



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y GASTOS
PERSONALES EN ADULTOS MAYORES, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, 2017**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORA:

Erika Raquel Méndez Tomalá

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

**“DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y GASTOS
PERSONALES EN ADULTOS MAYORES, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, 2017”**

AUTORA:

Méndez Tomalá Erika Raquel

TUTORA:

Ing. Gladys Vélez García, MSc

RESUMEN

Actualmente, el estado ecuatoriano tiene como meta principal beneficiar a los ancianos de la tercera edad en cuanto a los aspectos tributarios, en este caso de acuerdo a la devolución del Impuesto al Valor Agregado, siendo un problema para los adultos mayores aquello de acceder a este beneficio por muchos factores que el proyecto de investigación los describe. Este proyecto de investigación tiene como propósito análisis del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado y gastos personales en adultos mayores de la provincia de Santa Elena, año 2017. Se precisa considerar que cada procedimiento en lo que respecta a las gestiones gubernamentales tiene sus procedimientos establecidos, sin embargo, es relevante y necesario que las personas de la tercera edad accedan a este tipo de beneficio sin limitaciones, tales como el desconocimiento al realizar estas actividades, así como el de conocer con especificaciones las técnicas adecuadas para acceder al beneficio. Se aplicó la metodología descriptiva, deductiva e inductiva, con el uso de las técnicas e instrumentos de investigación como las encuestas a la población adulta mayor. Se propuso como alternativa de mejora el optimizar la inducción y acceso al beneficio tributario con estrategias de difusión, conocimiento y acceso a dicho patrocinio.

Palabras claves: Impuesto al Valor agregado, Gastos Personales, Adultos mayores.



TOPIC:

**“RETURN OF THE TAX TO ADDED VALUE AND PERSONAL
EXPENSES IN ADULT MAJORS, PROVINCE OF SANTA ELENA, 2017”**

AUTHOR:

Méndez Tomalá Erika Raquel

TUTOR:

Ing. Gladys Vélez García, MSc

ABSTRACT

Currently, the Ecuadorian state has as its main goal to benefit senior citizens in terms of tax aspects, in this case according to the return of the Value Added Tax, being a problem for older adults that of accessing this benefit for many factors that the research project describes them. The purpose of this research project is to analyze the process of returning the Value Added Tax and personal expenses in older adults in the province of Santa Elena, 2017. It is necessary to consider that each procedure with regard to government efforts already has its established steps, however it is relevant and necessary that senior citizens can access this type of benefit without limitations, such as the lack of knowledge when carrying out these activities as well as knowing with specifications the appropriate techniques to access the benefit. The descriptive, deductive and inductive methodology was applied, with the use of research techniques and instruments such as surveys of the elderly population. It was proposed as an improvement alternative to optimize the induction and access to the tax benefit with dissemination strategies, knowledge and access to such sponsorship.

Clue words: Value Added Tax, Personal Expenses, Seniors.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y GASTOS PERSONALES EN ADULTOS MAYORES, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017”**, elaborado por el Srta. **Méndez Tomalá Erika Raquel**, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Gladys Vélez García, MSc.
PROFESOR GUÍA

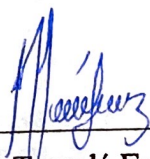
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y GASTOS PERSONALES EN ADULTOS MAYORES, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017”**, elaborado por la Srta. **Méndez Tomalá Erika Raquel** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Méndez Tomalá Erika Raquel

C.C. No.: 0927366666

AGRADECIMIENTO

Dedico el presente trabajo a Dios quien me dio la fortaleza para seguir adelante y guiarme durante este proceso, a mi familia por su apoyo, comprensión, cariño, amor y consejos para no desalentarme, a mis docentes que fueron pilar fundamental en el campo académico y a la Ingeniera Vélez Gladys por su asesoría y colaboración en la elaboración de este proyecto.

Méndez Tomalá Erika Raquel

DEDICATORIA

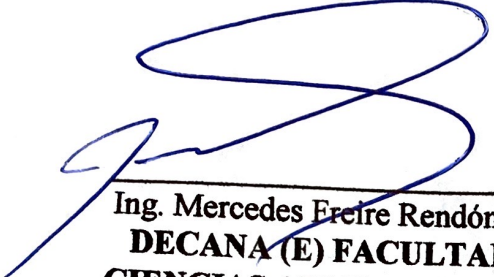
Este trabajo es dedicado a Dios por todas las bendiciones que he recibido, quién supo guiarme y brindarme sabiduría para elegir el camino correcto, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi papá que me cuida desde el cielo y siempre se sintió orgulloso que me estuviera preparando para ser una profesional.

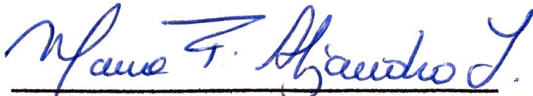
A mi mamá y a mi abuela por su apoyo, consejos, comprensión y su amor incondicional, ayuda en los momentos difíciles, a mis hermanos que siempre me han acompañado y apoyado.

Méndez Tomalá Erika Raquel


TRIBUNAL DE GRADO



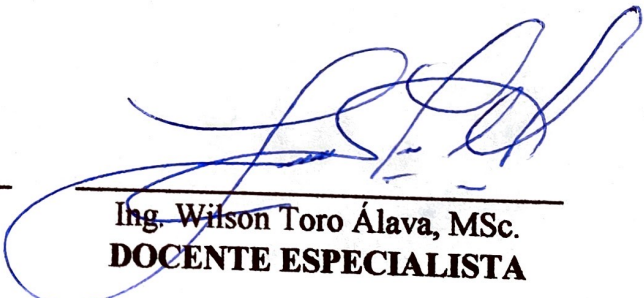
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA (E) FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**




Lcda. María Alejandro Lindao, MSc.
**DIRECTORA (E)
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



Ing. Gladys Velez García, MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. Wilson Toro Álava, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA



Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	II
ABSTRACT.....	III
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	IV
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
TRIBUNAL DE GRADO.....	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
ÍNDICE DE ANEXOS	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. Revisión de la literatura	7
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos	10
1.2.1. Sistema tributario.....	10
1.2.1.1. Hecho generador	10
1.2.1.2. Obligación tributaria	11
1.2.1.3. Base imponible.....	12
1.2.1.4. Impuesto al Valor Agregado	13
1.2.1.5. Beneficios tributarios	14
1.2.1.7. Principios del derecho tributario	17
1.2.1.8. Deducibles.....	17
1.2.1.9. Comprobantes de venta.....	18
1.2.1.10. Beneficios de adultos mayores.....	19
1.2.1.11. Adulto mayor	20
1.3. Fundamentos Legales.....	20
CAPÍTULO II.....	26
MATERIALES Y MÉTODOS	26
2.1. Tipo de investigación	26
2.1.1. Investigación descriptiva.....	26

2.2. Métodos de investigación	26
2.2.1. Método deductivo.....	27
2.2.2. Método inductivo.....	27
2.3. Diseño de muestreo.....	28
2.3.1. Población.....	28
2.3.2. Muestreo	28
2.4. Diseño de recolección de datos.....	29
2.4.1. Fuentes de investigación	29
2.4.2. Técnicas de investigación	29
CAPITULO III.....	30
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
3.1. Análisis de los datos.....	30
3.2. Limitaciones.....	44
3.3. Resultados.....	44
3.4. Propuesta.....	45
3.4.1. Título.....	45
3.4.2. Objetivo de la propuesta	45
3.4.3. Justificación	45
3.4.4. Características de la propuesta.....	45
3.4.5. Desarrollo de la propuesta.....	46
3.4.6. Exoneración del IVA directamente de la factura de los servicios públicos para las personas de la tercera edad.....	47
3.4.7. Modelo actual de devolución del IVA para adultos mayores	47
3.4.8. Modelo propuesto para exoneración del IVA para beneficio de adultos mayores..	47
3.4.10. Programa de inducción del beneficio tributario	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de contribuyentes solicitantes de devolución de IVA.....	16
Tabla 2: Monto deducibles.....	18
Tabla 3: Población Adulta Mayor de la Provincia de Santa Elena	28
Tabla 4: Muestra de la investigación	28
Tabla 5: Conocimiento de la devolución del IVA	30
Tabla 6: Trámite de la devolución del IVA	31
Tabla 7: Calificación del proceso de devolución	32
Tabla 8 Expectativa del proceso de devolución.....	33
Tabla 9: Ayuda del proceso de devolución	34
Tabla 10: Ente de ayuda del proceso de devolución	35
Tabla 11: Pagar para realizar el trámite de devolución del IVA.....	36
Tabla 12: Costo para realizar el trámite de devolución del IVA.....	37
Tabla 13: Tiempo que llevan recibiendo el beneficio de devolución del IVA	38
Tabla 14: Proceso de devolución del IVA	39
Tabla 15: Complejidad en el proceso de devolución del IVA	40
Tabla 16: Trámite en línea en el proceso de devolución del IVA.....	41
Tabla 17: Satisfacción con el monto de devolución del IVA	42
Tabla 18: Conformidad con la presentación de los comprobantes de venta como requisito en la devolución del IVA	43
Tabla 19 Alternativas de solución.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1: Conocimiento de la devolución del IVA.....	30
Gráfica 2: Trámite de la devolución del IVA.....	31
Gráfica 3: Calificación del proceso de devolución	32
Gráfica 4: Expectativa del proceso de devolución.....	33
Gráfica 5: Ayuda del proceso de devolución	34
Gráfica 6: Ente de ayuda del proceso de devolución	35
Gráfica 7: Pagar para realizar el trámite de devolución del IVA.....	36
Gráfica 8: Costo para realizar el trámite de devolución del IVA.....	37
Gráfica 9: Tiempo que llevan recibiendo el beneficio de devolución del IVA	38
Gráfica 10: Proceso de devolución del IVA	39
Gráfica 11: Complejidad en el proceso de devolución del IVA	40
Gráfica 12: Trámite en línea en el proceso de devolución del IVA.....	41
Gráfica 13: Satisfacción con el monto de devolución del IVA.....	42
Gráfica 14: Conformidad con la presentación de los comprobantes de venta como requisito en la devolución del IVA	43

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de Investigación	58
Anexo 2 Matriz de operacionalización	60
Anexo 3 Matriz de consistencia	61
Anexo 4 Evidencias de aplicación de los instrumentos de investigación	62
Anexo 5 Formulario de solicitud de devolución del IVA	64
Anexo 6 Listado de comprobante para devolución IVA.....	66
Anexo 7 Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos	67

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación como es la “Devolución del Impuesto al valor agregado y gastos personales en adultos mayores, provincia de Santa Elena, 2017” está enfocado en beneficio tributario dirigido a las personas de la tercera edad, conforme a la ley del anciano. Las principales dificultades para llevar a cabo el proceso de petición de la devolución del IVA, que impiden la accesibilidad de este beneficio, debido a que las personas mayores de 65 años son considerados grupos vulnerables, motivo por el cual son acreedores a esta ayuda.

A nivel mundial, una investigación realizada en el año 2014 por la organización británica Helpage que midió el bienestar de los adultos mayores en diferentes áreas, determinó un total de 868 millones de personas mayores a 60 años en el mundo, representando un 12% de la población. Los países de Europa Occidental, América del Norte y Australia reflejan un buen vivir de sus ancianos, un alto producto interno bruto, sistema de pensiones de amplia cobertura, buenos servicios de salud y ambientes sociales favorables que fueron los indicadores para esta investigación.

En América Latina se necesita urgentemente actuar y dar la atención necesaria a los adultos mayores que permanecen activas y autosuficientes. En el caso de Ecuador, ubicado en el puesto 33 del rating de países en el mundo donde los ancianos viven bien, pese a los beneficios que oferta a su población aún no se establece en los primeros veinte países. Sin embargo, cuenta con una ley específica para ellos como lo es la Ley del Anciano la misma que busca el cumplimiento de un objetivo del Estado Ecuatoriano que es asegurar una vida digna y un buen vivir.

Esta ley dispone el beneficio tributario de la devolución del impuesto al valor agregado en el país, siendo necesario el control de los gastos de uso y consumo personal, este proceso se realiza vía internet a través de una cuenta en la página de Servicios de Rentas Internas y la clave de acceso que entrega personalmente a la institución.

Sin embargo, enfocándose en el tema de investigación, existen varias dificultades en el proceso de devolución de impuesto al valor agregado para estas personas adultas, como el uso de tecnologías, dado a que actualmente el trámite se la ejecuta en línea, el sustento de comprobantes de gastos personales y el pago a asesores que lleven a cabo el proceso para la solicitud.

Motivo por el cual la población adulta hasta el periodo del año en estudio 2017 el 73% aún no ha sido beneficiada, incumpliendo las leyes y objetivos gubernamentales y del buen vivir para la nación y minimizando la oportunidad de ser considerado como uno de los veinte mejores países con una oportunidad digna de vivir para los adultos mayores.

En el enfoque mundial, en América Latina y el Caribe se encuentra en proceso de avances con respecto a los beneficios tributarios dirigidos a los adultos mayores y el incremento en su población, hace indispensable la aplicación de medidas que aporten en la formulación de políticas que mejoren su calidad de vida, reduciendo el índice de mortalidad y que alargue su vida de manera cómoda, convirtiéndose en un reto debido a que ellos no están preparados ni social ni económicamente para satisfacer las necesidades de los adultos mayores.

Según las proyecciones realizadas por la División de Desarrollo Social de la CEPAL (CELADE), los países con mayor población de adultos mayores en América Latina son Brasil y México, seguidos por Colombia, Argentina y Perú. (CELADE, 2015).

Además, este segmento de la población es en su mayoría conformado por mujeres, la mayoría envejecen en un ambiente de pobreza y desigualdad de ingresos a los que se suma las necesidades que ellos tienen con respecto a su salud y las dificultades económicas que sufren sus países en comparación a los países desarrollados que cuentan con buenas jubilaciones y actividades que aseguran una mejor calidad de vida para sus adultos mayores.

En Ecuador hay 1.221,286 personas de 65 años en adelante que representan el 7% de la población y son considerados un bien social por los aportes realizados a sus familias y con ello han colaborado en el desarrollo de nuestro país, pero no todos gozan de los beneficios otorgados por el gobierno debido a que existen factores que obstaculizan la accesibilidad. Diario El Comercio, (2015). Uno de los beneficios tributarios en Ecuador a través de la Ley del Anciano es la devolución del IVA a los adultos mayores que consiste en restituir valores pagados por el contribuyente por el rubro de Impuesto al valor agregado que corresponde al 12% en el año 2017, en sus comprobantes de venta por sus gastos de uso personal. De acuerdo al informe del S.R.I, (2017) fueron atendidas 4618 solicitudes de devolución del IVA, en relación a la población adulta mayor en la provincia de Santa Elena que asciende a 16 981, se ha atendido el 27.20% del grupo en estudio, lo que significa que el estado ecuatoriano no promociona el beneficio.

Así mismo, el poco conocimiento acerca del proceso a través de internet, que a pesar de ser útil en esta generación muchas personas mayores no la utilizan debido a la complicación que les causa utilizar tecnologías, el pago que deben hacer a contadores o asesores que les ayudan a efectuar el trámite (asesores), la limitación del monto de devolución que disminuyó en el último periodo, 2017 y muchos consideran que no recompensa con respecto al proceso que deben realizar, son razones por las cuales los grupos vulnerables no gozan de este beneficio.

Además, para la sustentación de sus gastos personales, se consideran las facturas con consumo de índole personal que deben estar registradas a nombre de la persona natural no obligada a llevar contabilidad, clasificación determinada por la Ley de Régimen Tributario, estas son relacionados con vestimenta, salud, vivienda, comunicación, alimentación, deporte, cultura, educación y transporte y que muchos de los grupos vulnerables no guardan u olvidan registrarlas a su nombre, lo que invalida el trámite de devolución, (Rosero, 2018).

El propósito de esta investigación es analizar el proceso devolución del impuesto al valor agregado y gastos personales en los adultos mayores. La formulación del problema se identifica por una interrogante ¿Cuál es el proceso de devolución del impuesto al valor agregado y gastos personales en los adultos mayores, provincia de Santa Elena, 2017? En relación a la formulación del problema, se establece la siguiente sistematización:

- ¿Cuál es la normativa legal en la que se apoya la devolución del impuesto agregado en los adultos mayores?

- ¿Cuáles son las estrategias que contribuyen en el acceso y aprobación del proceso de devolución del IVA para los adultos mayores de la provincia de Santa Elena?
- ¿Cuáles son las limitaciones que tienen los adultos mayores para acceder al trámite correspondiente al beneficio tributario?

El objetivo general consiste en el análisis del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado y gastos personales en adultos mayores de la provincia de Santa Elena, año 2017. Por ende, se especifican las tareas científicas:

- Revisión de la información proporcionada de fuentes oficiales pertinentes al beneficio tributario de la devolución el IVA en los adultos mayores en la provincia de Santa Elena, 2017.
- Identificación del número de adultos mayores beneficiados en el año 2017 con la devolución de impuesto al valor agregado con respecto a sus gastos personales a través de datos otorgados de las fuentes oficiales.
- Diseño de una propuesta de estrategias que aporten en el acceso y aprobación de la Devolución del Impuesto al Valor Agregado y Gastos Personales de los adultos mayores de la Provincia de Santa Elena.

Es importante considerar que, en relación al tema de investigación, existen investigaciones, proyectos y programas establecidos sobre la devolución del IVA dirigido para los adultos mayores no hay, por ello el presente análisis tiene gran relevancia en cuanto a brindar las directrices y estrategias para ayudar a este grupo vulnerable en cuanto al beneficio tributario deben recibir.

Es de gran utilidad, dado a que la investigación se enfoca en dos ejes principales, el primero es brindar los instrumentos necesarios a los adultos mayores para conocer el beneficio tributario, mientras que el segundo concierne al análisis de la devolución del IVA, y el alcance que tiene el Sistema de Rentas Internas sobre este concepto.

La investigación tiene implicaciones inherentes al beneficio que deben recibir los adultos mayores, dado a que por su condición presenta limitaciones que conllevan a no tener una vida digna y compensatoria en cuanto a recibir por parte del estado ecuatoriano tal beneficio. Por ello, es esencial realizar el siguiente análisis en base a la ley y los procesos que deben desarrollarse, de esta manera se considera relevante documentar cada una de las actividades que se deben realizar a fin de que no exista la complejidad por parte de la población adulta mayor en el beneficio tributario de análisis. La idea a defender es la implementación de estrategias contribuye al acceso de los adultos mayores al beneficio de la devolución del IVA en la provincia de Santa Elena.

La presente investigación está compuesta por tres capítulos descritos a continuación: El Capítulo I contiene la revisión de la literatura y la fundamentación legal, el capítulo II refiere a la metodología a implementar para el proceso de búsqueda de información sobre el problema encontrado, el diseño de muestreo, población, muestra y las fuentes de investigación. El capítulo III propicia el análisis de datos y el detalle de la propuesta, así como el debido proceso de aplicación y por último, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

Existen varios trabajos de investigación acerca de la devolución del Impuesto agregado en adultos mayores con la finalidad de obtener información verídica o científica del impacto que tiene este beneficio en la situación financiera de las personas de la tercera edad, acreedoras del bien tributario.

Véliz, (2016) en un artículo científico titulado “Control de devolución del IVA a personas de la tercera edad”, tuvo como objetivo realizar un análisis minucioso del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado a las personas adultas mayores y la manera más factible de mejorarlo, haciendo hincapié de como las personas hacen uso de este derecho tributario y el impacto que causa este beneficio a las arcas fiscales. Esta investigación se enfocó en los aspectos generales de los impuestos como conceptos, elementos, fines y efectos, clasificación y la transcendencia que ha tenido los impuestos. La metodología fue de carácter descriptivo, correlacional con un diseño no experimental bajo el paradigma cuantitativo, así como también la utilización del método analítico e Inductivo.

Los resultados de este estudio indicaron que muchos de los solicitantes de devolución de IVA no cumplen los requisitos como presentación de comprobantes de ventas que sustente el gasto personal más no de actividad económica, no tiene la edad requerida, los montos solicitados superan lo permitido por la ley vigente.

Otro estudio, Martínez, (2015) en su artículo científico denominado “La norma española sobre el IVA y la compatibilidad con el derecho comunitario” en la Universidad de Málaga, España, tuvo como objetivo analizar la incidencia de las normativas tributarias en el derecho que debe tener la comunidad española de Málaga. La metodología fue de carácter descriptivo y de campo, donde se aplicó las encuestas para conocer las necesidades, requerimientos y punto de vista de las personas que gozan con este derecho. En los resultados, se pudo evidenciar que hay procesos que deben omitirse no por ser irrelevantes sino porque se debe considerar que la edad de ello no propicia sostener declaratorias que no se presentan como requisitos fundamentales.

Peláez y Gutiérrez, (2016) en su artículo de análisis económico sobre la estructuración el Presupuesto General del Estado a través de los tributos que aportan a esta estructura, tuvo como objetivo constatar la importancia de la recaudación de impuestos, en base al impuesto al valor agregado, impuesto a la renta y al impuesto de salidas de divisas para el año 2017. en el cual obtienen como resultado del trabajo de investigación: Una eficiencia en cuanto a recaudación de impuestos a través de la comparación de la proforma presupuestaria con la real, mediante revisión bibliográfica del portal del Ministerio de Economía y finanzas y de Servicio de Rentas Internas del Ecuador.

Así mismo, Garzón, (2016) en su trabajo denominado “La devolución del IVA y su impacto en las finanzas de las personas de la tercera edad período 2010-2015” de la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo analizar la incidencia del beneficio tributario como es la devolución del IVA y su impacto en la situación económica

de las personas mayores de edad. La metodología aplicada es descriptiva y correlacional con un enfoque cualitativo-cuantitativo, con la ayuda de los instrumentos metodológicos indicó que el 2010 al 2015 se incrementó en un 7% de los trámites de devolución fundamentados por el Servicio de Rentas Internas. Concluyendo que los ingresos de los adultos mayores disminuirán si no se acogen al beneficio de devolución del IVA debido a la poca cultura tributaria por desconocimiento y difusión de este rubro, el desinterés de los involucrados por el trámite engorroso y por último, la escases de sustento tributario de los gastos personales o facturas de las transacciones cotidianas del adulto mayor. Por ello, el estudio radica en la importancia de difundir este beneficio y hacer cumplir la normativa tributaria respaldados por la Ley del Anciano.

Meza y Villacreses, (2017) en su trabajo de titulación sobre el Análisis del acceso de los grupos prioritarios adultos mayores de 65 años en la zona 8 al beneficio tributario de la devolución de IVA en los periodos 2013 – 2015, tuvo como objetivo actualizar la accesibilidad de los grupos prioritarios para el beneficio de devolución del IVA. La metodología fue descriptiva y bibliográfica con enfoque cuantitativa. La implementación de los instrumentos de investigación como la encuesta y observación, se concluyó que los adultos mayores carecen de información para agilizar el trámite de devolución y para realizarlo necesitaron de los familiares, otra de las dificultades es la ausencia de los comprobantes de venta que reflejen las operaciones de cada adulto mayor. La ausencia de estos documentos impide deducir los gastos personales en las declaraciones. Al no cumplir con los requisitos previstos el beneficiado no podrá recibir la devolución por IVA.

Calle, Zavala, y Gutiérrez (2018) en su Artículo Científico “La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con capacidades especiales y adultos mayores en el Ecuador”, tuvo como objetivo conocer cómo la normativa de devolución del Impuesto al Valor Agregado impacta económicamente en las personas con capacidades especiales y adultos mayores. La metodología fue descriptiva y correlacional, además de considerar la aplicación de los instrumentos de investigación como son las encuestas y las entrevistas. Este estudio se enfocó en el análisis minucioso en cuanto a los beneficios tributarios. Los resultados evidenciaron que un 23% no ha accedido al beneficio por el desconocimiento y complejidad del trámite a seguir.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1. Sistema tributario

1.2.1.1. Hecho generador

Andrade (2003), en la séptima edición de su libro Legislación Económica del Ecuador publicada en el año describe el hecho generador como “Un presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo” (Pág. 34.)

Lozano, (2017) en un artículo publicado redacta que “El hecho generador se debe entender como aquel acto económico o negocio que resulta afecto al tributo y cuya realización u omisión va a generar el nacimiento de la obligación tributaria. Es decir, es un hacer o no hacer”

Con el respaldo de los autores mencionados se interpreta al hecho generador de

impuesto como una acción que ocurre entre el sujeto pasivo y una institución acreedora de tributo por la obtención de algún bien o prestación de un servicio, por lo que se genera una obligación de pago a través del comprobante de venta en el que se detalla el respectivo tributo determinado por la ley.

1.2.1.2. Obligación tributaria

Quispe, (2017) manifiesta que:

Obligación tributaria es la relación jurídica y la persona, referido legalmente entre el estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, donde se debe beneficiar a quienes son los participantes del hecho generador estipulados en la ley (pág. 37).

Kluwer, (2007), en su libro Todo procedimiento tributario, procesos y beneficios manifiesta que es “una obligación determinada a través de una ley, de entregar a un ente público, a título de tributo, una determinada cantidad de dinero” (pág. 56).

Código Tributario (2018) en el artículo 15 indica que una obligación tributaria es:

El vínculo jurídico personal, existente entre el estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación de dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley (pág. 5).

Una obligación tributaria se genera al emitir un comprobante de venta por la venta y adquisición de un bien o servicio, donde se detalla una base imponible para el

cálculo de los respectivos impuestos. El contribuyente o sujeto pasivo con el estado deberá entregar un monto proporcional establecido en la ley por la adquisición realizada.

1.2.1.3. Base imponible

El autor Rumín (2017)

La base imponible del impuesto es la cantidad sobre la que debe aplicarse el tipo y será, con carácter general, el importe de la contraprestación. Si el importe de la contraprestación no se conoce en el momento del devengo se fijará una base imponible provisionalmente, que, de ser necesario, será rectificada posteriormente, cuando el importe sea conocido (pág. 76).

La Ley de Régimen Tributario Interno (2107) indica en su capítulo V artículo 16 que la base imponible está constituida por la totalidad de los ingresos ordinarios y extraordinarios gravados con el impuesto menos las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones imputables a tales ingresos.

García, (2014) argumenta que la “base imponible está compuesta por el importe total de la contraprestación satisfecha por los bienes entregados o servicios prestados” (pág. 32).

La base imponible consiste en el valor del importe que se haya efectuado en una transacción económica, sin considerar los descuentos para la posterior aplicación de impuestos y cumplir con lo establecido en la ley, una de ellas es la aplicación del Impuesto al Valor Agregado.

1.2.1.4. Impuesto al Valor Agregado

El Impuesto al Valor Agregado conocido como IVA, el autor Rumín (2017) indica que “es un impuesto de naturaleza indirecta ya que no se tributa sobre la capacidad económica del sujeto pasivo sino sobre el consumo de bienes y servicios” (pág. 3).

Bustos (2014), establece que “el IVA es el impuesto al valor agregado de aquellos productos o bienes que son adquiridos por los consumidores, por ello su característica es obligatoria e impositiva, sin dar lugar a prórrogas o justificaciones al no cumplirlas” (pág. 34).

El Impuesto al valor agregado es un tributo que posee una capacidad amplia en cuanto a recaudación, siendo una carga impositiva que afecta a las compras que se generan en el ámbito comercial e industrial, su tarifa es única, fija, real y regresiva, considerando que la cancelación de este impuesto repercute en las personas que tienen una capacidad baja debido que el IVA graba todo producto en todas las etapas de comercialización.

Este impuesto se estableció por la entidad gubernamental cuya recaudación está a cargo del Sistema de Rentas Internas, tiene como principal gestión el de recaudar por concepto de las ventas y/o consumo, el mismo que es soportado por quien adquiere el producto o servicio.

Es por ello, que el Impuesto al Valor Agregado a influido de manera directa en el sistema económico y financiero del país, por la capacidad de recaudación el estado busca las estrategias para recibir ingresos bajo este impuesto, así como también en los beneficios que se deben brindar a la ciudadanía por ser aportadores del tributo.

Este trabajo de investigación se enfoca en la devolución de IVA a personas adultos mayores.

1.2.1.5. Beneficios tributarios

Según García, (2014) al referirse a los beneficios tributarios como “los supuestos de eliminación o reducción de la obligación tributaria de pagos con el fin de promover y conseguir los objetivos de la política pública, que implica menor recaudación para inversiones del estado” (pág. 32).

Los beneficios tributarios consiste un incentivo que el estado otorga a la ciudadanía como ayuda de crecimiento y desarrollo del país mejorando la calidad de vida la población. Es por ello, que el párrafo anterior indica que la recaudación de este impuesto será menor, sin embargo, esta medida contribuye a la distribución de la riqueza que forma parte de la política pública vigente en el Ecuador.

Es importante conocer sobre los beneficios tributarios, y más aún por ser una de las variables de análisis como es la devolución del IVA a los adultos mayores.

1.2.1.6. Devolución del Impuesto al Valor Agregado

Según García, Zambrano y Zúñiga (2015) argumentan que:

Un sujeto pasivo que tributa sobre el IVA puede requerir la devolución del mismo siempre y cuando a lo largo del año transcurrido haya pagado más IVA del que ha recibido normalmente, la devolución se solicita con la última declaración de IVA y procederá a realizar una liquidación eventual (pág. 4).

La devolución de IVA es un beneficio que la administración tributaria brinda a los ciudadanos por el pago de impuesto al adquirir un producto en todas las etapas de comercialización. Así mismo, existen otros tipos de devolución tales como: la devolución del impuesto a la renta, devolución de impuesto a la salida de divisas y la devolución del impuesto redimible a las botellas plásticas.

El Servicio de Rentas Internas que es la entidad reguladora de impuestos en el Ecuador, clasifica la devolución del Impuesto al Valor Agregado en 12 grupos, detallados a continuación:

- Devolución de IVA a personas adultos mayores
- Devolución de IVA a personas con discapacidad.
- Devolución de IVA a turistas extranjeros.
- Devolución de IVA pagado por la adquisición local de chasis y carrocerías.
- Devolución de IVA pagado por aerolíneas por la adquisición de combustible.
- Devolución de IVA por retenciones en la fuente.
- Devolución de IVA a exportadores de bienes.
- Devolución de IVA a proveedores directos de exportadores de bienes.
- Devolución de IVA a GADS y universidades públicas.
- Devolución de IVA por uso de medios electrónicos de pago.
- Devolución de IVA a operadores de turismo receptivo.
- Devolución de IVA a ejecutores de convenios internacionales.

Estos 12 grupos tienen derecho a solicitar la devolución de IVA evidenciando el

proceso con los comprobantes de venta que certifique el valor de IVA que haya cancelado por la adquisición de un bien. Si el solicitante cumplió con los requisitos de devolución, el pago se realizará exclusivamente por transferencia bancaria.

El objeto de estudio se enfoca en las personas adultas mayores al cumplir los 65 años de edad pueden acogerse al derecho de la devolución de IVA que hayan cancelado por la adquisición de bienes o servicios relacionados al uso y consumo personal, y a su vez respaldado con facturas. Estos rubros se consideran en relación a los gastos personales del beneficiado. Cabe recalcar, que los comprobantes de venta destinados para actividades comerciales no se sujeta a la devolución.

Los montos de acuerdo a la página del SRI indican que en el año 2017 de enero a mayo el monto máximo para devolver en relación al IVA fue por \$105 y de junio a diciembre disminuyó a \$90. En el año 2018 fue de \$92.64 y actualmente en el año 2019 el valor máximo de pago es de \$ 94.56 (SRI, 2019).

Tabla 1. Número de contribuyentes solicitantes de devolución de IVA

Mes	Número de solicitantes de devolución de IVA
Enero	324
Febrero	288
Marzo	390
Abril	388
Mayo	392
Junio	433
Julio	371
Agosto	400
Septiembre	391
Octubre	389
Noviembre	421
Diciembre	431
TOTAL	4618

Elaborado por: Erika Méndez

Fuente: SRI, 2017

En la tabla 1 detallada de manera mensual el número de contribuyentes de la tercera edad que solicitó en el año de estudio 2017 el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado.

1.2.1.7. Principios del derecho tributario

Según Saltos, (2017) indica que los principios tributarios se fundamenta en el “artículo 300 del régimen tributario. Principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria” (pág. 2).

Principio de generalidad indica que la ley no es sectorizada, sino que es para todos, el principio de progresividad se basa en que las tarifas son progresivas, es decir que no es retroactiva, el principio de eficiencia, simplicidad administrativa y suficiencia recaudatoria denota lo que concierne al aspecto que el estado debe garantizar la debida eficiencia en los procesos, el principio de transparencia establece que la obligación debe ser conocida y publicada, y que las gestiones deben ser conocidas por todos a quienes se les beneficia, y por último, el principio de equidad, que establece la forma justa y equilibrada para establecer el beneficio tributario.

1.2.1.8. Deducibles

El Centro de Prioridades Presupuestaria y Políticas (2018) define al término de la deducción de la siguiente manera: “una deducción de impuestos es un gasto específico en el que un contribuyente ha incurrido y puede restar de su ingreso imponible”.

Para que pueda existir la deducción de los gastos personales deben tener un sustento de los rubros de vivienda, salud, educación, vestimenta y alimentación, estos valores se evidencian en relación a los comprobantes de ventas que deberán estar a nombre del contribuyente para la deducibilidad, así mismo se podrá utilizar las facturas de los padres, cónyuge o pareja en unión de hecho e hijos del sujeto pasivo, que no perciban ingresos gravados y que dependan de este, con el correspondiente número de RUC o cédula de identidad.

Los Gastos Personales no deben superar los \$14,677.00 dólares o el 50% de los ingresos gravados y tomando en cuenta los siguientes montos deducibles son:

Tabla 2: Monto deducibles

Tipo de gasto	Deducible
Vivienda	3,669.25
Educación	3,669.25
Alimentación	3,669.25
Vestimenta	3,669.25
Salud	14,677.00

Elaborado por: Erika Méndez

Fuente: SRI, 2017

1.2.1.9. Comprobantes de venta

Los comprobantes de venta se generan por una facturación física, pues es considerada el respaldo tangible de una transacción efectuada en determinado tiempo de algún bien o servicio que genere tributo. Los tipos de comprobante de venta descritas en el Boletín N. 213 del Sistema de Rentas Internas, son:

- Facturas: Destinadas a sociedades o personas naturales que tengan derecho a crédito tributario y en operaciones de exportación;

- Notas de venta - RISE: Son emitidas exclusivamente por contribuyentes inscritos en el Régimen Simplificado;
- Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios: Las emiten sociedades personas naturales y sucesiones indivisas en servicios o adquisiciones de acuerdo a las condiciones previstas en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.
- Tiquetes emitidos por máquinas registradoras y boletos o entradas a espectáculos públicos: Se emiten en transacciones con usuarios finales, no identifican al comprador, únicamente en la emisión de tiquete si se requiere sustentar el gasto deberá exigir una factura o nota de venta – RISE.
- Otros documentos autorizados. Emitidos por Instituciones Financieras, Documentos de importación y exportación, tickets aéreos, Instituciones del Estado en la prestación de servicios administrativos: sustenta costos y gastos y crédito tributario siempre que cumpla con las disposiciones vigentes.

1.2.1.10. Beneficios de adultos mayores

Los beneficios y derechos con los que cuentan los adultos mayores de la República del Ecuador y que están reconocidas por la constitución y la Ley del Anciano son las siguientes: La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas. Además, rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.

Exenciones en el régimen tributario, y a la exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley como son Devolución IVA y el 50%

pago predial impuesto por la municipalidad; Descuentos: Servicios Básicos, pasajes de transporte público. Acceso a espectáculos y cines y Trabajo remunerado en función de sus capacidades (Verdezoto, 2014).

1.2.1.11. Adulto mayor

Según la OMS (Organización mundial de la salud), las personas de 60 a 74 años son consideradas de edad avanzada; de 75 a 90 viejas o ancianas, y las que sobrepasan los 90 se les denomina grandes viejos o grandes longevos. A todo individuo mayor de 60 años se le llamará de forma indistinta persona de la tercera edad (OMS, 2013). Forma procedente del comparativo latino mayor— se emplea con verdadero valor comparativo, esto es, con el significado de ‘que excede a otra cosa en tamaño, cantidad, calidad o intensidad’ y, referido a persona, ‘que excede en edad a otra’.

Pero mayor tiene, dentro del campo de la edad, sentidos en que funciona, no como forma comparativa de grande, sino como un verdadero adjetivo en grado positivo y, en esos casos, como el resto de los adjetivos, admite su combinación con marcas de grado como más (RAE, 2019).

Se entiende que el adulto mayor por ser parte del grupo vulnerable, requiere de un cuidado a que no se vulneren sus derechos y beneficios en base a los de tributos que se refiere.

1.3. Fundamentos Legales

EL marco legal que fundamenta el trabajo de titulación se detalla a continuación:

1.3.1. Constitución del Ecuador

En el artículo 36 de la sección primera adultas y adultos mayores indican:

Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.

Artículo 37: el estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

1. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.
2. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
3. La jubilación universal.
4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
5. Exenciones en el régimen tributario.
6. Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley.
7. El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento.

En el artículo 38 indica:

El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas.

1.3.2. Plan toda una vida

En el Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida” indica en el objetivo 1:

Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas: es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas individuales y colectivas, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos.

El sistema está encaminado a prevenir la vulneración de derechos, proteger y apoyar a la restitución de los derechos de quienes más lo necesitan, entre quienes sobresalen las madres jefas de familia, los niños, niñas y adolescentes, los adultos mayores y las personas con discapacidad. La protección social de estos grupos implica necesariamente prevenir, reducir y eliminar su vulnerabilidad económica y social, combatiendo la pobreza y la privación.

En las intervenciones emblemáticas para el eje 1 plan toda una vida hacen alusión al programa Mis Mejores Años donde detallan lo siguiente:

Con la finalidad de precautelar y garantizar el bienestar de los adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad, otorgándoles una vida digna y saludable, nace la intervención Mis Mejores Años como un instrumento que busca la inclusión, participación social, protección social, atención y cuidado, mediante la prestación oportuna de servicios como la atención médica, servicios gerontológicos, pensión asistencial, actividades educativas y recreativas y la jubilación universal.

Con la finalidad de contribuir con un estilo de vida digno para el adulto mayor, se requiere acciones coordinadas y articuladas entre: el Ministerio de Inclusión Económica y Social, el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio del Deporte.

1.3.3. Ley de Régimen Tributario Interno

En la Ley de Régimen Tributario Interno indica:

Las personas adultas mayores 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. La Administración Tributaria ejercerá su facultad determinadora sobre el IVA en conformidad con el Código Tributario y demás normas pertinentes.

1.3.4. Reglamento de aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

En este reglamento el artículo 181 hace alusión que:

Devolución de IVA a personas adultas mayores.- El derecho a la devolución del IVA a las personas adultas mayores, en los términos contemplados en la Ley, se reconocerá mediante acto administrativo que será emitido en un término no mayor a sesenta (60) días. El reintegro de los valores se realizará a través de acreditación en cuenta u otro medio de pago, sin intereses. El valor a devolver no podrá superar el monto máximo mensual equivalente a la tarifa de IVA vigente aplicada a la sumatoria de dos (2) salarios básicos unificados del trabajador vigente al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición en el ejercicio fiscal que corresponde al período por el cual se solicita la devolución.

Vencido el término antes indicado, se pagarán intereses sobre los valores reconocidos por concepto de devolución del IVA. El Servicio de Rentas Internas podrá verificar la congruencia entre los valores devueltos frente a los ingresos percibidos por la persona adulta mayor beneficiaria de la devolución.

En caso de que la Administración Tributaria detectare que la devolución fue efectuada por rubros distintos o montos superiores a los que corresponden de conformidad con la Ley y este Reglamento, podrá cobrar estos valores incluyendo intereses, o compensar con futuras devoluciones a favor del beneficiario del derecho. El Servicio de Rentas Internas mediante resolución de carácter general determinará el procedimiento a seguir para su devolución de este impuesto.

1.3.5. Reglamento para la aplicación de los beneficios tributarios a favor del anciano.

Según el Reglamento para la aplicación de los beneficios tributarios a favor del anciano (2002) menciona:

Art. 4.- Devolución del Impuesto al Valor Agregado, toda persona mayor de 65 años de edad, dentro de los límites previstos en el artículo 14 de la Ley del Anciano, tendrá derecho a la devolución del Impuesto al Valor Agregado.

1.3.6. Ley del anciano.

En el artículo 14 indica de las exoneraciones:

Toda persona que ha cumplido 65 años de edad y con ingresos mensuales estimados en un máximo de 5 remuneraciones básicas unificadas o que tuviere un patrimonio que no exceda de 500 remuneraciones básicas unificadas, estará exonerada del pago de impuestos fiscales y municipales.

Para la aplicación de este beneficio, no se requerirá de declaraciones administrativas previa, provincial o municipal.

Si la renta o patrimonio excede de las cantidades determinadas en el inciso primero, los impuestos se pagarán únicamente por la diferencia o excedente.

Sobre los impuestos nacionales administrados por el Servicio de Rentas Internas sólo serán aplicables los beneficios expresamente señalados en las leyes tributarias que establecen dichos tributos.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

En este tema de investigación se especifican las técnicas y métodos que se utilizaron de acuerdo a los enfoques de indagación y la intencionalidad de cada uno de los lineamientos para identificar los hallazgos y los indicadores de necesidad, donde se analizó cuáles son las falencias y debilidades en cuanto a las variables identificadas como son Devolución del IVA y los Gastos personales de los adultos mayores.

Se consideró los métodos y tipos de investigación para tener un análisis tanto de lo particular como lo general, basados en las realidades que vive la problemática, así como la metodología que se va a implementar en las posibles soluciones.

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación permite el análisis de la idea a defender en el siguiente proyecto de investigación, donde los hallazgos encontrados de acuerdo a los factores de los problemas se dan en base a los indicadores y dimensiones.

2.2. Métodos de investigación

Las perspectivas de la investigación se basan en dos enfoques tanto en el nivel macro como en el micro, es decir se establecen análisis particulares y generales que convergen para identificar las incidencias de la problemática y por ende las posibles soluciones, es por ello que se escogió tanto el método deductivo y el inductivo, así

mismo se consideró el método teórico, empírico, matemático y de análisis porcentual.

2.2.1. Método deductivo.

Es indispensable aplicar este tipo de método, dado a que desde un enfoque general se deduce las premisas y las situaciones que han incidido para establecer una indagación particular, esto va a identificar en la unidad de análisis las necesidades y por ende las posibles soluciones en cuanto al beneficio que deben recibir los adultos mayores en cuanto a la devolución del Iva, desde ese punto se desarrolla los motivos que afectan que esas personas no reciban el tratamiento adecuado desde los organismos competentes.

2.2.2. Método inductivo.

Es necesario también analizar desde lo particular, es decir de cuáles son las razones que no permiten que los adultos mayores no accedan al beneficio de análisis, tanto que sus condiciones no lo permiten como las situaciones de su entorno, esto va a permitir tener un análisis micro para enfocar lo macro para buscar las alternativas de soluciones.

Se recomienda de acuerdo al enfoque de la investigación analizar mediante estos dos métodos de manera consecutiva, para que los resultados en referencia a los hallazgos permitan el planteamiento de las resoluciones de los conflictos.

2.3. Diseño de muestreo

2.3.1. Población

La población siendo un todo de la unidad de análisis en relación al tema de investigación se ha seleccionado a las personas mayores de 65 años, quienes reciben el beneficio tributario de devolución del IVA.

Tabla 3: Población Adulta Mayor de la Provincia de Santa Elena

ÍTEM	CANTIDAD
Cantón de Santa Elena	7 641
Cantón La Libertad	5 648
Cantón Salinas	3 692
TOTAL	16 981

Elaborado por: Erika Méndez

Fuente: Resolución INEC, 2010

2.3.2. Muestreo

La muestra es un extracto o una parte de la población, en muchos casos se aplican formulas probabilísticas cuando la población es grande, pero en este caso, aunque la población es extensa se tomó la muestra por conveniencia a 150 adultos mayores. Se estableció por conveniencia dado al número de pobladores y por el conocimiento de la existencia de Asociaciones de Adultos Mayores ubicada en la iglesia Narcisa de Jesús en la provincia de Santa Elena.

Tabla 4: Muestra de la investigación

ÍTEM	CANTIDAD
Cantón de Santa Elena	68
Cantón La Libertad	57
Cantón Salinas	25
TOTAL	150

Fuente: Resolución INEC, 2010

Elaborado por: Erika Méndez

2.4. Diseño de recolección de datos

2.4.1. Fuentes de investigación

Para el desarrollo de la investigación se procedió a indagar en libros, folletos, archivos escritos, archivos digitales, estatutos, leyes, normativas y artículos científicos que den lugar a fortalecer los procesos y beneficios que deben gozar los adultos mayores en cuanto a la devolución del IVA, esenciales para la culminación del trabajo investigativo.

2.4.2. Técnicas de investigación

Para conocer los indicadores de necesidad es necesario la aplicación de técnicas de investigación y experiencias que recopile información vital para el presente estudio, por ello se aplica las encuestas con preguntas cerradas a la población escogida como son los adultos mayores de la provincia de Santa Elena.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de los datos

1. ¿Conocía usted del beneficio de la devolución del IVA para los adultos mayores antes de cumplir los 65 años?

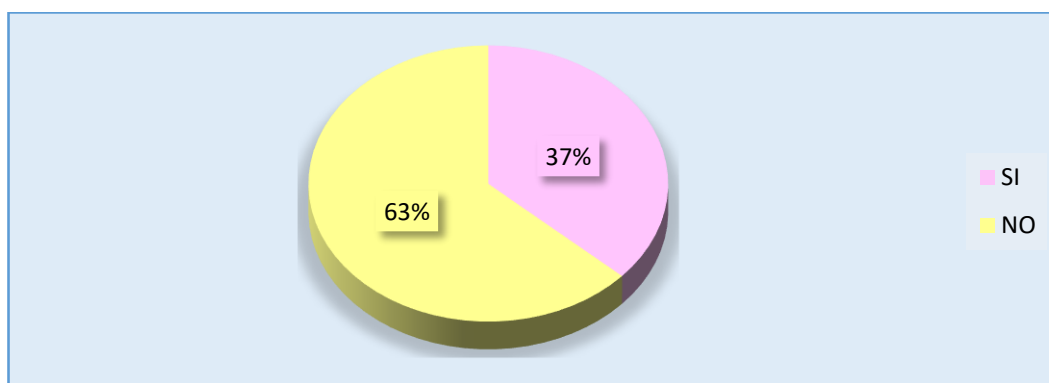
Tabla 5: Conocimiento de la devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 1	SI	55	36,67%
	NO	95	63,33%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 1: Conocimiento de la devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Las devoluciones del IVA para las personas adultas mayores son beneficios que en la cual ellos tienen derecho, y por ello deben ser informados sobre dichos beneficios, es por ello que de las personas encuestadas 95 representado con el 63% de personas adultas mayores no conocen de este beneficio y 55 con el 37% si conoce de los beneficios sobre las devoluciones del IVA.

2. ¿Ha realizado el trámite de devolución de IVA alguna vez?

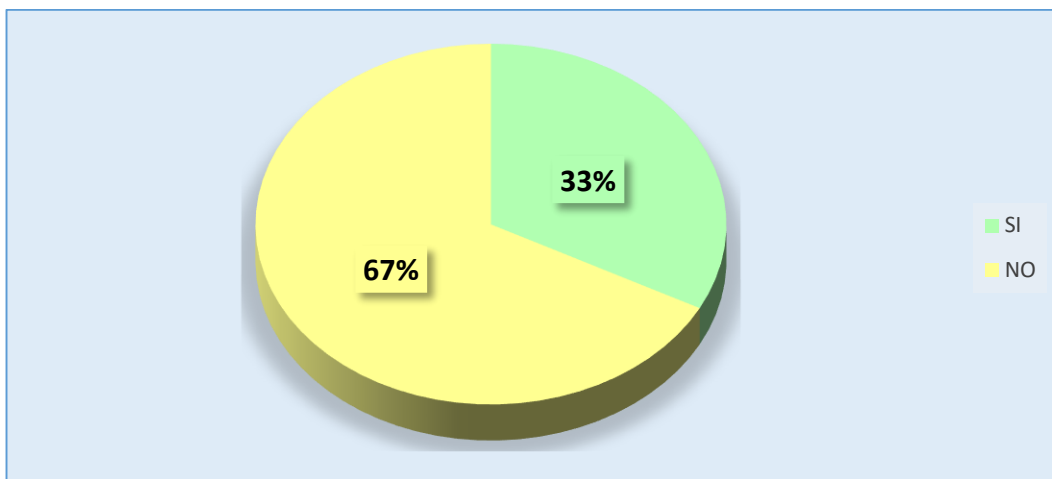
Tabla 6: Trámite de la devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 1	SI	49	32,67%
	NO	101	67,33%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 2: Trámite de la devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: El resultado de los encuestados es paralelo en cuanto al desconocimiento de este beneficio el hecho de no acceder a los trámites pertinentes ante al Servicio de Rentas Internas, de ello es que 101 personas adultas mayores representado por el 67% no conocen el trámite de devolución de IVA y 49 individuos con el 33% sí aplican a este beneficio tributario. Por lo tanto, se precisa la parte de socializar para que los adultos mayores reciban este beneficio que en su edad es un importe de subsistencia.

3. De ser afirmativa su respuesta anterior ¿Cómo calificaría el proceso de devolución?

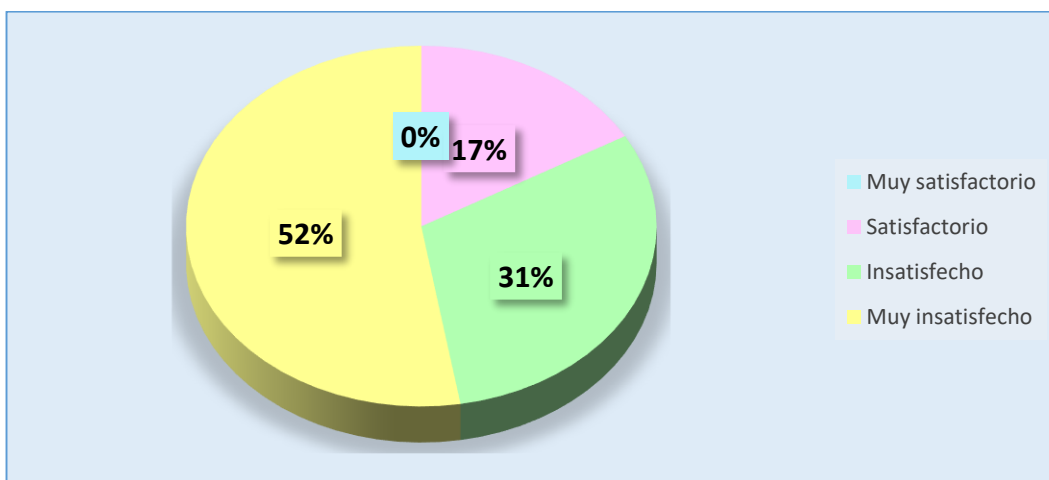
Tabla 7: Calificación del proceso de devolución

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 3	Muy Satisfactorio	0	0%
	Satisfactorio	25	16,67%
	Insatisfecho	46	30,67%
	Muy Insatisfecho	79	52,67%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 3: Calificación del proceso de devolución



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: El proceso para tramitar suele ser tedioso, debido a que se debe cumplir con requisitos y que este todo en orden, por lo tanto, los adultos mayores desisten en acceder a los trámites pertinentes, de acuerdo a este tema, 79 con el 52% adultos mayores que señalan que están muy insatisfecho, mientras que 46 con el 31% insatisfecho y 25 con el 17% satisfactorio. De acuerdo a estos resultados se observa un alto nivel de insatisfacción de este trámite.

4. Su expectativa acerca de la devolución del IVA fue de manera:

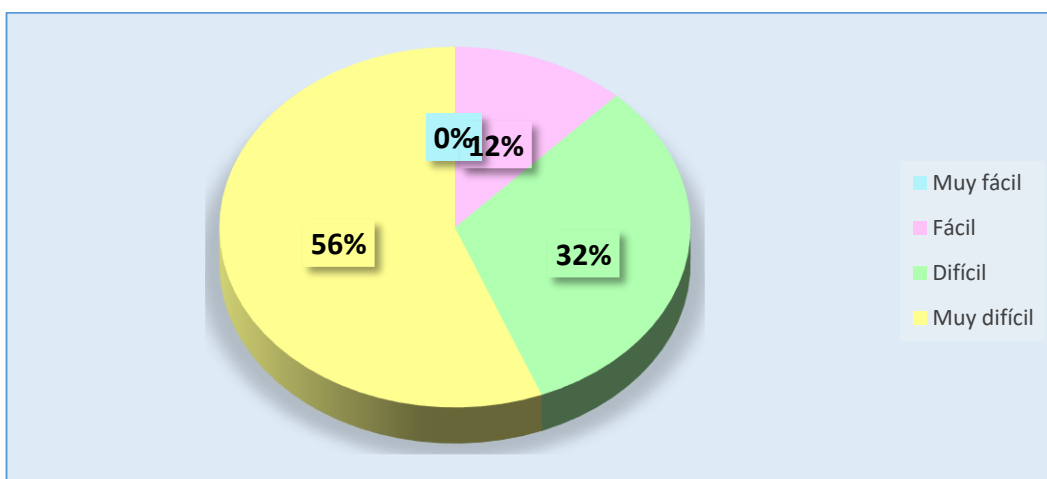
Tabla 8 Expectativa del proceso de devolución

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 4	Muy Fácil	0	0%
	Fácil	18	12%
	Difícil	48	32%
	Muy Difícil	84	56%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 4: Expectativa del proceso de devolución



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: A pesar de que los derechos que tienen los adultos mayores acerca del beneficio tributario en relación a la devolución de IVA, una vez realizado el proceso hacen mención que son muy insatisfactorios; por lo tanto, los resultados de los encuestados en relación a las expectativas de la devolución reflejaron que el 56% con 84 adultos mayores hacen alusión que es muy difícil el proceso, el 32% con 48 adultos de forma fácil, el 12% con 18 que es fácil y el 0% no se evidenciaron valores.

5. ¿Necesitó ayuda para realizar el proceso de devolución?

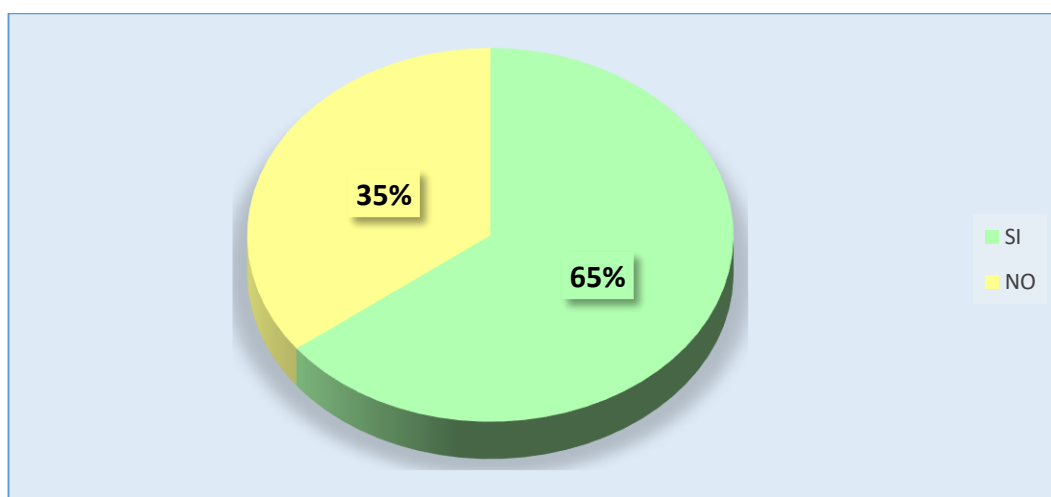
Tabla 9: Ayuda del proceso de devolución

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 5	SI	97	64,67%
	NO	53	35,33%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 5 : Ayuda del proceso de devolución



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Uno de los factores que inciden en el proceso de acceder al beneficio en las personas adultas mayores es que al no saber cómo hacerlo deben recurrir a una ayuda, eso es lo que refleja los siguientes porcentajes, dado a que 97 personas adultas mayores representado con el 65% si reciben ayuda, y el 35% con 53 de los encuestados no recibe ayuda, dado por entendido que al no recurrir asistencia no acceden al beneficio tributario.

6. De haber sido afirmativa la respuesta anterior. ¿Quién le ayudó a realizar el trámite de devolución?

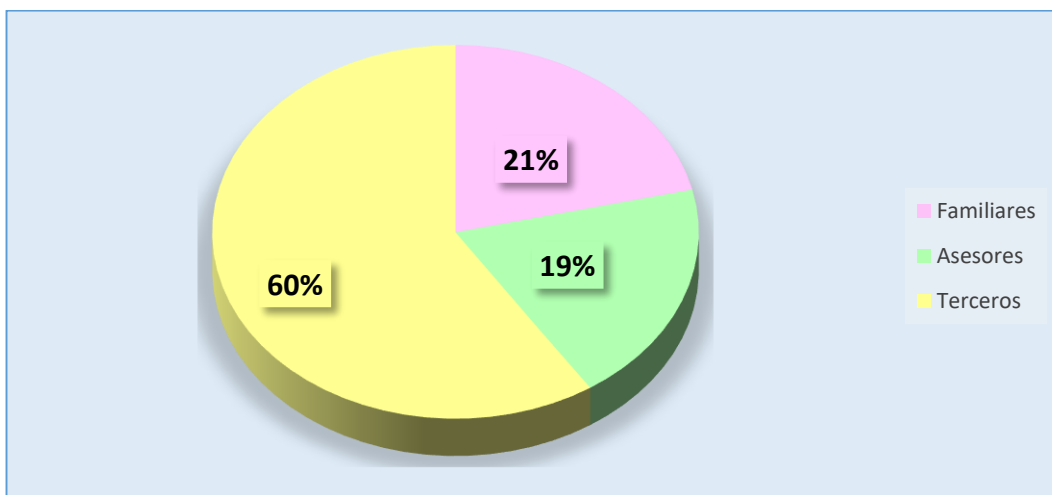
Tabla 10: Ente de ayuda del proceso de devolución

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 6	Familiares	32	21,33%
	Asesores	29	19,33%
	Terceros	89	59,34%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 6: Ente de ayuda del proceso de devolución



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Por lo general los adultos mayores necesitan de ayuda para realizar este tipo de actividad, esto conllevaría a que personas sean familiares o terceros los ayuden con el proceso de devolución, por lo que muchas veces son susceptibles a tramitadores que no son de gran confianza, de allí es que existe un alto nivel de 89 personas adultas mayores con 60% son por terceros, mientras que 32 con el 21% son por asesores y 29 con el 19% reciben asistencia por familiares.

7. ¿Ha pagado por realizar el trámite de devolución de IVA?

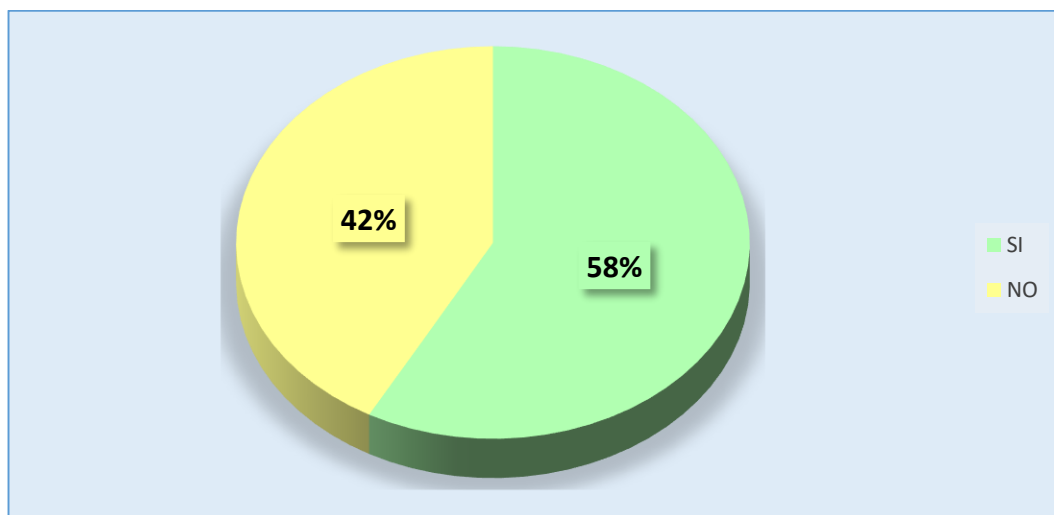
Tabla 11: Pagar para realizar el trámite de devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 7	SI	87	58%
	NO	63	42%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 7: Pagar para realizar el trámite de devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Al presentarse un índice alto de terceros que ayudan a los adultos mayores al proceso de devolución, esto llevaría a cabo que de ellos también realicen pagos por estos trámites que tienen que realizar, por lo general 87 con el 58% personas adultas mayores si realizan pagos para realizar los trámites, mientras que 63 con el 42% no lo hacen. Estos resultados reflejan que quienes no pagan son los que no realizan los trámites porque sus ingresos no los permiten y por ende no gozan de este servicio.

8. ¿Cuánto le costó realizar el trámite de devolución del IVA?

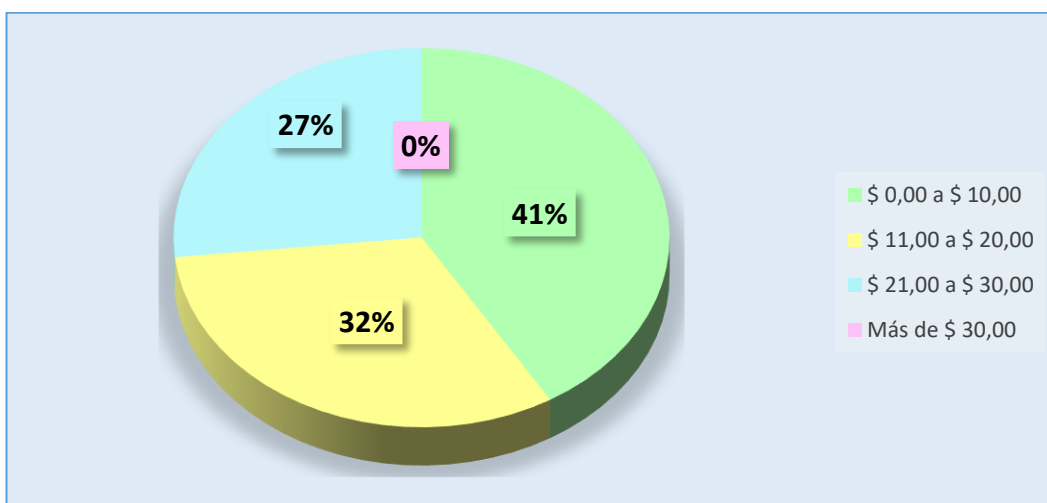
Tabla 12: Costo para realizar el trámite de devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 8	\$0.00 a \$10.00	62	41,33%
	\$11.00 a \$20.00	48	32%
	\$21.00 a \$30.00	40	26,67%
	Más de \$30.00	0	0%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 8 : Costo para realizar el trámite de devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Conocer que el individuo realice pagos por realizar los trámites de devolución, esto llevaría a preguntar ¿Cuánto costó?, los valores por lo general tienden a cambiar, ser económico o no; 62 con el 41% personas adultas mayores han tenido un costo de \$0 a \$10, mientras que 48 con el 32% de \$11 a \$20, 40 con el 27% es de \$21 a \$30. Aunque la realidad es que aun siendo económico el trámite como lo refleja la mayoría no todos los adultos mayores acceden a este trámite porque prefieren pagar porque desconocen el proceso y es tedioso.

9. ¿Cuántos años lleva accediendo a este beneficio?

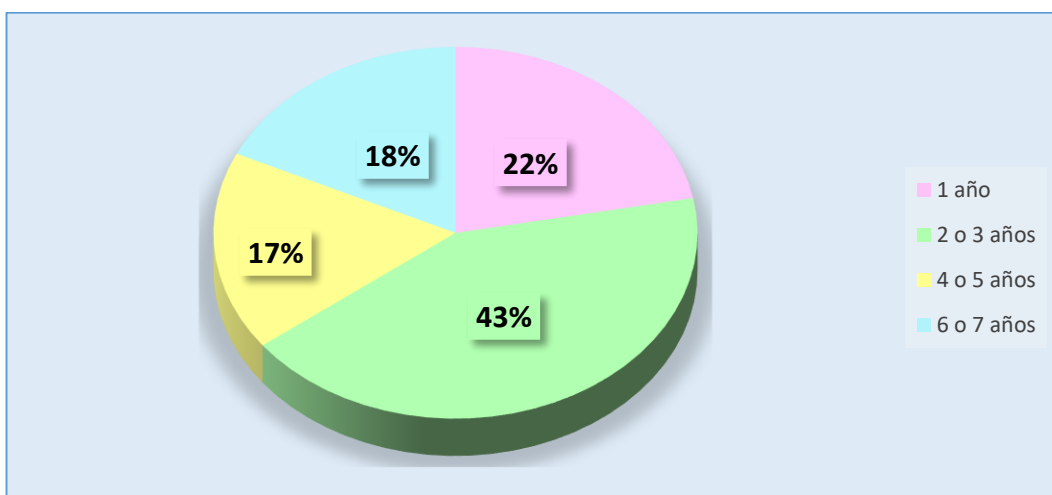
Tabla 13: Tiempo que llevan recibiendo el beneficio de devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 8	1 año	33	22%
	2 o 3 años	64	42,67%
	4 o 5 años	26	17,33%
	6 o 7 años	27	18%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 9: Tiempo que llevan recibiendo el beneficio de devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Las personas adultas mayores por lo general cuando ya llegan a esa etapa muestran un desinterés en cuanto a recibir la ayuda por parte del gobierno desde el punto de vista tributario, ello es lo que refleja el tiempo que es corto, 64 con 43% de personas adultas mayores de dos o tres años reciben el beneficio, 33 con el 22% determinan el tiempo de un año, 27 con el 18% de seis a siete años y 26 con el 17% de cuatro a cinco años.

10. Escoja el proceso devolución que considera más difícil de realizar

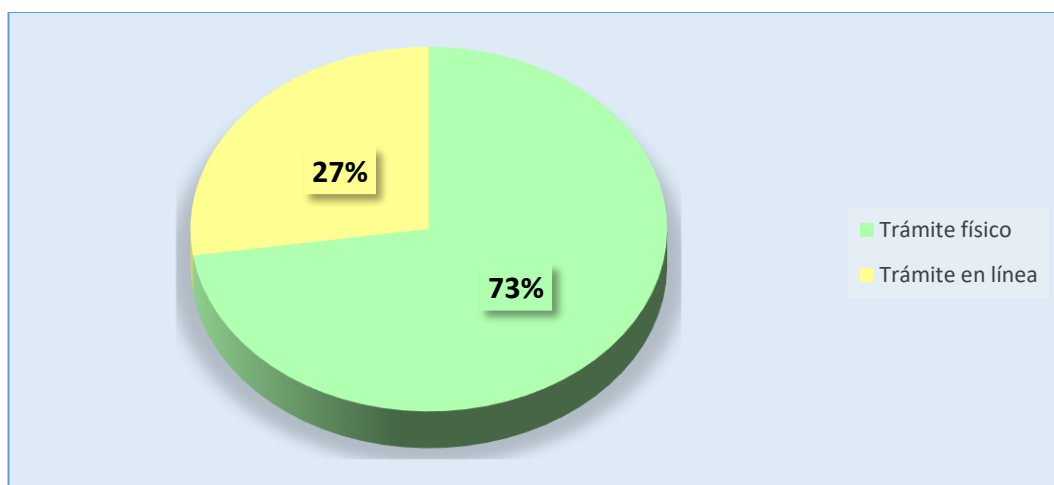
Tabla 14: Proceso de devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 10	Trámite físico	109	72,67%
	Trámite en línea	41	27,33%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 10: Proceso de devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Por lo general para realizar estos trámites suelen ser de dos maneras, tanto de un proceso físico o en línea, es decir, por internet; los índices altos representan que 109 con el 73% de personas adultas mayores prefieren efectuar trámites con la entrega de documentación física mientras que 41 con el 27% lo realizan en línea. Se infiere en que no todos se adaptan a los cambios tecnológicos ni las condiciones económicas tampoco lo permiten, lo que dificulta el hecho de acceder al beneficio de análisis.

11. En el caso del trámite físico. ¿Qué proceso considera difícil?

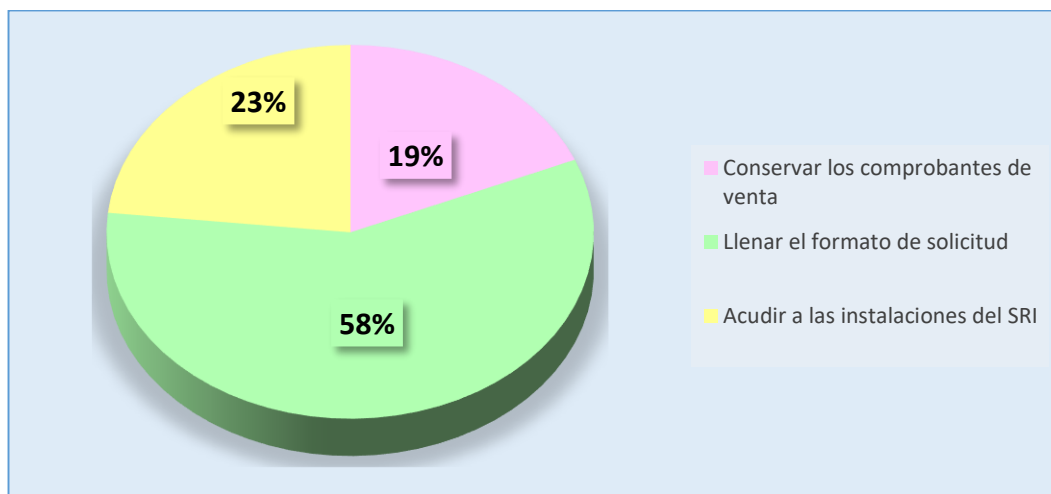
Tabla 15: Complejidad en el proceso de devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 11	Conservar los comprobantes de venta	28	18,67%
	Llenar el formato de solicitud	87	58%
	Acudir a las instalaciones del SRI	35	23,33%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 11: Complejidad en el proceso de devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Cabe resaltar que realizar los trámites presentando la documentación física consideran los encuestados que es tedioso, por lo tanto, el 87 con el 58% personas adultas mayores les resultan más difícil llenar los formatos de solicitud para recibir el beneficio tributario, el 35 con el 23% acuden a las instalaciones del Servicio de Rentas Internas, y el 28 representado con el 19% conservan los comprobantes de ventas.

12. En el caso del trámite en línea. ¿Qué proceso considera difícil?

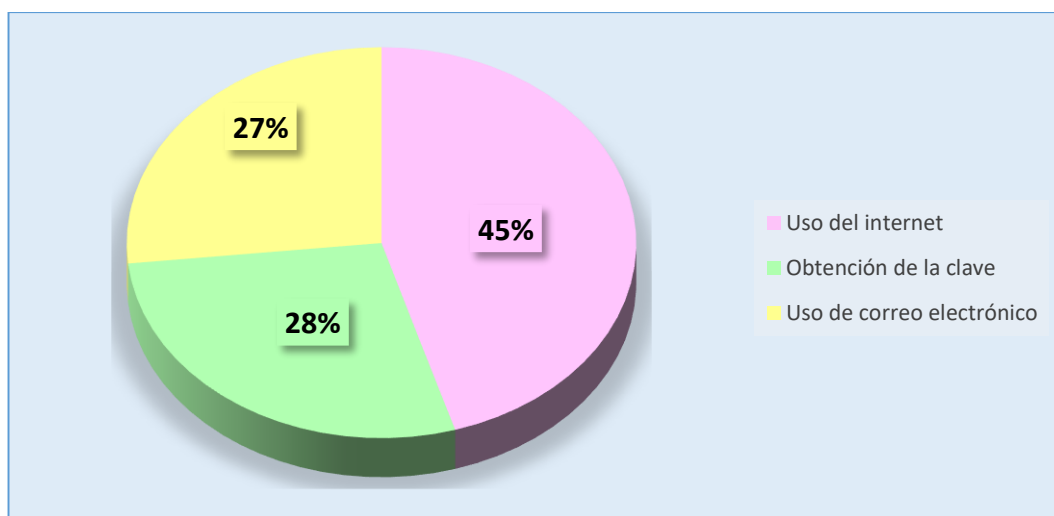
Tabla 16: Trámite en línea en el proceso de devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 12	Uso de Internet	68	45,33%
	Obtención de clave	42	28%
	Uso de correo electrónico	40	26,67%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 12: Trámite en línea en el proceso de devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Mientras que los trámite en línea a pesar de que son rápido y eficiente, para las personas adultas mayor esto le resulta aún más tedioso, esto conlleva que deben adaptarse a los cambios tecnológicos que vivimos hoy en día. Por tanto, el 45% de los encuestados con 68 personas adultas mayores indican que le resulta difícil por el uso de internet, mientras que el 28% con 42 individuos por la obtención de la clave, y por último, el 27% 40 por el uso de correo electrónico.

13. ¿Está de acuerdo con el monto de devolución?

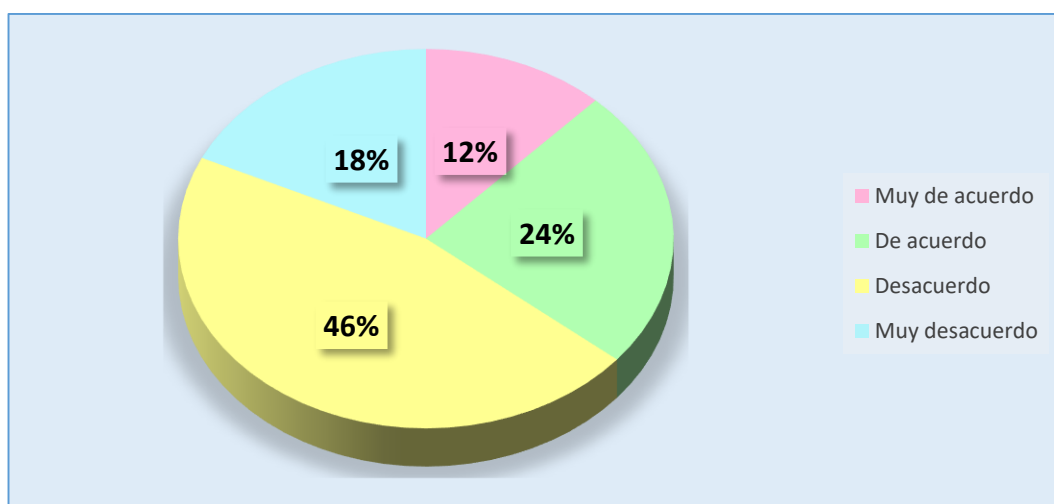
Tabla 17: Satisfacción con el monto de devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 13	Muy de acuerdo	18	12%
	De acuerdo	36	24%
	Desacuerdo	69	46%
	Muy Desacuerdo	27	18%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 13: Satisfacción con el monto de devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: Por lo general los valores del monto de las devoluciones cambian cada año, por lo tanto, existe desconformidad por parte de los beneficiarios; es así que el 46% con 69 personas de adultas mayores indican que están en desacuerdo en la satisfacción con el monto a recibir, el 24% con 36 están de acuerdo, el 18% con 27 personas están muy desacuerdo, y por último, el 12% con 18 encuestados están muy de acuerdo con el valor a percibir.

14. ¿Está de acuerdo con la presentación de comprobantes de venta como requisito para su devolución?

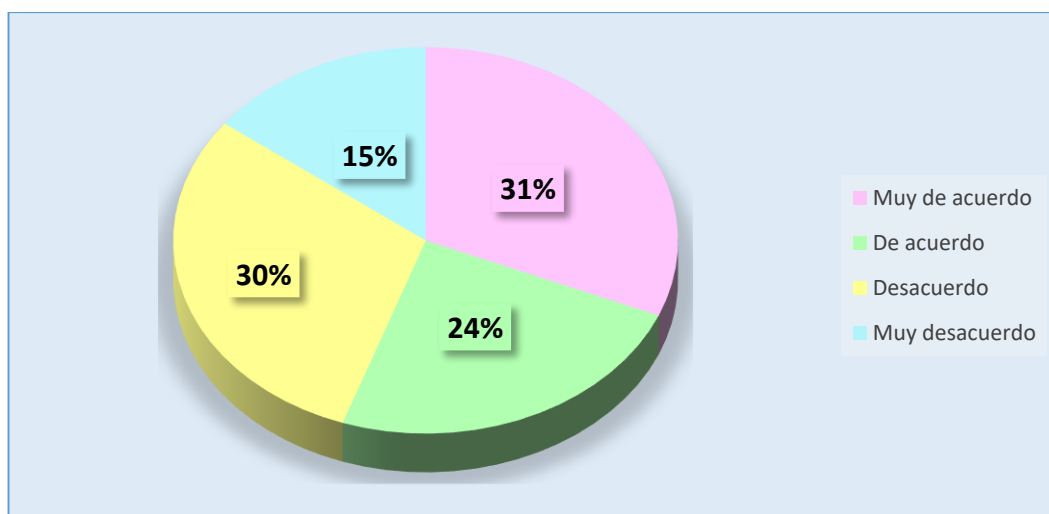
Tabla 18: Conformidad con la presentación de los comprobantes de venta como requisito en la devolución del IVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítem N° 14	Muy de acuerdo	47	31,33%
	De acuerdo	36	24%
	Desacuerdo	45	30%
	Muy Desacuerdo	22	14,67%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Gráfica 14: Conformidad con la presentación de los comprobantes de venta como requisito en la devolución del IVA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Erika Méndez

Análisis: los requisitos para la devolución es la presentación de comprobantes de ventas de los últimos 5 años, por lo general estos se deterioran o pierden y les resultaría difícil presentar tal documento, es por tal razón que los niveles altos son 47 con el 31% están muy de acuerdo y 45 con el 30% en desacuerdo, 36 con el 24% de acuerdo y 22 con el 15% muy de acuerdo con la acción.

3.2. Limitaciones

De acuerdo a la aplicación de los instrumentos de investigación se identificó que una de las limitaciones fue que los problemas los criterios en cuanto a las respuestas en los instrumentos de investigación como fueron las encuestas muchos de ellos no son fundamentados totalmente en la verdad, aquello no quiere decir de que carecen de verdad sus opiniones, pero muchas de las opiniones están basadas de acuerdo a su carácter. Otras de las limitaciones son los lugares donde se aplicó las encuestas dado a que no existe un lugar donde se reúna, por el mismo hecho de que su dependencia a sus familiares no les permite, sin embargo, dada la complejidad de los entornos, se pudo aplicar las encuestas de manera sectorial.

3.3. Resultados

De acuerdo a la aplicación de las encuestas se pudo evidenciar que no hay una conformidad en cuanto a los procesos que el grupo de adulto mayor debe de gozar, dado a que al momento de acceder al beneficio se vuelve hostil el proceso por el desconocimiento, así mismo porque no tienen una inducción adecuada por lo que tienen que acudir a asesores que para requerir sus servicios deben cancelar sus honorarios profesionales, y como muchos de ellos no tienen una situación económica estable, por lo que no acceden al beneficio de la devolución del IVA.

Se debe considerar, además, que las entidades encargadas de este tipo de beneficio no tienen establecidas estrategias, como alianzas estratégicas, o procesos que conlleven a que ellos no tengan que hacer trámites engorrosos que muchos de ellos por no realizarlos optan por dejar el trámite a medias.

3.4. Propuesta

3.4.1. Título

Alternativas que permitan el acceso de la devolución del Impuesto al Valor Agregado a los adultos mayores en la provincia de Santa Elena.

3.4.2. Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias que aporten en el acceso de la Devolución del Impuesto al Valor Agregado en los adultos mayores de la provincia de Santa Elena.

3.4.3. Justificación

La presente propuesta se desarrollará en la provincia Santa Elena en relación a la devolución del IVA en los adultos mayores, un beneficio tributario que favorece a este grupo prioritario, donde se propone estrategias que agilicen el trámite, debido que el proceso que se realiza es dificultoso para el beneficiado por la edad y recurren a contratar a un asesor. Es por ello, que la importancia de esta propuesta radica en la concientización de los contribuyentes acerca del IVA, a través de estrategias direccionadas a mejorar el comportamiento tributario de las personas, favoreciendo a la recaudación de este impuesto, misma que servirá para la ejecución de obras públicas, como carreteras, parques, instituciones educativas, hospitales, entre otros.

3.4.4. Características de la propuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos de los 150 adultos mayores se evidencia que los adultos mayores en la mayoría no gozan de la devolución del Impuesto al Valor

Agregado porque no conocen sobre el beneficio tributario. La devolución de Impuesto al Valor Agregado es un beneficio tributario que se acogen doce grupos prioritarios categorizados para recibir este rubro, y entre ellos se identifican a los adultos mayores.

3.4.5. Desarrollo de la propuesta

Se establecen alternativas para incrementar la participación de los adultos mayores para la devolución del Impuesto al Valor Agregado acogiendo a este beneficio tributario en relación a los problemas encontrados en la muestra de estudio.

Tabla 19 Alternativas de solución.

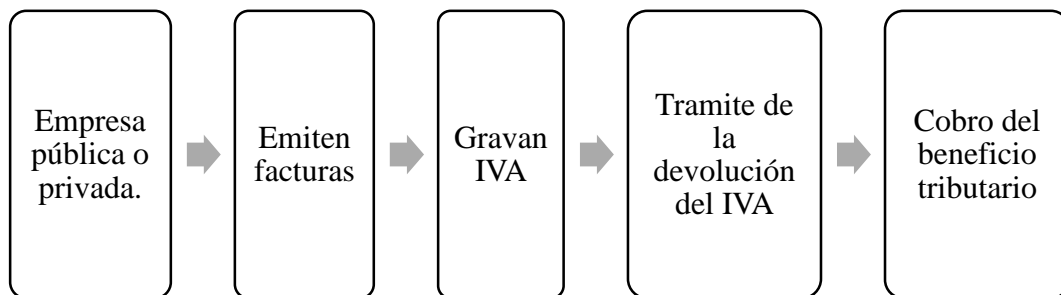
PROBLEMA	CAUSAS	ALTERNATIVAS	SUPUESTOS
<ul style="list-style-type: none"> Baja participación de las personas de la tercera edad en el beneficio tributario por devolución del IVA. 	Trámites que dificultan la participación de mayor cantidad de personas de la tercera edad.	Exoneración del IVA directamente de la factura de los servicios públicos para las personas de la tercera edad.	CNT debita el IVA a las personas de la tercera edad, directamente de las facturas, sin necesidad de trámite para su devolución por ser parte de este grupo prioritario.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento de las personas adultos mayores sobre el proceso adecuado para acceder al beneficio tributario. 	No conocen como realizar el proceso de Devolución del IVA	Programa de Inducción promovida por el Sistema de Rentas Internas para los adultos mayores que tienen este beneficio y los prospectos.	El SRI debe elaborar un programa en la provincia de manera gratuita elaborando folletos y talleres de simulación con los adultos mayores. Utilizar los medios de comunicación.

Elaborado por: Erika Méndez

3.4.6. Exoneración del IVA directamente de la factura de los servicios públicos para las personas de la tercera edad.

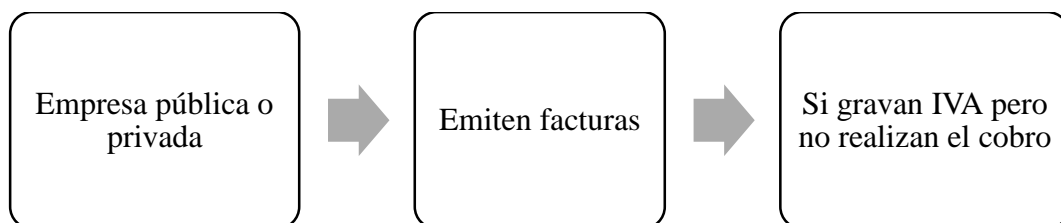
Las personas adultas mayores para que se acojan a la exoneración del IVA directamente en la factura de los servicios públicos, en relación a la telefonía fija y móvil, internet y TV, deberán llegar a un acuerdo con la administración tributaria y el ente que oferta el servicio para evitar el trámite de devolución de IVA. Para el cumplimiento de esta alternativa resulta fácil su aplicación debido que el beneficiario deberá presentar la cedula de identidad que cerciore la edad del adulto mayor.

3.4.7. Modelo actual de devolución del IVA para adultos mayores



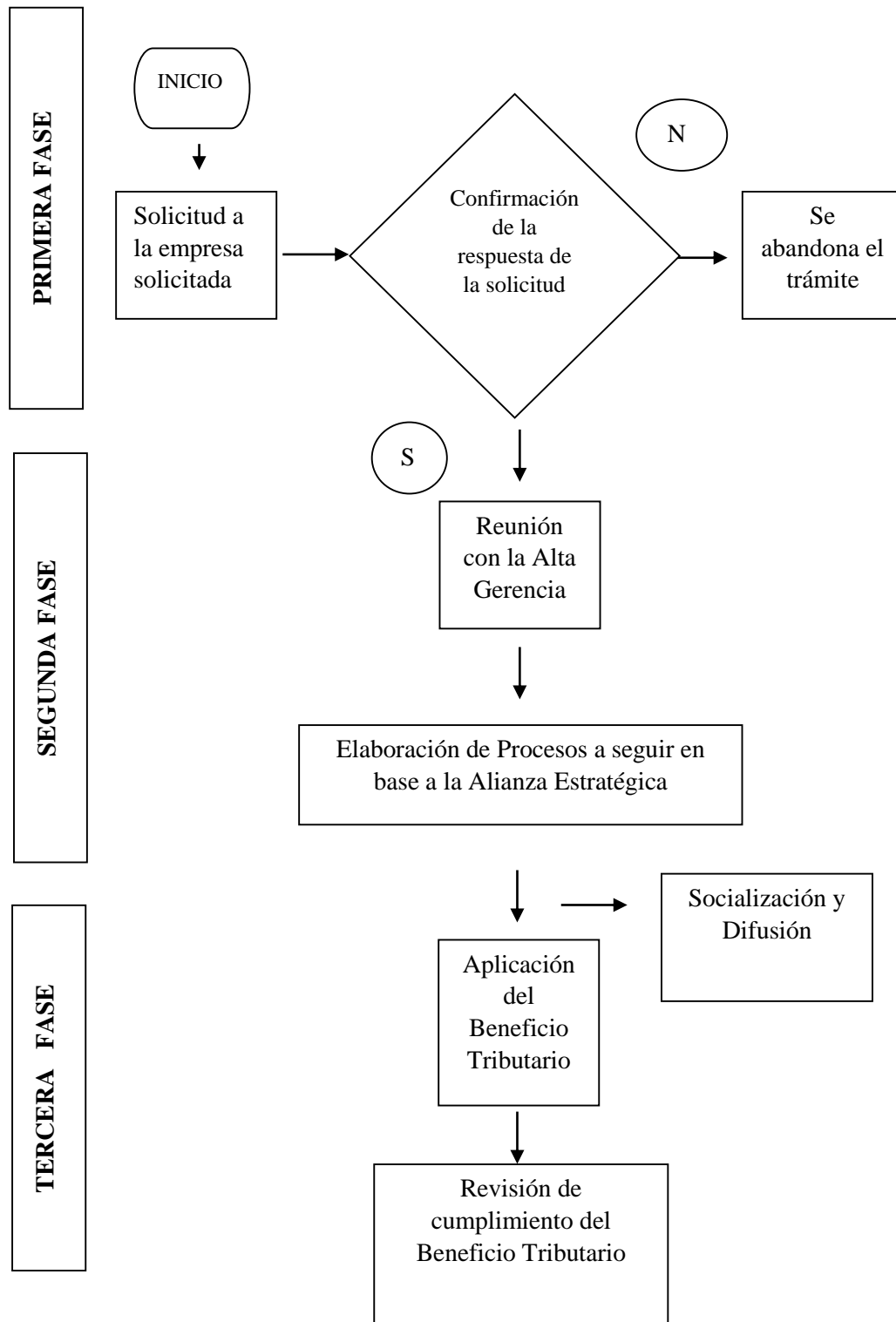
Elaborado por: Erika Méndez

3.4.8. Modelo propuesto para exoneración del IVA para beneficio de adultos mayores.



Elaborado por: Erika Méndez

3.4.9. Modelo propuesto del proceso para exoneración del IVA para beneficio de adultos mayores.



Elaborado por: Erika Méndez

La exoneración de IVA en las facturas de servicios en la provincia Santa Elena a los adultos mayores optimizara los trámites para la respectiva devolución de este beneficio tributario, por ello, la aplicación de este modelo será ventajoso para las personas de la tercera edad evadiendo el trámite correspondiente y así mismo, al SRI que reducirá tiempo y recursos económicos para el pago del IVA.

Por tanto, se aplicará un proceso donde exista la información cruzada entre el SRI y las empresas públicas o privadas que participen en el convenio.

3.4.10. Programa de inducción del beneficio tributario

El programa de Inducción que se propone se basa en la necesidad que tienen las personas de la tercera edad de gozar del beneficio tributario, aspecto que tiene sus limitaciones dado a que ellos no acceden a la plataforma y realizar las gestiones pertinentes debido al desconocimiento que tienen no solo al procedimiento a seguir sino a la tecnología que es nueva para los adultos mayores.

El Sistema de Rentas Internas, como ente de información, precisa de brindar los programas de inducción mediante las siguientes actividades:

- Dictar talleres de práctica a las asociaciones de adultos mayores que se encuentran ubicados en la provincia Santa Elena donde se socializará la forma de ingresar a la plataforma del SRI para conocer sobre el beneficio y los trámites que deben desarrollar para la Devolución del IVA.
- Proporcionar de forma continua boletines y folletos de información que ayuden a aumentar la cultura tributaria en los adultos mayores.

Así mismo, la difusión del beneficio tributario se realizará en los medios de comunicación realizando la siguiente actividad:

- Campañas a nivel local a través de los periódicos, televisión, prensa y radios sobre el beneficio tributario de la devolución del Impuesto al Valor Agregado. Con temas de la conciencia y cultura tributaria, los beneficios del IVA incitando a los adultos mayores a gozar de este beneficio.

Convenios con instituciones educativas:

- El Núcleo de Apoyo Financiero de la Universidad Estatal Península de Santa Elena tiene un convenio con el Servicio de Rentas Internas para brindar información tributaria a la ciudadanía, por este medio se podrá establecer trípticos e inducciones gratuitas para la devolución del IVA, así como también ayudar a los adultos mayores en la aplicación de este beneficio tributario.

Información a revelar en los talleres, trípticos y la difusión sobre la devolución de IVA se describe a continuación:

- Incentivar a los adultos mayores el beneficio de la devolución de IVA, así como también tener un control de los comprobantes de venta que sustente los gastos personales en relación a salud, vestimenta, vivienda, alimentación, educación, comunicación, cultura, deporte y transporte y movilidad.

- Detallar los requisitos que los adultos mayores deben presentar para gozar el beneficio de la devolución de IVA cumpliendo lo siguiente: En el caso de ser en ventanilla llevar los siguientes documentos: Original y copia de la solicitud de devolución de venta, cedula de identidad. Y de forma electrónica presentar la primera solicitud en cualquier oficina del SRI, solicitar la clave de acceso al portal web, presentar cedula y un acuerdo de responsabilidad para uso de medios electrónicos debidamente firmado. En ambos casos presentar los comprobantes de venta que sustente los gastos personales del adulto mayor.

En el caso de que el adulto mayor puede delegar a una tercera persona y necesitara las siguientes condiciones: Llenar la autorización que consta en el reverso de la solicitud de devolución, presentar la cédula de ciudadanía de la persona beneficiaria y de la persona que ingresará la solicitud. Si una tercera firma para obtener el beneficio económico debe tener un poder especial que le faculte actuar en nombre del beneficiario.

CONCLUSIONES

- Según los resultados otorgados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) se determina una población de 16981 adultos mayores que residen en la provincia de Santa Elena en el año de estudio (2017), muchos de ellos no cuentan con ingresos que permitan una comodidad en su estilo de vida, para contrarrestar esta situación y cumpliendo con lo establecido en las leyes y reglamentos ecuatorianos como la Ley del anciano, cuentan con un beneficio tributario conocido como devolución del Impuesto al Valor Agregado, el mismo que consiste en una retribución monetaria con montos máximos de devolución a estas personas y que a pesar de que entro en vigencia en el año 2013 muchos de ellos no cuentan con el conocimiento de este beneficio o encuentran muy complicado el proceso a seguir.
- En la investigación se determinó que en el año 2017 se gestionaron 4618 procesos de devolución, en relación a la población determinada por el INEC de 16981 habitantes en la provincia de Santa Elena, se determina que el 27,20% gozó del beneficio tributario impuesto por la Ley del Anciano en el periodo de estudio.
- Se determina que no existen estrategias que difundan la información necesaria a cerca este beneficio y permitan que el adulto mayor goce de acuerdo a lo establecido en la ley, esto lo demuestra el porcentaje de personas que pudieron gozar del beneficio en el año 2017 establecido mediante el trabajo de investigación.

RECOMENDACIONES

- Estudiar la información otorgada por el Servicio de Rentas Internas en cuanto a los procesos de devolución del Impuesto al Valor Agregado, para poder proporcionar información verídica y eficaz de este procedimiento tributario a sus beneficiarios. Agilitando el proceso correspondiente y ampliando el porcentaje de adultos mayores que gocen de acuerdo a lo establecido por la ley.
- Se plantea el estudio del convenio firmado entre el Núcleo de Apoyo Financiero que es un servicio que proporciona la Universidad estatal Península de Santa Elena y el Servicio de Rentas Internas, que tiene como objetivo brindar ayuda tributaria gratuita a los ciudadanos de la provincia, para poder establecer medidas que permitan que los adultos mayores tengan la facilidad de realizar su proceso de devolución pese a las dificultades establecidas en el trabajo de titulación y que facilita la obtención de datos que indiquen cuánto es el incremento de adultos mayores que gozan de este beneficio. Así mismo, difundir la información por medios electrónicos y el mismo ente del Servicio de Rentas Internas.
- Se recomienda la aplicación de las estrategias planteadas en la propuesta de la investigación, las mismas permitirán la difusión de la información necesaria para la realización eficiente de los procesos y la accesibilidad para recibir el beneficio monetario que ellos merecen recibir y por derecho les pertenece según lo establecido en la ley del Anciano.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución del Ecuador. Quito.
- Bustos, C. (2014). Todo procedimiento tributario, procesos y beneficios. En C. Bustos, *Todo procedimiento tributario, procesos y beneficios*.
- Calle, R., Zavalla, F., & Gutiérrez, G. (2018). *La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con capacidades especiales y adultos mayores en el Ecuador*. Quito.
- CELADE. (2015). Cultura Tributaria. CELADE.
- Centro de Prioridades Presupuestaria y Políticas . (2018).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe, 2019*. Santiago. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44516/1/S1900075_es.pdf
- Dirección Nacional Jurídica. (23 de Octubre de 2018). Código tributario. Quito.
- Dirección Nacional Jurídica. (21 de Agosto de 2018). Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno - LORTI. Quito, Pichincha, Ecuador.
- García, G. L. (2014). *Operaciones administrativas de compraventa*. EDITEX.
- García, L., Zambrano, E., & Zuñiga, K. (2015). *Incidencia del buen vivir en las personas de la tercera edad, capacidades especiales generando la devolución del Impuesto al Valor Agregado IVA*. Guayaquil: Repositorio Universidad de Guayaquil.
- Ley Organica de las personas adultas mayores*. (2019). Registro oficial suplemento 484.
- Lozano, E. D. (2017). El hecho generador. *Ciencias Sociales y la Filosofía*, 2.
- Manya Orellana, M., & Ruíz Martínez, M. (2014). *IMPUESTOS: Actualización Tributaria* (Primera ed.). Quito, Ecuador: GRIDE.
- Meza, E., & Villacreses, G. (2017). *Análisis del acceso de adultos mayores, Zona-8 al beneficio tributario de devolución del IVA. 2013-2015*. Guayaquil: Repositorio Universidad de Guayaquil.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012).

- OCDE/CAF/CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo*. París: Ediciones OCDE. doi:<http://dx.doi.org/10.1787/leo-2018-es>
- OMS, O. M. (2013). *El Adulto mayor*. México.
- Peláez, M., & Gutiérrez, N. (2016). *Los tributos y su aporte al Presupuesto General del Estado, un análisis comparativo en la República del Ecuador: periodos 2013-2014-2015*. Ecuador: Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Quispe, S. (2017). Todo procedimiento tributario, procesos y beneficios. En *Todo procedimiento tributario, procesos y beneficios*. Guayaquil, Ecuador: Santiago.
- RAE, R. A. (2019). *MAYOR*. MADRID: IBM.
- Rosero, H. (2018). Análisis de la ley de Régimen Tributario. En H. Rosero, *Ley de Régimen Tributario*. Quito.
- Rumín, J. (2017). *Tributación: IVA y otros tributos (3a. ed.)*. Málaga. España: Editorial ICB.
- Salto, M. (2017). *Los principios generales del derecho tributario según la constitución del Ecuador*. Guayaquil: Revista empresarial ICE-FEE-UCSG.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (22 de Septiembre de 2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida. Quito, Pichincha, Ecuador: Senplades.
- SENPLADES, S. N. (21 de JULIO de 2017). Plan Nacional Toda una Vida. 2017 – 2021. QUITO, ECUADOR: SENPLADES.
- Serrano Diaz, N. (2017). Análisis de la cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los arrendadores de rentas de primera categoría – arrendamiento de predios de personas naturales en la provincia de Abancay 2016. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano*. doi:<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2017.4.56>
- SRI. (2019). *Devolución Impuesto al Valor Agregado*. Obtenido de Página web Servicios de Rentas Internas.
- SRI. (2107). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO*.

- Timaná, J., & Pazo, Y. (2014). *Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana* (Primera ed.). Lima: Universidad ESAN.
- Tributario, C. L. (2014). *Ley de Régimen Tributario*.
- Vélez Ortiz, E. E. (2016). *Control de devolución de IVA a personas de la tercera edad*. Cuenca: Repositorio Universidad de Cuenca.
- Verdezoto, N. (05 de DICIEMBRE de 2014). EL COMERCIO. *Los Beneficios y derechos de los adultos mayores*, págs. 3-4.

ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de Investigación



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INSTRUCCIONES: Por favor, llene este formulario, no deje espacios en blanco y siga las instrucciones para cada pregunta. El cuestionario no tendrá límite de tiempo.

Género:

- Masculino
- Femenino

Edad:

- 65 a 70 años
- 71 a 75 años
- 76 a 80 años
- Más de 80 años

Ocupación:

- Jubilado
- Cuenta Propia
- Empleado
- Otros

¿Conocía usted de este beneficio antes de cumplir antes de los 65 años?

- Si
- No

¿A realizado el trámite de devolución?

- Si
- No

De ser afirmativa su respuesta anterior ¿Cómo calificaría el proceso de devolución?

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Su expectativa a cerca de la devolución del IVA fue de manera

- Muy Fácil
- Fácil
- Difícil
- Muy Difícil

¿Necesitó ayuda para realizar el proceso de devolución?

- Si
- No

De haber sido afirmativa la respuesta anterior. ¿Quién le ayudo a realizar el trámite de devolución?

- Familiares
- Asesores
- Terceros

¿A pagado por realizar el trámite de devolución de IVA?

- Si
- No

¿Cuánto le costó realizar el trámite de devolución del IVA?

- \$0.00 a \$10.00
- \$11.00 a \$20.00
- \$21.00 a \$30.00
- Más de \$30.00

¿Cuántos años lleva accediendo a este beneficio?

- 1 año
- 2 a 3 años
- 4 a 5 años
- 6 a 7 años

¿Cuál considera que es la mayor dificultad en el proceso de devolución del IVA?

- Uso de internet
- Comprobantes de venta
- Formato de solicitud

¿Está de acuerdo con el monto de devolución?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

¿Está de acuerdo con la presentación de comprobantes de pago como requisito para su devolución?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

Anexo 2 Matriz de operacionalización

Idea a defender	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de información
Implementación de estrategias contribuye al acceso de los adultos mayores al beneficio de la devolución del IVA en la provincia de Santa Elena.	Dependiente: Devolución del IVA	Devolución de cuotas por diversas situaciones, resultantes de una liquidación presentada por el sujeto pasivo (Fernández, 2007)	Cuotas IVA	Obligación tributaria. Hecho generador Base Imponible	ENCUESTA
	Independiente: Gastos personales	Gastos comunes pertenecientes a comercio, interés, rentas de casa o almacenes y otros que sean indispensables como vivienda, salud, educación entre otros. (Tapia, 1837)	Gastos indispensables Deducibles	Devolución IVA Salud Vivienda Alimentación Vestimenta Comprobantes de venta Fracción Básica	
			Liquidación		

Anexo 3 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones / Indicadores
<p>Devolución del Impuesto al valor agregado y gastos personales en adultos mayores, provincia de Santa Elena, 2017</p>	<p>¿Cuál es el proceso de devolución del impuesto al valor agregado y gastos personales en los adultos mayores, provincia de Santa Elena, 2017?</p>	<p>General</p> <p>Análisis del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado y gastos personales en adultos mayores de la provincia de Santa Elena, año 2017.</p> <p>Tareas Científicas</p> <p>Revisión de la información proporcionada de fuentes oficiales pertinentes al beneficio tributario de la devolución el IVA en los adultos mayores en la provincia de Santa Elena, 2017.</p> <p>Identificación del número de adultos mayores beneficiados en el año 2017 con la devolución de impuesto al valor agregado con respecto a sus gastos personales a través de datos otorgados de las fuentes oficiales.</p> <p>Diseño de una propuesta de estrategias que aporten en el acceso y aprobación de la Devolución del Impuesto al Valor Agregado y Gastos Personales de los adultos mayores de la Provincia de Santa Elena.</p>	<p>Implementación de estrategias contribuye al acceso de los adultos mayores al beneficio de la devolución del IVA en la provincia de Santa Elena.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Gastos Personales</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Devolución IVA</p>	<p><u>Cuotas</u></p> <p>Obligación Tributaria Hecho Generador</p> <p><u>Impuesto al valor agregado</u></p> <p>Base imponible</p> <p><u>Liquidación</u></p> <p>Devolución IVA</p> <p>-----</p> <p><u>Gastos indispensables</u></p> <p>Salud Vivienda Alimentación Vestimenta</p> <p><u>Deducibles</u></p> <p>Comprobantes de venta Fracción básica</p>

Anexo 4 Evidencias de aplicación de los instrumentos de investigación

Instrumentos Aplicados en el Cantón Santa Elena



Instrumentos aplicados en Salinas y La libertad



Anexo 5 Formulario de solicitud de devolución del IVA



Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a personas adultas mayores

F01-INS-GAT-GDI-001-006-v1.0

Es obligatorio llenar los campos marcados con (*) e imprimir la solicitud en su totalidad.

Lugar y fecha de presentación (*): _____
 Señor(a) Director(a) de la Zonal/Provincial (*) _____ del Servicio de Rentas Internas.

Yo, _____, portador de la cédula No. _____ con dirección tributaria o domiciliaria en la ciudad de _____, en pleno conocimiento de las responsabilidades que podría incurrir por falsedad, simulación, ocultación o engaño, certifico que el listado de comprobantes físicos y electrónicos para devolución de IVA e ICE (ICE solo hasta el período abril 2016) a personas adultas mayores, (adjunto a la presente petición), corresponde a las adquisiciones de bienes y/o servicios que realicé para mi uso personal y que se emitieron a mi nombre. A partir de enero de 2015, los comprobantes de venta detallados corresponden a la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad, de uso o consumo personal, que fueron emitidos a mi nombre y que guardan relación con:

Vestimenta	Vivienda	Salud	Alimentación	Educación	Comunicación	Cultura	Deporte	Transporte

Por lo expuesto, solicito que de conformidad a los límites y condiciones que se establecen en el artículo 14 de la Ley del Anciano, artículo 181 del reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y el artículo innumerado que está a continuación del artículo 181 del mismo cuerpo legal, se devuelvan los valores del Impuesto al Valor Agregado - IVA e Impuesto a los Consumos Especiales - ICE.

Si usted realizó adquisiciones de bienes y servicios de uso o consumo personal de primera necesidad en las provincias de Manabí y/o Esmeraldas, en el período comprendido entre el 1 de junio de 2016 al 31 de mayo de 2017, debe solicitar el valor del IVA por estas facturas, restando el descuento del 2% otorgado al momento de la compra. En el caso de tener una nota de crédito emitida por alguna de las adquisiciones de bienes y servicios de uso o consumo personal, debe solicitar la devolución del IVA sobre la diferencia que resulte al restar el valor del IVA consignado en la factura menos el valor del IVA que se detalle en la nota de crédito.

¿Incluye facturas emitidas entre el 1 de junio de 2016 al 31 de mayo de 2017, en Manabí y/o Esmeraldas? Si No

Año Ingresar el año (uno por solicitud)	Mes (marque con una X el o los meses que solicita)	Total de comprobantes (ingrese la cantidad total de comprobantes de cada mes)	Valor mensual de IVA			Valor mensual de ICE (ingrese la suma total de ICE de las facturas de cada mes)
			IVA Esmeraldas y Manabí entre el 1-06-2016 al 31-05-2017	IVA resto del país	Total de IVA	
20____	Enero					
	Febrero					
	Marzo					
	Abril					
	Mayo					
	Junio					
	Julio					
	Agosto					
	Septiembre					
	Octubre					
	Noviembre					
	Diciembre					
Total						

1. SOLICITO QUE LOS VALORES SEAN ACREDITADOS MEDIANTE LO SEÑALADO A CONTINUACIÓN Y AUTORIZO SE DESCUENTE LA COMISIÓN POR TRANSFERENCIA BANCARIA

Datos para acreditación	Nombre de la institución financiera				
	Número de cuenta			Ahorros	Corriente
	Nombre del titular de la cuenta <small>(como se encuentra registrado en la institución financiera)</small>				
	Cédula / RUC / pasaporte del titular de la cuenta <small>(como se encuentra registrado en la institución financiera)</small>				

2. EN CASO DE EXISTIR PROBLEMAS CON LA ACREDITACIÓN, POR FAVOR CONTACTARME A:

Dirección domiciliaria o tributaria	Teléfono		Celular		E-mail	
	Ciudad		Parroquia		Barrio	
	Sector		Calle principal		Intersección	
	Casa N°		Lote N°		Edificio	
	Referencia de ubicación					

3. FIRMA DEL BENEFICIARIO / REPRESENTANTE LEGAL / APODERADO

Firma	C.I.
-------	------

LLENAR ÚNICAMENTE SI LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD LA REALIZA UNA TERCERA PERSONA

Autorizo para que realice la presentación de la solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a personas adultas mayores, en mi representación, a _____

Portador de la cédula de ciudadanía No. _____
con quien mantengo el parentesco o relación de: _____

Firma del beneficiario / representante legal / apoderado

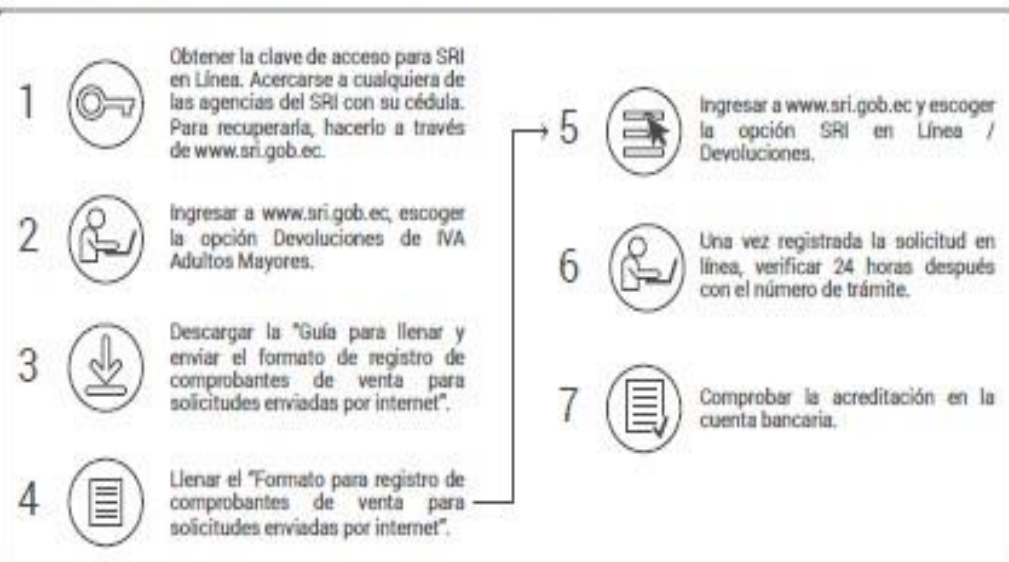
Firma de quien presenta la solicitud por el beneficiario

C.I. _____ C.I. _____

4. REQUISITOS (documentos que debe adjuntar)

Requisitos básicos	<ul style="list-style-type: none"> - Copia de la presente solicitud para respaldo de recepción. - Presentación de la cédula del beneficiario. - Listado de comprobantes físicos y electrónicos para devolución del IVA e ICE (ICE solo hasta el período abril 2016) a personas adultas mayores.
Requisitos especiales	<p>En caso de presentación de la solicitud por una tercera persona:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia legible de la cédula de la persona beneficiaria. - Presentación de la cédula de la persona que ingresa la solicitud.
	<p>En caso de que la solicitud sea firmada por un tercero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia del poder general o especial que le faculte a la tercera persona a actuar en nombre del beneficiario.
	<p>En caso de que la solicitud sea presentada por una persona de nacionalidad extranjera no naturalizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si solicita la devolución de un período anterior a la expedición de su cédula, presentar la copia del documento que acredite la fecha de su inscripción en el Registro de Extranjeros del Departamento Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores.

5. PASOS PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN POR INTERNET



Recuerde que, de conformidad con lo que establece el numeral 19 del artículo 298 del Código Orgánico Integral Penal, la obtención indebida de una devolución de tributos, intereses o multas, constituye defraudación tributaria sancionada con pena privativa de libertad de 5 a 7 años.

REVISE LOS REQUISITOS EN LA PÁGINA WEB: www.SRI.gob.ec

Anexo 7 Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos



Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos

PO1-INS-HCT-CTT-001-004-v01

El Servicio de Rentas Internas (SRI) ha aprobado las condiciones generales relacionadas a la responsabilidad y uso de medios electrónicos.

Con este antecedente _____
(llene sin tachones, ni enmendaduras, y con letra legible: Nombres y apellidos completos/Razón social completa) en adelante "sujeto pasivo" con identificación número _____ (llene sin tachones, ni enmendaduras el número RUC, cédula o pasaporte) acuerda las siguientes condiciones a las que se someterá, con relación a la utilización de la "Clave de usuario" y "Tecnología", para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, otros deberes formales, para recibir notificaciones de actuaciones administrativas, a través de internet en la página web www.sri.gov.ec y acceso a otros servicios que el SRI ponga a su disposición a través de internet.

El sujeto pasivo, a través de la suscripción de este acuerdo manifiesta estar interesado en utilizar los mecanismos virtuales habilitados en nuestro sitio web y recibir de conformidad a lo establecido en la resolución No. NAC-DGERCGC09-00860, notificaciones de actuaciones administrativas a través de internet, para lo cual expresa su voluntad de utilizar de manera preferente el medio de notificaciones a través de internet, en el buzón personal que el SRI pone a su disposición en la página web expresando y otorgando su consentimiento para ello. El sujeto pasivo conoce y acepta expresamente que la suscripción de este acuerdo no impide a la Administración Tributaria -cuando las circunstancias así lo requieran- realizar la notificación al contribuyente por los otros medios establecidos en la ley.

La notificación electrónica realizada a través de la página web del SRI, mencionada en este acuerdo, implica el acto por el cual la Administración Tributaria da a conocer al contribuyente el contenido de una actuación o resolución administrativa desmaterializada como un mensaje de datos. Dicho mensaje de datos se lo entiende como toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio. Los documentos desmaterializados en mensajes de datos, de conformidad con lo establecido en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, tienen el mismo valor jurídico que los documentos escritos, por lo cual el acceso a los mismos será entendido como el acceso al documento original.

El sujeto pasivo entiende y acepta expresamente que la notificación de actuaciones administrativas realizada a través de internet, se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento de su recepción en el buzón del contribuyente dentro de la página web del SRI. El Servicio de Rentas Internas verificará por medio de sus herramientas informáticas, el día y hora exactos en el que se produjo dicha recepción y sentará, a través del funcionario competente, la constancia de notificación pertinente, como prueba de haberse ésta realizado.

Responsabilidad del Sujeto Pasivo

El sujeto pasivo asume la responsabilidad total del uso, tanto de la clave de usuario, así como de la veracidad de la información en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, otros deberes formales y la utilización de los servicios que el SRI ponga a su disposición a través de internet.

Conforme a los principios de simplicidad administrativa, seguridad en el manejo de la información y neutralidad tecnológica, la seguridad de las transacciones realizadas y servicios prestados a través de la página web del SRI se garantizará mediante la clave de usuario del contribuyente y de su uso se derivarán todas las responsabilidades legales, de conformidad con la ley.

El sujeto pasivo asume la responsabilidad total del uso de la clave de usuario como titular de la misma, debiendo cumplir con las obligaciones derivadas de tal titularidad. El SRI -a través de su página electrónica- pone a disposición del sujeto pasivo un sistema de consulta que permita revisar las notificaciones enviadas a través de internet.

El sujeto pasivo titular de la clave debe acceder a la página web del SRI mediante la clave que el Servicio de Rentas Internas le asigna al momento de suscribir el presente acuerdo, debiendo la misma ser reemplazada posteriormente por otra secreta que el mismo sujeto pasivo defina. En caso de olvidar su clave, podrá recuperarla cumpliendo las validaciones y filtros de seguridad que la página electrónica del SRI le solicite. La responsabilidad derivada de la falta de cuidado, de la indebida reserva, del mal uso o del uso por terceros autorizados o no, mediante mandato del titular de la clave, ocasionándose o no perjuicios, será exclusivamente del sujeto pasivo titular de dicha clave o en su defecto de su respectivo representante legal.

El sujeto pasivo se compromete a ingresar periódicamente a la página web de la institución, así como también a la dirección web que señale en este acuerdo, a fin de revisar las notificaciones que por dicho medio le sean periódicamente realizadas de parte de la Administración Tributaria y los certificados, documentos y reportes por ésta enviados en la fecha en la que fue efectuada la respectiva notificación, así como también acceder al contenido de las mismas. La omisión en el cumplimiento de esta obligación no afectará la validez jurídica de la notificación realizada, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

El sujeto pasivo debe observar estrictamente las disposiciones de la resolución del SRI No. 1065 publicada en el Registro Oficial No. 734 de 30 de diciembre del 2002, a través de la cual se estableció las normas para la declaración y pago de las obligaciones tributarias a través de internet, la resolución del SRI No. NAC-0010, publicada en el Registro Oficial No. 9 de 28 de enero del 2003 y sus reformas, a través de la cual se establecieron las condiciones generales de responsabilidad y uso de medios electrónicos para la declaración y pago de las obligaciones tributarias a través de internet, y de la resolución No. NAC-DGERCGC09-00860 publicada en el R.O. No. 108 de 14 de enero del 2010 a través de la cual se expidió las normas que regulan la notificación de actuaciones administrativas por medios electrónicos, sin que en ningún momento pueda alegarse desconocimiento de las mismas.

Responsabilidad del Contador

Los contadores que habiendo cumplido con lo previsto en el artículo 1 de la resolución No. 1065, publicada en el Registro Oficial No. 734 de 30 de diciembre del 2002, expedida para la "Presentación y Pago de Declaraciones y Anexos de las Obligaciones Tributarias y otros deberes formales a través de internet" y participen con los sujetos pasivos en la elaboración y declaración de obligaciones tributarias y cumplimiento de otros deberes formales a través de internet, también estarán sujetos al cumplimiento de lo dispuesto en la resolución No. NAC-0010, publicada en el Registro Oficial No. 9 de 28 de enero del 2003, de "Condiciones Generales de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos para la Declaración y Pago de las Obligaciones Tributarias a través de internet".

Restricción de responsabilidad del SRI

El SRI no será responsable por las pérdidas o daños sufridos por el sujeto pasivo por causa de terceros o fallas tecnológicas bajo responsabilidad del mismo o de terceros.

El SRI no tiene responsabilidad por la exactitud, veracidad, contenido o por cualquier error en la información proporcionada por el sujeto pasivo, sea que se trate de errores humanos o tecnológicos. En este sentido, el sujeto pasivo tiene la obligación de comunicar inmediatamente al SRI cualquier cambio en la dirección electrónica que señale en el presente acuerdo.

Aceptación

La suscripción del acuerdo implicará la aceptación de todas y cada una de las disposiciones establecidas en la resolución del SRI No. 1065 publicada en el Registro Oficial No. 734 de 30 de diciembre del 2002, a través de la cual se establecieron las normas para la declaración y pago de las obligaciones tributarias a través de internet, la resolución del SRI No. NAC-0010, publicada en el Registro Oficial No. 9 de 28 de enero del 2003 y sus reformas, a través de la cual se establecieron las condiciones generales de responsabilidad y uso de medios electrónicos para la declaración y pago de las obligaciones tributarias a través de internet, y de la resolución No. NAC-DGERCGC09-00860 publicada en el R.O. No. 108 de 14 de enero del 2010 a través de la cual se expidieron las normas que regulan la notificación de actuaciones administrativas por medios electrónicos, mismas que se entienden incorporadas a este texto. Los términos y condiciones están sujetos a las disposiciones contenidas en la Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos y las normas tributarias vigentes en el Ecuador. El sujeto pasivo suscribe este acuerdo por su propia iniciativa y se somete voluntariamente a lo aquí estipulado.

El sujeto pasivo acepta la validez de este acuerdo, de la clave de usuario que se le proporciona, las notificaciones electrónicas de actuaciones administrativas que le envíe la Administración Tributaria, así como de las declaraciones u otra información que envíe a la Administración haciendo uso de los sistemas o medios electrónicos que el SRI ponga a su disposición, de conformidad con la normativa tributaria vigente.

Cualquier información relativa al uso de la clave de usuario, así como los reportes de envío de notificaciones electrónicas, el sujeto pasivo las recibirá en el buzón del contribuyente y en la siguiente dirección de correo electrónico: _____

(llene sin tachones, ni enmendaduras, correo electrónico vigente) o en la última dirección que haya registrado en la página web desde la opción "Cambiar email" del sistema SRI en línea.

Duración

Este acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos tendrá una duración de dos años contados desde la fecha de su suscripción por parte del sujeto pasivo, pudiendo renovarse indefinidamente, a menos que el sujeto pasivo manifieste su voluntad de poner fin al mismo, notificándola con por lo menos 30 días de anticipación. Sin perjuicio de ello, el SRI podrá en cualquier momento dar por terminado este acuerdo, comunicando del particular al sujeto pasivo con por lo menos 30 días de anticipación.

1. CAMPOS QUE DEBE LLENAR OBLIGATORIAMENTE PARA TIPOS DE IDENTIFICACIÓN: CÉDULA Y PASAPORTE

País de procedencia (solo extranjeros)		Fecha de nacimiento (solo extranjeros)	
DATOS DE UBICACIÓN			
Provincia		Cantón	Parroquia
Calle principal		No.	Intersección
Referencia			Teléfono
CAMPOS OBLIGATORIOS			
Fecha (dd/mm/aaaa)			
Nombre contribuyente/Rep. legal			
Número de identificación			
Número de celular			Firma del contribuyente, representante legal o apoderado

(Llene sin tachones, ni enmendaduras, y con letra legible, caso contrario el acuerdo no será válido)

REVISE LOS REQUISITOS EN LA PÁGINA WEB: www.sri.gov.ec