



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

**“ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR  
AGREGADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL  
CANTÓN PASTAZA, DURANTE EL PERÍODO 2020 - 2022.”**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO EN FINANZAS**

**AUTOR:**

**STEVEN JACOB ALBÁN MANOSALVAS**

Riobamba – Ecuador

2024



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

**“ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR  
AGREGADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL  
CANTÓN PASTAZA, DURANTE EL PERÍODO 2020 - 2022.”**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO EN FINANZAS**

**AUTOR:** STEVEN JACOB ALBÁN MANOSALVAS

**DIRECTORA:** ING. GINA MARICELA CEDEÑO ÁVILA

Riobamba – Ecuador

2024

© 2024, Steven Jacob Albán Manosalvas

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Steven Jacob Albán Manosalvas, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 18 de junio de 2024.

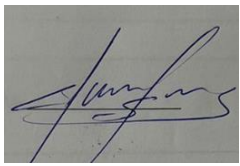

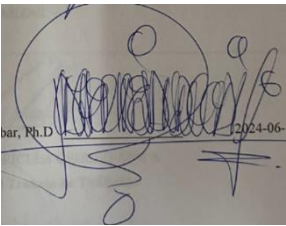
A handwritten signature in blue ink that reads "Steven Albán M." The signature is written in a cursive style and is placed on a light-colored rectangular background.

**Steven Jacob Albán Manosalvas**

**C. I: 1600685885**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA FINANZAS**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación, “ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CANTÓN PASTAZA, DURANTE EL PERÍODO 2020 – 2022”, realizado por el señor: STEVEN JACOB ALBÁN MANOSALVAS, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Juan Alberto Avalos Reyes, Ph.D <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2024-06-18
Ing. Gina Maricela Cedeño Ávila <b>DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2024-06-18
Ing. Katherine Elizabeth Sandoval Escobar, Ph.D <b>ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2024-06-18

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Tatiana Manosalvas y Geovany Albán, cuyo amor incondicional y sacrificios han sido la fuerza motriz detrás de cada logro en mi vida. Gracias por inspirarme con su ejemplo de perseverancia, por alentarme en cada paso del camino y por brindarme el apoyo inquebrantable que me ha permitido alcanzar este hito académico.

A mis hermanos, Carlos y Gabriela por su constante ánimo, comprensión y camaradería a lo largo de esta travesía. Su presencia ha sido un recordatorio constante de la importancia del vínculo familiar y del valor de compartir los desafíos y triunfos de la vida.

A mis amigos y colegas, cuya amistad, apoyo y colaboración han enriquecido mi experiencia académica y personal. Gracias por los debates estimulantes, las palabras de aliento y las risas compartidas que han hecho este viaje más significativo y memorable.

A mis profesores, tutores y asesores, cuya orientación experta, sabiduría y mentoría han sido fundamentales en mi desarrollo académico y profesional. Su dedicación a la excelencia académica y su pasión por el aprendizaje han sido una fuente constante de inspiración y motivación.

Esta tesis está dedicada con profundo agradecimiento a todos aquellos que han contribuido de alguna manera a este logro. Que esta obra sea un testimonio de mi gratitud y aprecio hacia ustedes, y que inspire a otros a perseguir el conocimiento con pasión y determinación.

Steven Albán.

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo académico.

En primer lugar, quiero agradecer a Dios y a mis padres, Tatiana y Geovany, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios incansables. Su aliento y guía han sido fundamentales en cada paso de mi vida y en el desarrollo de este proyecto. A ustedes les debo mi gratitud eterna.

Agradezco también a mi directora de tesis, Ing. Gina Cedeño, a mi asesora de tesis, Ing. Katty Sandoval, por su orientación experta, sus valiosas sugerencias y su compromiso con mi crecimiento académico. Su guía ha sido fundamental para dar forma a este trabajo y para mi desarrollo como investigador y a todos y cada uno de los docentes que han formado parte de este camino que me ha permitido llegar a ser licenciado en Finanzas.

Quiero reconocer el apoyo brindado por mis amigos y colegas durante este proceso. Sus palabras de aliento, sus debates constructivos y su compañía han sido una fuente constante de inspiración y motivación.

Este trabajo no habría sido posible sin el apoyo, la orientación y la colaboración de todas estas personas y entidades. Su contribución ha sido invaluable y les estaré eternamente agradecido.

Steven Albán.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. Objetivo general .....	4
1.2.2. Objetivos específicos .....	4
1.3. Justificación .....	5
1.3.1. Justificación teórica.....	5
1.3.2. Justificación metodológica.....	5
1.3.3. Justificación practica.....	5
1.4. Pregunta de Investigación.....	6

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. Estado del arte .....	7
2.1.1. Tributación en Ecuador .....	9
2.1.1.1. <i>Manejo Tributario</i> .....	12
2.1.1.2. <i>Obligación tributaria</i> .....	13
2.1.1.3. <i>Los principios tributarios</i> .....	13
2.1.1.4. <i>Servicio de Rentas Internas</i> .....	16



2.1.2.	Impuesto al Valor Agregado .....	16
2.1.2.1.	<i>Bases fundamentales</i> .....	16
2.1.2.2.	<i>Beneficios tributarios</i> .....	19
2.1.2.3.	<i>Devolución de IVA a personas con discapacidad</i> .....	20
2.1.2.4.	<i>Mecanismos</i> .....	20
2.1.2.5.	<i>Procesos de solicitud de devolución</i> .....	22
2.1.2.6.	<i>Análisis del Beneficio tributario</i> .....	30
2.1.2.7.	<i>Marco Legal</i> .....	32
2.1.3.	Personas con discapacidad .....	36
2.1.3.1.	<i>Derechos humanos</i> .....	38
2.1.3.2.	<i>Calidad de vida de las personas con discapacidad</i> .....	40
2.1.3.3.	<i>Calidad de vida y discapacidad</i> .....	41
2.1.3.4.	<i>Escala Generalitat de Cataluña GENCAT</i> .....	44

## **MARCO METODOLÓGICO**

3.1.	Enfoque de la investigación.....	47
3.1.1.	Enfoque cuantitativo .....	47
3.1.2.	Enfoque cuantitativo .....	47
3.2.	Alcance de la investigación .....	48
3.2.1.	Descriptivo .....	48
3.3.	Diseño de la investigación .....	49
3.3.1.	No experimental .....	49
3.4.	Tipo de estudio .....	50
3.4.1.	Transversal .....	50
3.5.	Métodos .....	51
3.5.1.	Método inductivo .....	51
3.5.2.	Método deductivo.....	51
3.6.	Técnicas .....	52
3.6.1.	Encuesta .....	52

3.6.2.	Entrevista .....	53
3.6.3.	Tabulación.....	53
3.6.4.	Población.....	54
3.6.5.	Muestra.....	54
3.6.6.	Instrumentos .....	55
3.6.6.1.	<i>Cuestionario</i> .....	55

## **MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

<b>4.1.</b>	<b>Procesamiento, análisis e interpretación de resultados .....</b>	<b>57</b>
4.1.1.	Procesamiento encuestas a personas con discapacidad.....	57
4.2.	Discusión (argumentación, sistematización y cuestionamiento de la información obtenida) 72	
4.3.	Entrevista a funcionarios dl SRI zona 3, Cantón Pastaza .....	76
4.4.	Análisis de Resultados.....	85
4.5.	Idea a defender.....	88

## **CAPÍTULO V**

<b>5.</b>	<b>MARCO PROPOSITIVO .....</b>	<b>89</b>
5.1.	Título .....	89
5.2.	Antecedentes de la propuesta.....	89
5.2.1.	Localización geográfica .....	90
5.2.2.	Población.....	93
5.3.	Diseño del Proceso Propuesto para la Devolución Automática del IVA para Personas con discapacidad .....	94
5.4.	Estrategias de sostenibilidad.....	101

## **CAPÍTULO VI**

<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>106</b>
-----------	---	------------

6.1. Conclusiones .....	106
6.2. Recomendaciones.....	107

**GLOSARIO**

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2-1:</b> Recaudación tributaria en el Ecuador .....	13
<b>Tabla 4-1:</b> Género de las personas encuestadas .....	57
<b>Tabla 4-2:</b> Edad de las personas encuestadas.....	58
<b>Tabla 4-3:</b> Posee carnet del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) .....	59
<b>Tabla 4-4:</b> Porcentaje de discapacidad.....	60
<b>Tabla 4-5:</b> Se encuentra familiarizado con la devolución del IVA a personas con discapacidad .....	61
<b>Tabla 4-6:</b> Medios por los que se enteró de este beneficio .....	62
<b>Tabla 4-7:</b> Beneficiario de la devolución del Impuesto al Valor Agregado.....	63
<b>Tabla 4-8:</b> Le gustaría ser guiado para acogerse a este incentivo tributario al cual tiene derecho .....	65
<b>Tabla 4-9:</b> Considera que la información sobre el IVA en el cantón Pastaza esta adecuadamente difundida .....	66
<b>Tabla 4-10:</b> Conocimiento de las sanciones en caso de que una persona con discapacidad cometa irregularidades en el proceso de devolución de IVA .....	67
<b>Tabla 4-11:</b> Procedencia de los Ingresos.....	68
<b>Tabla 4-12:</b> Ingresos mensuales .....	69
<b>Tabla 4-13:</b> Es usted la persona que.....	70
<b>Tabla 4-14:</b> Cuidadores de personas con discapacidad.....	71
<b>Tabla 5-1:</b> Datos generales del cantón Pastaza .....	91
<b>Tabla 5-2:</b> Costos de la propuesta.....	98
<b>Tabla 5-3:</b> El valor máximo a devolver es \$102,00 en 2022 .....	99
<b>Tabla 5-4:</b> Beneficio tributario mensual del IVA para periodos 2020-2023.....	100
<b>Tabla 5-5:</b> Estrategia 1: Capacitación mediante campañas informativas a las personas con discapacidad, sobre la nueva modalidad de la Devolución automática del Impuesto al Valor agregado.....	101
<b>Tabla 5-6:</b> Otorgamiento de diversas alternativas para poder acceder al beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en el Ecuador. ....	102
<b>Tabla 5-7:</b> Estrategia de comunicación.....	105

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2-1:</b> Bienes y servicios de primera necesidad .....	34
<b>Ilustración 4-1:</b> Género de las personas encuestadas .....	57
<b>Ilustración 4-2:</b> Edad de las personas encuestadas .....	58
<b>Ilustración 4-3:</b> Carnet del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) .....	59
<b>Ilustración 4-4:</b> Porcentaje de discapacidad .....	60
<b>Ilustración 4-5:</b> Devolución del IVA a personas con discapacidad.....	61
<b>Ilustración 4-6:</b> Medios por los que se enteró de este beneficio.....	62
<b>Ilustración 4-7:</b> Beneficiario de la devolución del Impuesto al Valor Agregado.....	64
<b>Ilustración 4-8:</b> Incentivo tributario al cual tiene derecho.....	65
<b>Ilustración 4-9:</b> Información sobre el IVA en el cantón Pastaza esta adecuadamente difundida .....	66
<b>Ilustración 4-10:</b> Irregularidades en el proceso de devolución de IVA.....	67
<b>Ilustración 4-11:</b> Procedencia de los Ingresos .....	68
<b>Ilustración 4-12:</b> Ingresos mensuales .....	69
<b>Ilustración 4-13:</b> Es usted la persona que .....	70
<b>Ilustración 4-14:</b> Cuidadores de personas con discapacidad .....	71
<b>Ilustración 5-1:</b> Localización del cantón Pastaza.....	93
<b>Ilustración 5-2:</b> Total de personas con discapacidad en el cantón Pastaza, registradas en el registro Nacional de Discapacidades.....	94
<b>Ilustración 5-3:</b> Proceso de devolución Automática del IVA para personas discapacidad...	96
<b>Ilustración 5-4:</b> Localización del cantón Pastaza.....	97
<b>Ilustración 5-5:</b> Comportamiento de la devolución del IVA por parte del SRI.....	100

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL CANTÓN  
PASTAZA

**ANEXO B:** ENTREVISTA PARA FUNCIONARIO DEL SRI DEL CANTÓN PASTAZA

## RESUMEN

En la última década el estado ecuatoriano busca devolver el impuesto al valor agregado IVA a personas con capacidades especiales (discapacidades) a través del sistema de Rentas Internas, pero en el proceso se identifican obstáculos mismos que impactan en la calidad de vida de personas con estas características, por tal situación se plantea el tema de investigación “El Análisis de la implementación de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas con capacidades especiales en el Cantón Pastaza durante el período 2020-2022.” Investigación que tuvo sustento en un estudio documental, encuestas y entrevistas aplicadas a personas con discapacidades y funcionarios del Servicio de Rentas Internas y del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincial de Pastaza; a través de ellas se pudo determinar que el proceso de devolución del IVA no fue completamente eficaz durante el período analizado. Se visualizan obstáculos como la falta de información, complejidad de trámites y barreras burocráticas. A pesar de estas limitaciones, la política pública tuvo un impacto positivo en el bienestar económico y social de las personas con capacidades especiales, siendo necesario recomendar la mejora en la comunicación y difusión de la política pública, simplificar los trámites y fortalecer la capacitación del personal de SRI encargado de la atención a este grupo poblacional. Se sugiere a demás realizar un seguimiento continuo del impacto de la política para garantizar su efectividad a mediano y largo plazo.

**Palabras clave:** <IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)>, <DEVOLUCIÓN, DEL IVA>, <CALIDAD DE VIDA>, <INCLUSIÓN SOCIAL>, <TRIBUTOS>.

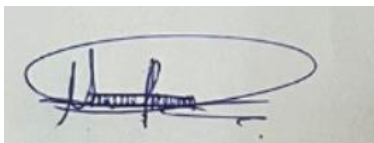
0775-DBRA-UPT-2024



## **ABSTRACT**

In the last decade, the Ecuadorian state has sought to return the value-added tax VAT to people with special abilities (disabled) through the Internal Revenue system. Still, in the process obstacles are identified that impact the quality of life of people with these characteristics, for such situation the research topic "Analysis of the implementation of the refund of Value Added Tax (VAT) to people with special abilities in Pastaza Canton during the period 2020-2022" is raised. Research that was supported by a documentary study, surveys, and interviews applied to people with disabilities and officials of the Internal Revenue Service and the Decentralized Autonomous Government of Pastaza Province; through them, it was possible to determine that the VAT refund process was not completely effective during the period analyzed. Obstacles such as lack of information, complexity of procedures, and bureaucratic barriers were identified. Despite these limitations, the public policy had a positive impact on the economic and social well-being of people with special abilities, and it is necessary to recommend improving the communication and dissemination of the public policy, simplifying the procedures, and strengthening the training of SRI personnel in charge of assisting this population group. It is also suggested to continuously monitor the impact of the policy to ensure its effectiveness in the medium and long term.

**Keywords:** <VALUE ADDED VALUE TAX (VAT)>, <VAT REFUND>, <QUALITY OF LIFE>, <SOCIAL INCLUSION>, <TRIBUTES>.



**Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.**

**0604108126**



## INTRODUCCIÓN

El estudio sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas con capacidades especiales (personas con discapacidades) en el cantón Pastaza tiene por objeto el análisis de los mecanismos que durante el período 2020-2022 mantuvo el Sistema de Rentas Internas para llegar con el beneficio de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a la mayoría de beneficiarios en el territorio ecuatoriano, en particular en el cantón Pastaza, localidad sujeto del estudio, a la vez de evaluar su impacto en la calidad de vida y bienestar de las personas beneficiarias del mismo; se reconoce la política pública en el ámbito fiscal y al sistema tributario como herramienta fundamental de gestión de recursos en el país, sin embargo, la protección de los derechos de grupos vulnerables a través del impuesto IVA, uno de los impuestos recaudatorios, es un mecanismo para aliviar la carga fiscal que afecta a grupos vulnerables en particular a personas con discapacidad en el territorio ecuatoriano que cada día crece y es necesario fomentar su inclusión y bienestar social.

La orientación de la investigación está en torno a la “devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas con capacidades especiales en el Cantón Pastaza durante el período 2020-2022”, cuyo objeto es entender cómo se ha llevado a cabo este proceso en este cantón en particular.

La efectividad de las políticas de devolución del IVA a personas con capacidades especiales, se considera la relevancia del tema en cuestión, en ella se encuentra la necesidad de evaluar, identificar posibles obstáculos o desafíos a darse en su implementación, a su vez medir su impacto en la calidad de vida de este grupo en particular. No obstante, las políticas de devolución del IVA en Ecuador han avanzado de manera importante, en términos de justicia fiscal y social, que resulta crucial examinar y ver como se aplica en la práctica, especialmente en el Cantón Pastaza. (Gobierno Provincial de Pastaza, 2023).

En la región amazónica de Ecuador, el Cantón Pastaza, presenta características geográficas y socioeconómicas únicas que pueden inquietar tanto la implementación como la recepción de las políticas fiscales. En consecuencia, un examen detallado del cantón Pastaza nos permitirá conocer información valiosa para la toma de decisiones.

El proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas con capacidades especiales en el Cantón Pastaza durante el período 2020-2022, constituye la base fundamental del presente estudio, con él se espera probar la ineficacia de este, busca además identificar las percepciones y experiencias de las personas con capacidades especiales en relación con la política de devolución, así como evaluar su impacto en su bienestar económico y social que resta representa. Con el

análisis se espera contribuir a la implementación de la política fiscal de devolución del IVA y mejorar la promoción de la inclusión de personas con capacidades especiales en el cantón Pastaza.

Al trabajo lo integran cuatro capítulos: el Primero clarifica la problemática, y sobre ella se establecieron los objetivos de la investigación, así como los argumentos justificativos necesario para su realización.

El capítulo II, trata de orientar la investigación a través de teorías, supuestos e investigaciones de carácter similar que facilitan el hilo conductor de la propuesta que se presenta en el trabajo.

Un capítulo III que aborda aspectos metodológicos que se emplearon para el levantamiento de datos, su análisis y discusión de los resultados. Orientando de este modo las conclusiones y recomendaciones.

El capítulo IV en el que se aborda estrategias puntuales que facilitarán a las personas con capacidades especiales y con las limitaciones que esto conlleva realizar con éxito, el proceso de devolución de su IVA causado, de este modo cumplir con el propósito de la norma mejorar su calidad de vida.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

Un sistema tributario a nivel global juega un papel crucial en la generación de fondos para financiar servicios públicos de cualquier país. Dentro de este sistema, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) representa un componente importante dentro de la distribución de la carga fiscal entre diferentes grupos de la sociedad y no es siempre es justa, lo que afecta de manera significativa a ciertos segmentos, como personas adultas mayores, y personas con discapacidad. Históricamente, este último grupo ha enfrentado desafíos económicos adicionales debido a su situación, motivo por el cual son necesarias políticas puntuales destinadas a devolver el IVA a las personas con discapacidad (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2023).

La falta de conocimiento entre las personas con discapacidad en el cantón Pastaza acerca de los beneficios tributarios, como la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) al que son elegibles debido a su condición, plantea una problemática significativa. Esta carencia subraya la relevancia y justificación de llevar a cabo la presente investigación.

Los obstáculos que se observan en el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) son varios, entre los cuales incluyen la solicitud de documentación específica y la falta de capacitación en el manejo de la plataforma web del Servicio de Rentas Internas (SRI) lo que impide muchas de las ocasiones llevar a cabo los tramites por parte de personas con discapacidad.

Esta problemática entra en conflicto con los derechos de los contribuyentes con discapacidad, contradiciendo los principios constitucionales tributarios de simplicidad administrativa y eficiencia, explícitamente consagrados en el Artículo 300 de la Constitución ecuatoriana de 2008, que en su parte textual dice

Art. 300.- “El sistema tributario estará basado en los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se dará prioridad a los impuestos directos y progresivos. La política fiscal fomentará la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, así como comportamientos ecológicos, sociales y económicos responsables.” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

El Servicio de Rentas Internas SRI, a inicios del año 2022, manifiesta que existe mayor cantidad de beneficiarios de la devolución del IVA, sin embargo, en la provincia del Pastaza esto no sucede, información que se puede verificar ingresando a la sección “Devolución de impuestos” en la página oficial del SRI (Servicio de Rentas Internas, 2023).

La problemática se da en los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA). La ausencia de mecanismos de fácil acceso, así como guías y respaldo en este trámite con frecuencia conducen a la imposibilidad de obtener los beneficios legales, e incluso llevan a la renuncia de dicha devolución. No obstante, el Servicio de Rentas Internas (SRI) manifiesta que existe un aumento general en el número de beneficiarios de la devolución del IVA desde enero de 2022 (Sistema de Rentas Internas , 2023).

A pesar de los esfuerzos del Ecuador para promover la inclusión y mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad a través de la devolución del IVA, es reiterante la falta de mecanismos que faciliten la implementación de esta política pública en especialmente en el Cantón Pastaza.

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo general***

Examinar la aplicación de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con discapacidad en el Cantón Pastaza durante el período 2020-2022, y evaluar sus efectos en la calidad de vida y el bienestar de este grupo de personas.

### ***1.2.2. Objetivos específicos***

- Evaluar el proceso de solicitud y trámite de la devolución del IVA destinado a personas con discapacidad en el Cantón Pastaza, identificando los obstáculos y barreras presentes en el periodo 2020-2022.
- Analizar la efectividad de la implementación de la política de devolución del IVA en el Cantón Pastaza, incluyendo los plazos de devolución, requisitos, y disponibilidad de asistencia a personas con discapacidad.
- Establecer estrategias para que las personas con discapacidad del cantón Pastaza se beneficien de la devolución del Impuesto al Valor Agregado.

### **1.3. Justificación**

#### ***1.3.1. Justificación teórica***

El uso de fuentes bibliográficas primarias, así como referencias teóricas provenientes de libros, artículos científicos, revistas especializadas e investigaciones similares es justificable en tanto y cuanto guían la investigación actual hacia nuevas formas de ver la problemática existente en ella, Por ello se utilizaron conceptos, leyes y reglamentos en materia de impuestos, devoluciones y métodos para llevar a cabo este proceso, cuyo objeto es contar con un soporte sólido y actualizado que respalda a la investigación (Beltran, 2020).

#### ***1.3.2. Justificación metodológica***

La metodología utilizada en esta investigación se justifica en función de los métodos inductivo, deductivo. Se aplicarán técnicas e instrumentos de investigación, como encuestas, entrevistas, análisis de leyes y reglamentos e investigaciones, con el fin de obtener información oportuna, suficiente y relevante. Estos enfoques metodológicos garantizarán un análisis riguroso y ajustado a la realidad de las personas con discapacidad del cantón Pastaza.

#### ***1.3.3. Justificación practica***

Desde el punto de vista práctico se justifica debido a que involucra conocimientos jurídicos, tributarios y administrativos, cada uno de ellos organizados por etapas, estas etapas contribuirán al logro de los objetivos planteados y se espera obtener resultados concretos que aporten al mejoramiento de la devolución de Impuestos al Valor Agregado para las personas discapacitadas.

Las personas con discapacidad del cantón Pastaza serán los beneficiarios principales del proyecto. Ellos se beneficiarán de las estrategias presentadas en el análisis sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) durante el período 2020-2022. La investigación tiene como objetivo que este grupo adquiera un mayor conocimiento de sus derechos tributarios y experimente mejoras en el proceso de devolución del IVA, facilitando así su acceso a los beneficios económicos correspondientes.

Beneficiarios secundarios de la investigación presente, son diversos actores y entidades relacionadas con el tema de la devolución del Impuesto al Valor Agregado. Entre los cuales se encuentran autoridades, entidades gubernamentales, organizaciones y personas con discapacidad,

así como investigadores y académicos interesados en la problemática que enfrentan grupos vulnerables.

#### **1.4. Pregunta de Investigación**

¿Fue eficiente y eficaz la devolución del Impuesto al Valor Agregado IVA a personas con discapacidad por parte del Sistema de Rentas Internas en el Cantón Pastaza durante el período 2020-2022?

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Estado del arte

Un estado del arte en torno al tema involucra un análisis de varios autores que en sus trabajos, libros y apuntes logran orientar de manera clara la devolución del IVA.

En la investigación cuyo título es "Impacto de la Devolución del IVA en la Liquidez de una Empresa Minera en Ecuador en 2022" Moya Balarezo & Pazmiño Lascano (2022). En ella se analizó cómo la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) afecta la liquidez en una empresa minera, el estudio se lo hace mediante un modelo de proyección y un análisis comparativo de indicadores financieros. La investigación se compone de cinco secciones, que incluyen un análisis del contexto económico, político y ambiental de la industria en estudio, la justificación y relevancia del problema, una descripción de la metodología de investigación, el desarrollo de un modelo para proyectar el crédito tributario y la presentación de resultados prácticos para empresas mineras en sus fases de extracción y exportación de bienes. Esto les permite evaluar cómo la devolución del IVA impacta su planificación estratégica en el ámbito tributario Moya Balarezo & Pazmiño Lascano (2022).

En el "Estudio Tributario sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado para las personas con discapacidad", (Pazmiño Cepeda & Rodríguez Reyes, 2022) exploran el Impuesto al Valor Agregado (IVA) entregado por entidades públicas en línea, tal como lo establece la Constitución de la República y la Ley de Régimen Tributario Interno. Según la normativa, el Servicio de Rentas Internas (SRI) está obligado a reembolsar el IVA a las personas con discapacidad.

El estudio ofrece al lector bases y doctrinas fundamentales sobre cómo el SRI permite que las personas que pertenecen a grupos prioritarios soliciten la devolución del IVA, el cual constituye uno de los principales impuestos incurridos por las personas en Ecuador debido a sus compras habituales. El procedimiento que siguen las personas con discapacidad para solicitar la devolución del IVA genera insatisfacción entre estos beneficiarios, debido a las dificultades y deficiencias del proceso. Se llevó a cabo un análisis del proceso actual y de los mecanismos implementados en procesos similares en otros países, con el objetivo de diseñar una propuesta que optimice el procedimiento. Además, se recopiló información sobre la experiencia de las personas en este grupo prioritario con respecto al proceso actual, lo que permitió identificar los aspectos críticos del mismo. El proceso actual sigue utilizando métodos tradicionales que causan dificultades a las

personas con discapacidad, por lo que se diseñó un proceso automático que emplea tecnología moderna, como las tarjetas magnéticas, para solicitar la devolución del impuesto, lo que les permitiría a estas personas acceder al beneficio de manera inmediata. La propuesta planteada ampliaría el alcance para abordar la problemática, al integrar a otros organismos reguladores involucrados en el proceso con el objetivo de mantener una trazabilidad en la información de los beneficiarios (Pazmiño Cepeda & Rodríguez Reyes, 2022).

En el estudio titulado "Devolución del Impuesto al Valor Agregado a las personas con discapacidad: Aplicación de Reformas 2021", se aborda ampliamente el tema tributario, que, si bien implica en su mayoría el pago de tributos, en ciertos casos también conlleva beneficios, como la devolución del IVA a las personas con discapacidad. Este trabajo de investigación se enfoca en explorar este beneficio y los pasos necesarios para su solicitud de manera responsable y ética, sin causar perjuicio al Estado.

A través de este documento, se busca reconocer, proporcionar información y orientar, mediante una guía práctica, sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado consignada para las personas con discapacidad. Dado el desconocimiento de este beneficio tributario, muchas personas con discapacidad pueden perder el derecho a la devolución, y en algunos casos, pueden beneficiarse de manera fraudulenta, incumpliendo las normativas y perjudicando al presupuesto general del Estado.

Se analiza si la Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000045 del Servicio de Rentas Internas (SRI) y las reformas sobre ella en el año 2022, resultaron beneficiosas o perjudiciales tanto para el Estado como para la persona con discapacidad. La resolución mantiene como objetivo "Establecer las regulaciones que definen el procedimiento y los requisitos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con discapacidad o sus representantes." (Ugarte, Quiñonez & Asociados UQA, 2022) Sin duda las reformas buscan que la devolución del IVA sea automática e inmediata en cada compra que hace la persona o personas sujetas a este beneficio, y de este modo los beneficiarios disfruten de este beneficio de manera rápida y efectiva.

La devolución del IVA es un proceso mediante el cual el Servicio de Rentas Internas realiza reintegro del Impuesto al Valor Agregado a los beneficiarios cuyo derecho está establecido en la Constitución de la República y la normativa legal correspondiente, en el caso que nos compete personas con discapacidad.

Según el Artículo 40, párrafo 2, de la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria de 2019, el SRI está autorizado a implementar mecanismos automáticos para la devolución del



IVA a personas mayores y personas con discapacidad, basándose en transacciones efectuadas con comprobantes electrónicos como facturas, notas de crédito y notas de débito. Este proceso se llevará a cabo una vez que se verifiquen los procedimientos de cumplimiento de los requisitos normativos que otorgan el derecho a la devolución, aplicando la automatización de los procesos mediante el intercambio de información y la mitigación de riesgos. La aplicación de estos mecanismos estará sujeta a las disposiciones emitidas por la administración tributaria (Sistema de rentas Internas, 2023).

En el marco de los mecanismos de devolución mediante acto administrativo y devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos, el Artículo 2 de la RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC22-00000045 establece que este proceso reconoce el derecho a la devolución del IVA para personas con discapacidad. Este reconocimiento se lleva a cabo mediante un acto administrativo motivado, en respuesta a una solicitud presentada previamente (Urgate, Quiñones & Asociados, 2022).

En el libro, denominado “Manual Práctico del impuesto a la renta 2019-2020: bajo la teoría financiera “renta” es la riqueza de la que disfruta una persona consumida en un periodo, es decir no sería la riqueza obtenida, sino la riqueza consumida (Bernal, 2019).

### ***2.1.1. Tributación en Ecuador***

La tributación, una actividad ancestral arraigada en la historia de la humanidad, se presenta como un mecanismo destinado a la búsqueda de nuevos ingresos. Se manifiesta en diversas concepciones y se asocia con el sistema de recaudación de impuestos en un país. Este proceso se rige por normativas específicas y está a cargo de organismos encargados de fijar, cobrar y administrar los recursos generados a partir de los distintos hechos imposables que originan los tributos (López Paredes, 2021).

En cuanto a las primeras leyes tributarias, se remontan a civilizaciones como Egipto, China y Mesopotamia, donde las formas de tributación incluían el trabajo físico, como el servicio militar y otras prestaciones personales, llegando incluso a la ofrenda de seres humanos como formas de contribución. Las culturas indígenas en América implementaban sistemas organizados de aportes justos.

En la Europa medieval, durante la Edad Media, los habitantes pagaban tributos en especies, ya fueran productos vegetales o animales, que crecían en las pequeñas parcelas asignadas por los

señores feudales. La Iglesia Católica también recibía contribuciones obligatorias, conocidas como "diezmos y primicias", relacionadas con la eliminación de posibles cadenas después de la muerte.

- Para comprender adecuadamente esta temática esencial en la Administración Pública, es imperativo abordar la pregunta fundamental: ¿Qué es el sistema tributario? Aunque estos términos son familiares para los ecuatorianos, su significado y alcance aún no se comprenden completamente. En este contexto, el sistema tributario se define como “el conjunto de regulaciones y entidades responsables de establecer, recaudar y gestionar los recursos generados a partir de diversos hechos imponibles en un país.” (López Paredes, 2021).

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno del Ecuador (Registro Oficial Suplemento 463 del 17 de noviembre de 2004, 2020), los tributos son definidos como ingresos públicos creados por ley; en consideración a la capacidad contributiva de la población al Estado para que este preste servicios públicos que satisfagan las necesidades colectivas, los tributos son:

- Tasa. – “se crea por la prestación de un servicio efectivo, brindado de manera directa por el Estado.” (López Paredes, 2021).
- Impuestos. – “obligaciones obligatorias establecidas por Ley, deben pagar las personas naturales y las sociedades que se encuentran en las condiciones previstas en la misma.” (López Paredes, 2021).

El financiamiento de inversiones que fomentan el desarrollo económico y social como (educación, salud y vialidad, entre otros, para lo cual requieren de ingresos) provienen principalmente de la recaudación de impuestos.

Es crucial que el Estado mantenga el desarrollo gradual de la economía a través de un sistema tributario robusto, justo y sostenible, involucrando a empresas y la sociedad en su conjunto con responsabilidad y cumplimiento con sus obligaciones fiscales de acuerdo con su capacidad generadora y bajo un compromiso serio con el desarrollo social del país.

En el contexto ecuatoriano, el primer tributo se implementó en 1830 y se denominó "contribución indígena", vigente hasta 1859, estableciendo que todas las personas identificadas como indígenas por los colonizadores estaban obligadas a pagar. El segundo impuesto, conocido como "contribución general", estuvo en vigor desde 1837 hasta 1927 y tenía como objetivo recaudar tributos de empleados públicos, capitales en giro y aquellos que recibían préstamos. Este proceso sirvió como antecedente para la creación del Impuesto a la Renta, codificado en la Ley de

Impuesto a la Renta de 1928. Los impuestos a las sucesiones, legados y fideicomisos surgieron en los años 1912 y 1913, respectivamente (López Paredes, 2021).

En la última década, diversos eventos y antecedentes han influido significativamente en la cultura tributaria del país, especialmente durante el período de inestabilidad que abarcó los años 1996-2006, marcados por la sucesión de siete presidentes, una breve dictadura y el derrocamiento de tres mandatarios.

Este período de inestabilidad debilitó el modelo empresarial de la economía, dando lugar a un aumento del desempleo, subempleo, precariedad laboral y la emigración de ecuatorianos al extranjero. Los servicios públicos se vieron afectados, y se desmanteló el papel regulador del Estado en su misión de garantizar el bienestar colectivo.

La respuesta de la sociedad ante un modelo económico y político excluyente se manifestó a través de movilizaciones ciudadanas que resultaron en la destitución de los últimos tres presidentes constitucionalmente elegidos, incluyendo a Abdalá Bucaram, Jamil Mahuad y Lucio Gutiérrez.

En el año 2007, caracterizado por una polarización política y social, se convocó a una Asamblea Nacional Constituyente con el propósito de redactar una nueva Constitución, buscando así una nueva dirección para la economía ecuatoriana. En este contexto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y las Naciones Unidas (ONU) valoraron la economía de Ecuador como "social y solidaria". El objetivo era impulsar el PIB, reducir la pobreza, el desempleo y el subempleo, y dinamizar la economía mediante la inversión estatal, salarios equitativos y mejoras constantes en los servicios de salud, seguridad social, vivienda y educación, para así mejorar las condiciones de vida y trabajo de la población.

En el proceso de revitalizar la institucionalización del país y dirigir su economía, el gobierno de Rafael Correa adoptó una postura nacionalista frente al capital extranjero y organismos financieros como el Fondo Monetario Internacional (FMI). Se llevaron a cabo revisiones y renegociaciones de contratos con empresas extranjeras, y se denunció la existencia de una "deuda ilegítima", abordando el pago de la deuda externa bajo condiciones soberanas del país (Patiño, 2008).

### *2.1.1.1. Manejo Tributario*

En Ecuador, la recaudación fiscal ha enfrentado históricamente situaciones de vulnerabilidad, ya que está vinculada a la explotación petrolera y se ve afectada por el impacto indirecto de la inflación en los ingresos tributarios.

La recaudación de impuestos en Ecuador ha experimentado un crecimiento significativo, en especial en los últimos diez años, se ha convertido en la segunda fuente de ingresos del Presupuesto General del Estado. El aumento se atribuye a las reformas implementadas en la Constitución de la República año 2008 en especial en el ámbito tributario, las cuales tienen como objetivo mejorar el control sobre la evasión fiscal y eliminar de manera focalizada exoneraciones y beneficios tributarios; además los procesos de control y las acciones de cobro que ejecuta el Servicio de Rentas Internas en todo el país también han contribuido significativamente a que exista un incremento en la recaudación.

La recaudación tributaria del Ecuador aumentó en 9,93 puntos porcentuales del 12,87 % en 2021 al 22,8 % en el 2022. Si comparamos los años 2020 y 2021 el crecimiento fue de 26,09 %, ya que en el año 2021 existió un decremento del -13,22% (en comparación con el año 2019).

En el año 2020, la recaudación tributaria fue de 12'381.845 millones de dólares, lo que representa un decremento del 13,22% en comparación con el año 2019 cuya cifra recaudada fue de 14'268.759 millones de dólares, esto principalmente se debe a la crisis provocada por la pandemia de la covid-19.

El Servicio de Rentas Internas (SRI) para el año 2021, presenta el valor de la recaudación tributaria, el mismo que asciende a 13'976.158 millones de dólares, existiendo un incremento significativo del 12,87 % con respecto a 2020, año en el que se recaudaron 12.381.845 millones.

De acuerdo a los datos del Servicio de Rentas Internas (SRI), durante el año 2022, Ecuador alcanzó su récord de recaudación tributaria, logrando obtener la cifra histórica de 17'161.898 millones de dólares, un 22,8 % más que los 13'976.158 millones de dólares recaudados en el año 2021.

Del incremento obtenido en la recaudación fiscal del año 2022 que según los datos presentados por el SRI fue de 22,8 puntos porcentuales frente al año 2021, 16,3% se atribuyeron a la reactivación económica tras la crisis provocada por la pandemia de la covid-19 y 6,5 % a la reforma tributaria ejecutada por el Gobierno del presidente Guillermo Lasso, la misma que entró en vigor en el año 2022.

Así, el año 2022 finalizó con un 11,12 % más de recaudación tributaria que la meta esperada para el ejercicio fiscal, la cual era de 15'449.600 millones de dólares.

**Tabla 2-1:** Recaudación tributaria en el Ecuador

Año	Recaudación Bruta en millones de dólares	Porcentaje en comparación con el año anterior
2019	14'268.759	—
2020	12'381.845	- 13,22 %
2021	13'976.158	12,87 % (incremento 26,09 %)
2022	17'161.898	22,80 %

**Fuente:** Adaptado del Servicio de Rentas Internas,

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

#### 2.1.1.2. Obligación tributaria

Los ingresos generados por el Servicio de Rentas Internas (SRI), destinados principalmente a financiar el presupuesto general del Estado, representan cargas traducidas en tributos para el Fisco.

La Constitución Política, en su Artículo 300, define los principios fundamentales del Régimen Tributario, indicando que este debe basarse en los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se hace hincapié en la prioridad de los impuestos directos y progresivos. Además, la política tributaria tiene como objetivo fomentar la redistribución, estimular el empleo, promover la producción de bienes y servicios, y alentar comportamientos responsables desde los aspectos ecológicos, sociales y económicos. (Asamblea Nacional, 2008).

#### 2.1.1.3. Los principios tributarios

Los principios tributarios emanan de diversos enfoques sobre el fenómeno tributario, abordándolo desde perspectivas económicas, legales, sociales y administrativas, entre otras. Su propósito es proporcionar pautas para la configuración del sistema tributario, garantizando la preservación de los valores y parámetros técnicos que lo integran.

- **Principio de la Generalidad.**

Miguel Ángel Saltos considera que los alcances de las políticas tributarias se configurarán cuando los presupuestos establecidos en la norma jurídica se ajustan a un hecho donde la persona tendrá que cumplir con su deber de contribuir con el Estado sin importar otra condición.

No se trata de que todos deban pagar tributos, según la generalidad, sino que nadie debe ser eximido por privilegios personales, de clase, linaje o casta. En otras palabras, el gravamen se debe establecer en tal forma que cualquier persona, cuya situación coincida con la señalada como hecho generador del tributo debe quedar sujeta a él. (Saltos, 2017)

El principio de generalidad en la tributación implica que todas las recaudaciones afecten a todos los contribuyentes, evitando exclusiones basadas en características como sexo, nacionalidad, estructura económica o religión. Este principio busca mantener categorías tributarias justas y equitativas, aunque con límites establecidos por exenciones y beneficios fiscales proporcionados por el Servicio de Rentas Internas. En situaciones excepcionales, como el terremoto de 2016 en Ecuador, se pueden aplicar ajustes temporales, como el aumento del IVA con exenciones para provincias afectadas.

- **Principio de la Progresividad**

El principio de capacidad contributiva busca lograr una igualdad en los sacrificios de los contribuyentes. Esto implica que las contribuciones aumentan progresivamente en relación con la cantidad gravada. Si la materia gravada es baja, la contribución es mínima, pero difiere para aquellos contribuyentes con mayor materia gravada, quienes deben aportar más a la entidad recaudadora.

Saltos señala que, en las disposiciones legales, la progresividad de los impuestos se determina mediante la segmentación de los ingresos o las ganancias, con el objetivo de minimizar el impacto en los estratos de bajos recursos económicos, que suelen representar la mayoría de la población en los países latinoamericanos. La equidad y la progresividad tributaria son principios legales que deben reflejarse en análisis técnicos detallados presentados en las leyes fiscales, especialmente en lo que respecta al impuesto sobre las ganancias individuales y las herencias, con el fin de lograr resultados positivos y sostenibles a largo plazo. (Saltos, 2017, pág. 63)

El principio guía la manera más segura para que todos los ciudadanos contribuyan al país de acuerdo con sus ingresos. Otro impuesto que demuestra claramente la aplicación de este principio es el impuesto sobre herencias y donaciones, ya que revela la capacidad económica de los contribuyentes y su presunta habilidad para contribuir al estado.

- **Principio de la Eficiencia**

El principio nos guía hacia la idea de que la entidad encargada de la recaudación debe llevar a cabo sus labores de cobro de impuestos de manera que implique el menor costo posible tanto para el contribuyente como para la entidad recaudadora. Es responsabilidad del organismo encargado de la recaudación simplificar los procedimientos para los contribuyentes. En resumen, se trata simplemente de evaluar el equilibrio entre costos y beneficios en el proceso de recaudación de impuestos.

Para Miguel saltos “El principio de eficiencia se refiere a la relación entre los beneficios totales obtenidos de una situación y los costos totales asociados a ella.” (Saltos, 2017) Aquí se plantea que una situación es eficiente siempre que no exista otra posibilidad de lograr una mejor situación sin perjudicar o hacerla peor para otros.

Cuando nos referimos a la eficiencia en el ámbito tributario, es fundamental tener en cuenta tanto el desarrollo humano del personal como los recursos tecnológicos disponibles. Para garantizar la efectividad del proceso de recaudación, resulta imprescindible modificar las concepciones equivocadas que predominan en la actualidad. Esto implica superar la idea errónea de que cumplir con las obligaciones fiscales no contribuye al progreso social o la noción de que los fondos del Estado se desvían. El primer paso para este cambio recae principalmente en los contribuyentes, promoviendo así una cultura fiscal sólida.

- **Principio de la Simplicidad Administrativa**

Este principio aboga por la implementación de una estructura técnica en el sistema tributario que sea funcional y eficiente. Debe imponer únicamente tributos que estén justificados por la captación del volumen de recursos necesario, centrándose en bases o sectores económicos con una capacidad contributiva efectiva. La simplicidad administrativa busca facilitar la comprensión y aplicación del sistema tributario, asegurando que sea transparente y coherente en su ejecución.

- **Principio de la Irretroactividad**

La Irretroactividad es un “principio que solo permite la aplicación de las leyes hacia el futuro, de modo que los hechos ocurridos antes de la entrada en vigor de una norma específica no se rigen por esta, sino por la legislación anterior.” (Heredia Proaño, 2015) El principio consiste en evitar que

dichas leyes no tengan nada que ver con los sucesos pasados con el objetivo de que el ordenamiento jurídico tenga certeza.

- **Principio de la Equidad.**

El principio manifiesta que la carga impositiva debe ajustarse y equilibrarse a la capacidad financiera de cada persona que esté sujeto al pago de impuestos.

#### *2.1.1.4. Servicio de Rentas Internas*

El Servicio de Rentas Internas ecuatoriano fue establecido en 1997 mediante la Ley 41, promulgada el 2 de diciembre de dicho año. Esta legislación dio origen a una entidad técnica autónoma con personería jurídica, derecho público, patrimonio y fondos propios, abarcando jurisdicción nacional. Su autonomía se extiende a los ámbitos administrativo, financiero y operativo.

La creación de esta entidad tuvo como objetivo central la transformación y modernización de la administración tributaria en Ecuador. La tarea primordial del Servicio de Rentas Internas es recaudar y administrar los ingresos tributarios de manera efectiva y eficiente, proporcionando así el respaldo financiero necesario para sostener el presupuesto general del Estado. Además, se le asignó la responsabilidad de estudiar y diseñar estrategias de negocio que conduzcan hacia una administración más flexible y eficaz (Vega, 2020).

#### *2.1.2. Impuesto al Valor Agregado*

##### *2.1.2.1. Bases fundamentales*

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) ha sido analizado por varios autores desde diferentes perspectivas. Aquí, algunas de las interpretaciones y consideraciones de autores destacados en relación con el IVA, rescatadas de la obra principios de economía de (Mankiw, 2016).

John Maynard Keynes. - El economista más influyente del siglo XX no vivió para ver la implementación generalizada del IVA, pero sus ideas sobre la demanda agregada y la intervención gubernamental podrían sugerir que la aplicación del IVA podría tener implicaciones para la demanda y la economía en general (Mankiw, 2016).



Milton Friedman. - Un defensor del liberalismo económico, podría ver al IVA como una fuente de ingresos para el gobierno creía que, si se aplica correctamente, puede ayudar a financiar las funciones esenciales del Estado. Sin embargo, podría cuestionar la eficiencia y la carga económica del impuesto (Mankiw, 2016).

Autores como Michael Keen y Ben Lockwood han realizado exploraciones entorno a la eficiencia y la equidad del Impuesto al Valor Agregado (IVA), en sus estudios argumentan que “el IVA puede ser una herramienta eficaz para recaudar y ser una fuente de ingresos, pero también reconocen que puede tener consecuencias distributivas y afectar de manera desproporcionada a grupos de personas con bajos ingresos si no se aplica correctamente.” (Mankiw, 2016).

Richard A. Musgrave, reconocido por sus investigaciones en economía fiscal, podría examinar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) desde la perspectiva de la estabilidad y la eficacia en la obtención de ingresos públicos. Es probable que su análisis se concentre en cómo el IVA puede contribuir a mantener la estabilidad financiera y financiar los servicios gubernamentales. (Mankiw, 2016).

El economista y experto en finanzas públicas Vito Tanzi, ha realizado análisis exhaustivos sobre la evolución de los sistemas tributarios, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Sus aportaciones se centran en la relevancia de un diseño apropiado del IVA para asegurar su eficacia y equidad en la recaudación fiscal. (Mankiw, 2016).

Por su parte Mankin en su investigación sobre el impuesto IVA menciona a Paul Samuelson, uno de los economistas más influyentes del siglo XX, quien examina el Impuesto al Valor Agregado (IVA) desde la perspectiva de su impacto en la estabilidad macroeconómica y su capacidad para financiar el gasto público de manera justa y equitativa, demostrando el autor su interés por entender y sustentar que este impuesto es una forma efectiva de recaudación. (Mankiw, 2016).

Los autores abordan de forma general el IVA como el mecanismo efectivo en la recaudación de impuestos, es decir el IVA a criterio de ellos, es una herramienta eficaz en la recaudación, sin embargo, su impacto en la distribución de la carga fiscal, su papel en la estabilidad macroeconómica y su capacidad para financiar el gasto público de manera equitativa es preocupación en cada uno de los estudios. En sus obras cada uno ellos hacen interpretaciones específicas con orientaciones teórica y filosóficas y lo relacionan con la economía y la política fiscal que se mantiene en los países.

En Ecuador, el IVA es el impuesto que se considera para su devolución. En este contexto, González señala que “el Impuesto al Valor Agregado es un impuesto de múltiples fases, que implica gravar todas las operaciones de venta sin considerar el proceso previo a dicha venta.” (González Gómez, 2021)

**Tabla 2- 2.** Impuesto al Valor Agregado Codificado 2022

	31 de Agosto	Proforma		%PIB		
	2021	2022	Absoluta	Crecimiento	2021	2022
<b>IVA</b>	6.726.321	8.132.879	1.406.558	17,29%	4,20%	7,10%

**Fuente:** Adaptado de Ministerio de Economía y Finanzas,

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

Si comparamos los datos proyectados del SRI con los presentados en la Proforma del año 2021 y 2022, se observa una diferencia de alrededor de USD 1.406.558. Esto se debe a que, según las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno, las entidades del sector público, tanto del Gobierno Central como Descentralizado, sus organismos desconcentrados, empresas públicas, universidades y escuelas politécnicas del país, actuarán como agentes de retención y retendrán el 100% del IVA a partir del periodo fiscal de diciembre del 2021. Por lo tanto, los fondos retenidos permanecerán en sus cuentas respectivas y no serán depositados en la cuenta del Servicio de Rentas Internas. (Sistema de Rentas Internas , 2024)

Si realizamos un análisis del Impuesto al Valor agregado, IVA de Operaciones e IVA de Importación entre el año 2021 y 2022 podemos observar un crecimiento de la recaudación considerable en un promedio de 0,17% con respecto al año base 2021.

**Tabla 2-3:** Diferencia entre proyecciones del IVA del SRI y Proforma 2022

SRI	Impuesto Neto 2021	Impuesto Neto 2022	Diferencia	Porcentaje
Impuesto al Valor Agregado	6.726.321	8.132.879	1.406.558	17,29%
IVA Operaciones Internas	4.765.111	5.782.848	1.017.737	17,60%
IVA Importaciones	1.961.210	2.350.031	388.821	16,55%

**Fuente:** Adaptado de Ministerio de Economía y Finanzas,

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

Las estimaciones del SRI contemplan el monto total de IVA recaudado, pero en el Presupuesto General del Estado (PGE) no se incluyen los importes retenidos por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), universidades y empresas públicas dentro de los ingresos provenientes del IVA.

### 2.1.2.2. *Beneficios tributarios*

En el transcurso de la investigación, resulta imperativo comprender la naturaleza de los beneficios tributarios. (Bravo Vásquez, 2024) Los conceptualiza como un sistema económico establecido por el Estado de cada país, destinado a mejorar la situación financiera de las personas naturales que han alcanzado la tercera edad o que cuentan con una discapacidad

. Estos beneficios comprenden exoneraciones, descuentos y devoluciones, los cuales están subordinados a rigurosos requisitos para garantizar su utilización (Renaty, pág. 6)

Desde la perspectiva del estado ecuatoriano se pretende promover el bienestar de las personas con discapacidad. Una medida clave es la devolución de impuestos, misma que permite que el reembolso de ciertos montos a las personas con discapacidad que cumplen con los requisitos necesarios para acceder a este beneficio.

La normativa beneficia a individuos con discapacidad que tienen un grado de discapacidad igual o superior al 30%, según la evaluación de las autoridades de salud. Estas personas tienen la posibilidad de solicitar el reembolso del Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado al adquirir bienes y servicios esenciales para su uso personal, siempre y cuando presenten las facturas correspondientes y cumplan con los criterios establecidos. (SRI, 2023).

La idea de la devolución no constituye un alivio financiero para los beneficiarios, sino sirve como una estrategia gubernamental para fomentar la equidad y la justicia social, de modo de mejorar la calidad de vida en especial de las personas con distintas discapacidades. Los beneficios pretenden ayudar a proteger a las personas con discapacidad tanto ecuatorianas como extranjeras, que residen en el territorio del Ecuador.

Los beneficios no son automáticos, sino que está sujeto al estricto cumplimiento de ciertos requisitos establecidos, ya que estos tienen como objetivo asegurar la eficacia y la eficiencia de las políticas gubernamentales, al mismo tiempo de proteger los recursos fiscales que genera el país.

En síntesis, el concepto de beneficio tributario se revela como un aspecto esencial de la política fiscal, mediante el cual el Estado ecuatoriano, siguiendo las directrices de (Bravo Vásquez, 2024), busca mejorar las condiciones económicas de las personas con discapacidad a través de mecanismos como la devolución de impuestos, con el fin último de promover la equidad y mejorar la calidad de vida de este segmento de la población en especial del cantón Pastaza.

### 2.1.2.3. *Devolución de IVA a personas con discapacidad*

Es fundamental tener en cuenta la devolución del IVA como un beneficio especialmente dirigido a aquellos que son verdaderos beneficiarios de este.

“La devolución del IVA es un derecho de los adultos mayores y de las personas con discapacidad para recuperar el valor del IVA pagado en la compra de bienes y servicios de primera necesidad a nivel local.”(El Comercio, 2024)

Este derecho tiene todas las personas de 65 años o más y las personas con discapacidad igual o mayor al 30%, ya sean ecuatorianas o extranjeras residentes en el Ecuador. Según Servicio de Rentas Internas SRI (2014: Internet), 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 ( Baque & Vera, 2020).

El Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios para personas con discapacidad establece que cualquier persona con discapacidad, conforme a los límites del artículo 6, tiene derecho a solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Para esto, el interesado debe presentar una solicitud de devolución ante el Servicio de Rentas Internas, siguiendo lo dispuesto en el artículo 4. (Sistema de rentas Internas , 2024)

El artículo 4 indica que la solicitud de devolución debe incluir los comprobantes de venta originales, es decir, las facturas, en las que deben estar claramente identificados los datos del beneficiario, como su nombre completo y número de cédula de identidad, además de cumplir con todos los demás requisitos establecidos en el reglamento correspondiente.

### 2.1.2.4. *Mecanismos*

- **Definiciones**

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000045 (2022), Art. 3, señala que “Para efectos de la aplicación del mecanismo de restitución por acto administrativo se priorizará las siguientes definiciones:” (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

a) Los puntos de contacto entre los solicitantes y la administración tributaria, conocidos como canales de atención al usuario, facilitan la realización de distintas solicitudes de servicios.

b) La interacción cara a cara se realiza en los centros de atención física del Servicio de Rentas Internas, donde los usuarios pueden presentar sus solicitudes de reembolso del IVA en las ventanillas asignadas para tal fin.

c) Otra opción es el medio electrónico, que hace referencia a los recursos digitales proporcionados por el Servicio de Rentas Internas, de acuerdo con una resolución de carácter general. Esto permite a los ciudadanos generar solicitudes de devolución del IVA utilizando herramientas tecnológicas como internet, sin la necesidad de asistir en persona. (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **IVA abonado en la adquisición de bienes y servicios que pueden ser objeto de devolución**

De acuerdo con la Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000045 (2022), Art. 4, las personas con una discapacidad igual o superior al treinta por ciento (30%), o sus representantes, según la evaluación realizada por la autoridad sanitaria nacional, tienen la posibilidad de solicitar la devolución del IVA abonado en la compra de los bienes o servicios especificados. (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022) por mandato de la ley; a saber:

- a) Bienes y servicios destinados al uso y consumo personal de las personas con discapacidad y/o sus representantes.
- b) Acciones que faciliten la accesibilidad, movilidad, cuidado, higiene, autonomía y seguridad; equipos y material pedagógico especiales para la educación, capacitación, deporte y recreación.
- c) Elementos y equipos de tecnología de la información, comunicaciones y señalización.
- d) Equipos, maquinarias y materias primas para la elaboración de productos de uso exclusivo para personas con discapacidad.
- e) Equipos, maquinarias y útiles de trabajo, diseñados y adaptados específicamente para personas con discapacidad.
- f) Equipos, medicamentos y elementos necesarios para su rehabilitación.
- g) Órtesis.
- h) Prótesis para personas con discapacidad auditiva, visual y física. (Registro Oficial Segundo Suplemento N.º 157, 2022)

- **Límite para devolver**

Conforme a la Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000045 (2022), Art. 5, el monto máximo mensual que se puede devolver por los bienes y servicios indicados en el literal a) del artículo 4 de esta resolución, será determinado de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley de

Régimen Tributario Interno, en consonancia con el artículo 177 de su reglamento de aplicación. (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

El límite mencionado en el párrafo anterior no se aplica a los montos a devolver del IVA para los bienes especificados en los literales b), c), d), e), f), g), h) e i) del artículo 4 de esta resolución, los cuales están contemplados en los numerales 1 al 8 del artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidades. Además, para todos los bienes y servicios elegibles para la devolución del IVA, se seguirá la tabla de proporcionalidad establecida en el artículo 21 del Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades, sin perjuicio de lo anteriormente mencionado. (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Periodicidad para la presentación de la solicitud**

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000045 (2022), en su Artículo 6, establece que: La devolución del IVA podrá ser solicitada al concluir cada período mensual. Se permite la acumulación de varios períodos en una misma solicitud. Asimismo, es factible presentar múltiples solicitudes de devolución para un mismo período, siempre y cuando no se hayan solicitado previamente montos sobre los cuales la Administración Tributaria ya haya emitido un pronunciamiento y exista un saldo a favor del beneficiario para dicho período (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

#### *2.1.2.5. Procesos de solicitud de devolución*

- **Canales de presentación de la solicitud**

Los canales para solicitar la devolución del IVA están orientados en la Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000045 (2022), el cual indica: Las personas cuya capacidad se encuentre limitada en un treinta por ciento (30%) o más, según lo determinado por la autoridad de salud nacional, tienen el derecho de requerir el reembolso del Impuesto al Valor Agregado (IVA) al presentar la correspondiente solicitud a través de los medios especificados:

1. Canal Presencial; y,
2. Canales electrónicos, entre los cuales tenemos:
  - Servicios en línea; y,
  - Canales de atención electrónica habilitados adicionalmente por el SRI (Art. 4) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Presentación de la solicitud de manera presencial**

Las personas con discapacidad o sus representantes deben presentar la solicitud exclusivamente en persona a través del canal presencial. Esta disposición se aplica exclusivamente a los recibos físicos de compra que respaldan el derecho a la restitución por la compra de bienes y servicios destinados al uso personal de personas con discapacidad y/o sus representantes. Asimismo, cuando el solicitante disponga de comprobantes de venta, tanto físicos como electrónicos, que confirmen el derecho a la devolución por la adquisición de los bienes mencionados en los puntos b), c), d), e), f), g), h) e i) del artículo 4 de la resolución. (Servicios de Rentas Internas, 2024)

- **Requisitos básicos por presentar**

1. La solicitud debe estar conforme al formato disponible en el sitio web oficial del SRI ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)) y debe llevar la firma del solicitante.
2. Se requiere la presentación del documento original de la cédula de ciudadanía o identidad.
3. Es necesario proporcionar un listado de comprobantes de venta válidos, tanto físicos como electrónicos, de acuerdo con el formato especificado en el portal web del SRI. Este beneficio se limita exclusivamente a los bienes mencionados en los puntos b), c), d), e), f), g), h) e i) del artículo 4 de esta resolución. Se deben presentar los comprobantes de venta originales o certificados por el proveedor, en su formato físico, que correspondan a todos los bienes y servicios enumerados en el artículo 4 de esta resolución, mostrando los valores pertinentes para la solicitud. (Servicios de Rentas Internas, 2024)

- **Requisitos especiales**

a) Si la solicitud es suscrita en calidad de representante de la persona con discapacidad, además de cumplir con los requisitos anteriormente especificados, es necesario adjuntar un documento que certifique la condición de representante. Este documento debe ser emitido por la autoridad nacional competente en materia de inclusión económica y social o de trabajo. (Servicios de Rentas Internas, 2024)

b) En el caso de que la solicitud sea firmada por un tercero, además de los requisitos mencionados anteriormente, se requiere la presentación de los siguientes documentos actualizados:

- i. Solicitud de devolución, conforme al formato disponible en el portal web del SRI ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)), firmada por el tercero;

ii. Una copia del mandato o poder, el cual puede ser formalizado a través de un documento privado o una escritura pública, que confiera la autoridad al tercero para actuar en representación de la persona con discapacidad o su sustituto, también debe ser incluida. (Servicios de Rentas Internas, 2024)

c) Si la solicitud es presentada por un representante legal (padre, madre, curador o mandatario), además de los requisitos mencionados previamente, se debe proporcionar la documentación que demuestre que el representante legal tiene esta condición en la fecha de la solicitud. (Servicios de Rentas Internas, 2024)

- **Presentación de la solicitud por el canal SRI en línea**

Las personas con discapacidad o sus representantes deben realizar la solicitud a través de los servicios en línea ofrecidos en el portal web del Servicio de Rentas Internas, los cuales están específicamente diseñados para gestionar devoluciones del impuesto al valor agregado relacionadas con la compra de bienes y servicios para uso personal de personas con discapacidad y/o sus representantes. Para acceder a este canal, es necesario contar con una clave de usuario para ingresar al sistema en línea del SRI. Aquellos que deseen utilizar esta opción deben seguir las instrucciones detalladas proporcionadas en la "Guía para beneficiarios", la cual está disponible en el portal web del SRI. (Servicios de Rentas Internas, 2024)

- **De la resolución y refrendación**

El Servicio de Rentas Internas emitirá un acto administrativo en respuesta a la solicitud de devolución del IVA y, en caso de ser aprobada, procederá a solicitar la transferencia de los fondos correspondientes a la cuenta bancaria indicada por la persona con discapacidad o su representante. Es importante destacar que esta cuenta bancaria debe estar activa en una institución financiera nacional.

Es necesario que la cuenta bancaria designada esté registrada a nombre de la persona con discapacidad o su representante legal. En el caso de que se prefiera acreditar los fondos en una cuenta bancaria de un tercero, se deberá presentar una autorización por escrito del titular de la cuenta, en la que se especifique claramente este aspecto. (Art. 10) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Notificación**



Los actos administrativos relacionados con el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado serán comunicados y se llevará a cabo a través del buzón electrónico del canal de servicios en línea (SRI en línea) de la persona con discapacidad o su representante legal. En el caso que los actores, es decir la persona con discapacidad o su representante legal no tenga activado el canal de servicios en línea (SRI en línea), la notificación se realizará en el lugar o correo electrónico indicado en la solicitud correspondiente (Artículo 11) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Conservación de documentos**

Las comunicaciones referentes al proceso de devolución del IVA se enviarán al buzón electrónico del canal de servicios en línea (SRI en línea) de la persona con discapacidad o su representante legal. Si la persona con discapacidad o su representante legal no tienen activado el canal de servicios en línea (SRI en línea), la notificación se enviará al lugar o correo electrónico indicado en la solicitud correspondiente. (Art. 12) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Control posterior**

El Servicio de Rentas Internas está autorizado para llevar a cabo verificaciones mediante procesos de control posterior sobre los montos reintegrados durante el proceso de devolución.

Con el propósito de verificar la autenticidad y exactitud de la información proporcionada por los favorecidos, la autoridad tributaria puede solicitar documentación adicional al solicitante o a terceros, ya sea durante el proceso o posteriormente, mediante requerimientos de información. (Art. 13) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Inhabilitación de la atención de la solicitud por el canal SRI en línea**

Sin menoscabo de cualquier responsabilidad que pueda surgir, si el Servicio de Rentas Internas detecta que la persona con discapacidad o su representante legal ha presentado una solicitud de devolución basada en información inconsistente o con errores, o si existen discrepancias a favor de la Administración Tributaria, esta entidad puede desactivar la opción de presentar solicitudes de devolución a través del servicio en línea del portal web del SRI ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)). En consecuencia, el contribuyente solo podrá realizar futuras solicitudes de devolución de manera presencial en los centros de atención del SRI, adjuntando la documentación requerida según lo establecido en el artículo 8 de la presente resolución, con el fin de regularizar y/o compensar las discrepancias identificadas.

Una vez que la Administración Tributaria haya confirmado que se han corregido las razones que llevaron a la desactivación, puede volver a habilitar la opción de presentar solicitudes a través del canal SRI en línea. No obstante, se reserva el derecho de realizar verificaciones adicionales en el futuro que podrían resultar en la desactivación nuevamente de dicho mecanismo. (Art.14) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Limite a restituir**

Para la ejecución del procedimiento de devolución automática, se establecen las siguientes definiciones:

a) Devolución automática por transacciones con comprobantes electrónicos:

Este método conlleva la exención inmediata del pago al adquirir bienes y/o servicios mediante transacciones realizadas con comprobantes electrónicos, tales como facturas y notas de débito. El derecho a esta devolución está regulado por la normativa tributaria actualmente vigente.

b) Código de confirmación:

Es un código numérico de 4 dígitos generado de forma aleatoria por la Administración Tributaria. Este código tiene un período de validez y su función es verificar la identidad del beneficiario al momento de la compra. Esto se hace para confirmar y autorizar la aplicación de la devolución automática del IVA. (Art. 15) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

En respuesta a la solicitud de devolución del IVA, el Servicio de Rentas Internas emitirá un acto administrativo, posteriormente serán los montos correspondientes que serán transferidos a la cuenta bancaria indicada por la persona con discapacidad o su representante legal, una vez que la solicitud sea aprobada por este organismo. Es requisito que la cuenta esté activa en una institución financiera nacional y esté a nombre de la persona con discapacidad o su representante legal. En caso de transferir a una cuenta bancaria de un tercero, se necesitará una autorización por escrito del titular de la cuenta, detallando claramente esta situación y presentando la documentación pertinente.

Según lo establecido en el Artículo 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno del año 2021, el límite máximo mensual para la transferencia del monto de devolución no puede exceder el equivalente a dos (2) salarios básicos unificados de un trabajador, vigentes al 01 de enero del año en que se efectuó la adquisición de los bienes. (Sistema de Rentas Internas , 2021)

Es importante conocer el momento en el que se emitirá el derecho a la devolución del IVA y cómo se llevará a cabo dicha acreditación, además es fundamental tener en cuenta que esta devolución generará intereses y está sujeta a un límite máximo que no puede exceder dos salarios básicos unificados vigentes. Para determinar este límite, se emplea una fórmula simple: se multiplica por dos el salario básico unificado, que en 2022 fue de \$425,00, lo que resulta en un valor de \$850,00. Posteriormente, se calculará el 12% de este valor correspondiente al IVA, lo que arroja un máximo de devolución de \$102,00. (Sistema de Rentas Internas , 2021)

- **Mecanismos de devolución automática por servicios realizadas con comprobantes electrónicos**

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000045 detalla en su Capítulo II los procedimientos relacionados con los mecanismos de devolución automática por transacciones efectuadas mediante comprobantes electrónicos.

- **Definiciones**

Para la aplicación del proceso de devolución automática se tomarán en cuenta los siguientes puntos:

a) Devolución automática por transacciones con comprobantes electrónicos: Este método implica la exoneración del pago al adquirir bienes y/o servicios a través de transacciones realizadas con comprobantes electrónicos, como facturas y notas de débito, conforme a lo dispuesto en la legislación tributaria vigente. (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

b) Código de confirmación: Se trata de una contraseña numérica de 4 dígitos generada de forma aleatoria por la Administración Tributaria, con un período de validez, que tiene como propósito verificar la identidad del beneficiario durante la compra. Su función principal es validar y autorizar la aplicación automática de la devolución del IVA (Artículo 15) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Periodicidad**

El proceso de devolución automática para transacciones con comprobantes electrónicos se empleará para el monto del Impuesto al Valor Agregado (IVA) generado en la compra local de bienes y servicios esenciales para el uso o consumo personal, excluyendo aquellos destinados o vinculados a actividades comerciales. (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Registro del canal automático y generación del código de confirmación**

La solicitud de registro del canal automático para la devolución del IVA y la generación del código de confirmación debe ser presentada en persona por la persona con discapacidad o su representante legal en los Centros de Atención Tributaria del SRI en todo el país.

Si la solicitud y la generación del código son realizadas por un tercero, este deberá presentar una copia del poder legal, ya sea en forma de instrumento privado o escritura pública, que faculte a actuar en nombre de la persona discapacitada o su representante.

Para las personas con discapacidad o sus representantes que tengan acceso al portal web del SRI, la Administración Tributaria podrá realizar el registro automáticamente y generar el código de confirmación. El registro, inhabilitación o habilitación del mecanismo de canal automático, la generación del código de confirmación, así como otros procesos que se deriven de este mecanismo, será informado a la persona con discapacidad o su sustituto por los canales de comunicación y notificación electrónica disponibles en el portal web institucional del SRI ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)), de conformidad con las disposiciones consentidas al aceptar o suscribir el "Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos" (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Recuperación del código de confirmación**

El Servicio de Rentas Internas ofrecerá a todas las personas con discapacidad o sus representantes legales el servicio de "Recuperación de Código de Confirmación" en su portal web ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)). Este servicio permitirá consultar o solicitar un nuevo código de confirmación para la aplicación de la devolución automática del IVA, de acuerdo con las instrucciones establecidas en la "Guía para beneficiarios" de este proceso. (Servicios de Rentas Internas, 2024)

Si la funcionalidad no está disponible o si la persona con discapacidad o su representante legal lo requiere, también pueden solicitar este servicio a través del centro de atención telefónica o visitando directamente los centros de atención del SRI en todo el país. En estos casos, deberán presentar nuevamente la solicitud de registro. (Art. 19) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Renovación del código de confirmación**

La Administración Tributaria renovará automáticamente el código de confirmación cada año a partir de su obtención o registro, y comunicará esta renovación a la persona con discapacidad o su representante legal a través del buzón del contribuyente, según lo establecido en el artículo 24 de la presente resolución. Además de esta renovación automática, las personas con discapacidad o sus representantes legales tienen la opción de renovar el código de confirmación en cualquier momento a través del portal web del SRI ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)). (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Devolución automática del IVA por transacciones generadas con comprobantes electrónicos**

El monto del IVA sujeto a devolución generado en las transacciones efectuadas con comprobantes electrónicos emitidos por establecimientos autorizados a nivel nacional será deducido directamente del mismo comprobante de venta. Esto ocurrirá previa aceptación de la persona con discapacidad o su representante legal, quienes comunicarán el código de confirmación que permita verificar la transacción por parte de la Administración Tributaria. (Art.20) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Verificación de la devolución automática del IVA**

El Servicio de Rentas Internas proporcionará a todas las personas con discapacidad y sus representantes legales el servicio de "Consulta de Devolución Automática del IVA" en su portal web ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)). Este servicio estará disponible de acuerdo con las instrucciones detalladas en la "Guía para Beneficiarios" de este proceso. A través de este servicio, podrán revisar el detalle de cada devolución aplicada con comprobantes electrónicos, así como los saldos disponibles por período (Art. 22) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Inhabilitación del canal automático**

El Servicio de Rentas Internas está autorizado para desactivar el sistema de devolución automática en casos donde detecte que el beneficiario ha proporcionado información inexacta, inconsistente o si existen discrepancias que resulten en devoluciones indebidas, así como en situaciones de fallecimiento u otros motivos identificados por la Administración Tributaria.

En tal situación, en el futuro, el beneficiario solo podrá solicitar la devolución del IVA a través de los canales electrónicos, cumpliendo con los requisitos establecidos en esta resolución. La Administración Tributaria podrá restablecer el sistema de devolución automática una vez que

haya verificado que se han corregido las razones que llevaron a su desactivación, aunque esto no exime de futuras revisiones que puedan resultar en la desactivación nuevamente del mecanismo (Art. 23) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **De la notificación**

El registro, inhabilitación o habilitación del canal automático, la generación del código de confirmación y otros procedimientos relacionados con este mecanismo serán comunicados a la persona con discapacidad o su representante legal a través de los canales de comunicación y notificación electrónica disponibles en el portal web oficial del SRI ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)). Estas comunicaciones se realizarán de acuerdo con las disposiciones aceptadas o suscritas al aceptar el "Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos". (Art. 24) (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

- **Control posterior**

Para llevar a cabo un proceso de control posterior sobre la información registrada en los comprobantes electrónicos que involucren devolución automática del IVA, la Administración Tributaria está facultada, el objetivo de este proceso es garantizar que la devolución del impuesto se haya efectuado de acuerdo con lo estipulado en la normativa tributaria actualmente vigente. (Art. 25)” (Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157, 2022).

#### 2.1.2.6. *Análisis del Beneficio tributario*

La devolución del IVA indudablemente reviste de importancia vital para este grupo vulnerable, el beneficio tributario, sumado a los bonos proporcionados por el Estado, permiten a las personas cubrir sus gastos básicos. En consecuencia, acceder a la canasta básica se vuelve más viable. Además, les brinda los recursos necesarios para vivir con dignidad, promoviendo así una vida autónoma y saludable.

Según un estudio del Ministerio de Inclusión Económica y Social, la mayoría de los gastos que realizan las personas con discapacidad son: medicamentos, cargas familiares, alimentación y vestimenta, por lo cual la devolución del Impuesto al Valor Agregado es una fuente de ingreso y de ayuda direccionada para una vida digna de este grupo de personas.

Este beneficio es muy importante para las personas con discapacidad como se indica en la Constitución de la República, capítulo tercero, que trata sobre los derechos de las personas y

atención de grupos prioritarios Art. 35 Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. Las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluyendo víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, así como aquellas afectadas por desastres naturales o causados por el hombre, recibirán una atención prioritaria equivalente. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

En la sección sexta, Art. 47, numeral 4, “Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: Exenciones en el régimen tributarlo.” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Según el artículo 6 de la Ley Orgánica de Discapacidades, se considera persona con discapacidad a aquella que, debido a una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, independientemente de su causa, ve permanentemente limitada su capacidad biológica, psicológica y asociativa para llevar a cabo una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la medida que determine el Reglamento. Los beneficios tributarios establecidos en esta ley se aplicarán exclusivamente a aquellas personas cuya discapacidad sea igual o superior al nivel determinado en el Reglamento. (Ley Orgánica de Discapacidades , 2016)

Es de suma importancia mantener un buen trato a las personas con discapacidad, según los datos de la siguiente tabla se puede verificar que existe un incremento de este grupo prioritario de nuestra sociedad y a medida que van incrementando los años estas aumentan, es así que desde el 2021 la población > 64 años se ha incrementado en un 1,16%.

**Tabla 2-4:** Estructura Población del Ecuador

<b>Ecuador- Piramide de Población</b>			
<b>Fecha</b>	<b>% 0-14 años</b>	<b>% 15-64 años</b>	<b>% &gt; 64 años</b>
<b>2022</b>	25,47%	65,55%	8,98%
<b>2021</b>	27,17%	65,01%	7,82%
<b>2020</b>	27,39%	65,02%	7,59%
<b>2019</b>	27,71%	64,92%	7,37%

**Fuente:** Adaptado de Ministerio de Economía y Finanzas,

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

Es cierto que a medida que las personas con discapacidad envejecen, aumenta la probabilidad de desarrollar enfermedades asociadas a su condición y edad. Esto conlleva a gastos adicionales que están en línea con sus actividades diarias y necesidades de consumo. Por tanto, es necesario

encontrar una forma de compensar los gastos incurridos debido a la complejidad de mantenerse independiente, ya sea que la persona esté trabajando, jubilada o reciba bonos sociales, entre otras circunstancias.(Organización Panamericana de la Salud, 2024)

Muchas personas con discapacidad no están al tanto de sus derechos debido a la falta de difusión sobre los beneficios tributarios, a esto se suma que a menudo pierden el contacto con familiares y amigos, o estos los abandonan. Un gran número de estas personas también enfrentan dificultades para utilizar la tecnología y solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado, lo que genera un problema que debe ser abordado. En la sociedad, se ha arraigado la idea de que pagar impuestos es necesario para obtener beneficios a corto o largo plazo. Esto establece la importancia de educar y brindar apoyo adecuado a las personas con discapacidad para que puedan acceder plenamente a sus derechos y beneficios tributarios.

La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), un beneficio tributario destinado a las personas con discapacidad es crucial que se mantenga activo para mejorar las condiciones de vida de estas personas. Este beneficio no representa una carga significativa para el presupuesto general del estado.

#### *2.1.2.7. Marco Legal*

En este estudio se toman en cuenta como pilares legales fundamentales las disposiciones normativas y reglamentarias de la República del Ecuador:

- Constitución de la Republica (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)
- Código Tributario
- Ley Orgánica de Discapacidades - (Art. 78.- Impuesto al Valor Agregado - LOD)
- Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades - (Art. 21.- Beneficios tributarios RLOD)
- Ley de Régimen Tributario Interno – (Art. 74 – IVA pagado por personas con discapacidad)
- Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno – (Art. 21.- Beneficios tributarios RLOD), (Art. 181.1.- Bienes y servicios de primera necesidad susceptibles de devolución de IVA para personas con discapacidad o adultas mayores) (Art. 181.1 RALRTI)
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios (Documentos válidos que sustentan la aplicación de beneficios tributarios)
- Resolución No. NAC-DGERCGC22-00000045 - La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas con discapacidad. (Sistema de rentas Internas , 2024)



## 1.- Constitución de la República del Ecuador

En el capítulo tercero, que trata sobre los derechos de las personas y atención a grupos prioritarios, artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: “Las personas adultas mayores, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y aquellos que enfrentan enfermedades catastróficas o de alta complejidad, tendrán acceso prioritario a atención especializada en los sectores público y privado. Esta misma atención prioritaria se brindará a las personas en situación de riesgo, víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, así como a aquellos afectados por desastres naturales o provocados por el hombre” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad. “En la sección sexta, artículo 47, numeral 4, dice en su parte textual: Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: Exenciones en el régimen tributarlo” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En el Art. 47, nos dice que: “El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

- La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.
- La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.
- Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
- Exenciones en el régimen tributarlo.
- El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.
- Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.

- Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.
- La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

## 2.- Ley Tributaria SRI

### ¿Quiénes pueden acceder a la devolución del IVA?

Las personas con discapacidad 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.

El porcentaje de discapacidad mínimo para acceder a la devolución del Impuesto al Valor Agregado debe ser igual o superior al 30%.

Se consideran bienes y servicios de primera necesidad a:



**Ilustración 2-1:** Bienes y servicios de primera necesidad

**Fuente:** SRI, 2023

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

La devolución del IVA no aplica en la adquisición de bienes y servicios destinados para actividades comerciales.

### Monto máximo mensual

A partir de enero de 2022, el monto máximo mensual de devolución del IVA corresponde a \$102,00.

**Tabla 2-5:** Beneficio tributario mensual del IVA para periodos anteriores

Año	Sueldo Básico	Sueldo Básico X 2	12% IVA mensual
2020	\$ 400,00	\$ 800,00	\$ 96,00
2021	\$ 400,00	\$ 800,00	\$ 96,00
2022	\$ 425,00	\$ 850,00	\$ 102,00

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

Se tendrá presente que el plazo de prescripción para solicitar la devolución se activa después de 5 años contados a partir de la fecha de emisión del comprobante de venta.

3.- Ley Régimen Tributario Interno, LRTI – Art(s). Enumerado luego del Art. 74 (LexisFinder, 2018)

Art. ...- IVA pagado por personas con discapacidad. - Las personas con discapacidad tendrán derecho a la devolución del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal.

La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites y condiciones establecidos en el reglamento.

En los procesos de control que se identifique que se devolvieron valores indebidamente, se dispondrá su reintegro y en los casos en los que esta devolución indebida se haya generado por consumos de bienes y servicios distintos a los de primera necesidad o que dichos bienes y servicios no fueren para su uso y consumo personal, se cobrará una multa del 100% adicional sobre dichos valores, mismos que podrán ser compensados con las devoluciones futuras.

4.- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno - Art(s). 181 (Reglamento para Aplicación Ley de Regimen Tributario Interno, LORTI, 2018)

**Art. 181.-** Devolución de IVA a personas con discapacidad. - El derecho de las personas con discapacidad a recibir la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), según lo establecido en la legislación, será reconocido a través de un procedimiento administrativo que se llevará a cabo en un plazo máximo de sesenta (60) días. La restitución de los fondos se

efectuará mediante la acreditación en cuenta bancaria u otro método de pago, sin generar intereses. (Reglamento para Aplicación Ley de Regimen Tributario Interno, LORTI, 2018)

El monto máximo de devolución del Impuesto al Valor Agregado mensual, a las personas adultas mayores y personas con discapacidad, corresponde al valor de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición del producto o servicio.

El Servicio de Rentas Internas tendrá la facultad de contrastar los montos reembolsados con los ingresos percibidos por el beneficiario de edad avanzada y persona con discapacidad. Si la autoridad tributaria detecta discrepancias entre los montos reembolsados y los ingresos declarados, o si se efectuaron reembolsos por conceptos inadecuados o montos superiores a los permitidos por ley y reglamento, podrá recuperar dichos fondos, además de aplicar intereses, o compensarlos con futuros reembolsos a favor del beneficiario. El Servicio de Rentas Internas emitirá una resolución de carácter general para establecer el procedimiento a seguir en tales casos. (Servicios de Rentas Internas, 2024)

**Art. (...).** - Bienes y servicios de primera necesidad: Para el propósito de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a individuos con discapacidad, se consideran artículos esenciales y servicios básicos aquellos relacionados con la indumentaria, la vivienda, la atención médica, las comunicaciones, la alimentación, la educación, la cultura, el deporte, la movilidad y el transporte. (Reglamento para Aplicación Ley de Regimen Tributario Interno, LORTI, 2018)

El beneficio de la devolución no abarca la compra de bienes y servicios destinados a actividades comerciales. El Servicio de Rentas Internas puede denegar la devolución si detecta una frecuencia habitual en la adquisición de ciertos productos.

### **2.1.3. *Personas con discapacidad***

En Ecuador, desde la promulgación de la Constitución de la República en el 2008, se ha implementado una normativa constitucional que busca salvaguardar los derechos de grupos considerados de atención prioritaria, entre ellos las personas con discapacidad (PCD). Este grupo, que históricamente ha sido marginado, ha sido objeto de términos despectivos como "inválidas", "minusválidas" e "impedidas", los cuales han sido reemplazados por un enfoque de inclusión social más respetuoso.

A nivel internacional, el concepto de personas con discapacidad ha experimentado una evolución significativa a lo largo del tiempo. Organismos como la Organización de Naciones Unidas (ONU) han emitido importantes declaraciones, como la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental en 1971 y la Declaración de los Derechos de los Impedidos en 1975. Además, el Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas, adoptado por la Organización Internacional del Trabajo en 1983, y las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de 1993, ratificadas por la Asamblea General de la ONU, representan hitos cruciales en este proceso. (Subía Cabrera & Proaño Tamayo, 2022).

Desde la perspectiva iusnaturalista, se reconoce que las personas con discapacidad tienen derechos humanos fundamentales e inherentes a su dignidad como seres humanos. Esto significa que, por su propia naturaleza, nacen con igualdad de derechos, sin que sea necesario que una ley lo establezca explícitamente. (Marcone, 2023).

En el ámbito de los derechos humanos, la Organización de Estados Americanos establece estándares de medición, destacando indicadores de progreso estructurales, de proceso y de resultados. Estos indicadores evalúan desde la aprobación de instrumentos internacionales sobre derechos humanos hasta la ejecución de políticas y programas destinados a garantizar el respeto a los derechos humanos en el contexto de las personas con discapacidad.

Sin embargo, en Ecuador persisten limitaciones normativas, como la presencia de instituciones jurídicas como la tutela y la curatela, que restringen la capacidad jurídica de las personas con discapacidad. Además, se sigue utilizando el modelo restrictivo de derechos mediante la interdicción, designando a terceros para representar a personas con discapacidad sensitiva e intelectual, denominadas de manera desactualizada como "sordomudos" o "dementes". Contrastando con esto, países como Argentina y Colombia han implementado sistemas de apoyo en consonancia con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, garantizando igualdad de dignidad y libertad.

Es crucial destacar que, en Ecuador, la tarea pendiente del Estado radica en alinear los estándares estructurales con la normativa internacional, asegurando la plena adecuación de tratados internacionales al sistema jurídico ecuatoriano.

La discapacidad es un término amplio que abarca deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación. (Organización Mundial de la Salud, 2023) Este concepto refleja desafíos sociales que incluyen la discriminación dirigida específicamente a personas con discapacidad, así como limitaciones en infraestructura, transporte y acceso a programas sociales

(Palacios, 2021). La calidad de vida de las personas con discapacidad, según depende del entorno sociocultural en el que se desenvuelven. (Hernández , 2023)

A pesar de las limitaciones, se destaca que las personas con discapacidad tienen personalidad jurídica y poseen dignidad, libertad e independencia. (Subía & Proaño , 2022) señalan la diversidad de tipos de discapacidad, incluyendo físicos, psicológicos, intelectuales, del lenguaje, sensoriales, auditivos y sociales. Bajo el enfoque de derechos humanos se propone un nuevo concepto, destacando que la discapacidad hoy en día, se entiende que la discapacidad surge de la interacción entre el estado de salud o la deficiencia de una persona y la multitud de factores que influyen en su entorno. (Organización Panamericana de la Salud, 2024) Esto implica que las limitaciones para la inclusión de personas con discapacidad dependen de la sociedad en la que conviven y de los ajustes que se realicen en su entorno físico y social. Además, el modelo de derechos humanos enfocado en la discapacidad representa una evolución más allá del modelo social, proponiendo una guía innovadora para el tratamiento y la inclusión de las personas con discapacidad. (Organización Mundial de la Salud, 2023)

#### *2.1.3.1. Derechos humanos*

Según Palacios (2021), el modelo de derechos humanos no solo asegura el respeto a los derechos individuales, civiles y políticos que promueven la igualdad y la no discriminación, sino que también se enfoca en garantizar los derechos económicos, sociales y culturales. Bajo este modelo, la discapacidad se considera no solo como una construcción social, sino como parte integral de la diversidad humana, destacando la "deficiencia como parte de la diversidad humana mediante el enfoque de la interseccionalidad" (Palacios, 2021, pág. 20)

El Protocolo de gestión para el acceso a servicios MIES y atención integral a personas con discapacidad y sus familias, implementa el modelo social de discapacidad en el país. Este enfoque se destaca por su visión integral, reconociendo la igualdad de dignidad de todas las personas, su capacidad para tomar decisiones y participar en diversos aspectos tanto públicos como privados. No obstante, este modelo ha sido objeto de críticas, especialmente en lo que respecta a su falta de consideración de la interseccionalidad de la opresión. (Ministerio de Inclusión Económica y Social , 2022)

(Palacios, 2021) Señala críticas al modelo social en aspectos como la politización de las personas con discapacidad, sugiriendo que sus experiencias no deben ser explicadas solo por las barreras sociales, ambientales y de actitud, sino también a través de sus diversas identidades interseccionales. Se destaca la necesidad de incorporar una perspectiva interseccional que

reconozca la complejidad de las identidades y que no subordine a las personas con discapacidad a una única condición, especialmente si se define esa condición como una deficiencia o déficit.

El modelo social en Ecuador protege los derechos civiles y políticos de las personas con discapacidad, enfocándose en la creación de normativas antidiscriminatorias, el modelo de derechos humanos amplía su protección incluyendo los derechos económicos, sociales y culturales, con especial atención a las personas con discapacidad y reconociendo la importancia de la interseccionalidad en la comprensión de sus experiencias.

En Ecuador, las personas con discapacidad han sido integradas al contexto socioeconómico a través de políticas laborales y sociales, así como mediante el marco normativo constitucional e internacional sobre personas con discapacidad (indicadores estructurales). A pesar de que el Estado ecuatoriano ha promovido la promoción y protección de los derechos, la rehabilitación y la inclusión laboral de las personas con discapacidad (PCD) a través de normativas y programas gubernamentales, se observa que la figura de la interdicción contradice los sistemas de apoyo y las salvaguardias vigentes en el sistema universal de derechos humanos, ratificados por el Ecuador en el 2008 en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Mediante un enfoque comparativo del derecho, se destaca que, en Argentina, a partir de 2015, se reformó el Código Civil y Comercial de la Nación, eliminando la figura de la interdicción. Se estableció un sistema de apoyo para favorecer la autonomía y fortalecer el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. En Colombia, desde 2019, se ha promulgado legislación que asegura el ejercicio pleno de la voluntad y autonomía de las personas con discapacidad, eliminando la figura de la interdicción por considerarla discriminatoria.

En contraste, en Ecuador persiste una normativa civil y procesal civil que limita los derechos, la libertad y la autonomía de las personas con discapacidad al permitir que terceros decidan por ellos mediante instituciones de tutelas y curatelas, aplicadas a niños, niñas y adolescentes, así como a personas con privaciones, a través de la figura de la interdicción. Se concluye que el modelo de discapacidad bajo el enfoque de derechos humanos vuelve obsoleto al modelo social. En el ámbito internacional, el modelo de derechos humanos es vinculante, especialmente en lo referente a la capacidad jurídica, la autonomía y la protección de los derechos en base al principio de igualdad y no discriminación, lo que hace imperativa la adopción de sistemas de apoyo y salvaguardias en el sistema jurídico ecuatoriano.

### *2.1.3.2. Calidad de vida de las personas con discapacidad*

La calidad de vida se define como el bienestar, la felicidad y la satisfacción de una persona, proporcionándole la autonomía necesaria (libertad de elección y acción) para calificar su vida de manera positiva. El uso del concepto de calidad de vida se remonta a los Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, cuando los investigadores intentaron comprender la percepción de las personas sobre si llevaban una buena vida o se sentían financieramente seguras. A partir de los años sesenta, los científicos sociales iniciaron investigaciones sobre la calidad de vida, recopilando información y datos objetivos, como el estado socioeconómico, nivel educativo o tipo de vivienda. Sin embargo, estos indicadores económicos a menudo resultaban insuficientes. (Subía, 2022)

Ante esta limitación, algunos psicólogos propusieron incorporar indicadores como la felicidad y la satisfacción, que explicaban alrededor del 50% de la variabilidad en la calidad de vida individual. Para algunos autores, el concepto también es relevante en el ámbito de la salud, ya que refleja tempranamente el bienestar subjetivo y la satisfacción con la vida. En resumen, la literatura sobre calidad de vida coincide en tres aspectos fundamentales: (a) es subjetiva, (b) las puntuaciones asignadas a cada dimensión son diferentes para cada persona y (c) el valor asignado a cada dimensión puede cambiar a lo largo de la vida. (Urzúa M & Caqueo-Urizar, 2012)

A lo largo del tiempo, el concepto ha evolucionado, diferenciando entre medios y fines, bienes materiales y no materiales, necesidades básicas satisfechas y no satisfechas, condiciones de vida y nivel de vida. Eric Allardt propuso una clasificación en términos de tener, amar y ser. "Tener" se refiere a condiciones materiales necesarias para sobrevivir, como recursos económicos, vivienda, empleo, salud y educación. "Amar" aborda la necesidad de relaciones sociales, como el contacto con la comunidad, familia, amistades y compañeros de trabajo. "Ser" alude a la integración en la sociedad y la armonía con la naturaleza, incluyendo actividades políticas, participación en decisiones, recreación, significado en el trabajo y disfrute de la naturaleza. (Salas & Garzón, 2013)

La calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) se analiza generalmente desde un enfoque clínico post tratamiento para evaluar los resultados de las intervenciones. Sin embargo, también permite analizar no solo las repercusiones físicas, sino los cambios en el comportamiento y el estado de ánimo que experimenta una persona después de un diagnóstico, como el cáncer o el sida. Esto refleja una preocupación creciente no solo por la cura de la enfermedad, sino también por mejorar la calidad de vida de las personas. (Salas & Garzón, 2013)



Aunque las mediciones en CVRS tienen ventajas, como describir una condición de salud, señalar cambios en el funcionamiento del paciente y proporcionar un pronóstico, también presentan inconvenientes. La evaluación de resultados se realiza a menudo a través de mediciones del estado de salud filtradas por percepciones subjetivas y expectativas de las personas, lo que podría alejarse del criterio clínico. Entre las principales limitaciones se encuentran la naturaleza subjetiva del constructo, la manera indirecta de establecerlo, las múltiples fuentes de error de medición, la compleja asociación entre múltiples resultados y la pérdida de claridad de metas terapéuticas cuando se centran en cambios en la calidad de vida. (Urzúa M & Caqueo-Urizar, 2012)

A pesar de estas posibles carencias, muchos clínicos e investigadores defienden el uso de la CVRS como un indicador de evaluación, especialmente en enfermedades crónicas. Mientras que las mediciones clínico-fisiológicas tradicionales brindan información útil para el clínico, tienen un interés limitado para el paciente y a menudo tienen un correlato deficiente con la capacidad funcional y el bienestar, áreas que son más familiares y de mayor interés para los pacientes. Además, es crucial considerar que pacientes con criterios clínicos similares a menudo presentan respuestas diferentes (Urzúa M & Caqueo-Urizar, 2012)

### *2.1.3.3. Calidad de vida y discapacidad*

El modelo de calidad de vida con mayor difusión y consenso es el desarrollado por Schalock y Verdugo. Contempla ocho dimensiones esenciales: bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal, bienestar material, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos. Parte de la convicción de que una correcta aplicación de los apoyos puede mejorar las capacidades funcionales y la autonomía personal de las personas a quienes se dirigen. De hecho, los apoyos se orientan a impactar positivamente en la mejora de sus condiciones de vida y en el logro de resultados personales valorados. El Sistema de apoyos se define como el “conjunto de recursos y estrategias destinados a promover el desarrollo, los intereses, la calidad de vida y la autonomía de las personas”, siendo diversas las fuentes de apoyo: la propia persona, su entorno familiar y de convivencia, los recursos generales del entorno comunitario y los apoyos y servicios especializados. (BIZKAIA, 2021)

El Modelo se dirige a movilizar la consecución de las condiciones adecuadas de las que han de disponer los entornos, así como la puesta en marcha de todos los apoyos y oportunidades, implicando de forma transversal a todos los Sistemas donde se pone en juego la calidad de vida de las personas, en cada una de sus dimensiones. Asimismo, este Modelo orienta la atención a la persona antes que, a su discapacidad o limitaciones, a sus competencias: el empoderamiento y potenciación de las propias capacidades de las personas resultan esenciales para conseguir su

mayor nivel de autonomía personal y vida independiente en el entorno comunitario a lo largo de su itinerario vital (frente a modelos de atención más tradicionales de corte asistencial o rehabilitador). Este Modelo concibe a la persona como protagonista de su proyecto de vida, participando, desde sus deseos, elecciones y decisiones -contando para ello con los apoyos que en cada caso necesite en la planificación y dinamización de todas las fuentes de apoyo y oportunidades, en evolución, a lo largo de su itinerario vital. Todo el sistema de apoyos se vertebra a través de la coordinación y dinamización de apoyos, que se basa en la metodología de planificación centrada en la persona (PCP). De esta forma permite obtener resultados referidos a la persona, de promoción de la competencia, capacitación y fortalecimiento del control de sus vidas y de impulso de su autodeterminación para lograr una pertenencia y participación comunitaria mayor. (BIZKAIA, 2021)

La calidad de vida de las personas con discapacidad orienta la oportunidad de elegir, trabajar, relacionarse, amar y ser amados, y mantener una vida privada, con participación plena en todos los ámbitos en la sociedad.

La medición de la calidad de vida se refiere al grado en que las personas experimentan vivencias valiosas, reflejando dimensiones que contribuyen a una vida plena e interconectada. Considera el contexto de los entornos físicos, sociales y culturales relevantes para las personas, abarcando tanto experiencias comunes como vivencias únicas. (Sanabria Hernández, 2016)

**Indicadores sociales o normativos:** Deben de estar de acuerdo con los objetivos. “son medidas estadísticas que sirven para valorar dónde se está y hacia dónde se va respecto a unas metas, así como para evaluar programas específicos y determinar su impacto social” (Bauer 1966, en Zarzosa, 2005, p.39). (Sanabria Hernández, 2016)

**Indicadores descriptivos.** “Sirven para recoger la información estadística precisa para describir una situación social concreta y analizar sus cambios, sin entrar a valorar su deseabilidad social” (Sheldom y Moore, 1972 en Zarzosa, 2005, p.39). (Sanabria Hernández, 2016)

**Indicadores subjetivos.** Se centran en los aspectos cualitativos de la realidad social e intentan reflejar la valoración que de ella hacen los individuos en cuanto al bienestar. En su defensa, se alega que, para conocer la experiencia sobre la calidad de vida de los individuos, es preciso dirigirse directamente a ellos, por ser los únicos que pueden describir cómo perciben su vida. (Campbell, Converse y Rodgers, 1976 en Zarzosa, 2005, p.39) (Sanabria Hernández, 2016)

La calidad de vida de las personas con discapacidad está compuesta por los mismos indicadores y relaciones fundamentales para todas las personas, con o sin discapacidad. Se experimenta cuando se satisfacen las necesidades individuales y se brinda la oportunidad de mejorar en áreas vitales. Este concepto abarca componentes subjetivos y objetivos, siendo fundamentalmente reflejado por la percepción individual. Se basa en las necesidades, elecciones y control individuales, involucrando cuestiones como la emancipación y la inclusión. Dado su carácter multidimensional, la calidad de vida se construye considerando diversos elementos personales, económicos, sociales y ambientales. Es un constructo influido por factores personales y ambientales, como las relaciones personales, la vida familiar, la amistad, el trabajo, el entorno residencial, la ciudad, la vivienda, la educación, la salud, el nivel de vida y el estado del país propio.

En relación con la medición de la calidad de vida, La Escala INICO-FEAPS de calidad de vida es un instrumento con suficientes evidencias de validez y fiabilidad que permite a los profesionales que trabajan en la provisión de servicios a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo llevar a cabo prácticas basadas en la evidencia mediante la evaluación de resultados personales relacionados con calidad de vida.

Constituye por tanto un instrumento que pretende dar respuesta a la notable evolución que el concepto de calidad de vida ha experimentado en las tres últimas décadas, en las que se ha avanzado en su aplicación desde un concepto de tipo filosófico abstracto y general hasta convertirse en un constructo social, un área de investigación aplicada y un principio básico en la prestación de servicios. Así, el uso del concepto ha adquirido primordial importancia en los servicios sociales, de salud y educativos, pues permite subrayar la importancia de las opiniones y experiencias del propio individuo, así como justificar los programas y actividades en función de los avances medibles en logros personales de los usuarios de los servicios; en otras palabras, cuando los principios de calidad de vida se convierten en la base de las intervenciones y los apoyos, y ocupan un lugar importante en la educación y formación de los profesionales, la aplicación del concepto sirve para lograr la mejora del bienestar de las personas en sus contextos culturales. (VERDUGO , GÓMEZ , & ARIAS, 2013)

Según lo destacado por (VERDUGO , GÓMEZ , & ARIAS, 2013), se ha logrado un avance significativo al presentar la siguiente propuesta consensuada sobre la calidad de vida:

- La calidad de vida se define como el grado en el que las personas experimentan situaciones significativas que aprecian.

- La medición de la calidad de vida capacita a las personas para avanzar hacia una vida significativa que disfruten y valoren.
- La calidad de vida evalúa en qué medida las diversas dimensiones de la vida contribuyen a una existencia plena y con relaciones significativas.
- La medición de la calidad de vida se realiza en el contexto de los entornos relevantes para las personas: donde viven, trabajan y disfrutan.
- La evaluación de la calidad de vida individual se fundamenta en las experiencias humanas comunes y en vivencias únicas y personales.

En relación con la aplicación del concepto de calidad de vida, el grupo de trabajo de la IASSID propone lo siguiente:

- El propósito principal al aplicar el concepto de calidad de vida es potenciar el bienestar individual.
- La calidad de vida debe aplicarse considerando la herencia cultural y étnica del individuo.
- Los objetivos de un programa orientado a la calidad de vida deben centrarse en promover el cambio a nivel personal, de programas, comunitario y nacional.
- Las aplicaciones del concepto de calidad de vida deben impulsar el grado de control personal y las oportunidades individuales ejercidas por el propio individuo en relación con sus actividades, intervenciones y entornos.
- La calidad de vida debería desempeñar un papel crucial en la recopilación de evidencia, especialmente al identificar los predictores de una vida de calidad y al evaluar el impacto de dirigir los recursos para maximizar los efectos positivos. (IASSIDD, 2018)

#### *2.1.3.4. Escala Generalitat de Catalunya GENCAT*

La Escala GENCAT aborda diversos aspectos observables en distintas áreas que configuran la calidad de vida de una persona, sirviendo como base para la elaboración de planes de apoyo personalizados a través de diversos servicios sociales. Esta herramienta se fundamenta en un modelo multidimensional que comprende ocho dimensiones clave, las cuales, en su conjunto, definen el concepto de calidad de vida. Estas dimensiones son: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos. ( Verdugo Alonso, Arias, Gómez, & Schalock, 2021)

1. La capacidad de tomar decisiones y controlar los aspectos de la vida personal, es decir autonomía (AU). Estos indicadores incluyen metas personales, decisiones individuales, autonomía y la capacidad de elección.
2. El tener los recursos económicos necesarios para satisfacer las necesidades y deseos básicos, así como contar con una vivienda y un empleo adecuados se lo denomina Bienestar Económico (BE). Este indicador comprende la situación de vivienda, el empleo, el salario, las posesiones y el ahorro de la persona.
3. Los Derechos Individuales (DI), se relacionan con el respeto a la individualidad y los derechos de las personas, abarcan la privacidad, el respeto, el conocimiento y el ejercicio de los derechos individuales.
4. La capacidad de aprender, adquirir conocimientos y desarrollarse personalmente no son otra cosa que el Desarrollo Personal (DP) esta encierra un conjunto de actividades que evalúan mediante indicadores como las limitaciones y capacidades individuales, el acceso a nuevas tecnologías, las oportunidades de aprendizaje, las habilidades laborales y las habilidades funcionales.
5. La Participación Social (PS), no es otra cosa que la colaboración que la persona brinda y es parte de la comunidad, es decir sentirse integrado en ella, se evalúa mediante indicadores como la integración, la participación en actividades comunitarias, la accesibilidad y el apoyo social que puede darse.
6. La capacidad de interactuar con diferentes personas, establecer amistades y mantener relaciones positivas con la comunidad se le denomina Relaciones Sociales (RS) indicadores evaluativos que incluyen la calidad de las relaciones sociales, la identificación de amistades significativas, las relaciones familiares, las interacciones sociales gratificantes, las relaciones de pareja y la satisfacción sexual.
7. Salud Física (SF) tiene que ver con el bienestar físico, la forma física y los hábitos alimenticios, estos indicadores abarcan la atención médica, el sueño, la salud y sus problemas, las actividades diarias, el acceso a ayudas técnicas y la alimentación.
8. Los aspectos como la sensación de calma y seguridad, así como la ausencia de ansiedad o nerviosismo se la evalúa a través del indicador Tranquilidad y seguridad Emocional (TE), el mismo se mide mediante indicadores como el grado de satisfacción, la percepción de uno mismo y la falta de estrés o emociones negativas.

Estas dimensiones que se dan entorno a la calidad de vida se constituyen como básicas y se entienden como un conjunto de factores que contribuyen al bienestar personal, y sus indicadores centrales se definen como percepciones, conductas o condiciones específicas que reflejan dicho bienestar. La Escala GENCAT facilita una evaluación objetiva de la calidad de vida,

proporcionando indicadores sensibles para el diseño ambiental y de programas por parte de las organizaciones y servicios. ( Verdugo Alonso, Arias, Gómez, & Schalock, 2021)

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

##### ***3.1.1. Enfoque cuantitativo***

Según (Trejo Sánchez, 2021), el enfoque cuantitativo se caracteriza por su orientación hacia la identificación de relaciones causales que proporcionen una explicación del fenómeno bajo observación. Este enfoque tiene un carácter nomotético y se utiliza predominantemente en estudios que involucran muestras extensas de sujetos seleccionados mediante métodos de muestreo probabilísticos, acompañados por la aplicación de pruebas estadísticas.

##### ***3.1.2. Enfoque cuantitativo***

Según (Trejo Sánchez, 2021), el enfoque cuantitativo no solo se limita a la recolección de datos numéricos, sino que también es una metodología interpretativa que explora las "percepciones" de los sujetos en estudio. En este contexto, se centra en las "cualidades" del mundo, entendidas a través de las representaciones subjetivas de los individuos. Este enfoque se orienta hacia la comprensión de las causas subyacentes de los fenómenos, explorando las interpretaciones y representaciones que los sujetos tienen sobre ellos.

El presente trabajo de titulación utiliza una metodología mixta, misma que se compone de enfoques cualitativos y cuantitativos. Un enfoque cualitativo en el que se tiene como objetivo principal el comprender el problema del incumplimiento del Servicio de Rentas Internas (SRI) en la restitución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas con discapacidad, y ahondar en las experiencias y perspectivas de quienes se encuentran involucrados en este proceso a través de técnicas cualitativas, como encuestas y entrevistas para capturar la riqueza y la complejidad de las respuestas de quienes son los verdaderos interesados en la política pública.

El enfoque cuantitativo se considera en busca de analizar datos numéricos y estadísticos para identificar patrones y factores que contribuyen al fracaso de las personas con discapacidad, es decir con discapacidad de cualquier tipo y grado que los hacen merecedores de obtener el beneficio al que tienen derecho por ley y, así, mejorar su calidad de vida. Este análisis cuantitativo se realizó a través de encuestas estructuradas, lo que permitió recopilar datos de manera eficiente y sistemática. Además, se llevó a cabo una entrevista en profundidad para obtener una

comprensión más detallada y contextualizada de los factores identificados cuantitativamente, así enriqueciendo la comprensión global del problema. La combinación de estos enfoques proporciono una perspectiva integral de la problemática que permitió abordar la complejidad del tema de estudio.

### **3.2. Alcance de la investigación**

#### **3.2.1. Descriptivo**

Según (Ramos Galarza, 2020), en el ámbito de investigación abordado, se reconocen las particularidades inherentes al fenómeno de estudio, con el propósito de desentrañar su presencia dentro de un grupo específico de individuos. En la vertiente cuantitativa de este proceso, se emplean técnicas como el análisis de tendencias centrales y el análisis de varianza de datos. En este contexto, aunque no es obligatorio, se puede plantear una hipótesis que conceptualice y explique el fenómeno que se está investigando. Este enfoque cuantitativo se caracteriza por su énfasis en la objetividad y la cuantificación, buscando establecer patrones y relaciones cuantificables.

La descripción cualitativa se la utilizo ya que se consideró necesario llevar a cabo investigaciones narrativas constructivistas. El enfoque se centra en explorar y describir las experiencias subjetivas que surgen en las personas con discapacidad en relación con un fenómeno particular que no es otra cosa que la devolución del IVA a su economía y cuyo objetivo principal es comprender la complejidad y la profundidad de las experiencias individuales proporcionando un contexto más amplio y detallado que va más allá de los datos numéricos y estadísticos, es decir se busca capturar las perspectivas y significados subyacentes de la problemática, lo que permite una comprensión más holística y contextualizada del fenómeno de la devolución del IVA a personas con discapacidad en el país y en especial en el cantón Pastaza.

La importancia que se dio al alcance descriptivo fue muy alta puesto que se refiere a la capacidad de describir las características de un fenómeno o de un grupo de personas, este tipo de investigación se enfocó en recopilar información detallada y objetiva sobre los diferentes factores que podrían influir en el fracaso de las personas con discapacidad para obtener el beneficio de la devolución del IVA que les corresponde por ley a través del Servicio de Rentas Internas presente en cada cabecera cantonal del país. A través de este enfoque, se buscó tener una visión comprensiva de los elementos pertinentes, esto permitió una comprensión más profunda del problema en cuestión. La combinación de los enfoques, cuantitativo y cualitativo, enriqueció la



investigación al abordar la devolución del IVA a personas con discapacidades desde múltiples perspectivas y dimensiones.

### **3.2.2. Exploratorio**

La investigación exploratoria desempeña un papel fundamental al permitir que el investigador se familiarice con la situación problema en cuestión. Este tipo de investigación facilita la identificación de variables cruciales, el reconocimiento de distintos cursos de acción, la sugerencia de pistas pertinentes para trabajos futuros y la determinación de cuál de estas posibilidades debe recibir la máxima prioridad en la asignación de recursos presupuestarios limitados de la empresa. En resumen, los estudios exploratorios buscan proporcionar rápidamente ideas y conocimientos en una situación determinada, destacándose como un paso inicial esencial en los procesos de investigación. (Investigación exploratoria: definición, métodos y ejemplos, 2020)

En contraste, la investigación descriptiva se enfoca en detallar y evaluar características específicas de una situación en uno o varios puntos temporales. Este tipo de investigación analiza los datos recogidos de cada variable estudiada, permitiendo al investigador interpretar los resultados de diferentes maneras. No obstante, dicha interpretación es solo una de las múltiples perspectivas posibles para entender los hallazgos. (Mejía, 2020)

Un enfoque exploratorio tiene como objetivo proporcionar una comprensión inicial y rápida de la situación que enfrentan las personas con discapacidad en relación con el pago y la devolución del IVA. Su propósito principal es familiarizar al investigador con el tema de estudio, identificar las variables más relevantes, reconocer posibles cursos de acción, sugerir direcciones para investigaciones futuras y determinar cuáles de estas opciones deberían recibir prioridad en la asignación de recursos limitados.

## **3.3. Diseño de la investigación**

### **3.3.1. No experimental**

Según las reflexiones de (Pérez, 2022), un diseño no experimental se caracteriza por llevarse a cabo sin la manipulación deliberada de variables. Esto implica que en este tipo de estudio se decide conscientemente no alterar las variables independientes. En la investigación no experimental, el enfoque se centra en la observación de los fenómenos en su contexto natural, seguido por un análisis detenido de los mismos.

La investigación presente, adopto un diseño no experimental cuyo enfoque se fundamentó en la naturaleza del estudio, donde no es necesario intervenir o cambiar las variables de interés. El objetivo principal en el presente enfoque fue describir, explorar o analizar fenómenos tal como se manifiestan en su entorno natural donde la ausencia de manipulación de variables brinda la oportunidad de examinar los eventos en su estado original, sin intervenciones artificiales.

De manera general y en busca entender la complejidad y la autenticidad de los fenómenos estudiados, así como evitando la distorsión que podría surgir de la manipulación controlada de variables se empleó en la investigación un diseño no experimental, este enfoque se alinea particularmente con la investigación ya que la misma no busca cambiar o alterar las prácticas normales, sino más bien comprender y analizar la realidad tal como se presenta de manera natural. Es indudable que la investigación no experimental, se presenta como una estrategia valiosa cuando el objetivo principal es la descripción detallada y la comprensión profunda de los fenómenos en su contexto original.

### **3.4. Tipo de estudio**

#### **3.4.1. *Transversal***

Para (Ayala, 2021), los estudios transversales, también denominados estudios longitudinales o estudios de prevalencia, son herramientas estadísticas, epidemiológicas y demográficas ampliamente aplicadas en campos como la medicina, la salud pública y las ciencias sociales.

En el estudio de la devolución del IVA a personas con discapacidad, se opta por un estudio con enfoque transversal debido a su capacidad para proporcionar una instantánea detallada de la situación de la devolución de impuestos en el país y en particular dentro del cantón Pastaza en un momento específico. El diseño de estudio permitió recopilar información completa sobre las personas con discapacidad, sus características y su participación en los procesos de devolución del impuesto. Se buscó obtener datos representativos que reflejen con precisión la realidad económica de las personas con discapacidad en relación con la devolución del IVA, se pudieron identificar patrones y factores relevantes en un momento determinado, ofreciendo una visión clara de la situación actual del fenómeno estudiado.

La metodología permitió evaluar de manera efectiva el alcance y la eficacia de las políticas públicas en la devolución del IVA, facilitando información valiosa para guiar posibles ajustes o mejoras en esta iniciativa, esta naturaleza transversal del estudio permitió una comprensión

detallada de la situación actual, permitiendo sentar las bases para investigaciones futuras entorno de políticas públicas en las que se podrían examinar su impacto a lo largo del tiempo.

### **3.5. Métodos**

#### **3.5.1. Método inductivo**

En base a la perspectiva y estudio de Dávila, el método inductivo, sigue una secuencia de pasos que comprenden: 1) Observación, 2) Formulación de hipótesis, 3) Verificación, 4) Tesis, 5) Ley y 6) Teoría, en él se destaca que las teorías basadas en la falsación operan de manera inductiva, lo que implica que las conclusiones inductivas solo pueden considerarse absolutas cuando se aplican a grupos más reducidos (Dávila, 2006).

El enfoque metodológico que se utilizó en la investigación indudablemente el Inductivo, con él se fue en busca de la generación de teorías o hipótesis a través de una minuciosa observación y análisis de datos concretos. Este método no solo abrió la puerta al descubrimiento de nuevos conocimientos, sino que también simplificó la identificación de patrones y la formulación de suposiciones que se vincularon directamente con eventos particulares, por ello se manifiesta que el enfoque se dirige específicamente al estudio detallado de las particularidades del cantón Pastaza, centrándose en la devolución del IVA en el territorio.

En la investigación fue muy necesario la utilización de un enfoque inductivo, mismo que se presentó como una valiosa herramienta para explorar las dinámicas y particularidades que caracterizan a las personas con discapacidad en el cantón Pastaza, aquí se hizo un minucioso análisis de datos específicos que ayudaron a tener una comprensión más profunda de los factores que influyen en el desarrollo, modo de vida de las personas con discapacidad en la localidad, formando así una base sólida de información para la formulación de conjeturas y la generación de teorías que enriquezcan el conocimiento en este ámbito. El método inductivo ayudo de manera efectiva en el entendimiento de las complejidades asociadas con la devolución del IVA a personas con discapacidades en el cantón Pastaza.

#### **3.5.2. Método deductivo**

Para Hernández el método deductivo constituye en una estrategia de investigación que empieza con premisas generales para llegar a conclusiones específicas. Este enfoque se fundamenta en la lógica formal y sigue un razonamiento que va desde lo general a lo particular. Los caminos habituales en un proceso deductivo incluyen la formulación de una hipótesis general, la

identificación de predicciones específicas derivadas de esa hipótesis y la posterior verificación de esas predicciones a través de la observación o experimentación (Hernández , 2023).

En un ámbito general, el método deductivo dentro de la investigación funcionó como un generador de procesos de pensamiento que comienza con afirmaciones generales o teorías amplias sobre el retorno del IVA a personas con discapacidades para derivar conclusiones específicas, el objetivo fue de asegurar la coherencia y validez lógica en la inferencia de conclusiones a partir de premisas establecidas con anticipación.

Según el autor Hernández el enfoque deductivo en el campo de la investigación resulta útil para probar teorías existentes y verificar la validez de afirmaciones generales, siendo comúnmente utilizado en contextos científicos y académicos, donde se busca validar o refutar hipótesis mediante la recolección y análisis de datos específicos, en última instancia, el método deductivo proporciona una estructura lógica y rigurosa para el proceso de investigación, contribuyendo así a la construcción de conocimiento sólido y fundamentado (Hernández , 2023).

De modo general se puede decir que, al emplear este método en la investigación, se tuvo que llevar a cabo una serie de observaciones para confirmar o refutar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad. Ahora con una estructura lógica para investigar los factores que inciden en la no devolución del IVA a personas con discapacidad, se pudo establecer relaciones causales potenciales y respaldar teorías existentes o generar nuevas teorías, mediante la información obtenida de la encuesta.

### **3.6. Técnicas**

#### **3.6.1. Encuesta**

“Una encuesta es un instrumento empleado para recolectar datos y opiniones de una muestra de individuos sobre un tema específico. Puede servir para diversos propósitos, incluyendo investigaciones de mercado, estudios de opinión, evaluaciones de satisfacción del cliente e incluso encuestas políticas.” (MICHEL MIRÓ, 2023)

Una encuesta es un instrumento diseñado para recolectar datos y opiniones de una muestra de personas sobre un tema específico. Puede emplearse para diversos propósitos, como investigaciones de mercado, estudios de opinión, evaluaciones de satisfacción del cliente e incluso encuestas políticas.

En el marco de la investigación realizada para este trabajo de titulación, se lleva a cabo una encuesta que se destaca como un paso crucial para obtener resultados relacionados con el objetivo de identificar múltiples factores que contribuyen al éxito o fracaso en la devolución del valor del IVA a personas con discapacidad. La recopilación de datos mediante esta herramienta proporciona información estadística esencial que requiere un análisis meticuloso. Este análisis estadístico permitirá identificar patrones, relaciones y tendencias en los datos recopilados, lo que proporcionará una comprensión más profunda de los elementos que influyen en el fenómeno estudiado. En última instancia, la encuesta se presenta como un medio efectivo para obtener resultados cuantitativos significativos que respaldarán las conclusiones de este trabajo de titulación.

### **3.6.2. Entrevista**

Para el autor Sánchez, un guion se define como un escrito conciso y organizado que registra de manera ordenada algunas ideas o aspectos con el propósito de cumplir con un objetivo específico, el instrumento se emplea durante la realización de entrevistas y constituye el medio mediante el cual se recopilan los datos esenciales para la investigación. (Sánchez, 2019)

En la investigación propuesta el esquema de la entrevista es considerado una parte esencial del proceso de investigación, desempeña un papel fundamental en la recopilación de datos. Se lo presento como un documento organizado que dirigió la interacción entre el entrevistador y el participante, facilitando de esta manera la captura sistemática de la información necesaria para abordar los objetivos de la investigación.

El desarrollo del esquema de entrevista en práctica busco averiguar entre individuos con experiencia especializada sobre la devolución del IVA como llegar a grupos vulnerables. La experiencia de los participantes en el campo se convierte en un recurso valioso para obtener información detallada y específica, lo que permitió la identificación y el tratamiento de los desafíos asociados, además, durante las entrevistas, se exploraron aspectos cruciales como los factores que han afectado directamente a los beneficiarios de la devolución del IVA hacerse a acreedores a su devolución y las repercusiones resultantes de dichas situaciones. El enfoque ofreció una comprensión profunda y contextualizada de los aspectos críticos relacionados con la devolución de los montos correspondientes al IVA.

### **3.6.3. Tabulación**

En referencia tratamiento de los datos en la investigación (Hernández , 2023) señala que “la tabulación de datos es un procedimiento estadístico fundamental que abarca una serie de operaciones destinadas a agrupar la información recolectada.” Los resultados en este punto se presentan de manera clara y accesible a través de gráficos o tablas, en este paso resulta esencial convertir esa cantidad amplia de datos obtenidos de una encuesta en información organizada y fácil de manipular y sencillo de entender.

Al finalizar la recolección de datos mediante encuestas como fase fundamental en el proceso de obtención de información primaria, surge la necesidad de condensar y organizar la información, es acción se realizó mediante la construcción de tablas que permitieron resumir los resultados de manera eficiente. La disposición de los datos en formato tabular facilito su análisis y la identificación de patrones y tendencias, visualizando particularidades que podrían ser o no evidentes en una presentación de datos.

En el análisis de los resultados de la encuesta es de vital importancia el ordenamiento de la información en tablas, puesto que en ellas se ordena la información y aquí se visualiza la capacidad para imaginar comparaciones, tendencias y relaciones entre diferentes variables. La actividad simplifico la interpretación de los datos, lo que permitió al investigador extraer conclusiones significativas, por otro lado, las tablas proporcionaron una herramienta efectiva para comunicar los hallazgos de manera clara y concisa, situación esencial tanto para el análisis interno como para la presentación de los resultados. De modo general se puede decir que la tabulación de datos juego un papel importante en el proceso de análisis de las encuestas al convertir la información dispersa en conocimientos útil y práctico.

#### **3.6.4. Población**

Basándonos en los datos proporcionados por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, en el año 2023 se registraron 2679 personas con discapacidad en el cantón Pastaza, con edades comprendidas entre los 18 y 64 años. Estas personas constituyeron nuestro grupo de interés para la investigación. (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2024)

#### **3.6.5. Muestra**

El tamaño de muestra necesario para una investigación con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Calculado en una población de 2679 personas, está definida en función de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

**Donde:**

n es el tamaño de muestra.

N es el tamaño de la población (2679 en este caso).

b es la proporción estimada de la población que tiene la característica de interés (asumiremos =0.5)

Z es el valor crítico de la distribución normal estándar para el nivel de confianza deseado. Para un nivel de confianza del 95%, Z es aproximadamente 1.96.

e es el margen de error deseado (0.05 en este caso).

P es la estimación de la proporción poblacional (si no tienes una estimación previa, puedes usar p=0.5 para maximizar el tamaño de muestra, lo que da el mayor tamaño de muestra posible

Sustituimos los valores en la fórmula:

$$n = \frac{2679 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{(2679-1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}$$

$$n = \frac{2679 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{2678 \cdot 0.0025 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{2566.1764}{6.0715 + 0.9604}$$

$$n = 2566.1764 / 16.10$$

$$n = 159.38$$

Muestra que será aplicada a manera de encuesta aleatoria entre la población de personas con discapacidad en un número de 159 y una entrevista de forma dirigida al representante del SRI en el cantón Pastaza.

### **3.6.6. Instrumentos**

#### **3.6.6.1. Cuestionario**

Una herramienta fundamental en el ámbito de la investigación es el cuestionario, como lo destaca el experto Trejo, el autor subraya que este desempeña un papel fundamental como herramienta de investigación, especialmente en el contexto de las encuestas. “El cuestionario es un conjunto formalizado de preguntas diseñadas para obtener información de los encuestados o de los sujetos seleccionados para un estudio” (Edunote.com, 2024) Esta técnica según el autor ofrece un marco

riguroso para obtener datos de manera sistemática y estandarizada, lo que es fundamental para lograr una comprensión exhaustiva de los fenómenos investigados.

En la investigación planteada se empleó un cuestionario como instrumento primordial, el mismo se configuro como una lista de preguntas meticulosamente elaboradas, adaptadas a los objetivos y alcances de la investigación. La encuesta fue seleccionada y se estableció como el punto de partida para identificar y comprender los factores que contribuyen al fracaso en la obtención del beneficio tributario entre personas con discapacidad, específicamente la devolución del IVA por parte de este grupo. (ver anexo A)

Paralelamente se construyó un cuestionario de entrevista para quienes fungen como representantes del SRI y autoridades del cantón Pastaza. (ver anexo B)

La razón de la elección y utilización de este método radico en la posibilidad de obtener datos precisos y detallados que permitan analizar de manera exhaustiva cada uno de los elementos que contribuyen a la problemática planteada. Acompañado del método Delphi, se buscó identificar y clasificar a los diversos actores involucrados en este proceso, desde los individuos con discapacidad hasta los organismos gubernamentales y otros agentes relevantes. Este enfoque no solo facilito la recopilación de datos, sino que también proporciono un marco analítico que permitió abordar de manera integral los factores que impactan en la obtención del beneficio de devolución del IVA en la región.



## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Se presentan los resultados de las 13 preguntas incluidas en la encuesta llevada a cabo en el cantón Pastaza durante los primeros días de agosto de este año, basados en las respuestas recopiladas de las 159 personas con discapacidad que participaron en el cuestionario.

##### 4.1.1. *Procesamiento encuestas a personas con discapacidad*

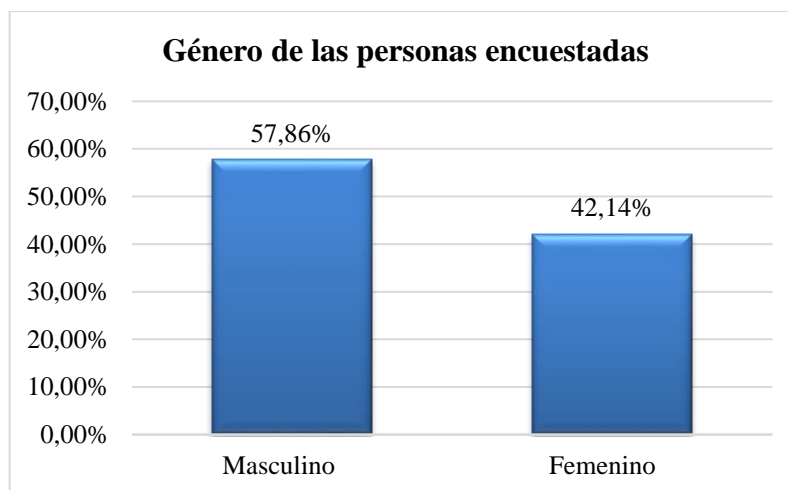
#### Pregunta 1. Género

**Tabla 4-1:** Género de las personas encuestadas

Descripción	Nº de personas	Porcentaje
Masculino	92	57,86%
Femenino	67	42,14%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-1:** Género de las personas encuestadas

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** Aquí en la ilustración 4-1 se ha podido observar con seguridad que, en el Cantón Pastaza, hay un mayor porcentaje de hombres con discapacidad en comparación con las mujeres, es decir el 57,86% de las personas encuestadas son hombres, mientras que el 42,14% son mujeres,

situación que nos indica una disparidad de género en cuanto a discapacidad con una presencia más alta de hombres que de mujeres en el Cantón Pastaza.

**Interpretación:** La diferencia existente entre el número de discapacitados hombres y número de mujeres en el Cantón Pastaza es importante señalar ya que esta puede estar relacionada con factores socioeconómicos, culturales y de acceso a la atención médica de las personas con discapacidad.

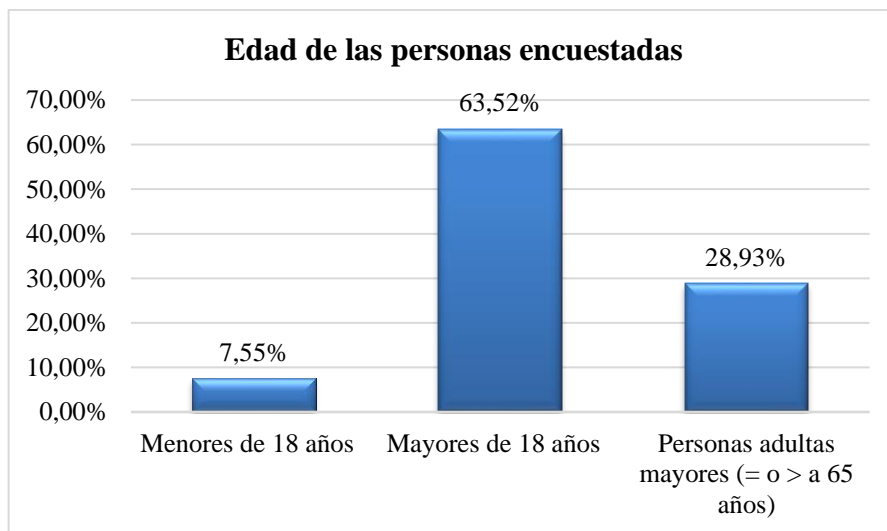
**Pregunta 2. ¿En qué edad se encuentra Usted?**

**Tabla 4-2:** Edad de las personas encuestadas

Edad	Nº de personas	Porcentaje
Menores de 18 años	12	7,55%
Mayores de 18 años	101	63,52%
Personas adultas mayores (= o > a 65 años)	46	28,93%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-2:** Edad de las personas encuestadas

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** En la ilustración anterior, se destaca que solo el 7,55% de las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza tienen menos de 18 años, lo que constituye un porcentaje muy bajo. La mayoría de la población encuestada, un 63,52%, se encuentra en el grupo de edad de 18 a 64 años. Por otro lado, el 28,93% corresponde a personas mayores de 65 años o más.

**Interpretación:** En el Cantón Pastaza, la proporción de menores de 18 años con discapacidad es reducida, lo que insinúa una menor incidencia de discapacidades presentes desde el nacimiento o adquiridas en etapas tempranas de la vida en los habitantes del sector. La mayoría de las personas con discapacidad en la región está en edades de 18 a 64 años, lo que indica que muchas desarrollaron su discapacidad en algún momento de su vida adulta. Sin embargo, es notable el porcentaje de personas mayores de 65 años con discapacidad, situación que nos permite resaltar la necesidad de abordar las necesidades específicas de este segmento en términos de atención, respaldo y accesibilidad a los servicios del estado a través de Rentas Internas SRI, en especial del Cantón Pastaza que se espera que considere las diferencias de edad de las personas con discapacidad y ofrezcan servicios y apoyos apropiados para cada grupo de personas que esperan acceder al Beneficio de devolución del IVA.

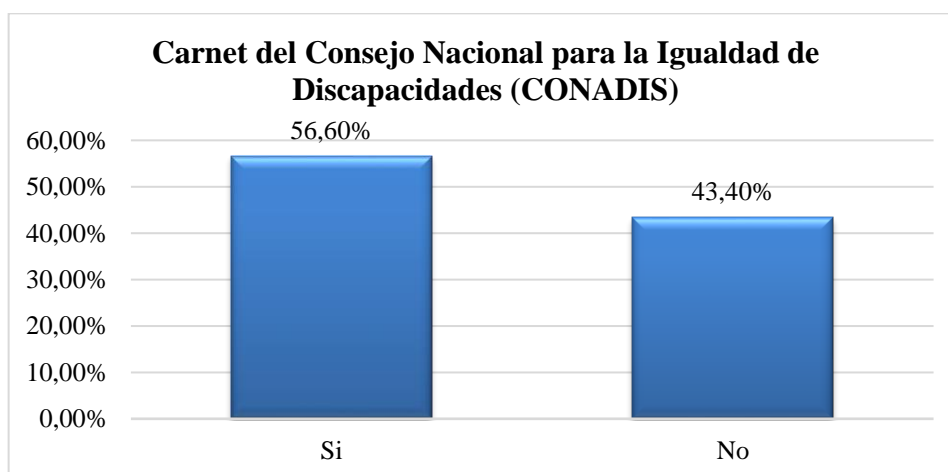
### 3. ¿Tiene usted carné del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)?

**Tabla 4-3:** Posee carnet del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)

Descripción	Nº de personas	Porcentaje
Si	90	56,60%
No	69	43,40%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-3:** Carnet del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** En la ilustración 4-3, se puede observar que, en el Cantón Pastaza, el 56,60% de las personas con discapacidad encuestadas poseen carné del Consejo Nacional para la Igualdad de

Discapacidades (CONADIS). El 43,40% de las personas con discapacidad encuestadas no poseen carné del CONADIS, Además, 15 personas adultas mayores con discapacidad no poseen carné del CONADIS, pero son beneficiarias de la devolución del IVA debido a su edad.

**Interpretación:** El 56,60% de las personas con discapacidad en el Cantón Pastaza cuentan con el carné del CONADIS refleja un nivel apreciable de conciencia y acceso a los servicios y beneficios destinados a este grupo en la zona. No obstante, el 43,40% restante que carece de este carné sugiere que aún existe un número significativo de personas con discapacidad que podrían desconocer los servicios y beneficios disponibles para ellos.

La situación de las 15 personas adultas mayores con discapacidad que no están registradas en el CONADIS pero que aun así reciben la devolución del IVA debido a su edad plantea la posibilidad de que haya un grupo de personas con discapacidad que no están afiliadas al CONADIS pero que aún cumplen los requisitos para recibir ciertos beneficios.

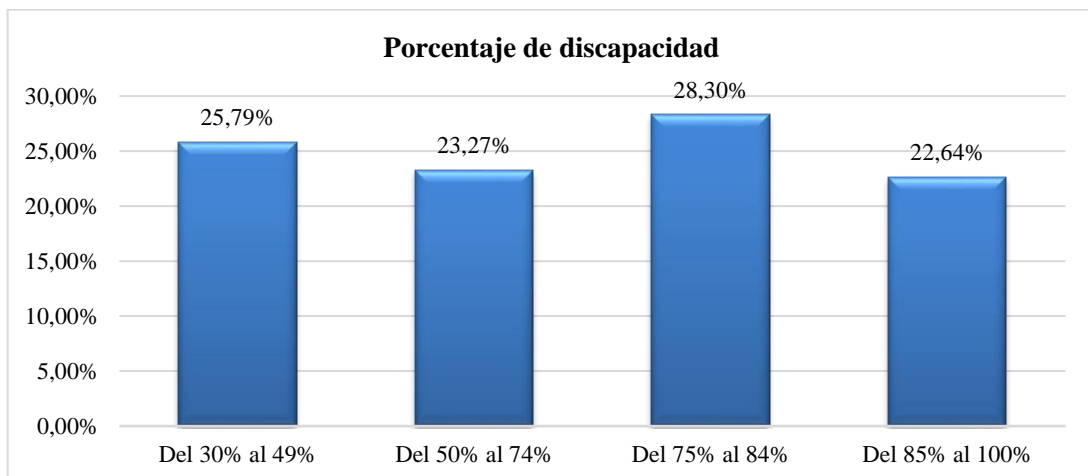
#### 4. ¿Cuál es el porcentaje de discapacidad que posee?

**Tabla 4-4:** Porcentaje de discapacidad

Porcentaje de discapacidad	Nº de personas	Porcentaje
Del 30% al 49%	41	25,79%
Del 50% al 74%	37	23,27%
Del 75% al 84%	45	28,30%
Del 85% al 100%	36	22,64%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-4:** Porcentaje de discapacidad

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** Se puede observar en la ilustración 4-4, el 25,79% de la población encuestada con discapacidad tiene un porcentaje de discapacidad dentro del rango del 29% al 48%. El 23,27% de la población encuestada con discapacidad tiene un porcentaje de discapacidad del 49% al 73%. El 28,30% de la población encuestada con discapacidad tiene un porcentaje de discapacidad dentro del rango del 74% al 83%. El 22,64% de la población encuestada con discapacidad tiene un porcentaje de discapacidad del 85% al 100%.

**Interpretación:** La mayor parte de las personas con discapacidad en el Cantón Pastaza presentan un nivel de discapacidad que va desde moderado hasta severo, dado que el 51,91% de la muestra encuestada registra un grado de discapacidad situado entre el 50% y el 100%. Esta tendencia indica que es probable que exista una demanda considerable de servicios y asistencia dirigidos específicamente a personas con discapacidad en esta región, particularmente para aquellos con un nivel de discapacidad más elevado.

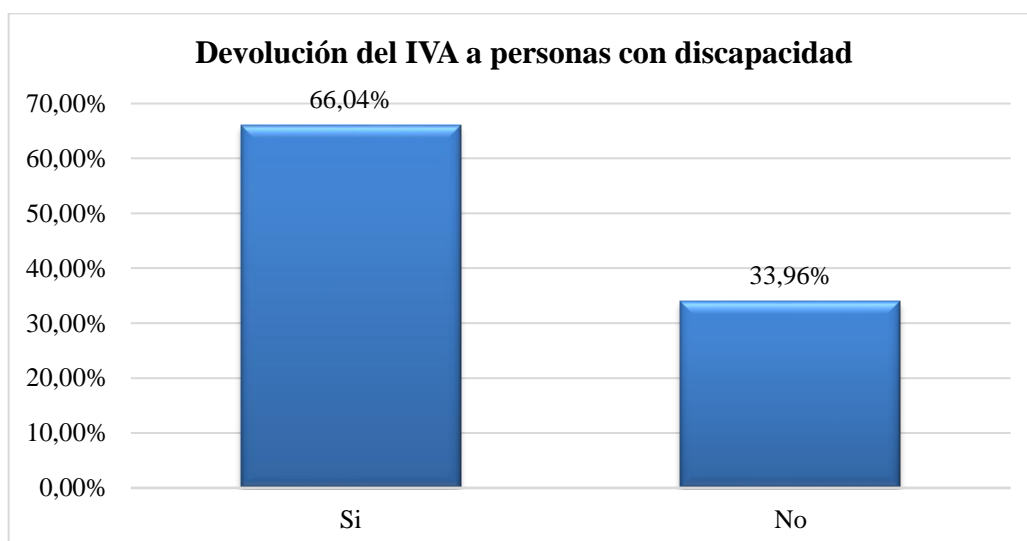
#### 5. ¿Se encuentra familiarizado con la devolución del IVA a personas con discapacidad?

**Tabla 4-5:** Se encuentra familiarizado con la devolución del IVA a personas con discapacidad

Descripción	Nº de personas	Porcentaje
Si	105	66,04%
No	54	33,96%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-5:** Devolución del IVA a personas con discapacidad

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** La ilustración 4-5, muestra que el 65% de las personas encuestadas en el Cantón Pastaza no conocen el beneficio tributario de la devolución del IVA. El 35% de las personas encuestadas en el Cantón Pastaza sí conocen el beneficio tributario de la devolución del IVA.

**Interpretación:** Las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza en su mayoría no tienen conocimiento de los beneficios tributarios y peor aún de la devolución del IVA, por lo que se determina la inexistencia de información adecuada sobre el programa de devolución del IVA. Por otro lado, es necesario abordarla a falta de conocimiento de la devolución del IVA con el objeto de garantizar que las personas con discapacidad en su mayoría elegibles para la devolución estén informadas sobre el programa y puedan aprovecharlo. Esto indudablemente requiere de la implementación de una estrategia de comunicación efectiva y accesible que eduque a las personas con discapacidad sobre el programa de devolución y como acceder a él de manera efectiva.

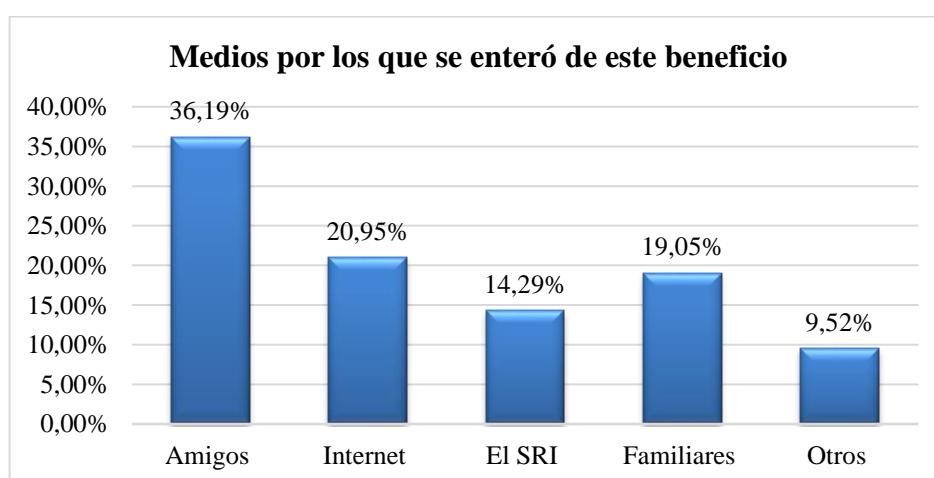
## 6 ¿Por qué medios se enteró de este beneficio tributario?

**Tabla 4-6:** Medios por los que se enteró de este beneficio

Descripción	Nº de personas	Porcentaje
Amigos	38	36,19%
Internet	22	20,95%
El SRI	15	14,29%
Familiares	20	19,05%
Otros	10	9,52%
	105	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-6:** Medios por los que se enteró de este beneficio

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** Se observan con los datos obtenidos los resultados en la ilustración 4-6, y nos dice que el 36,19% de las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza considera que los amigos son una fuente importante de comunicación. El 20,95% de las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza utiliza el internet como medio para informarse, principalmente porque los familiares utilizan estos medios de comunicación de manera habitual en casa. El Sistema de Rentas Internas (SRI) busca llegar a las personas con discapacidad con la información necesaria para que se acojan a los beneficios que el estado les brinda, pero solo han logrado alcanzar un 14,29% de la población. El 19,05% de las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza se ha enterado de este beneficio por medio de sus familiares.

Un grupo minoritario del 9,52% se ha informado de este beneficio por otros medios como reuniones, paseos, radio o el periódico.

**Interpretación:** Las personas con discapacidad en el cantón Pastaza son amigas a través de fuentes importantes de información como el internet, esto nos indica que hay que aprovechar estas vías de comunicación para informar a la población sobre el beneficio tributario de la devolución del IVA. El Sistema de Rentas Internas (SRI) por su parte busca informar a las personas con discapacidad sobre los beneficios tributarios, pero solo han logrado alcanzar un porcentaje reducido de la población total con discapacidad. Esto indica que puede ser necesario esfuerzos adicionales para llegar a un mayor número de personas para que adquieran el beneficio. La radio y el periódico, medios tradicionales, así como las reuniones y paseos, también son utilizados por un pequeño porcentaje de personas con discapacidad como fuentes de información. En este punto los medios tradicionales podrían ser útiles para llegar a personas que no utilizan el internet o que no tienen amigos o familiares que les informen sobre el beneficio de devolución.

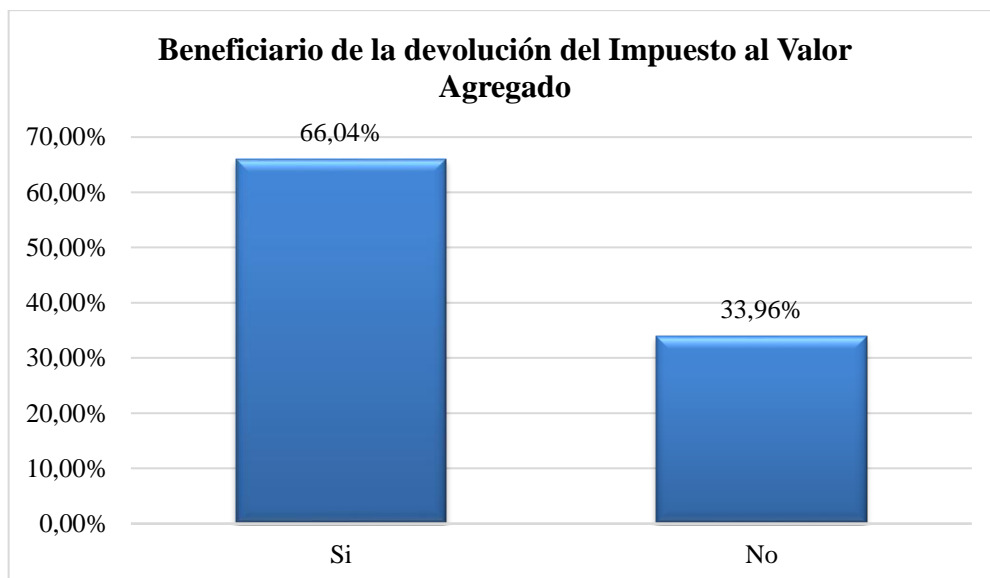
## 7. ¿Es Usted beneficiario de la restitución del Impuesto al Valor Agregado (IVA)?

**Tabla 4-7:** Beneficiario de la devolución del Impuesto al Valor Agregado

Beneficiarios	Nº de personas	Porcentaje
Si	105	66,04%
No	54	33,96%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-7:** Beneficiario de la devolución del Impuesto al Valor Agregado

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** La ilustración 4-7, nos da a observar que el 66,04% de las personas con discapacidad encuestadas se benefician con la devolución del IVA. El 33,96% de las personas con discapacidad encuestadas no son beneficiarios de este incentivo tributario. 15 personas adultas mayores no poseían carné de discapacidad, pero se benefician de la devolución del IVA por su edad.

**Interpretación:** En el Cantón Pastaza quienes tienen alguna discapacidad y se consideran personas con discapacidad se benefician con la devolución del IVA, esto indica que este programa tiene un impacto positivo en la vida de una parte de la población con discapacidad en la región. Aún existe un porcentaje considerable de personas del segmento que no son beneficiarias de la devolución del IVA, esto tiene una razón la falta de conocimiento sobre el programa, la complejidad del proceso de solicitud, o la falta de acceso a información y apoyo para completar el trámite. El simple hecho que 15 personas adultas mayores no poseían el carné de discapacidad pero que se benefician de la devolución del IVA por su edad sugiere que podría haber un grupo de personas con discapacidad que no están inscritas en el CONADIS, que aun así son elegibles para ciertos beneficios, por ello es importante realizar un seguimiento de estas personas y asegurar que tengan acceso a todos los servicios y beneficios disponibles, independientemente de si tienen o no un carné del CONADIS.



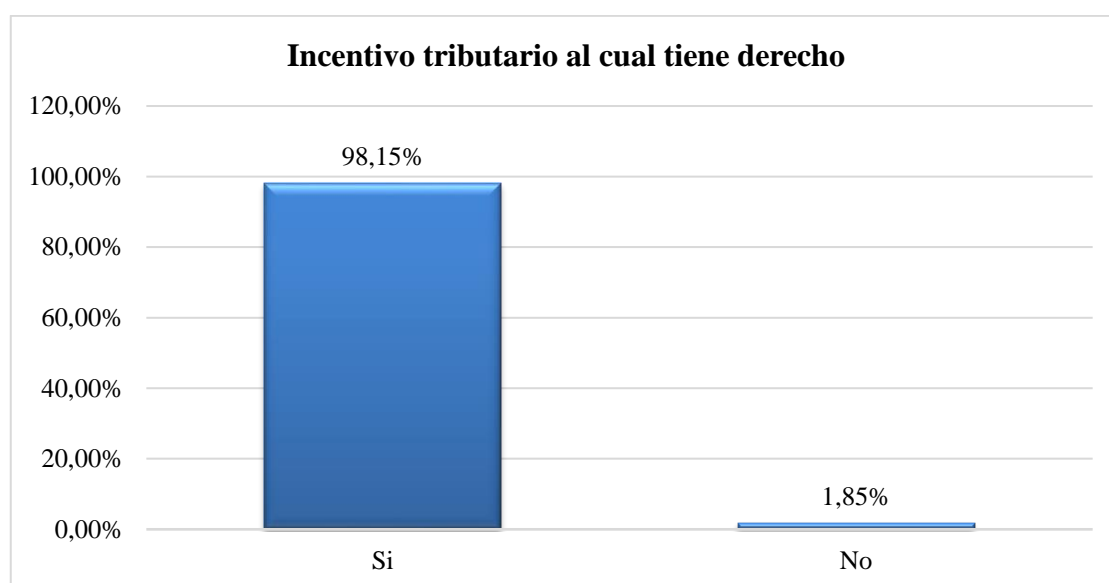
## 8. ¿Le gustaría ser guiado para acogerse a este incentivo tributario al cual tiene derecho?

**Tabla 4-8:** Le gustaría ser guiado para acogerse a este incentivo tributario al cual tiene derecho

Descripción	Nº de personas	Porcentaje
Si	53	98,15%
No	1	1,85%
	54	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-8:** Incentivo tributario al cual tiene derecho

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** El 98.15% de las personas que no son beneficiarias de la devolución del IVA les gustaría recibir una guía para poder acceder a este incentivo tributario. Una persona, que representa el 1.85%, no desea recibir ayuda para acceder a este beneficio tributario, todo ello se puede observar en la ilustración 4-8.

**Interpretación:** La mayoría de las personas con discapacidad que no son beneficiarias de la devolución del IVA, muestran su interés por recibir una guía para poder acceder al beneficio, esto sugiere que las personas con discapacidad tienen el deseo y la necesidad de información y apoyo por parte la entidad fiscal en el Cantón Pastaza para hacerse beneficiarios de esta política pública, sin embargo, una pequeña cantidad de personas no desea recibir ayuda para acceder a este beneficio tributario, debiéndose a razones personales o a la percepción de que el proceso de

solicitud y trámite de la devolución del IVA es demasiado complicado o simplemente no vale la pena el esfuerzo.

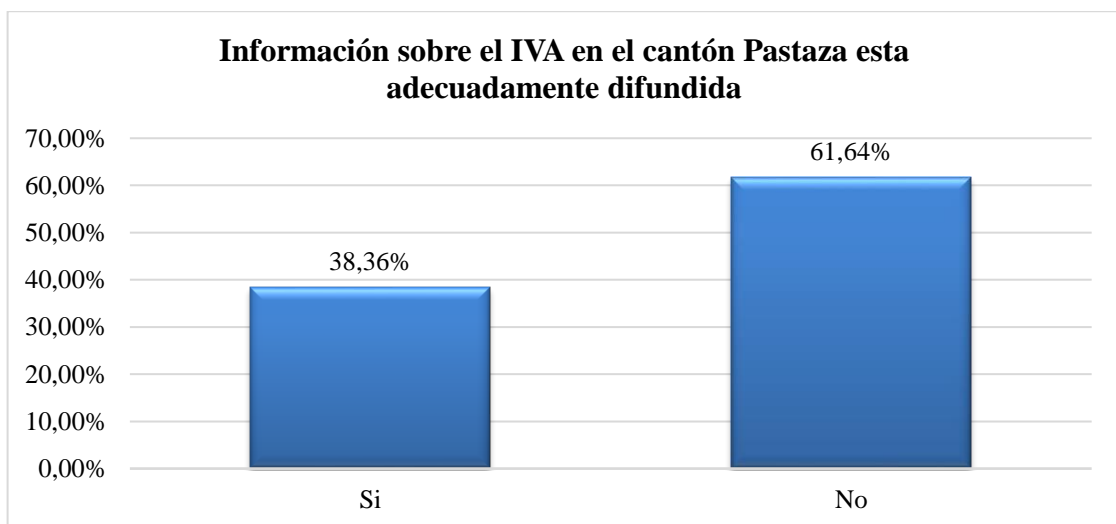
**9. ¿Considera que la información sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con discapacidad, está suficientemente difundido en el cantón Pastaza?**

**Tabla 4-9:** Considera que la información sobre el IVA en el cantón Pastaza esta adecuadamente difundida

Descripción	Nº de personas	Porcentaje
Si	61	38,36%
No	98	61,64%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-9:** Información sobre el IVA en el cantón Pastaza esta adecuadamente difundida

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** En la ilustración 4-9, se puede observar que el 61,64% de las personas encuestadas manifiestan que la información sobre el IVA en el cantón Pastaza no está adecuadamente difundida. El 38,36% de las personas encuestadas dijeron que sí está suficientemente difundida.

**Interpretación:** La mayoría de las personas con discapacidad encuestadas en el cantón Pastaza sienten que la información sobre la devolución del IVA no es la suficiente y ampliamente difundida, por lo que es notorio la falta de conocimiento sobre este tema, situación que puede constituirse en un problema para las personas con discapacidad, ya que pueden no estar al tanto de los beneficios fiscales a los que tienen derecho y, por lo tanto, no aprovechar plenamente estos

programas gubernamentales, siendo necesario que los organismos estatales responsables de la difusión de la información sobre la devolución del IVA en el cantón Pastaza tomen medidas para mejorar la comunicación y asegurar que todas las personas con discapacidad reciban este beneficio.

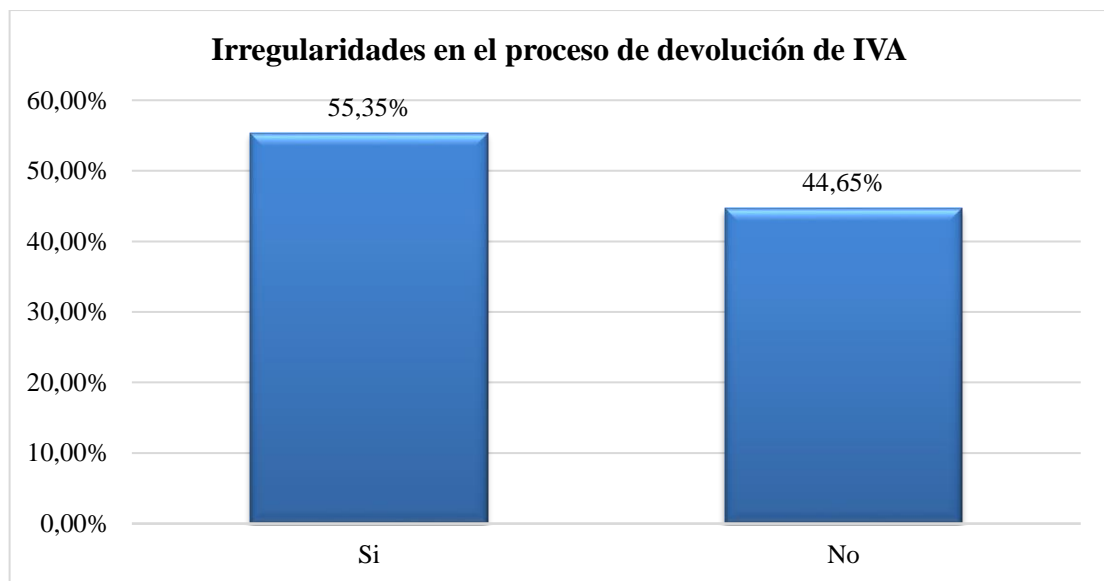
**10. ¿Conoce las posibles sanciones que podría enfrentar una persona con discapacidad en caso de que se detecten irregularidades en el proceso de devolución del IVA?**

**Tabla 4-10:** Conocimiento de las sanciones en caso de que una persona con discapacidad cometa irregularidades en el proceso de devolución de IVA

Descripción	Nº de personas	Porcentaje
Si	88	55,35, %
No	71	44,65%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-10:** Irregularidades en el proceso de devolución de IVA

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** La ilustración 4-10, nos indica que el 55,35% de las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza tiene conocimiento de las sanciones a las cuales se sometería en caso de cometer irregularidades en el proceso de la devolución del IVA. El 44,65% de las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza dice desconocer las sanciones a las cuales se sometería en caso de cometer irregularidades en el proceso de la devolución del IVA.

**Interpretación:** Más de la mitad de las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza tienen conocimiento de las sanciones a las cuales se someterían en caso de cometer irregularidades en el proceso de la devolución del IVA. Esto sugiere que hay un cierto grado de conciencia sobre las consecuencias legales de no cumplir con los requisitos del programa.

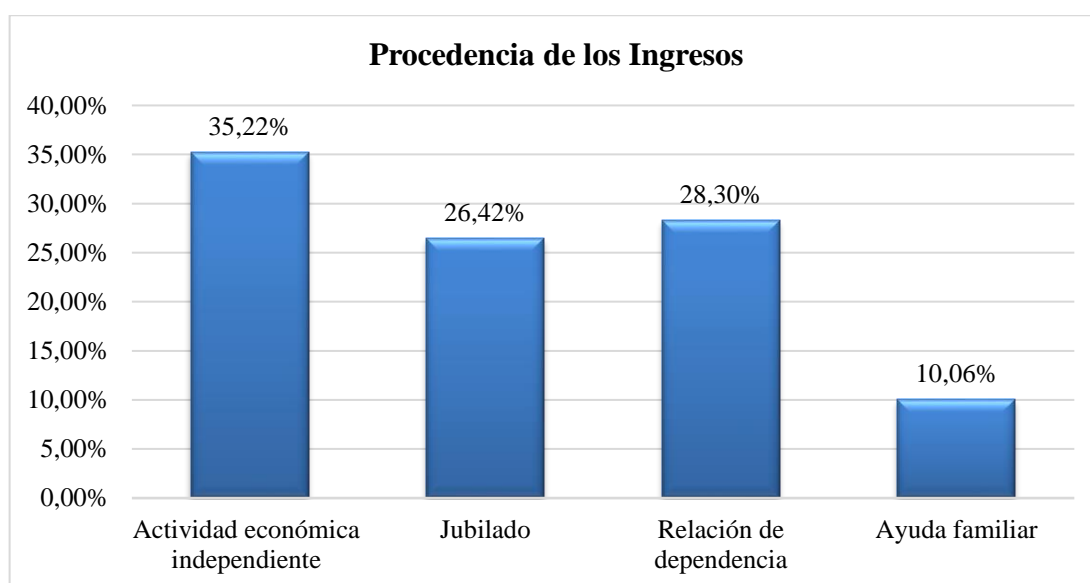
## 11. ¿De dónde provienen sus ingresos?

**Tabla 4-11:** Procedencia de los Ingresos

Descripción	Nº de personas	Porcentajes
Actividad económica independiente	56	35,22%
Jubilado	42	26,42%
Relación de dependencia	45	28,30%
Ayuda familiar	16	10,06%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-11:** Procedencia de los Ingresos

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** Claramente se puede apreciar en la figura 4-11 que el 35,22% de los encuestados señalan que obtienen sus ingresos mediante una actividad económica autónoma. Mientras que el 26,42% indica que sus ingresos provienen de una pensión jubilatoria. Un 28,30% de las personas con discapacidad están empleadas bajo relación de dependencia. Por otro lado, el 10,06% afirma que sus ingresos derivan de la asistencia familiar.

**Interpretación:** La gran mayoría de las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza obtienen sus ingresos a través de una actividad económica independiente, una pensión jubilar o una relación de dependencia. Solo un pequeño porcentaje de estas personas dependen de la ayuda familiar para obtener sus ingresos.

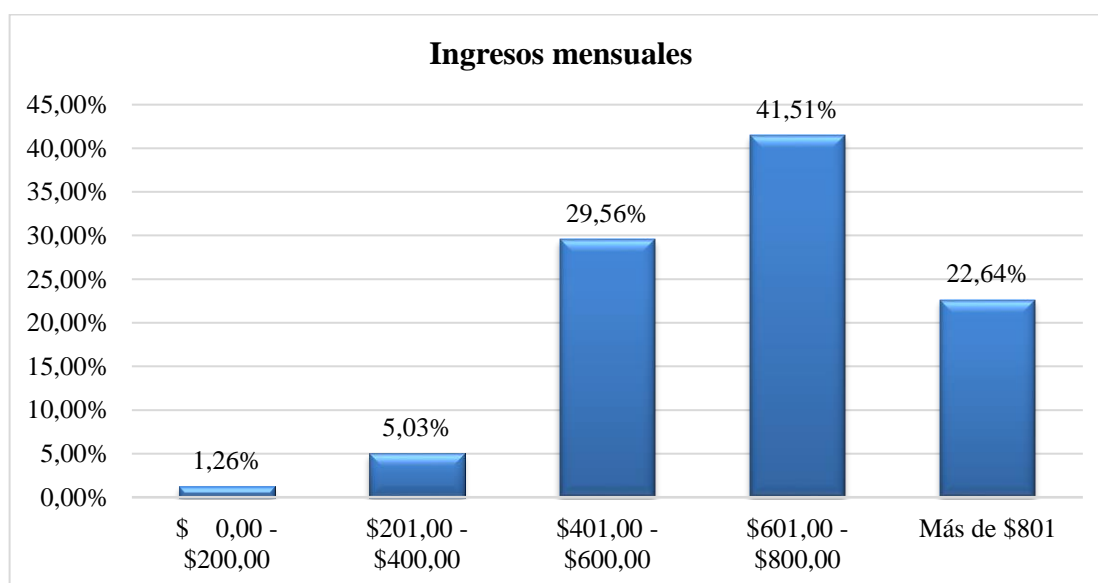
## 12. ¿A cuánto asciende sus ingresos mensuales?

**Tabla 4-12:** Ingresos mensuales

Ingresos mensuales	N° de personas	Porcentajes
\$ 0,00 - \$200,00	2	1,26%
\$201,00 - \$400,00	8	5,03%
\$401,00 - \$600,00	47	29,56%
\$601,00 - \$800,00	66	41,51%
Más de \$801	36	22,64%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-12:** Ingresos mensuales

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** En el Cantón Pastaza, el 1,26% de las personas con discapacidad reportan ingresos mensuales entre 0 y 200 dólares, mientras que el 5,03% tienen ingresos en el rango de 201 a 400 dólares. Un 29,56% de las personas con discapacidad en el Cantón Pastaza reportan ingresos mensuales entre 401 y 600 dólares, y un 41,51% tienen ingresos en el rango de 601 a 800 dólares.

Un 22,64% de las personas con discapacidad encuestadas en el Cantón Pastaza tienen ingresos mensuales superiores a 801 dólares.

**Interpretación:** En el Cantón Pastaza predomina un grupo de personas con discapacidad que tiene ingresos mensuales entre 601 y 800 dólares, lo que sugiere que la mayoría tiene un nivel de ingresos relativamente alto en la región. Sin embargo, también es relevante destacar que hay un porcentaje significativo de personas con discapacidad con ingresos mensuales entre 401 y 600 dólares, lo que indica que existe una población en el Cantón Pastaza que necesita calificar para la devolución del IVA y de este modo mejorar su calidad de vida.

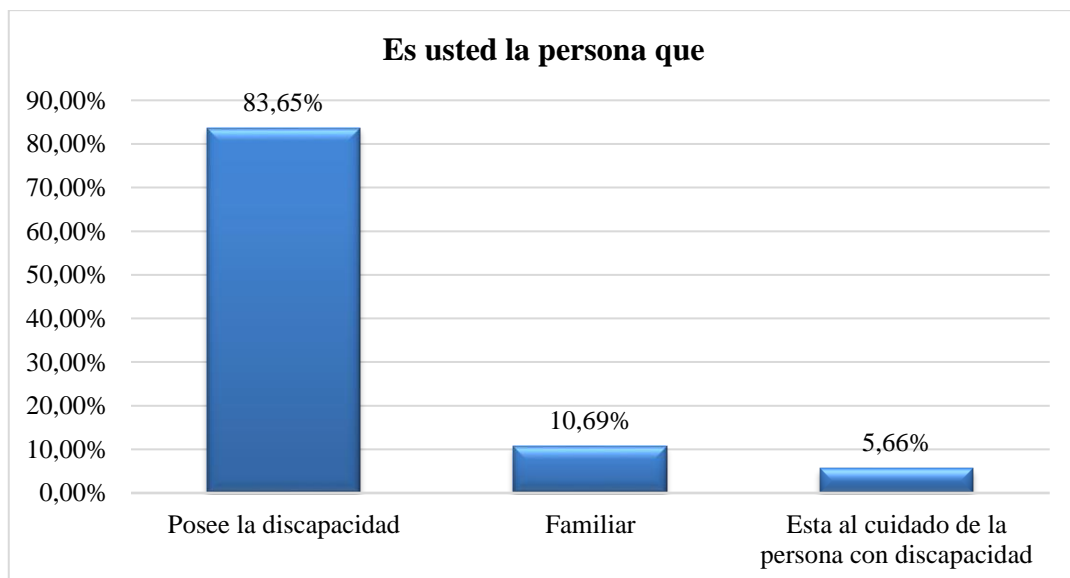
**Pregunta 13: Es usted la persona que:**

**Tabla 4-13:** Es usted la persona que:

Descripción	Nº de personas	Porcentajes
Posee la discapacidad	133	83.65%
Familiar	17	10.69%
Esta al cuidado de la persona con discapacidad	9	5.66%
	159	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-13:** Es usted la persona que

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** Se puede observar en la ilustración 4-13, nos indica que el 83,65% de las personas encuestadas eran personas que padecían de alguna discapacidad. El 10,69% eran familiares de

personas con discapacidad. El 5,66% eran personas que estaban al cuidado de la persona con discapacidad.

**Interpretación:** En el Cantón Pastaza la mayoría de las personas encuestadas fueron personas con discapacidad que aún se pueden valer por si solos, un porcentaje significativo de las personas encuestadas fueron familiares de personas con discapacidad, observándose un interés y preocupación por parte de los familiares en conocer y entender cómo funciona la devolución del IVA y un número mucho más pequeño de personas encuestadas fueron personas que están cuidando de persona con discapacidad, lo que indica que hay otras personas que están involucradas en el cuidado y apoyo de las personas con discapacidad en el Cantón Pastaza.

**Tabla 4-14:** Cuidadores de personas con discapacidad

Descripción	Nº de personas	Porcentajes
Es persona sustituta de persona con discapacidad, que está registrada como sustitutos directos en el Ministerio de Trabajo (MDT).	2	22.22%
Es sustituta por solidaridad humana en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).	7	77.78%
	9	100%

**Fuente:** Tomado de encuestas realizadas a personas con discapacidad del cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 4-14:** Cuidadores de personas con discapacidad

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

**Análisis:** Con el análisis que se observa en la ilustración 4-14, se puede deducir que el 22,22% de las personas que cuidan a personas con discapacidad son personas sustitutas de la persona con discapacidad, que están registradas como sustitutos directos en el Ministerio de Trabajo (MDT).

El 77,78% de las personas que cuidan a personas con discapacidad son sustitutas por solidaridad humana en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

**Interpretación:** La mayoría de las personas que cuidan a personas con discapacidad en el Cantón Pastaza son sustitutas por solidaridad humana del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), lo que sugiere que estas personas están cuidando a personas con discapacidad por razones de solidaridad y apoyo, no necesariamente por un contrato formal o un registro en el Ministerio de Trabajo (MDT). Un porcentaje significativo de personas que cuidan a personas con discapacidad son personas sustitutas de la persona con discapacidad, que están registradas como sustitutos directos en el Ministerio de Trabajo (MDT), tal situación sugiere que aquellas personas pueden o deben conocer de la política pública de devolución del IVA para apoyar de manera integral a quienes brindan su cuidado.

#### **4.2. Discusión (argumentación, sistematización y cuestionamiento de la información obtenida)**

La información proporcionada en la encuesta ofrece una visión detallada de la situación de las personas con discapacidad en el cantón Pastaza. Sin embargo, es beneficioso considerar la retroalimentación directa de la comunidad para garantizar la efectividad de futuras investigaciones:

En un contexto general, se observa el predominio de hombres con discapacidad en el cantón Pastaza (57.86%). Dato relevante para diseñar programas y servicios específicos que aborden las necesidades particulares de esta población mayoritaria.

Por otro lado, la distribución por género es crucial para entender las dinámicas de la discapacidad en la zona y adaptar políticas orientadas a este grupo de personas en particular.

El grupo de mayor representación está representado por personas que tienen entre 18 y 64 años (63.52%). Resultados que pueden indicar la necesidad de enfoques diferenciados para los distintos rangos, como programas educativos para jóvenes y servicios de atención para adultos mayores con discapacidad.

En este contexto el rango de edades proporciona información valiosa para la planificación de servicios y asignación de recursos.



Por otro lado, un 56.60% tiene el carné emitido por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS). Este resultado destaca la importancia de tener un sistema efectivo de registro y reconocimiento de personas con discapacidad en la comunidad.

La mayoría tiene el carné, pero se señala que algunas personas con discapacidad no lo tienen aún, a pesar de ser beneficiarias de la devolución del IVA.

En cuanto al porcentaje de discapacidad: Distribución variada, pero el 28.30% se encuentra en el rango del 75% al 84%, situación que llevaría a entender que la necesidad de servicios específicos para personas con discapacidades muy necesaria.

La diversidad en los niveles de discapacidad destaca la importancia de servicios que deben ser adaptados a diferentes necesidades y en relación al conocimiento de la devolución del IVA, observamos que un 66.04% está familiarizado con la devolución del mismo, pero no dejamos de notar que aún existe un considerable porcentaje de desconocimiento entre las personas con discapacidad sobre el tema de devolución de estos valores, lo que sugiere la necesidad de mejorar la divulgación de ventaja para este grupo en particular.

Se puede decir que la falta de conocimiento puede afectar la participación de las personas con discapacidad en programas de beneficios fiscales. Aquí se destaca la perspectiva de varios autores sobre el manejo del IVA, en especial con énfasis en su devolución en Ecuador, siendo un impuesto multifásico (González, Narváez, Erazo, 2019).

Con respecto a las fuentes de información vemos que los amigos (36.19%) y familiares (19.05%) son fuentes importantes de información. Identificar estos canales puede ser útil para mejorar estrategias de comunicación dirigidas a personas con discapacidad.

Conocer cómo se enteran las personas de los beneficios puede influir en las estrategias de difusión.

En referencia a los beneficiarios de la devolución del IVA: Un 66.04% se beneficia de la devolución del IVA. Este dato respalda la efectividad del programa, pero también indica que aún hay un porcentaje significativo que no se beneficia.

El interés en ser guiado para la devolución del IVA: él 98.15% de los no beneficiarios desearía recibir orientación. Se destaca la necesidad de servicios de asesoramiento para aquellos que aún no se benefician.

La gran mayoría está abierta a recibir orientación, lo que sugiere una oportunidad para mejorar la participación.

Con respecto a la difusión de la información sobre la devolución del IVA: un 61.64% considera que la información no es suficientemente difundida. Resalta la importancia de mejorar las estrategias de comunicación para llegar a un público con discapacidad más amplio.

Sistematización: La percepción de la falta de difusión puede afectar la participación en programas de beneficios fiscales.

En cuanto al conocimiento de sanciones por irregularidades en la devolución del IVA: El 55.35% tiene conocimiento de las sanciones. La falta de conocimiento en casi la mitad de la población podría indicar la necesidad de educación sobre el programa y sus implicaciones.

El conocimiento de las sanciones es esencial para garantizar la legalidad y transparencia del programa. Situación que deja ver que en Ecuador persisten limitaciones normativas en relación con las personas con discapacidad, como la presencia de instituciones jurídicas restrictivas (Palacios, 2021).

Los ingresos provienen principalmente de actividades económicas independientes (35.22%) y pensiones jubilares (26.42%). Esta información es clave para diseñar estrategias de apoyo económico y laboral adaptadas a las capacidades de las personas con discapacidad.

Comprender la fuente de ingresos facilita el diseño de políticas de inclusión laboral.

Cuanto a los Ingresos Mensuales: la Mayoría de las personas con discapacidad (41.51%) percibe ingresos entre \$601 y \$800. El conocimiento de los niveles de ingresos es vital para evaluar la viabilidad de los programas de beneficios fiscales. Ellos proporcionan información valiosa para ajustar los umbrales de elegibilidad de quienes deben o no acceder al beneficio de la devolución.

La mayoría (83.65%) de las personas con discapacidad son los protagonistas de sus acciones y actos, seguido por familiares y cuidadores. Este desglose es crucial para comprender quiénes son los actores principales que pueden requerir servicios y apoyo por parte del SRI, es decir la diferenciación entre personas con discapacidad, familiares y cuidadores es fundamental para la planificación de servicios y recursos.

Se menciona de modo general la Escala GENCAT como una herramienta para evaluar objetivamente la calidad de vida de las personas, esta proporciona indicadores para el diseño ambiental y de programas a implementar o que están en ejecución (Verdugo, 2012).

De manera amplia Verdugo aborda la tributación desde diferentes perspectivas, incluyendo su historia en el Ecuador, sus principios rectores, la gestión tributaria, el IVA y los beneficios fiscales

para personas con discapacidad, conectando estos temas con la calidad de vida de personas con discapacidad y los desafíos normativos a los que se pueden llegar entorno a este tema.

#### *4.2.1. Identificación de áreas críticas en el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad*

A partir de la información recabada mediante encuestas dirigidas a personas con discapacidad, tanto aquellas que han pasado por el proceso de solicitud de devolución del IVA como aquellas que no lo han hecho, junto con un análisis detallado de los procedimientos actualmente definidos por el Servicio de Rentas Internas (SRI), se han identificado los puntos críticos del proceso lógico con las siguientes fallas:

1. Servicios de asesoramiento contratados por personas con discapacidades para realizar los trámites, situación que implica costos adicionales para acceder al beneficio de la devolución del IVA en el cantón Pastaza.
2. Dificultades físicas que enfrentan a las personas al acudir a los establecimientos del SRI a realizar la solicitud, debido a factores como la distancia, medios de desplazamiento y los tiempos de espera necesarios para completar las diligencias.
3. Falta de conocimiento por parte de los contribuyentes sobre el procedimiento a seguir o incluso de la existencia del beneficio tributario al que pueden acceder. Además, algunos consideran el proceso como una pérdida de tiempo o temen que quede sin resolver.
4. La correcta cumplimentación del formulario para validar los comprobantes de venta físicos por los consumos de bienes y servicios.
5. Posibles extensiones en los plazos determinados por el SRI para la acreditación de la devolución, debido a errores en la información proporcionada por los contribuyentes, como datos bancarios incorrectos que no fueron validados inicialmente por el sistema.
6. Problemas recurrentes en el portal web del SRI experimentados por los beneficiarios, como caídas del sistema durante el proceso de solicitud o fallos en el almacenamiento de la información ingresada, lo que obliga a repetir el procedimiento.

Estos puntos críticos reflejan los desafíos significativos que enfrentan las personas con discapacidad en el proceso de devolución del IVA, destacando la necesidad de abordar estas problemáticas para garantizar un acceso equitativo y efectivo a este beneficio tributario.

### 4.3. Entrevista a funcionarios dl SRI zona 3, Cantón Pastaza

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1. ¿Todos las personas con discapacidad pueden aplicar a la devolución del IVA?	De acuerdo a la Ley de Régimen Tributario Interno. Artículo 74, si. El cual señala: Las personas con discapacidad tendrán derecho a la devolución del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal.	Si, así lo considera la Ley de Regimen Tributario Interno.	De acuerdo a la normativa vigente, toda persona que tiene una discapacidad igual o superior al 30% tiene derecho a la devolución del IVA.
2. ¿Cuál es el requisito principal para que una persona con discapacidad acceda a la devolución del IVA?	Según el Reglamento para la Aplicación de de la ley de Regimén Tributario Interno, en el Art. 177 dice: Para ejercer el derecho a la devolución del impuesto al valor agregado, las personas con discapacidad deberán ser calificadas por la autoridad sanitaria nacional a través del Sistema Nacional de Salud y los sustitutos ser certificados por la autoridad nacional de inclusión económica y social en los casos previstos y de acuerdo a lo dispuesto en la ley	La normativa vigente señala que para ejercer el derecho a la devolución del impuesto al valor agregado, 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 comprobantes de venta autorizadas por el SRI.	Para que una persona con discapacidad acceda a la devolución del IVA debe ser calificadas por la autoridad sanitaria nacional a través del Sistema Nacional de Salud y los sustitutos ser certificados por la autoridad nacional de inclusión económica y social en los casos previstos y de acuerdo a lo dispuesto en la ley. Esto lo encontramos en el Reglamento para la Aplicación de de la ley de Regimén Tributario Interno, en el Art. 177

✚ Matriz de entrevistas a funcionarios del SRI parte B

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>3. ¿Cuál es la edad límite para que una persona con discapacidad pueda acceder a este beneficio?</p>	<p>No existe edad límite para que la persona con discapacidad pueda acceder a este beneficio.</p>	<p>Con la calificación que le otorga la autoridad sanitaria nacional a través del Sistema Nacional de Salud y la certificación concedida por la autoridad nacional de inclusión económica y social al sustituto, ya pueden acceder al beneficio tributario, sin importar la edad de la persona que tiene la discapacidad..</p>	<p>Para que una persona con discapacidad acceda a este beneficio tributario no hay edad límite.</p>
<p>4. ¿Con qué frecuencia las personas con discapacidad o su sustituto pueden aplicar a la devolución del IVA?</p>	<p>Las personas con discapacidad o su sustituto lo pueden hacer mensualmente o también hacerse acreedor de este beneficio desde el momento en el cual hayan realizado el pago del IVA por sus compras de bienes y servicios, de primera necesidad. Puede solicitar la devolución hasta cinco años transcurridos desde la fecha de emisión del comprobante de venta</p>	<p>Las personas con derecho a esta devolución pueden solicitarla desde el momento en el cual hayan realizado el pago del IVA por sus compras de bienes y servicios, de primera necesidad. Recuerde que puede solicitar la devolución hasta cinco años transcurridos desde la fecha de emisión del comprobante de venta</p>	<p>Si el establecimiento emite comprobantes electrónicos, la persona con discapacidad puede acceder a este beneficio desde el momento en el cual hayan realizado el pago del IVA por sus compras de bienes y servicios, de primera necesidad, es decir de forma inmediata.</p>

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3										
<p>5. ¿Cuál es el la base imponible máxima mensual a la que se aplica el valor a devolver a las personas con discapacidad?</p>	<p>La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites y condiciones establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, esto es según la Ley Organica de Discapacidad, Art. 78</p>	<p>según la Ley Organica de Discapacidad, Art. 78, dice al respecto: La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites y condiciones establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno,</p>	<p>De acuerdo según la Ley Organica de Discapacidad, Art. 78, senala que: La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites y condiciones establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno,</p>										
<p>6. Sobre la devolución de valores por IVA: ¿Hasta cuántos años anteriores se puede pedir devolución?</p>	<p>Se puede solicitar la devolución del IVA hasta de 5 años atrás. El monto y condiciones para periodos anteriores se detalla a continuación.</p> <table border="1" data-bbox="606 1411 861 1590"> <thead> <tr> <th data-bbox="606 1411 766 1456">Grado de Discapacidad entre</th> <th data-bbox="766 1411 861 1456">Porcentaje de aplicación del beneficio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="606 1467 766 1500">Del 30% al 49%</td> <td data-bbox="766 1467 861 1500">60%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="606 1500 766 1534">Del 50% al 74%</td> <td data-bbox="766 1500 861 1534">70%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="606 1534 766 1568">Del 75% al 84%</td> <td data-bbox="766 1534 861 1568">80%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="606 1568 766 1601">Del 85% al 100%</td> <td data-bbox="766 1568 861 1601">100%</td> </tr> </tbody> </table>	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%	<p>Se puede solicitar la devolución de hasta 5 años anteriores, contados dede la fecha de emisión del comprobante de venta.</p>	<p>La persona con discapacidad o su sustituto puede soocitar la devolución del IVA hasta 5 años anteriore. contados a paartir de la fecha que se emitió el comprobante de venta.</p>
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%												

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
7 ¿Cuál es el monto máximo mensual que se aplica para la devolución del IVA a las personas con discapacidad durante el año 2022?	<p>A partir de enero del 2022 EL VALOR MENSUAL a devolver a la persona con discapacidad o su sustituto es de \$102,00 y varía según el porcentaje de discapacidad del beneficiario. Esto no aplica para la compra de:</p> <p>a). Prótesis para personas con discapacidad auditiva, visual y física,</p> <p>b). Órtesis,</p> <p>c). Equipos, medicamentos, y elementos necesarios para su rehabilitación;</p> <p>d). Equipos, maquinarias y útiles de trabajo, especialmente diseñados y adaptados para ser usados por personas con discapacidad;</p> <p>e). Elementos de ayuda para la accesibilidad, movilidad, cuidado, higiene, autonomía y seguridad;</p> <p>f). Equipos y material pedagógico especiales para educación, capacitación, deporte y recreación;</p> <p>g). Elementos y equipos de tecnología de la información, de las comunicaciones y señalización;</p> <p>h). Equipos, maquinarias y toda materia prima que sirva para elaborar productos de uso exclusivo para personas con discapacidad.</p> <p>En la compra de estos productos, no aplica el monto límite de \$102,00, únicamente aplica el monto según el porcentaje,</p>	<p>El valor mensual al que tiene derecho a devolución la persona con discapacidad o su sustituto, por las compras de bienes y servicios de primera necesidad es de \$102,00; este valor esta vigente desde enero del 2022. Es importante que el beneficiario conozca que de acuerdo a la normativa vigente, los comprobantes de venta por los cuales se solicite la devolución deberán conservarse por un plazo de siete años desde su fecha de emisión.</p>	<p>Desde enero del 2022 el valor mensual al que tienen derecho a devolución la persona con discapacidad, representante legal o su sustituto es \$102,00 el mismo que varía de acuerdo al grado de discapacidad. Los beneficiarios de este incentivo deberán conservar los comprobantes de venta por los cuales se solicite la devolución por un plazo de siete años desde su fecha de emisión, de acuerdo con lo establecido en la normativa tributaria vigente para los plazos de prescripción de la obligación tributaria.</p>

<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistado 1</b>	<b>Entrevistado 2</b>	<b>Entrevistado 3</b>
8. ¿Cuáles son los inconvenientes que se pueden presentar al momento que la persona con discapacidad o su sustituto acceda a la devolución del IVA?	Uno de los principales inconvenientes que se pueden presentar al momento de acceder a la devolución del IVA, es la presentación de comprobantes de ventas de compras realizadas por terceros	Solicitar la devolución del IVA de C.V., cuyas compras no han sido de bienes y servicios para uso personal, y la presentación de comprobantes de ventas de compras realizadas por tercero.	Utilizar comprobantes de venta de compras realizadas por terceros, así como pedir la devolución del IVA, por la compra de productos que no han sido bienes y servicios para uso persona
9. ¿Qué tipo de controles existen por parte del SRI para evitar documentación alterada antes y después de la aprobación para la devolución de IVA?	Generalmente el control es posterior, lo realiza el analista	El SRI podrá verificar mediante procedimientos de control posterior, los montos reintegrados, y de identificarse que se reconocieron valores indebidamente, podrá cobrar estos valores incluyendo intereses y multas, o compensar con futuras devoluciones a favor del beneficiario del derecho.	Mediante procedimientos de control posterior, el SRI podrá verificar los montos reintegrados, y de identificarse que se reconocieron valores indebidamente, podrá cobrar estos valores incluyendo intereses y multas, o compensar con futuras devoluciones a favor del beneficiario del derecho.



<p>10. ¿De qué forma el SRI comprueba que la información que presenta la persona con discapacidad o su sustituto es verídica, existen sanciones al momento de detectar irregularidades?</p>	<p>Si la persona con discapacidad o su sustituto ha presentado alguna solicitud basada en información inconsistente, inexacta, con errores o mantenga diferencias a favor del Servicio de Rentas Internas, esta pedirá el reintegro de los valores incluyendo intereses y multas, o lo compensará con futuras devoluciones a favor del beneficiario del derecho.</p>	<p>En caso de detectarse que el contribuyente ha presentado alguna solicitud de devolución basada en información inconsistente, inexacta, con errores o mantenga diferencias a favor de la Administración Tributaria, esta podrá deshabilitar la atención de la solicitud de devolución por internet y en tal virtud, el contribuyente sólo presentará sus futuras solicitudes, en forma física, a través de las ventanillas, para la regularización y/o compensación de las diferencias encontradas</p>	<p>Al cotejar los comprobantes de venta (sean físicos o electrónicos), con la base de datos se comprueba la veracidad de la información. En caso que exista alguna irregularidad e identificarse que se devolvieron valores indebidamente, el sujeto activo podrá cobrar estos valores incluyendo intereses y multas</p>
---	--	--	--

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>11. El SRI, aprobó nuevas reglas para realizar la devolución del IVA a las personas con discapacidad. ¿En qué consiste la devolución automática?</p>	<p>Las personas con discapacidad, representantes legales o sus sustitutos, para poder acceder a la devolución automática del IVA, en los locales comerciales autorizados, este mecanismo de devolución se aplica de manera automática.</p> <p>Para ello deberán contar con el código de confirmación personal que se genera a cada persona una vez que se registra en las oficinas del Servicio de Rentas Internas.</p> <p>La solicitud de registro para el canal automático para la devolución del IVA y generación de código de confirmación se realiza por una única vez en las oficinas del Servicio de Rentas Internas.</p>	<p>La devolución automática es un servicio que brinda el SRI a las personas con discapacidad, representante legal o sus sustitutos para que puedan tener acceso al beneficio tributario, el mecanismo de devolución automática se aplicará de manera inmediata por cada compra realizada con comprobantes electrónicos, de conformidad con los límites establecidos en la normativa tributaria vigente.</p> <p>Los beneficiarios deberán contar con el código de confirmación personal que se genera individualmente una vez que se registra en las oficinas del SRI.</p> <p>La solicitud de registro para el canal automático para la devolución del IVA y generación de código de confirmación se realiza por una única vez en las oficinas del SRI.</p>	<p>Para que la persona con discapacidad, representante legal o su sustituto acceda a la devolución automática del IVA, en los locales comerciales autorizados, deberán contar con el código de confirmación personal que se genera a cada persona una vez que se registra en las oficinas del Servicio de Rentas Internas.</p> <p>La solicitud de registro para el canal automático para la devolución del IVA y generación de código de confirmación se realiza por una única vez en las oficinas del SRI.</p> <p>El mecanismo de devolución automática se aplicará de manera inmediata por cada compra realizada con comprobantes electrónicos, de conformidad con los límites establecidos en la normativa tributaria vigente.</p>

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>12. ¿Cuáles son los pasos que la persona con discapacidad debe seguir para aplicar a este incentivo tributario?</p>	<p>Primero debe tener el carné del CONADIS o del MSP.</p> <p>Se debe llenar la solicitud de registro e 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 requisitos establecidos para el trámite.</p>	<p>Si lo realiza de manera presencial, los requisitos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Original y copia de la solicitud de devolución.</li> <li>- Cédula de ciudadanía del beneficiario.</li> <li>- Carné del CONADIS o MSP.</li> <li>- Listado de las compras y comprobantes de venta originales o copias notariadas o certificadas por el emisor.</li> </ul> <p>También se puede realizar el trámite por internet, para lo cual se debe cumplir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber presentado la primera solicitud de devolución por ventanilla en cualquiera de las agencias del SRI a nivel nacional.</li> <li>- Obtener en las oficinas del SRI la clave de acceso a Servicios en Línea.</li> <li>- Llenar el listado de comprobantes de venta físicos para solicitudes por internet.</li> </ul>	<p>El contribuyente debe tener el documento otorgado por la autoridad sanitaria que lo habilite como persona con discapacidad, llenar la solicitud de registro e ingresar a través los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional o por medio de los canales electrónicos dispuestos para el efecto, adjuntando los requisitos establecidos para el trámite en archivo PDF.</p>

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>13. ¿Cuál es la documentación o requisitos que deben presentar las personas con discapacidad o su sustituto para aplicar a la devolución del IVA?</p>	<p>La persona con discapacidad o su sustituto debe presentar en ventanilla:</p> <p>Cedula de ciudadanía, carné del CONADIS o del MSP, Comprobantes de ventas</p> <p><b>Si la solicitud se encuentra firmada por la persona con discapacidad y la presenta una tercera persona:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llenar la autorización que consta en el reverso de la solicitud.</li> <li>- Cédula de ciudadanía de la persona con discapacidad.</li> <li>- Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación de la persona que ingresa la solicitud</li> </ul> <p><b>Si la solicitud se encuentre firmada y presentada por una tercera persona o sustituto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del certificado de sustituto (emitido por la autoridad nacional competente).</li> <li>- Cédula de ciudadanía de la persona con discapacidad.</li> <li>- Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del tercero.</li> <li>- Constar como sustituto en las bases emitidas por la autoridad nacional competente Ministerio de Trabajo o Ministerio de Inclusión Económica y Social).</li> </ul> <p><b>Si la solicitud se encuentre firmada y presentada por una tercera persona (padre, madre, curador o mandatario)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del poder general, especial o documentación que, a la fecha de la solicitud, permita identificar que el representante legal ostenta tal calidad.</li> <li>- Cédula de ciudadanía de la persona con discapacidad.</li> <li>- Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del tercero.</li> </ul>	<p>Si la persona con discapacidad o su sustituto lo hacen de <b>manera presencial</b>, los requisitos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Original y copia de la solicitud de devolución,</li> <li>- Cedula de ciudadanía</li> <li>- Carné del CONADIS o del MSP.</li> <li>- Comprobantes de ventas</li> </ul> <p>Si el trámite se lo <b>realiza en línea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber presentado la primera solicitud de devolución por ventanilla en cualquiera de las agencias del SRI a nivel nacional.</li> <li>- Obtener en las oficinas del SRI la clave de acceso a Servicios en Línea.</li> <li>- Llenar el listado de comprobantes de venta físicos para solicitudes por internet.</li> </ul>	<p>Para que la persona con discapacidad o su sustituto presente la devolución de IVA de manera presencial, se debe: ingresar la solicitud en una de las ventanillas de atención, presentando la cédula original, el certificado bancario y los comprobantes de ventas originales de manera física; puedes realizar varias solicitudes en un mismo mes, siempre y cuando no sean las mismas facturas presentadas anteriormente.</p> <p>Es importante indicar que una tercera persona también puede realizar el trámite, siempre y cuando exista autorización otorgada por el contribuyente.</p>

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
14. ¿De acuerdo al grado de discapacidad presentado, ¿Cuál es el porcentaje y monto de devolución al que la persona con discapacidad tiene daerecho?	De acuerdo al grado de discapacidad el porcentaje y monto de devolución es el siguiente para el año 2022: Si el grado de discapacidad esta entre el 30% al 49% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 60% y el monto del beneficio es de \$61,20 mensual. Si el grado de discapacidad esta entre el 50% al 74% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 70% y el monto del beneficio es de \$71,40 mensual. Si el grado de discapacidad esta entre el 75% al 84% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 80% y el monto del beneficio es de \$81,60 mensual. Si el grado de discapacidad esta entre el 85% al 100% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 100% y el monto del beneficio es de \$102,00 mensuales.	De acuerdo al grado de discapacidad el porcentaje y monto de devolución es el siguiente para el año 2022: Si el grado de discapacidad se encuentra entre el 30% al 49% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 60% y el monto del beneficio es de \$61,20 mensual. Si el grado de discapacidad se encuentra entre el 50% al 74% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 70% y el monto del beneficio es de \$71,40 mensual. Si el grado de discapacidad se encuentra entre el 75% al 84% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 80% y el monto del beneficio es de \$81,60 mensual. Si el grado de discapacidad se encuentra entre el 85% al 100% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 100% y el monto del beneficio es de \$102,00 mensuales.	De acuerdo al grado de discapacidad el porcentaje y monto de devolución es el siguiente para el año 2022: Si el grado de discapacidad se encuentra entre el 30% al 49% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 60% y el monto del beneficio es de \$61,20 mensual. Si el grado de discapacidad se encuentra entre el 50% al 74% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 70% y el monto del beneficio es de \$71,40 mensual. Si el grado de discapacidad se encuentra entre el 75% al 84% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 80% y el monto del beneficio es de \$81,60 mensual. Si el grado de discapacidad se encuentra entre el 85% al 100% el porcentaje de aplicación del beneficio será del 100% y el monto del beneficio es de \$102,00 mensuales.

#### 4.4. Análisis de Resultados

De las entrevistas realizadas a los funcionarios del Servicio de Rentas Internas del cantón Pastaza, hemos obtenido que todos los funcionarios consideran que las personas con discapacidad deben tener la calificación de la autoridad sanitaria nacional a través del Sistema Nacional de Salud y

los sustitutos ser certificados por la autoridad nacional de inclusión económica y social, así mismo los representantes legales (padre, madre, curador o mandatario).

Además, la primera solicitud de IVA debe realizarse por ventanilla de manera obligatoria, ya que la persona con discapacidad, representante legal o sustituto debe firmar un acuerdo de responsabilidad de todas las acciones que realice como usuario y beneficiario.

La persona con discapacidad, representante legal o sustituto podrá requerir la devolución del IVA por cada periodo mensual concluido. La solicitud de devolución podrá acumular varios periodos, es decir podrán presentarse varias solicitudes de devolución de un mismo periodo, siempre y cuando los valores no hayan sido solicitados anteriormente, sobre los cuales ya exista pronunciamiento por parte de la Administración Tributaria, y se registre saldo disponible para dicho periodo a favor del beneficiario.

A partir del año 2019 surgió un cambio, el mismo que se da al detectar la vulnerabilidad de este derecho, inhabilitándose la posibilidad de pedir la devolución en línea de los últimos 5 años, es decir, en línea sólo se podrá solicitar la devolución del IVA hasta un año atrás, si se requiere la devolución de IVA de más de un año deberá realizarse el trámite por ventanilla, cabe indicar que en el mismo mes se pueden presentar la solicitud de varios meses.

De forma general los funcionarios del SRI consideran que se ha publicado por medio del portal las características del trámite de devolución del IVA y el proceso a seguir, de esta forma se evita que la ciudadanía sea engañada y tengan conocimiento del proceso de reclamo de dicho beneficio tributario al cual tienen derecho las personas con discapacidad.

Se da a conocer que la administración tributaria no cuenta con un control previo, más bien se efectúan procesos de control posterior a fin de recuperar los valores indebidamente cobrados por las personas con discapacidad, representantes legales o sustitutos. Es muy importante informar que como parte de las acciones tomadas para evitar que exista un fraude, es dar a conocer a las personas con discapacidad lo que podría suceder si se realizan acciones de engaño al estado ecuatoriano por este beneficio tributario; es decir, la consecuencia que conllevan.

Si se detecta que la persona beneficiaria de este incentivo tributario ha presentado alguna solicitud de devolución basada en información inconsistente, inexacta, con errores o mantenga diferencias a favor de la Administración Tributaria, el SRI podrá deshabilitar la atención de la solicitud de devolución por internet y en tal virtud, el contribuyente sólo presentará sus futuras solicitudes, de forma física, es decir a través de las ventanillas, para la regularización y/o compensación de las

diferencias encontradas, ya que no se puede negar el ingreso a ningún tipo de trámite aun cuando se detecten anomalías realizadas por la persona beneficiaria.

La Administración Tributaria podrá habilitar la atención de la solicitud por el canal SRI en línea, una vez que haya verificado que se han superado las causales para su inhabilitación; sin perjuicio de futuras verificaciones que conlleven la inhabilitación del mecanismo.

Es importante conocer que los comprobantes de venta por los cuales se solicite la devolución deberán conservarse por un plazo de siete años desde su fecha de emisión, de acuerdo con lo establecido en la normativa tributaria vigente para los plazos de prescripción de la obligación tributaria.

Es muy importante que las personas entrevistadas del Servicio de Rentas Internas nos dieron una información real a la cual las personas con discapacidad tienen derecho, es así que para el año 2022 el monto mensual de devolución del IVA es de \$102,00 el mismo que se aplica de acuerdo al grado de discapacidad.

**Tabla 4 – 16:** Monto mensual de devolución del IVA a las personas con discapacidad durante el año 2022

Grado de discapacidad	Porcentaje de aplicación del beneficio	Beneficio mensual
Del 30% al 49%	60%	$\$102 \times 60\% = \$61.20$
Del 30% al 49%	70%	$\$102 \times 70\% = \$71.40$
Del 30% al 49%	80%	$\$102 \times 80\% = \$81.60$
Del 30% al 49%	100%	$\$102 \times 100\% = \$102.00$

**Fuente:** Tomado de la entrevista realizada a funcionarios del SRI, zona 3, cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

Cabe mencionar que las personas con discapacidad pueden solicitar la devolución del IVA hasta de 5 años atrás, el monto y condiciones para los periodos anteriores se detalla a continuación:

**Tabla 4 – 17:** Valor anual de devolución del IVA a las personas con discapacidad durante los años 2018 al 2022

Año	Sueldo	Cálculo	Beneficio mensual
2018	\$386,00	$\$386.00 \times 2 \times 12\%$	\$92,64
2019	\$394,00	$\$394.00 \times 2 \times 12\%$	\$94,56
2020	\$400,00	$\$400.00 \times 2 \times 12\%$	\$96,00
2021	\$400,00	$\$400.00 \times 2 \times 12\%$	\$96,00
2022	\$425,00	$\$425.00 \times 2 \times 12\%$	\$102,00

**Fuente:** Tomado de la entrevista realizada a funcionarios del SRI, zona 3, cantón Pastaza 2024

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

En conclusión el Servicio de Rentas Internas tiene absoluto conocimiento de lo que está sucediendo en el proceso de devolución del IVA a las persona con discapacidad, sin embargo, las medidas que se han tomado no son asertivas para con este grupo vulnerable de nuestro país, puesto que una persona con discapacidad solo podrá pedir en línea la devolución del Impuesto al Valor Agregado un año atrás; si la persona con discapacidad necesita solicitar la devolución por más de un año, deberá acercarse personalmente a las oficinas del SRI a realizar el trámite.

Esta información solo se la conoce a través de los medios públicos que posee la institución, limitando de esta manera la propagación de la información.

#### **4.5. Idea a defender**

Examinar la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en especial de personas con discapacidad en el cantón Pastaza entre 2020 y 2022 brinda la oportunidad de valorar cómo esta devolución afecta la calidad de vida y el bienestar de este grupo de la población.



## **CAPÍTULO V**

### **5. MARCO PROPOSITIVO**

#### **5.1. Título**

Estrategias para mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas con discapacidad de la población en el cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

#### **5.2. Antecedentes de la propuesta**

En la región amazónica de Ecuador se integra la provincia de Pastaza, y dentro de esta, el cantón Pastaza como una de sus divisiones. Ubicado en la parte oriental del país, en la cuenca amazónica, el cantón Pastaza limita al norte con la provincia de Napo, al sur con la provincia de Morona Santiago, al este con la provincia de Sucumbíos y al oeste con la provincia de Tungurahua. Su clima es tropical de selva, caracterizado por altas temperaturas y abundantes precipitaciones, apta para albergar una rica biodiversidad con una variada flora y fauna propia de la selva amazónica.

Una diversa población es evidente en el cantón Pastaza, aquí la población está compuesta por comunidades indígenas, mestizas y afrodescendientes, lo que enriquece su panorama cultural. En lo económico la localidad se ve influenciada por actividades como la agricultura, la pesca y la explotación de recursos naturales, a esto se suma el turismo, impulsado por la belleza natural diversa de la región amazónica que está compuesta por comunidades indígenas, mestizas y afrodescendientes, lo cual enriquece su panorama cultural. La localidad se ve influenciada por actividades de turismo extremo como en rafting por la belleza y variedad de ríos.

En el cantón Pastaza, localidad geográfica de estudio los ríos, bosques tropicales y la biodiversidad son recursos naturales vitales tanto para la subsistencia de las comunidades locales como para el potencial turístico de la región, a esto sumemos la diversidad étnica misma que refleja riqueza en sus prácticas culturales y tradiciones, incluyendo festividades, danzas y ceremonias de las comunidades indígenas, que conservan y preservan su legado cultural. Las vías de acceso a las distintas comunidades facilitan la movilidad humana mediante una red de carreteras y el uso de ríos como medio de transporte en ciertas zonas.

En Pastaza la oferta educativa y de salud varían de acuerdo con las necesidades específicas de las comunidades, en especial de las más remotas, por ello tanto instituciones gubernamentales como organizaciones no gubernamentales trabajan para dotar y mejorar el acceso a estos servicios. Sin

embargo, el impacto ambiental en la zona es notorio, aquí es evidente la explotación de recursos naturales, la deforestación y otros impactos ambientales que representan desafíos para la sostenibilidad de la región, por ello es esencial implementar prácticas de desarrollo que equilibren el crecimiento económico con la preservación del entorno natural, es decir ya es hora de empezar a hacer de la zona sostenible ya que hoy por hoy es muy rica no solo en recursos naturales sino también en la parte lingüística que se mantiene aún y existen comunidades que hablan lenguas indígenas propias, una característica distintiva de la región, que contribuye a la identidad única en la Amazonía ecuatoriana.

### **5.2.1. Localización geográfica**

El cantón Pastaza se encuentra ubicado en la provincia de Pastaza, que forma parte de la región amazónica de Ecuador una descripción más detallada de la localización geográfica del cantón Pastaza es la siguiente:

**Región:** Amazonía ecuatoriana.

Provincia: Pastaza.

Coordenadas Geográficas Aproximadas:

Latitud: Entre 1° 16' S y 2° 31' S.

Longitud: Entre 77° 29' O y 76° 10' O.

**Límites:**

Al norte, limita con la provincia de Napo.

Al sur, limita con la provincia de Morona Santiago.

Al este, limita con la provincia de Sucumbios y con la República del Perú.

Al oeste, limita con la provincia de Tungurahua.

**Acceso:**

El acceso al cantón Pastaza se realiza principalmente por carretera dada su ubicación en la Amazonía, para este efecto existen carreteras de primer orden que conectan el cantón con otras ciudades y provincias circundantes en el territorio.

El cantón presenta una topografía diversa que abarca áreas de selva tropical, montañas y valles. La presencia de la Cordillera de los Andes en parte de la provincia de Pastaza contribuye a su rica y variada diversidad geográfica.

### **Puntos de Referencia Natural:**

La zona amazónica, el cantón Pastaza específicamente, alberga una diversidad biológica excepcional en sus selvas tropicales, parques y áreas naturales protegidas. Estos espacios desempeñan un papel crucial en la preservación de la flora y fauna de la región amazónica.

### **Clima:**

El clima tropical de selva, caracterizado por altas temperaturas y precipitaciones abundantes a lo largo del año es una característica en Pastaza. Esta localización geográfica en la Amazonía ecuatoriana otorga al cantón Pastaza características únicas en términos de biodiversidad, cultura indígena y entorno natural.

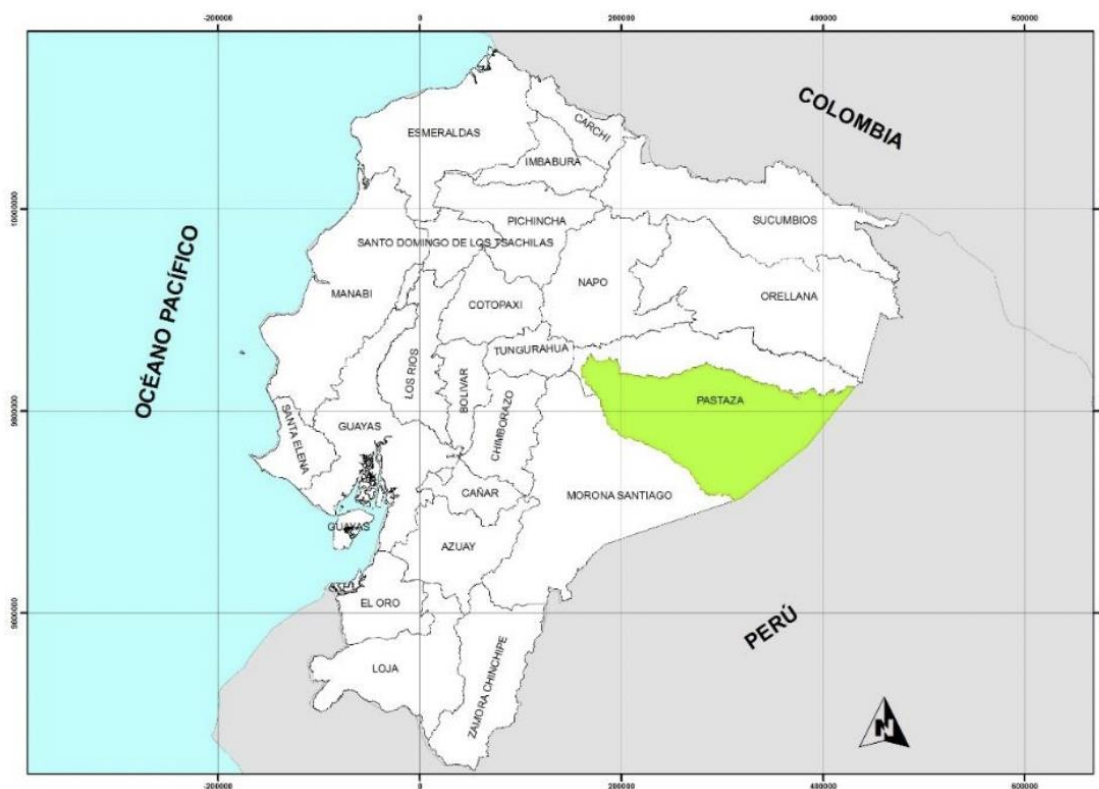
**Tabla 5-1:** Datos generales del cantón Pastaza

<b>Nombre del cantón</b>	Pastaza
<b>Fecha de creación del cantón</b>	El cantón Pastaza fue creado oficialmente el 23 de julio de 1959, mediante la Ley No. 74, durante la presidencia de Camilo Ponce Enríquez. Esta fecha marca el establecimiento político-administrativo de la jurisdicción del cantón dentro de la provincia de Pastaza en Ecuador. Desde entonces, el cantón ha experimentado desarrollos significativos en términos de población, economía y cultura
<b>Cabecera cantonal y capital</b>	Puyo
<b>Población total al 2023</b>	83.933 habitantes
<b>Extensión</b>	19.727km <sup>2</sup>
<b>Límites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al norte con los cantones de Santa Clara, Arajuno y Mera.</li><li>• Al sur con el Perú y la provincia de Morona Santiago.</li><li>• Al este con el Perú.</li><li>• Al oeste con el cantón Mera y la provincia de Morona Santiago.</li></ul>
<b>Rango altitudinal</b>	162msnm en el extremo este hasta los 3,194m en el extremo oeste
<b>Parroquias</b>	Urbana: Puyo Rurales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Canelos</li><li>• Diez de agosto</li><li>• Fátima</li><li>• Montalvo (Andoas)</li><li>• Pomona</li><li>• Río Corrientes</li><li>• Río Tigre</li><li>• Sarayacu</li><li>• Simón Bolívar (Cab. en Mushullacta)</li></ul>

- Tarqui
- Teniente Hugo Ortiz
- Veracruz (Cab. en Indillama)
- El Triunfo

**Fuente:** Plan de ordenamiento territorial, 2023.

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



**Ilustración 5-1:** Localización del cantón Pastaza

**Fuente:** Plan y ordenamiento territorial del cantón Pastaza 2019 – 2030 del GADMP

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.



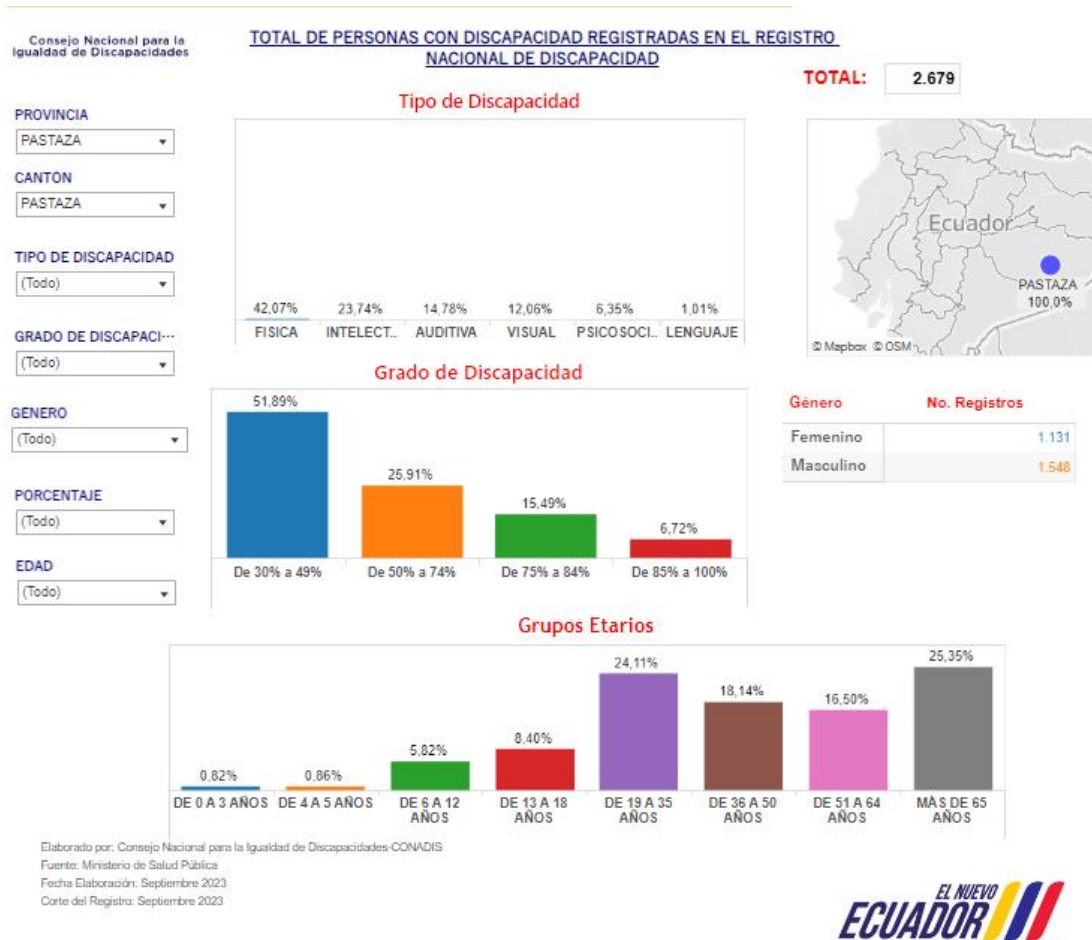
**Ilustración 5-2:** Localización del cantón Pastaza

**Fuente:** Banco central del Ecuador, 2023.

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

### 5.2.2. Población

“En el año 2023, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) recopiló datos estadísticos que revelan que en el cantón Pastaza hay un total de 2679 personas registradas con discapacidad en el Registro Nacional de Discapacidades.” (Discapacidades, 2023)



**Ilustración 5-3:** Total de personas con discapacidad en el cantón Pastaza, registradas en el registro Nacional de Discapacidades.

**Fuente:** Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

### 5.3. Diseño del Proceso Propuesto para la Devolución Automática del IVA para Personas con discapacidad

En base a lo expuesto en los epígrafes anteriores, se procede a detallar paso a paso el proceso propuesto para la devolución automática del IVA a personas con discapacidad.

a.) Proceso de registro de personas con discapacidad en el sistema de devolución Automática del IVA en el sistema de rentas Internas.

Cuando existe por parte de los beneficiarios la voluntad de validar su pertenencia a este grupo prioritario, es decir al grupo de personas con discapacidad, deberá proporcionar la información necesaria, la misma que incluye los siguientes documentos:

- Escaneo de la cédula de identidad.
- Escaneo del carné de CONADIS o del Ministerio de Salud Pública.

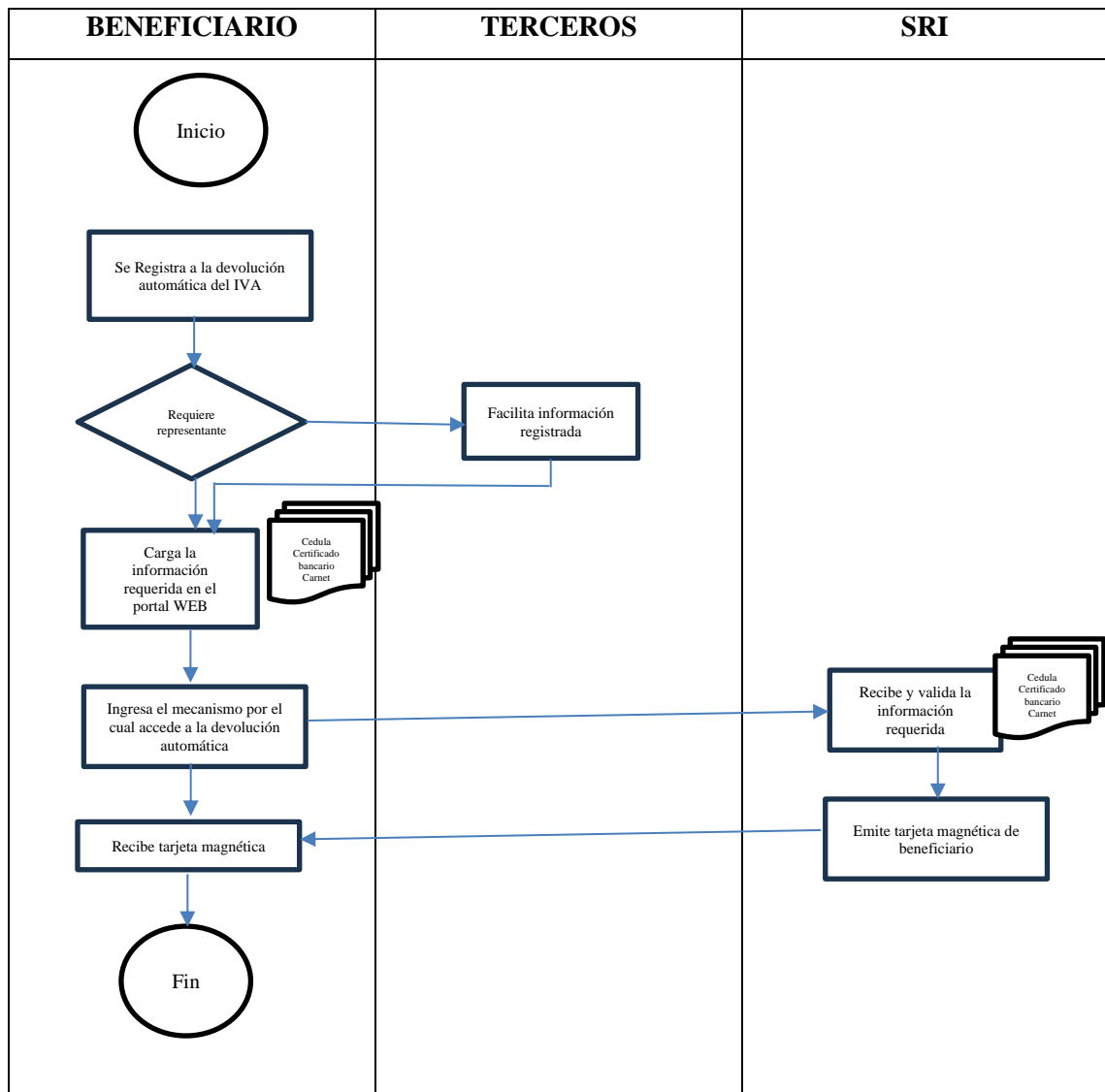
El registro en el sistema de devolución automática del IVA para personas con discapacidad se realizará a través del portal web del SRI. Aquí, el beneficiario cargará dicha documentación de forma digital para su posterior validación por parte del SRI. Además, el sistema permitirá al beneficiario registrar a una tercera persona que lo represente, en caso de necesidad. Para esto, se requerirá la siguiente información correspondiente al representante:

- Escaneo de la cédula de identidad.
- Escaneo del certificado de votación.
- Escaneo del carné de CONADIS o del Ministerio de Salud Pública

El sistema solicitará al beneficiario que determine el mecanismo mediante el cual optará por la devolución automática del IVA. Según la elección del beneficiario, el sistema del SRI definirá el tratamiento de la tarjeta correspondiente.

Validada la información por parte del SRI, esta institución procederá a emitir la tarjeta magnética con todos los datos del beneficiario, tarjeta que se utilizará a posterior para la devolución automática del IVA en las compras realizadas. La tarjeta será enviada a la dirección domiciliaria del beneficiario previo a su registro como beneficiario en el portal web o podrá ser retirada en las oficinas del SRI en un plazo mínimo de 15 días. A continuación, se incluye el flujograma del proceso, mismo que contempla cada uno de los pasos propuestos.

Flujograma del proceso de devolución Automática del IVA para personas con discapacidad



Realizado por: Albán, S., 2023	Revisado Por:	Aprobado:
--------------------------------	---------------	-----------

**Ilustración 5-4:** Proceso de devolución Automática del IVA para personas con discapacidad.

**Fuente:** Investigación de campo, (2023).

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

El prototipo de la tarjeta magnética propuesta contendrá las siguientes características:

- Nombres y apellidos de la persona con discapacidad.
- Número de identificación personal.
- Fotografía de la persona con discapacidad.
- Grado de discapacidad.
- Fecha de caducidad de la tarjeta.
- Nombres y apellidos del sustituto registrado en el SRI (en caso de ser aplicable).



A continuación, se muestra el diseño preliminar de la tarjeta que permitirá a los beneficiarios acceder a la devolución automática del Impuesto al Valor Agregado (IVA).



**Ilustración 5-5:** Localización del cantón Pastaza

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

#### b.) Análisis Costo/Beneficio de la Propuesta

Para la implementación de la propuesta, se ha optado por la utilización de tarjetas con banda magnética, lo cual satisface plenamente las necesidades del proceso que estamos definiendo. Estas tarjetas tienen un costo unitario de \$0.12. La entidad responsable deberá cubrir los gastos de adquisición y emisión de estas tarjetas. No se incluyen los costos asociados a los lectores de tarjetas, ya que la mayoría de los establecimientos disponen de estos dispositivos.

En cuanto al desarrollo y gestión del software necesario para la implementación y administración posterior de la información contenida en las tarjetas, se estima un tiempo de aproximadamente 9 meses para el desarrollo del software. Además, se estima un costo total de \$1600 en concepto de salario para 2 desarrolladores durante este período. Se ha realizado una evaluación de los gastos relacionados con la propuesta presentada, utilizando como punto de comparación una adquisición efectuada por un banco del sector público a un proveedor externo, además de una cotización de los elementos requeridos para llevar a cabo la implementación. En este análisis, se contemplan los costos asociados a la emisión de tarjetas para un total de 271 individuos pertenecientes a este grupo prioritario, que están registrados en el Registro Nacional de Discapacidad en la zona correspondiente al cantón Pastaza.

Los elementos necesarios para la implementación de la propuesta, suponiendo que el SRI realice la adquisición y emisión de las tarjetas por sus propios medios incluyen:

- Cinta de color para la impresora.
- Cinta laminada holográfica.
- Desarrollo del sistema.
- Impresora de tarjetas magnéticas.
- Tarjetas con banda magnética.

Los costos asociados con la adquisición de las tarjetas en su estado inicial, así como la compra de una impresora de tarjetas para personalizarlas son actividades iniciales que no se pueden dejar de lado y de esta manera, la entidad cuente con los recursos necesarios para emitir las tarjetas en el volumen y tiempo requeridos. Se ha realizado una estimación de los costos de implementación de la propuesta basada en una proforma de cotización proporcionada por el proveedor COMPEL.

c.) Costos Incurridos para la Implementación de la Propuesta:

- El desarrollo y gestión del Software especializado cuyo costo se estima en función del tiempo de desarrollo, aproximadamente 9 meses, con un costo correspondiente al salario de \$1600 para 2 desarrolladores durante dicho período.
- Se considera la adquisición de tarjetas con banda magnética, cuyo costo unitario es de \$0.12. La entidad deberá incurrir en el gasto de adquisición y emisión de estas tarjetas. No se incluyen los costos de los lectores de tarjetas, ya que la mayoría de los establecimientos disponen de ellos.

En la adquisición de los satisfactores se efectúa una evaluación comparativa de los costos relacionados con la propuesta, teniendo en cuenta estimaciones basadas en una compra realizada por un banco del sector público a través de un proveedor externo y una cotización de los artículos necesarios para la implementación. Este análisis abarca los gastos asociados con la emisión de tarjetas para 271 personas con discapacidad inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad.

**Tabla 5-2:** Costos de la propuesta

Detalle	Costo por Unida	Costo total (271)
Tarjeta con banda magnética Unidad	\$ 0,12	\$ 32,52
Impresora de tarjetas (ZebraZxp7)	\$ 2.906,40	\$ 2.906,40
Cinta de color (True Colours, rinde 200 impresiones)	\$ 62,72	\$ 62,72
Cinta Laminado-holográfica (True secure, rinde 200 impresiones)	\$ 70,00	\$ 70,00
Desarrollo del sistema (9 meses)	\$ 160,00	\$14.400,00
<b>Total</b>		\$17.471,64

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

d.) Porcentajes de devolución del IVA

El reembolso máximo del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para el año 2022 es de \$102,00 al mes, sin embargo, la cantidad exacta que recibe el contribuyente como beneficio varía dependiendo del grado de discapacidad. Por ejemplo, si alguien tiene una discapacidad del 30%, recibirá el reembolso del 60% del monto máximo permitido, lo que equivale a \$61,20, esta situación se visualiza de mejor forma en la tabla 5-3.

**Tabla 5-3:** El valor máximo a devolver es \$102,00 en 2022

<b>Grado de Discapacidad</b>	<b>% de Aplicación del Beneficio Tributario</b>
Del 30% al 49%	60%
Del 50% al 74%	70%
Del 75% al 84%	80%
Del 85% al 100%	100%

Fuente: SRI,2023

Realizado por: Albán, Steven. 2024.

La propuesta se basa en una serie de servicios significativos y diversos, que incluyen lo siguiente:

- Se propone que el Beneficio Tributario para personas con discapacidad esté disponible de manera inmediata, lo que permitirá un acceso directo a la devolución del IVA. Esto garantiza que los beneficiarios puedan disfrutar de la política pública de manera oportuna.
- El Servicio de Rentas Internas (SRI) actualmente gestiona el proceso de devolución del IVA. Automatizar este proceso liberaría al SRI de tareas rutinarias y administrativas, permitiéndole dedicar más tiempo y esfuerzo a otras áreas de trabajo. Esto incrementaría la eficiencia y productividad de la entidad.
- La implementación de un sistema automatizado de devolución del IVA mejoraría la calidad del servicio ofrecido por el SRI. Simplificaría y aceleraría el proceso de devolución del IVA para las personas con discapacidad.
- Un sistema automatizado altamente eficiente en el proceso de devolución del IVA contribuiría a una mejor gestión de recursos, tanto para las personas con discapacidad como para el SRI. Esto se traduciría en la reducción de tiempos, costos asociados al proceso de devolución del IVA y traslados de las personas hacia las oficinas del SRI.

#### e.) Proyección de la devolución del IVA

Durante el período 2020-2022, el Servicio de Rentas Internas (SRI) implementó un proceso que benefició a las personas naturales con discapacidad igual o superior al 30%. Este procedimiento les permitió pedir la restitución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado en sus compras de bienes y servicios esenciales para uso personal, siempre y cuando estuvieran respaldadas por facturas autorizadas. Esta gestión se llevó a cabo a través de la presentación de los documentos requeridos en los diversos puntos de atención ciudadana habilitados a nivel nacional. Como resultado, se registró un notable aumento en el valor del beneficio entregado durante el periodo:

**Tabla 5-4:** Beneficio tributario mensual del IVA para periodos 2020-2023

Año	Sueldo Básico	Sueldo Básico x 2	12% IVA mensual
2020	\$ 400,00	\$ 800,00	\$ 96,00
2021	\$ 400,00	\$ 800,00	\$ 96,00
2022	\$ 425,00	\$ 850,00	\$ 102,00
2023	\$ 450,00	\$ 900,00	\$ 108,00
2024	\$ 460,00	\$ 920,00	\$ 110,40

Fuente: SRI, 2023

Realizado por: Albán, Steven. 2024.

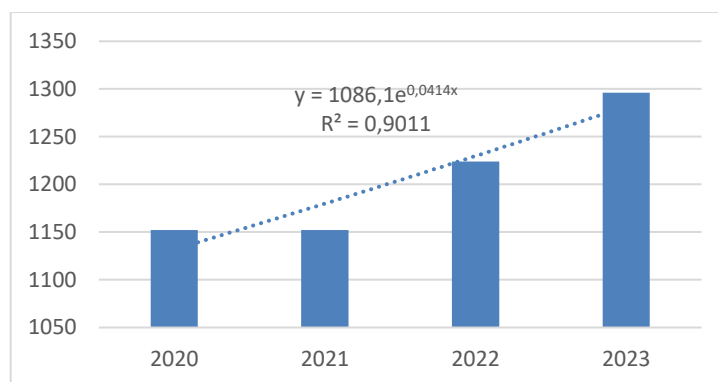
**Tabla 5-5:** Beneficio tributario anual del IVA periodo 2020-2023

Años	Rubro mensual	Rubro anual	%
2020	\$ 96,00	1152	23,88%
2021	\$ 96,00	1152	23,88%
2022	\$102,00	1224	25,37%
2023	\$ 108,00	1296	26,87%
	Total	4824	100%

Fuente: SRI, 2023

Realizado por: Albán, Steven. 2024.

Con la información obtenida se proyecta un comportamiento exponencial para determinar el monto de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) destinado a personas con discapacidad en el año 2024.



Año 2024= 1282

**Ilustración 5-6:** Comportamiento de la devolución del IVA por parte del SRI

Fuente: Banco central del Ecuador, 2023.

Realizado por: Albán, Steven. 2024.

Se proyecta que el Servicio de Rentas Internas (SRI) destine 1282 USD para devoluciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) durante el año 2024. Se espera que este monto contribuya al bienestar económico de las personas con discapacidad en todo el país, con un enfoque especial en el cantón Pastaza.

En relación con el diseño del proceso propuesto para la devolución automática del IVA para personas con discapacidad, se establecen las siguientes estrategias:

#### 5.4. Estrategias de sostenibilidad

**Estrategia 1:** Educación a través de campañas informativas dirigidas a personas con discapacidad acerca del nuevo procedimiento de Devolución automática del Impuesto al Valor Agregado.

La devolución del IVA, es uno de los beneficios en el sistema tributario con los que cuentan las personas con discapacidad, A inicios de aplicación de la política pública, este proceso se realizaba presentando físicamente un formulario y las facturas de consumos; al pasar de los tiempos y hoy en día se puede acceder a este beneficio de manera automática, siendo necesario para el efecto llenar una solicitud de registro y generar un código de verificación disponible en la página del Servicio de Rentas Internas. Es trascendental señalar que existe un monto máximo establecido para el reintegro del Impuesto al Valor Agregado a personas con discapacidad.

**Tabla 5-5:** Estrategia 1: Capacitación mediante campañas informativas a las personas con discapacidad, sobre la nueva modalidad de la Devolución automática del Impuesto al Valor agregado

<b>Tipo de estrategia</b>	Sostenibilidad
<b>Título</b>	Capacitación mediante campañas informativas a las personas con capacidades especiales de la nueva modalidad de la Devolución automática del Impuesto al Valor agregado
<b>Objetivo</b>	Capacitar a las personas con capacidades especiales sobre la nueva modalidad automática de la Devolución del Impuesto al Valor Agregado mediante campañas informativas.
<b>Metas</b>	➤ Contar en un mes con la mayor cantidad posible de personas con capacidades especiales y sus familiares en sus hogares. Se crearán grupos por sector, con un máximo de 10 personas, siguiendo las medidas de bioseguridad.
<b>Metodología</b>	➤ Resaltar los beneficios de la transparencia y el acceso público a los datos del sistema de Rentas Internas. ➤ Trabajar en colaboración con instituciones que tiene que ver con las personas con capacidades especiales.
<b>Verificación</b>	➤ Evaluar la participación y el aprendizaje de las personas con capacidades especiales en los programas de capacitación. ➤ Verificar el cumplimiento y la divulgación oportuna de la información sobre la devolución del IVA en la página del SRI.
<b>Indicador de medición</b>	➤ Tasa de capacitación de Información de devolución IVA (TCIIVA): <b>Fórmula:</b> $\frac{(\text{Número de personas capacitadas en devolución IVA})}{(\text{Número total de participantes})} * 100$
<b>Responsables</b>	➤ Representantes de las Personas con capacidades especiales ➤ Especialistas en Comunicación y Relaciones Públicas ➤ Especialistas en Devolución del IVA ➤ Entidades De apoyo a personas con capacidades especiales

**Fuente:** Investigación de campo, 2023.

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

La importancia de las campañas informativas radica en su capacidad para educar, motivar e informar a las personas con discapacidad sobre el nuevo proceso de devolución automática del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Esto les permitirá familiarizarse con el procedimiento, aprovechar el incentivo tributario y conocer los establecimientos que emiten facturas electrónicas con devolución automática del IVA. Esta estrategia fomenta una cultura de transparencia y difusión de la devolución del IVA entre las personas con discapacidad.

Al acceder a información confiable y actualizada, estas personas mejorarán su situación financiera y confianza en el sistema, lo que les abrirá nuevas oportunidades comerciales y facilitará el acceso a recursos financieros. Además, esta iniciativa contribuirá a establecer un entorno sólido y transparente, lo que beneficiará el desarrollo económico y el crecimiento del cantón Pastaza.

**Estrategia 2:** Otorgación de diversas alternativas para poder acceder al beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en el cantón Pastaza.

Se busca que a través de reuniones grupales con personas con discapacidad se pueda otorgar y recibir información sobre los derechos tributarios con la participación de diversos medios disponibles de comunicación, como teléfonos móviles, televisión y emisoras radiales.

Por otra parte, el pedir continuar con el aumento del monto de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) anualmente es una necesidad, ya que se ha observado que el dinero recibido bajo el sistema de devolución principalmente es utilizado por los beneficiarios en la compra de medicamentos, y pago de servicios básicos, es decir lo han destinado al cumplimiento de sus necesidades básicas.

Por otro lado, debe ser obligatorio facilitar los requisitos de forma clara y precisa para que las personas con discapacidad puedan inscribirse por primera vez y acceder al beneficio de la devolución del IVA. Siendo necesario ofrecer capacitaciones a personas con discapacidad o/y a quienes los acompañan de manera continua, el objetivo es que todos estén informados sobre los beneficios que pueden recibir de acuerdo con las leyes vigentes y estos puedan decidir acogerse o no a ellos.

**Tabla 5-6:** Otorgamiento de diversas alternativas para poder acceder al beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en el Ecuador.

<b>Tipo de estrategia</b>	Estrategia desarrollo.
<b>Título</b>	Otorgación de diversas alternativas para poder acceder al beneficio de la devolución del Impuesto al valor agregado en el Ecuador.

<b>Objetivo</b>	Crear alternativas que permitan el acceso al beneficio de la devolución del Impuesto al valor agregado en el Ecuador.
<b>Metas</b>	Lograr satisfacer todas las necesidades de los beneficiarios de la devolución del Impuesto al valor agregado en el Ecuador Brindarles a las personas con discapacidad un mejor servicio y evitar que estos se vean expuestos con el cobro de este beneficio.
<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recibir información sobre derechos tributarios.</li> <li>○ Incrementar el valor de la devolución del IVA de forma anual.</li> <li>○ Simplificar los requisitos para que las personas con discapacidad puedan iniciar el proceso de inscripción por primera vez.</li> </ul>
<b>Verificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registrar el número de personas con discapacidad que solicitan alternativas para acceder a la devolución del IVA</li> <li>➤ Mantener un registro del monto total devuelto por IVA y compararlo con años anteriores para evaluar el progreso.</li> </ul>
<b>Indicador de medición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Índice de Acceso Exitoso a l sistema de devolución del IVA</li> <li>➤ <b>Fórmula:</b> (Número de personas con discapacidad que obtienen devolución en el periodo actual ) ----- (Número de personas con discapacidad que obtuvieron la devolución en el periodo anterior) * 100</li> </ul>
<b>Responsables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representantes las personas con discapacidad</li> <li>➤ SRI</li> <li>➤ Autoridades locales</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo, 2023.

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

## Conclusión

Se propone como alternativa para mejorar el acceso de las personas con discapacidad al beneficio tributario de la devolución del IVA y de esta manera tener mayor sistematización y orden para que este grupo prioritario acceda en mayor número al beneficio de la devolución del IVA.

**Estrategia 3:** Establecer alianzas estratégicas entre el Servicio de Rentas Internas (SRI), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) con el fin de intercambiar recursos, información y experiencias que contribuyan a ampliar el alcance de este beneficio tributario.

Actualmente, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) ha establecido acuerdos con los Gobiernos Autónomos Descentralizados para implementar programas de inclusión social dirigidos a personas con discapacidad. Estos programas comprenden actividades que abarcan desde fisioterapia hasta recreativas. Dichas actividades se desarrollan a través de visitas domiciliarias llevadas a cabo por técnicos del MIES, quienes interactúan directamente con los beneficiarios durante un período de tiempo específico.

## **Objetivo General**

Fortalecer alianzas estratégicas entre instituciones para compartir información, recursos y experiencias, con el fin de ampliar el número de beneficiarios de la devolución del impuesto al valor agregado.

## **Objetivos específicos**

- Elaborar un listado de entidades gubernamentales que puedan contribuir de manera directa o indirecta a alcanzar el beneficio.
- Establecer acuerdos formales entre instituciones vinculadas a la gestión de este ámbito mediante la firma de convenios.
- Garantizar la participación de las personas con discapacidad en la solicitud y aprovechamiento de este beneficio.

## **Meta**

Es fundamental llevar a cabo las ideas propuestas y no limitarse a dejarlas como simples sugerencias sin implementarlas en la realidad. Por esta razón, cada profesional del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) deberá presentar un informe mensual que demuestre cómo durante su labor se ha enfatizado la importancia de que las personas con discapacidad aprovechen este beneficio. Además, será su responsabilidad presentar de manera obligatoria los recibos que confirmen que han asistido al menos a 5 personas con discapacidad para que se beneficien de este incentivo tributario.

## **Importancia**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) ha establecido convenios de cooperación interinstitucional con varios Gobiernos Autónomos Descentralizados del país. Sin embargo, hasta la fecha, estos acuerdos no contemplan un plan estratégico enfocado en promover el conocimiento y la participación de las personas con discapacidad en el beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Por lo tanto, es fundamental incluir cláusulas en estos convenios que aseguren y obliguen a los técnicos a llevar a cabo actividades destinadas a garantizar que las personas con discapacidad se beneficien de este incentivo tributario.

## **Conclusión**

Se plantea la estrategia de colaborar entre las diversas instituciones involucradas en la gestión de este ámbito. Esto implica compartir recursos, experiencias e información, y que los técnicos que tienen un contacto directo diario con las personas con discapacidad sean los agentes clave para implementar esta estrategia. Se espera que estos técnicos no solo brinden apoyo en la realización de trámites, sino que también contribuyan a hacer efectiva esta iniciativa.



**Estrategia 4:** Estrategia de Comunicación para el retorno del IVA a personas con discapacidad en el cantón Pastaza.

La siguiente estrategia tiene como objetivo fortalecer el conocimiento sobre la devolución del IVA a personas con discapacidades.

**Tabla 5-7:** Estrategia de comunicación.

<b>Tipo de estrategia</b>	Comunicación
<b>Título</b>	Estrategia de Comunicación para la devolución del IVA a personas con discapacidades en el cantón Pastaza.
<b>Objetivo</b>	Facilitar y fomentar el acceso efectivo a la devolución del IVA
<b>Metas</b>	➤ 100% de las personas con discapacidades informadas sobre la devolución del IVA
<b>Metodología</b>	<p>1. Identificación de Audiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El público objetivo, son personas con discapacidades, sus familias, funcionarios públicos y organizaciones de la sociedad civil.</li> <li>• Definición de Mensajes Clave:</li> <li>• Los beneficios directos de la devolución del IVA para personas con discapacidades, como una ayuda económica adicional que puede contribuir a mejorar su calidad de vida y bienestar.</li> <li>• Accesibilidad e Inclusión: La importancia de la accesibilidad y la inclusión en el proceso de devolución del IVA, asegurando que todas las personas con discapacidades tengan la oportunidad de participar y beneficiarse del programa.</li> <li>• Simplicidad del Proceso: La simplicidad y facilidad del proceso de solicitud y trámite de la devolución del IVA para personas con discapacidades, asegurando que sea comprensible y accesible para todos.</li> <li>• Asistencia y Apoyo: La disponibilidad de asistencia y apoyo especializado durante todo el proceso de devolución del IVA, garantizando que las personas con discapacidades reciban el respaldo necesario para completar el procedimiento de manera efectiva.</li> <li>• Inclusión de la Comunidad: Promover la participación activa de la comunidad en general en la promoción y apoyo a la devolución del IVA para personas con discapacidades, fomentando una cultura de inclusión y solidaridad.</li> <li>• Derechos y Empoderamiento: los derechos de las personas con discapacidades a acceder a los beneficios de la devolución del IVA y el empoderamiento que esto representa en términos de autonomía y autodeterminación financiera.</li> </ul> <p>2.-Selección de Canales de Comunicación: Se Utilizará medios tradicionales (prensa, radio, televisión), digitales (sitios web, redes sociales, correos electrónicos) y comunitarios (reuniones locales, talleres, eventos).</p> <p>3.- Desarrollo de Materiales de Comunicación: Crear materiales en braille, lenguaje de señas y audiovisual con subtítulos. Desarrollar guías y folletos informativos claros y comprensibles.</p> <p>4.-Formación de Agentes de Cambio: Capacitar a funcionarios públicos y líderes comunitarios para difundir información sobre la devolución del IVA.</p> <p>5.- Evaluación Continua:</p>
<b>Verificación</b>	➤ Realizar encuestas y entrevistas para medir la percepción y actitud de las personas con discapacidades hacia la devolución del IVA
<b>Indicador de medición</b>	<p>➤ Tasa de conocimiento:</p> <p><b>Fórmula:</b></p> $\frac{(\text{número de personas informadas})}{(\text{Número total de personas con discapacidades informadas})} * 100$
<b>Responsables</b>	<p>➤ Representantes de las personas con discapacidades.</p> <p>➤ Especialistas en comunicación.</p>

**Fuente:** Investigación de campo, 2023.

**Realizado por:** Albán, Steven. 2024.

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

Finalizada la investigación se han podido establecer las siguientes conclusiones, mismas que están orientadas para cada uno de los objetivos planteados en la investigación:

Se concluye que durante el periodo 2020-2022, el proceso de solicitud y trámite de la devolución del IVA destinado a personas con discapacidad en el Cantón Pastaza presentó diversos obstáculos para que se lleve de manera segura. Entre los principales se encuentran la falta de información adecuada, accesibilidad y complejidad del procedimiento para las personas con discapacidades. La complicación del procedimiento se relaciona con la necesidad de completar múltiples formularios y proporcionar una amplia documentación para demostrar la idoneidad para la devolución del IVA. A esto se suma la poca información adecuada y accesible haciendo que las personas no comprendan la política pública entorno a la devolución del IVA, desconozcan sus requisitos y el proceso de solicitud, dándose la exclusión de varios posibles beneficiarios.

En el Cantón Pastaza se revela la viabilidad de la implementación de la política de devolución del IVA. Aquí se observa el cumplimiento parcial en los plazos de devolución, en algunos casos áreas por mejorar en el sistema establecido para la devolución del IVA, falta de claridad de los requisitos y la disponibilidad de asistencia para personas con discapacidad(discapacitados) durante el proceso. En consideración a los plazos de devolución, se encontró que en algunos casos las personas con discapacidades recibieron la devolución del IVA en un tiempo razonable, pero en otros casos hubo retrasos significativos. Siendo necesario establecer mecanismos para garantizar que las devoluciones se realicen de manera oportuna y eficiente, de modo que la complejidad del proceso de solicitud y la falta de información adecuada no dificulten a las personas con discapacidades cumplir con los requisitos para beneficiarse de la devolución del IVA.

Se concluye que un factor determinante en la participación de las personas con discapacidad en el proceso de devolución del IVA es la accesibilidad a la información. Siendo necesario implementar medidas para mejorar la difusión de información, utilizando canales accesibles y comprensibles (la Radio) para este grupo, con el fin de aumentar el conocimiento sobre el programa de devolución. Por otro lado, la adaptación de los requisitos y la disponibilidad de asistencia especializada aún son aspectos críticos que se deben mejorar para lograr la efectividad

del sistema de devolución, siendo necesario ajustar los criterios de elegibilidad y proporcionar asesoramiento personalizado para contribuir significativamente a garantizar que las personas con discapacidades se beneficien plenamente de la devolución del IVA.

## **6.2. Recomendaciones**

En consideración a las conclusiones se establecen las recomendaciones, mismas que están diseñadas para abordar los principales desafíos identificados en el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidades en el Cantón Pastaza:

Es necesario crear un procedimiento de solicitud más sencillo y accesible para las personas con discapacidad, reduciendo la cantidad de formularios y documentación requerida, con un sistema de asistencia personalizada para guiar a los solicitantes a través del proceso, asegurando que comprendan claramente los requisitos y pasos a seguir.

Se recomienda que, de manera obligatoria se utilicen canales de comunicación accesibles y comprensibles para cierto grupo de personas con discapacidad como: el braille, el lenguaje de señas y material audiovisual, para difundir información sobre el programa de devolución del IVA. Para ello se establecerá sesiones de capacitación y talleres informativos específicos para personas con discapacidades, con el fin de aumentar su conocimiento sobre el programa y sus beneficios.

Es recomendable revisar y ajustar los criterios de elegibilidad para otorgar el beneficio de devolución del IVA, de modo de asegurar una inclusión más equitativa de las personas con discapacidades, para ello se debe proporcionar asistencia especializada durante todo el proceso de solicitud y trámite de la devolución del IVA, garantizando que las personas con discapacidad reciban el apoyo necesario para completar el procedimiento de manera efectiva.

## **GLOSARIO**

**Asistencia Especializada.** - Apoyo técnico y personalizado brindado a las personas para facilitarles el proceso de solicitud y trámite en determinada acción afirmativa a su favor.

**Barreras Administrativas.** - Obstáculos burocráticos y complejos que dificultan el acceso y la comprensión de los procesos en determinada actividad.

**Beneficiarios del Programa.** - Las personas que cumplen con los requisitos establecidos en la ley, serán beneficiarias para recibir la devolución del IVA como un beneficio social.

**Beneficios Tributarios.** -Son todas las ventajas fiscales y económicas otorgadas a las personas con discapacidad, como la devolución del IVA, con el propósito de aliviar su carga económica y promover su inclusión social y económica.

**Carnet del CONADIS.** - Documento oficial emitido por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidad que acredita la condición de Discapacidad de una persona y puede ser requerido para acceder a diversos beneficios, incluyendo la devolución del IVA.

**Claridad de Requisitos.** - Transparencia y facilidad de comprensión de los criterios y condiciones que las personas deben cumplir para acceder a determinado beneficio.

**Colaboración Interinstitucional.** -Trabajo conjunto entre diversas entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y la comunidad para implementar estrategias efectivas y coordinadas en relación con una actividad en particular.

**Condiciones Específicas.** -Circunstancias particulares que pueden requerir ajustes en los requisitos de elegibilidad.

**Criterios de Elegibilidad.** - Es el conjunto de condiciones específicas que una persona con discapacidad(discapacidad) debe cumplir para ser considerado apto para recibir el beneficio de la devolución del IVA.

**Progreso Inclusivo.** - Promoviendo la participación plena en la sociedad, se busca integrar a las personas en todos los aspectos del desarrollo social y económico.

**Desconocimiento del Programa.** - Falta de información y conocimiento por parte de las personas sobre la existencia, los beneficios y los requisitos de distintos programas establecidos por el estado.

**Devolución del IVA.** -Proceso mediante el cual las personas y organizaciones pueden recuperar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado en sus compras, con el objetivo de aliviar su carga financiera y mejorar su calidad de vida.

**Difusión de Información.** -Estrategias y canales de comunicación utilizados para informar de manera efectiva a la comunidad sobre los detalles, beneficios y requisitos de determinado programa (devolución del IVA.)

**Escala GENCAT.** - Herramienta de evaluación objetiva utilizada para medir la calidad de vida de las personas, proporciona indicadores valiosos para el diseño de políticas públicas y programas sociales inclusivos.

**Estrategias de Accesibilidad.** - Estas comprenden las medidas y acciones implementadas para asegurar que la información, los servicios y los procedimientos sean accesibles y comprensibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad. Esto implica adaptar los formatos, la presentación y la disponibilidad de la información de manera que sea fácilmente comprensible y utilizable por todos.

**Estrategias de Comunicación.** - Estas estrategias se refieren a los métodos y enfoques diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de las personas y difundir información clara y precisa sobre el proceso de devolución del IVA. Estas estrategias promueven la participación de la comunidad en el programa, utilizando canales de comunicación efectivos y adaptados a las diversas audiencias, incluyendo medios tradicionales, digitales y comunitarios.

**Fuentes de Ingresos.** - Diferentes formas de obtener ingresos económicos, como actividades laborales independientes, pensiones jubilares y otros beneficios, relevantes como los programas de beneficios fiscales para personas con discapacidad y adultos mayores.

**Gestión Normativa.** - Entendida como el manejo eficiente y transparente de las regulaciones y normas relacionadas con la devolución del IVA a las personas, asegurando su cumplimiento y la protección de los derechos de los contribuyentes.

**Gestión Tributaria.** – Constituye el proceso administrativo llevado a cabo por las autoridades fiscales para administrar y controlar los impuestos, incluyendo el IVA, de manera eficiente y justa, considerando las necesidades específicas de las personas con discapacidad y adultos mayores.

**Inclusión Laboral.** – Se la entiende como el Conjunto de acciones y políticas públicas dirigidas a integrar a las personas en el ámbito laboral, promoviendo su participación en el mercado de trabajo, su desarrollo profesional y su autonomía económica.

**Inclusión Social.** - Proceso continuo que busca la integración plena y efectiva de las personas en la sociedad, garantizando su igualdad de oportunidades, participación y acceso a todos los ámbitos de la vida social.

**Ingreso Mensual.** - Cantidad total de dinero que una persona recibe mensualmente de diferentes fuentes, como salarios, pensiones y otros beneficios, relevante para evaluar la elegibilidad y el impacto de los programas de devolución del IVA.

**Instituciones Jurídicas Restrictivas.** - Marco legal que impone limitaciones o barreras para las personas, dificultando su acceso a derechos y oportunidades, lo que representa un desafío que debe ser abordado mediante reformas legislativas y políticas públicas inclusivas.

**Niveles de discapacidad.** - Grado de limitación funcional que experimenta una persona, variando desde Discapacidad leves hasta Discapacidad severas, y que debe ser considerado en el diseño de programas de beneficio social.

## BIBLIOGRAFÍA

- Baque , E., & Vera, L. (2020). Análisis Neutrosófico de la devolución del IVA a los adultos . *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 90-103.
- Salas, C., & Garzón, M. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *CES Salud Pública*, 36-46. Obtenido de <file:///C:/Users/AV-CS/Downloads/Dialnet-LaNocionDeCalidadDeVidaYSuMedicion-4549356.pdf>
- Verdugo Alonso, M., Arias, B., Gómez, L., & Schalock, R. (3 de 2021). *inico.usal.es*. Obtenido de [inico.usal.es: https://inico.usal.es/escala-de-calidad-de-vida-gencat/#:~:text=La%20Escala%20GENCAT%20es%20un%20instrumento%20desarrollado%20por,calidad%20de%20vida%20de%20usuarios%20de%20servicios%20sociales](https://inico.usal.es/escala-de-calidad-de-vida-gencat/#:~:text=La%20Escala%20GENCAT%20es%20un%20instrumento%20desarrollado%20por,calidad%20de%20vida%20de%20usuarios%20de%20servicios%20sociales)
- Arellano, A. (2014). DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN: MANUAL PARA LA DOCENCIA. *Dadun Deposito Académico Digital Universidad de Salamanca*, 243-245. Obtenido de <https://dadun.unav.edu/handle/10171/37409>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (13 de Julio de 2008). *Constitución del Ecuador*. Quito: Registro Oficial. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>
- Asobanca . (22). *Asobanca*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/09/Res.-Nro.-NAC-DGERCGC22-00000045-Normas-para-devolucion-de-IVA-a-personas-con-discapacidad.pdf#:~:text=Que%20el%20primer%20inciso%20art%C3%ADculo%2078%20de%20la,art%C3%ADculo%20tambi%C3%A9n%20le%20ser%C3%>
- Beltran, P. (2020). Los impuestos directos e indirectos y su incidencia en el crecimiento económico del Ecuador. *Revista Identidad Bolivariana*, 4(2), 1-18. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-0534-0827>
- Bernal , J. (2019). *Manual Practico Del Impuesto A La Renta*. Instituto pacifico .
- BIZKAIA. (2021). *PLAN PARA LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Diputación Foral de Bizkaia. Obtenido de [https://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO3/Temas/Publicaciones/2%20Plan%20discapacidad%202021%202023%20web\\_ca.pdf?hash=de7eae45b2923fb52ed9e0b2fd78cc51&idioma=CA](https://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO3/Temas/Publicaciones/2%20Plan%20discapacidad%202021%202023%20web_ca.pdf?hash=de7eae45b2923fb52ed9e0b2fd78cc51&idioma=CA)
- Bravo Vásquez, J. (23 de Abril de 2024). *Renaty*. Obtenido de Registro Nacional de Trabajos de Investigación : <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/8163>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2024). *Estadísticas de Discapacidad*. Obtenido de Estadísticas de Discapacidad: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Discapacidades, C. N. (Setiembre de 2023). *El Nuevo Ecuador*. Obtenido de El Nuevo Ecuador:  
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Edunote.com. (Mayo de 2024). *uestionario: Definición, Características, Contenidos, Tipos*.  
Obtenido de uestionario: Definición, Características, Contenidos, Tipos:  
<https://www.iedunote.com/es/cuestionario#what-is-a-questionnaire>

El Comercio. (Mayo de 2024). *El Comercio* . Obtenido de En la Actualidad:  
<https://www.elcomercio.com/actualidad/montos-devolucion-iva-suben-mayo-2024.html>

Gobierno Provincial de Pastaza. (29 de enero de 2023). *Gobierno de Pastaza*. Obtenido de  
<https://pastaza.gob.ec/>

González Gómez, F. (2021). *Devolución del Impuesto al Valor Agregado para adultos mayores aplicando*. Santa Elena : Universidad Estatal Península de Santa Elena.

González, V. C. (2019). *Estrategias para la recaudación del impuesto a la renta en Ecuador* .  
Quito: Visionario Digital.

Heredia Proaño, M. (2015). *Vlex*. Obtenido de <https://vlex.ec/>: <https://vlex.ec/vid/principio-irretroactividad-tributaria-538076222>

Hernández , R. (2023). *Metodología de la Investigación* . Colombia: Mac Graw Hill.

IASSIDD. (Septiembre de 2018). *iassidd.org*. Obtenido de <https://iassidd.org/publications/>

Investigación exploratoria: definición, métodos y ejemplos. (13 de Noviembre de 2020).  
*Estudiando*. Obtenido de Estudiando: <https://estudiando.com/investigacion-exploratoria-definicion-metodos-y-ejemplos/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20exploratoria%20%28o%20ER%29%20es%20un%20examen,que%20podr%C3%ADan%20ser%20el%20foco%20de%20investigaciones%20futuras>.

LexisFinder. (21 de Agosto de 2018). *LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI*.  
Obtenido de LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI:  
<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/LRTI.pdf>

Ley Orgánica de Discapacidades . (29 de Marzo de 2016). *Ley Orgánica de Discapacidades* .  
Obtenido de Ley Orgánica de Discapacidades :  
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf>

López Paredes, V. (2021). *Historia del Sistema Tributario en el Ecuador*. Guayaquil.

Mankiw, N. (2016). *Principios de Economía* . Estados Unidos : CENGAGE Harvard.

Marcone, J. (18 de Noviembre de 2023). *Hobbes: Entre el iusnaturalismo y el iuspositivismo, Andamios*.  
Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632005000300006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632005000300006&lng=es&tlng=es)



- Mejía, T. (27 de Agosto de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- MICHEL MIRÓ. (9 de Mayo de 2023). *Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen*. Obtenido de <https://michelmiro.com/que-es-una-encuesta-para-que-sirve-y-que-tipos-existen/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social . (2 de 2022). *PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN CENTROS Y SERVICIOS GERONTOLÓGICOS*. Obtenido de [https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/protocolo\\_de\\_atencion\\_integral\\_16072021-signed0527298001629839354.pdf](https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/protocolo_de_atencion_integral_16072021-signed0527298001629839354.pdf)
- Ministerio de Inclusión Económica y Social . (Mayo de 2024). *El Nuevo Ecuador . ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD*: Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/servicios-mies-para-personas-con-discapacidad/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (26 de febrero de 2023). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/>
- Moya Balarezo, M., & Pazmiño Lascano, M. (2022). *Devolución de IVA a exportadores de bienes como una herramienta de planificación tributaria, y su impacto en la liquidez de una empresa del sector minero en Ecuador en el año 2022*. Quito: Quito: Universidad de las Américas.
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241564182>
- Organización Panamericana de la Salud. (Mayo de 2024). *OPS*. Obtenido de OPS: <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>
- Organización Panamericana de la Salud. (Enero de 2024). *OPS*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Hoy%20en%20d%C3%ADa%20%20se%20entiende%20que%20la%20discapacidad,multitud%20de%20factores%20que%20influyen%20en%20su%20entorno.>
- Palacios, A. (2021). Un nuevo modelo de derechos humanos de la discapacidad. *Revista Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos Humanos*, 15-24.
- Pazmiño Cepeda, D., & Rodríguez Reyes, B. (2022). *Análisis Tributario de la devolución del Impuesto al Valor Agregado para las personas con discapacidad*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Registro Oficial . (16 de Abril de 2021). *Registro Oficial Suplemento 209*. Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-10/Documento\\_reglamento\\_para\\_aplicacion\\_ley\\_de\\_reguimen\\_tributario\\_interno.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-10/Documento_reglamento_para_aplicacion_ley_de_reguimen_tributario_interno.pdf)

- Registro Oficial . (27 de Septiembre de 2022). *Registro Oficial* . Obtenido de [https://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/webmaster/directorio/2SU157\\_2022.pdf](https://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/webmaster/directorio/2SU157_2022.pdf)
- Registro Oficial Segundo Suplemento N° 157. (27 de Septiembre de 2022). NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) A PERSONAS CON DISCAPACIDAD O SUS SUSTITUTOS. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de [https://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/webmaster/directorio/2SU157\\_2022.pdf](https://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/webmaster/directorio/2SU157_2022.pdf)
- Reglamento para Aplicación Ley de Regimen Tributario Interno, LORTI. (26 de Abril de 2018). *LexisFinder*. Obtenido de *LexisFinder*: [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-10/Documento\\_reglamento\\_para\\_aplicacion\\_ley\\_de\\_reguimen\\_tributario\\_interno.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-10/Documento_reglamento_para_aplicacion_ley_de_reguimen_tributario_interno.pdf)
- Saltos, M. (2017). LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO TRIBUTARIO . *Dialnet*, 61-67.
- Sanabria Hernández, M. (2016). *Calidad de vida e instrumentos de medición*. La Laguna España: Universidad de la Laguna. Obtenido de <https://riull.uill.es/xmlui/bitstream/handle/915/3842/CALIDAD%20DE%20VIDA%20E%20INSTRUMENTOS%20DE%20MEDICION.pdf?sequence=1#page=27&zoom=100,109,95>
- Sánchez. (19 de Marzo de 2019). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de [https://www.web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20\(1\)%20\(1\).pdf](https://www.web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20(1)%20(1).pdf)
- Sánchez, T;. (19 de Marzo de 2019). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* . Obtenido de [https://www.web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20\(1\)%20\(1\).pdf](https://www.web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20(1)%20(1).pdf)
- Servicio de Rentas Internas. (18 de 02 de 2023). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/en/home>
- Servicios de Rentas Internas. (2024). *El Nuevo Ecuador*. Obtenido de Devolución del IVA a personas con discapacidad: <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-con-discapacidad>
- Sistema de Rentas Internas . (30 de DICIEMBRE de 2021). *SRINFORMA*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-con-discapacidad>
- Sistema de Rentas Internas . (18 de 03 de 2023). <https://srionlinea.sri.gob.ec/sri-onlinea/inicio/NAT>. Recuperado el 28 de octubre de 2023

- Sistema de Rentas Internas . (Mayo de 2024). *HISTÓRICO ESTADÍSTICAS GENERALES DE RECAUDACIÓN*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/historico-estadisticas-generales-de-recaudacion>
- Sistema de rentas Internas . (2024). *SRINFORMA*. Obtenido de SRINFORMA: <file:///C:/Users/AV-CS/Downloads/Art%2078%20LOD.pdf>
- Sistema de rentas Internas. (16 de Febrero de 2023). *Sistema de rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/ley-organica-de-simplificacion-y-progresividad-tributaria>
- SRI. (2023). *Sistema de Rentas Internas* . Obtenido de <https://www.gob.ec/sri/tramites/devolucion-impuesto-al-valor-agregado-iva-personas-discapacidad>
- Subía , A., & Proaño , D. (2022). La capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ecuador. *Ius Humani. Revista de Derecho*. Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-77942022000200012](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-77942022000200012)
- Subía Cabrera, A., & Proaño Tamayo, D. (2022). “Las personas con discapacidad: su calidad de vida y la de su entorno. *La capacidad Jurídica de las personas con discapacidad en Ecuador*, 12-28.
- Subía, A. (2022). La capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ecuador. *Revista Ius Humani*, 12-28. Obtenido de <https://www.iushumani.org/index.php/iushumani/article/view/299#:~:text=La%20capacidad%20jur%C3%ADdica%20de%20las%20personas%20con%20discapacidad,de%20las%20personas%20con%20discapacidad%20en%20el%20Ecuador>.
- Ugarte, Quiñonez & Asociados UQA. (27 de Septiembre de 2022). *www.uqa.com.ec*. Obtenido de <https://uqa.com.ec/wp-content/uploads/2022/09/Newsletter-No.-069-Se-establecen-las-normas-que-regulan-el-procedimiento-y-requisitos-para-la-devolucion-del-IVA-a-personas-con-discapacidad-27-de-septiembre-SRI-NAC-45.pdf>
- Urgate, Quiñones & Asociados. (27 de 09 de 2022). *uqa.com.ec*. Obtenido de [uqa.com.ec: https://uqa.com.ec/wp-content/uploads/2022/09/Newsletter-No.-069-Se-establecen-las-normas-que-regulan-el-procedimiento-y-requisitos-para-la-devolucion-del-IVA-a-personas-con-discapacidad-27-de-septiembre-SRI-NAC-45.pdf](https://uqa.com.ec/wp-content/uploads/2022/09/Newsletter-No.-069-Se-establecen-las-normas-que-regulan-el-procedimiento-y-requisitos-para-la-devolucion-del-IVA-a-personas-con-discapacidad-27-de-septiembre-SRI-NAC-45.pdf)
- Urzúa M, A., & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica* , 61-71. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/785/78523000006.pdf>
- Vega, F. B. (2020). *Influencia de la recaudación fiscal en el valor agregado bruto de los cantones de la provincia de El Oro*.
- VERDUGO , M., GÓMEZ , L., & ARIAS, B. (2013). *escala INICO-FEAPS Evaluación Integral de la Calidad de Vida de personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo*.

España: Universidad de Salamanca. Obtenido de [https://www.academia.edu/17193179/Escala\\_INICO\\_FEAPS\\_Evaluaci%C3%B3n\\_Integral\\_de\\_la\\_Calidad\\_de\\_Vida\\_de\\_personas\\_con\\_Discapacidad\\_Intelectual\\_o\\_del\\_Desarrollo](https://www.academia.edu/17193179/Escala_INICO_FEAPS_Evaluaci%C3%B3n_Integral_de_la_Calidad_de_Vida_de_personas_con_Discapacidad_Intelectual_o_del_Desarrollo)

## ANEXOS

### ANEXO A:

#### ENCUESTA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL CANTÓN PASTAZA

**Objetivo de la encuesta:** Analizar el impacto económico de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en las personas con discapacidad en el cantón Pastaza, con el propósito de identificar áreas de mejora en la información, concientización y accesibilidad al proceso. El objetivo es contribuir a la optimización de políticas que no solo fomenten la inclusión, sino también impulsen el desarrollo económico de este grupo, fortaleciendo así su participación en la economía del país.

**Indicaciones:** Por favor escoja la respuesta correcta y marque con una X dentro del casillero.

**¿Tiene usted carnet del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) ?**

SI

No

**¿Cuál es el porcentaje de discapacidad que posee?**

1. Del 30% al 49%

2. Del 50% al 74%

3. Del 75% al 84%

4. Del 85% al 100%

**¿Conoce usted el beneficio al que tienen derecho las personas con discapacidad, respecto a la devolución del IVA?**

SI

No

**¿Ha solicitado usted al SRI la devolución de IVA por las compras que ha realizado?**

SI

No

**Si su respuesta fue NO a la anterior pregunta, responda**

**¿Le gustaría a usted ser guiado para acogerse a este incentivo tributario al cual tiene derecho?**

SI

No

**¿Alguna vez le han informado que el SRI efectúa la devolución del IVA a los a las personas con discapacidad?**

SI

No

**Si su respuesta fue sí en la anterior pregunta, responda**

**¿Por qué medios se enteró de este beneficio tributario?**

1. Amigos
2. Internet
3. El SRI
4. Familiares
5. Otros

**¿De dónde provienen sus ingresos?**

1. Actividad económica independiente
2. Jubilado
3. Relación de dependencia
4. Ayuda familiar

**¿A cuánto asciende sus ingresos mensuales?**

- \$ 0,00 - \$200,00
- \$201,00 - \$400,00
- \$401,00 - \$600,00
- \$601,00 - \$800,00
- Más de \$801,00

**¿Conoce usted otras personas con discapacidad, las cuáles han sido beneficiadas por la devolución de IVA?**

SI

No

**¿Conoce usted las sanciones a las cuáles se sometería una persona con discapacidad en el caso de detectarse irregularidades en el proceso de devolución de IVA?**

SI

No

**Es usted la persona que:**

1. ¿Posee la discapacidad?

2. ¿Familiar?

3. ¿Esta al cuidado de la  
persona con discapacidad?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **ANEXO B:**

### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA PARA QUIENES FUNGEN COMO REPRESENTANTES DEL SRI.**

1. ¿Todas las personas con discapacidad pueden aplicar a la devolución del IVA?
2. ¿Cuál es el requisito principal para que una persona con discapacidad acceda a la devolución del IVA?
3. ¿Cuál es la edad límite para que una persona con discapacidad pueda acceder a este beneficio?
4. ¿Con qué frecuencia las personas con discapacidad o su sustituto pueden aplicar a la devolución del IVA?
5. ¿Cuál es la base imponible máxima mensual a la que se aplica el valor a devolver a las personas con discapacidad?
6. Sobre la devolución de valores por IVA: ¿Hasta cuántos años anteriores se puede pedir devolución?
7. ¿Cuál es el monto máximo mensual que se aplica para la devolución del IVA a la o las personas con discapacidad durante el año 2022?
8. ¿Cuáles son los inconvenientes que se pueden presentar al momento que la persona con discapacidad o su sustituto acceda a la devolución del IVA?
9. ¿Qué tipo de controles existen por parte del SRI para evitar documentación alterada antes y después de la aprobación para la devolución del IVA?
10. ¿De qué forma el SRI comprueba que la información que presenta la persona con discapacidad o su sustituto es verídica, existen sanciones al momento de detectar irregularidades?
11. El SRI, aprobó nuevas reglas para realizar la devolución del IVA a las personas con discapacidad. ¿En qué consiste la devolución automática?
12. ¿Cuáles son los pasos que la persona con discapacidad debe seguir para aplicar a este incentivo tributario?
13. ¿Cuál es la documentación o requisitos que deben presentar las personas con discapacidad o su sustituto para aplicar a la devolución del IVA?
14. De acuerdo con el grado de discapacidad presentado, ¿Cuál es el porcentaje y monto de devolución al que la persona con discapacidad tiene derecho?