



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR/ TITULACIÓN PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADA

ACCESO Y GESTIÓN DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS PARA ADULTOS  
MAYORES EN LA DEVOLUCIÓN DEL IVA: UN ANÁLISIS DE LAS BARRERAS  
ADMINISTRATIVAS EN EL CANTÓN IBARRA, 2024.

CARMEN ISABELA CHAMORRO GER

ASESORA: MGTR. GABRIELA RIBADENEIRA

IBARRA – ECUADOR

ENERO, 2026

Ibarra, 23 de enero del 2026

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Asesora del Trabajo de Integración Curricular titulado: *Acceso y gestión de beneficios tributarios para adultos mayores en la devolución del IVA: un análisis de las barreras administrativas en el cantón Ibarra, 2024*, presentado por la estudiante CARMEN ISABELA CHAMORRO GER con cédula de ciudadanía No. 040195402-9, para obtener el Título de Abogada:

**CERTIFICO** que el trabajo cumple con todos los parámetros establecidos y que la estudiante ha demostrado el desarrollo de competencias en el campo de conocimiento de su profesión con un nivel de argumentación coherente, por tanto, autorizo que sea sometido a la evaluación de los lectores para los fines legales pertinentes.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de originalidad de TURNITIN.

CARMEN  
GABRIELA  
RIBADENEIRA  
GRIJALVA

Firmado digitalmente por CARMEN  
GABRIELA RIBADENEIRA GRIJALVA  
DN: cn=CARMEN GABRIELA  
RIBADENEIRA GRIJALVA c=EC  
o=SECURITY DATA S.A. 2  
ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE  
INFORMACION  
Motivo: Soy el autor de este documento  
Ubicación:  
Fecha: 2026-03-13 09:00:05:00

(f):

Mgs. Carmen Gabriela Ribadeneira Grijalva  
**ASESORA DEL TRABAJO**

C.C.: 100238932-6

## PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f): **CARMEN  
GABRIELA  
RIBADENEIR  
A GRIJALVA**

Firmado digitalmente por CARMEN  
GABRIELA RIBADENEIRA GRIJALVA  
DN: cn=CARMEN GABRIELA  
RIBADENEIRA GRIJALVA, o=EC  
o=SECURITY DATA S.A., c=EC  
Motivo: Soy el autor de este documento  
Ubicación:  
Fecha: 2028-03-13 08:57:05:00

Mgs. Carmen Gabriela Ribadeneira Grijalva

C.C.: 100238932-6

(f):  Firmado electrónicamente por:  
**ANA GABRIELA POZO  
PANTOJA**  
Validar únicamente con FirmaEC

Mgs. Ana Gabriela Pozo Pantoja

C.C.: 100298148-6

(f):  Firmado electrónicamente por:  
**BARTOLOME GIL OSUNA**  
Validar únicamente con FirmaEC

PhD. Bartolomé Gil Osuna

C.C.: 175892258-5

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, *Carmen Isabela Chamorro Ger*, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 23 de Enero de 2026

f)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Isabela Chamorro Ger', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Carmen Isabela Chamorro Ger

C.C.: 040195402-9

## AUTORÍA

Yo, *Carmen Isabela Chamorro Ger*, portadora de la cédula de ciudadanía N° 040195402-9, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad de la autora, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

f): . The signature is written in black ink and is somewhat stylized, with the name 'Isabela Chamorro Ger' clearly legible within the lines of the signature.

Carmen Isabela Chamorro Ger

C.C.: 040195402-9

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: Carmen Isabela Chamorro Ger, con CC: 040195402-9, autora del trabajo de grado intitulado: Acceso y gestión de beneficios tributarios para adultos mayores en la devolución del IVA: un análisis de las barreras administrativas en el cantón Ibarra, 2024, previo a la obtención del título profesional de Abogado, en la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede- Ibarra, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra a difundir a través del Repositorio Digital de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ibarra, 23 de enero de 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Isabela Chamorro G.', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

(f.)  
Carmen Isabela Chamorro Ger  
C.C. 040195402-9

## **DEDICATORIA**

Al concluir esta hermosa etapa de mi vida quiero agradecer:

### **A Dios**

Por ser mi guía y fortaleza durante todo este camino académico, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, gracias por ser mi consuelo en los momentos más difíciles, has sido mi roca y mi refugio, a él elevo mi gratitud y alabanza.

### **A mi madre**

Con todo mi amor y cariño a mi madre Lidia, no hay palabras suficientes para expresar mi más sincero agradecimiento, gracias por todo el apoyo que me has brindado, eres mi pilar fundamental y mi mayor apoyo en cada paso de hoy, sin tu sacrificio, dedicación y esfuerzo nada de esto sería posible, este logro también es tuyo. Gracias por creer en mí, tus palabras de aliento y por el apoyo en los momentos más difíciles. Este logro es un reflejo de tu trabajo constante en mi educación, hoy, todo lo que soy es gracias a TI.

### **A mi hermana**

Por ser mi apoyo incondicional en cada etapa de este camino. Gracias por tu paciencia, tus palabras de aliento y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles. Tu amor y fortaleza han sido motivación constante para no rendirme y alcanzar esta meta.

Hoy cierro esta etapa con el corazón lleno de gratitud. Dedico estas páginas a quienes me acompañaron, pero, sobre todo, a quienes me inspiraron a creer, a persistir y a dar lo mejor de mí. Este logro no solo representa conocimiento adquirido, sino crecimiento personal, madurez y una convicción más fuerte de que, con fe, amor y apoyo, toda meta es alcanzable.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera especial a mi asesora de tesis, Mgs. Gabriela Ribadeneira, por su guía, paciencia y valiosos conocimientos, los cuales fueron fundamentales durante el desarrollo de este trabajo. Su acompañamiento académico y profesional contribuyó significativamente al logro de este objetivo.

A mi madre, hermana y abuelita, les agradezco por su cariño, respaldo y comprensión durante este proceso. Gracias por estar siempre a mi lado y por ser parte fundamental de este logro académico.

A una persona muy importante en mi vida, por su apoyo constante, comprensión y palabras de aliento. Gracias por motivarme a seguir adelante, por creer en mí y por ser un pilar importante durante este proceso académico.

Finalmente, expreso mi sincero agradecimiento a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, por brindarme la formación académica, los valores y las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional y personal, permitiéndome culminar esta importante etapa de mi vida.

## Índice

1. Resumen y palabras clave.....	x
2. Abstract.....	xi
3. Introducción.....	12
4. Estado del arte.....	15
5. Materiales y métodos.....	21
6. Resultados y discusión.....	24
7. Conclusiones.....	41
8. Recomendaciones.....	42
9. Referencias bibliográficas.....	43

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Beneficios no tributarios.....	25
<b>Tabla 2.</b> Beneficios tributarios.....	25
<b>Tabla 3.</b> Número de personas adultas mayores con solicitudes aprobadas y negadas .....	30

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Pregunta No. 1.....	31
<b>Figura 2.</b> Pregunta No. 2.....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Figura 3.</b> Pregunta No. 3.....	32
<b>Figura 4.</b> Pregunta No. 4.....	33
<b>Figura 5.</b> Pregunta No. 5.....	34
<b>Figura 6.</b> Pregunta No. 6.....	34
<b>Figura 7.</b> Pregunta No. 7.....	35
<b>Figura 8.</b> Pregunta No. 8.....	36

## **1. Resumen y palabras clave**

El presente trabajo investigativo se realizó con la finalidad de analizar el acceso y gestión de beneficios tributarios para adultos mayores, abordando las barreras administrativas y la efectividad de las políticas públicas en el cantón Ibarra en la devolución del IVA, en el año 2024, desde la revisión de las medidas implementadas por el Estado para su cumplimiento con la obtención de resultados esperados e impulsar el buen vivir de este grupo prioritario. En cuanto a los materiales y métodos empleados se enmarcan en el enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, siendo un estudio descriptivo con diseño transversal, aplicándose los métodos científicos normativista, socio jurídico y analítico, permitiendo utilizar las técnicas de la revisión documental y la encuesta con sus respectivos instrumentos la ficha bibliográfica y el cuestionario de preguntas respectivamente. Una vez que se obtuvieron resultados se aprecia que las personas adultas mayores poseen un conjunto de derechos plasmados en beneficios tributarios y no tributarios que se hacen efectivos al momento de que la persona cumple 65 años de edad, sin embargo, con respecto a la devolución del IVA se hace efectiva siguiendo el proceso preestablecido sea este asistiendo de manera física a las oficinas a nivel nacional del Servicio de Rentas Internas o mediante la página web, teniendo esta entidad 60 días hábiles para realizar la acreditación del dinero en las cuentas bancarias registradas. Concluyendo en que existen barreras administrativas para el acceso a este beneficio por el procedimiento que se debe seguir cada mes para solicitar la devolución del IVA, debiéndose implementar un sistema general que permita cobrar sin incluir el IVA a este grupo prioritario.

**Palabras clave:** acceso, gestión, barreras, devolución del IVA, personas adultas mayores.

## 2. Abstract

This research was conducted to analyze access to and management of tax benefits for senior citizens, addressing administrative barriers and the effectiveness of public policies in the Ibarra canton regarding VAT refunds in 2024. The study reviewed the measures implemented by the State to achieve the expected results and promote the well-being of this priority group. The materials and methods employed were based on a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative elements. The study was descriptive with a cross-sectional design, applying normative, socio-legal, and analytical scientific methods. Data collection techniques included document review and surveys, using bibliographic records and questionnaires as their respective instruments. Once the results were obtained, it became clear that older adults possess a set of rights embodied in tax and non-tax benefits that take effect upon reaching 65 years of age. However, regarding VAT refunds, these are processed following a pre-established procedure, either by physically visiting the offices of the Internal Revenue Service nationwide or through its website. The Internal Revenue Service then has 60 business days to credit the funds to the registered bank accounts. In conclusion, there are administrative barriers to accessing this benefit due to the monthly procedure required to request a VAT refund. A general system should be implemented that allows this priority group to receive VAT-free payments.

**Keywords:** access, management, barriers, VAT refund, older adults.

### 3. Introducción

Los adultos mayores en el Ecuador gozan de múltiples beneficios y exenciones tributarias, al ser un grupo vulnerable de atención prioritaria, se constata en la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 35, estableciendo la relevancia de su protección para el ejercicio de sus derechos focalizados en optimizar su calidad de vida (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008). Para lo cual, se han establecido ciertos beneficios para las personas adultas mayores como la exoneración en el impuesto predial, la devolución del impuesto al valor agregado, exoneración de impuesto a la renta, reducción del impuesto a la propiedad de vehículos motorizados, descuentos en servicios como agua, luz, teléfono, entre otros.

En la legislación nacional se ha determinado que el Estado ecuatoriano tiene la responsabilidad de tutelar los derechos de las personas adultas mayores teniendo en cuenta que se trata de un grupo vulnerable que requiere atención prioritaria, estableciendo así beneficios y acciones afirmativas para que no se vulneren sus derechos y puedan acceder a tener una vida digna, dotados con todos los elementos básicos para su supervivencia, teniendo acceso gratuito a la salud, debiendo ser remunerados en su trabajo con seguro social, pudiendo acceder a la jubilación, teniendo reducciones y exoneraciones en tasas de servicios públicos (Hidalgo et al., 2021).

Particularmente con respecto a los beneficios tributarios para los adultos mayores se encuentran establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno (LRIT) proyectándose como una herramienta importante para promover el bienestar de este grupo de ciudadanos y reducir su vulnerabilidad económica (Congreso Nacional, 2004). Por lo cual, las autoridades cantonales deben trabajar para mejorar la información y el acceso a los mismos, simplificar los trámites, buscar recursos adicionales y garantizar la equidad en la distribución de los beneficios, puesto que, en el contexto nacional los adultos mayores en su mayoría no conocen sobre los beneficios que poseen en el ámbito tributario (Villacreses et al., 2022).

La problemática surge en las dificultades que presentan los adultos mayores para acceder a dichos beneficios tributarios en el cantón Ibarra en el año 2024, ya que es compleja y tiene diversas aristas. Algunos de los principales inconvenientes son la falta de información que poseen sobre el tema, así como la dificultad en la gestión y cumplimiento de requisitos que se exigen legalmente y la inversión de recursos para poder efectuar algunos trámites, tal es el caso de la devolución del IVA, en este énfasis, “como consecuencia del desconocimiento por parte

de las personas de la tercera edad, se tiene que tan solo 12.23% del total de ancianos forma parte del proceso para gozar de los beneficios tributarios por concepto de devolución del IVA” (Villacreses et al., 2022, p. 193).

La complejidad de este problema requiere un enfoque integral que involucre a las autoridades cantonales, las organizaciones de la sociedad civil, el sector privado y los propios adultos mayores. Solo a través de acciones coordinadas y la búsqueda de soluciones creativas se podrá garantizar que este grupo poblacional tenga acceso a los beneficios que necesita para vivir una vida digna y plena.

La investigación genera conocimiento, porque se amplía el análisis sobre los beneficios tributarios que gozan los adultos mayores conforme lo establece la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores y el Código de Régimen Tributario Interno. Estos privilegios dirigidos a este grupo poblacional en específico que corresponde a las personas adultas mayores permiten aliviar la carga fiscal de las para contribuir con su bienestar económico. Estas ventajas se aplican bajo excepciones, debiendo cumplir con los requisitos exigidos por la ley, siguiendo los procedimientos correspondientes para el ejercicio pleno de estos derechos.

La investigación en curso se encuentra vinculada con el Plan Nacional de Desarrollo Ecuador no se detiene emitido por el Consejo Nacional de Planificación, específicamente con el Eje social de los Objetivos Nacionales establece en el indicador de pobreza que el Estado se encuentra ejecutando programas de protección social dirigidos a grupos vulnerables como las personas adultas mayores, en razón que requieren de protección especial. Además, se hace exponer los siguientes datos:

De acuerdo con los datos del Censo de Población y Vivienda, la población adulta mayor (personas de 65 años y más) ha experimentado un notable crecimiento. Para el censo de 2022, el número de adultos mayores ascendió a 1.520.590, lo que equivale al 8,97% de la población total de 16.938.986 habitantes. (Consejo Nacional de Planificación, 2025)

La relevancia de la presente investigación es el análisis de la aplicación de los beneficios tributarios en favor de las personas adultas mayores, siendo una controversia de actualidad porque se debe examinar y evaluar la efectividad del acceso a estos privilegios que por derecho han sido otorgados y la eficiencia en impulsar el mejoramiento de la calidad de vida de esta población, teniendo que realizar un proceso virtual en la plataforma y cumplir con algunos

requerimientos y formalidades exigidos por las instituciones para que efectivamente se pueda acceder a:

El aporte científico es partir desde el análisis teórico sobre los derechos que poseen las personas adultas mayores al ser parte de la población vulnerable de atención prioritaria, desde la revisión de la doctrina y la legislación ecuatoriana, identificando los beneficios tributarios y los diferentes mecanismos para efectuar los trámites propuestos de acuerdo al caso.

Es conveniente llevar a cabo este estudio en razón de que los beneficiarios directos son las personas adultas mayores y sus familias, al direccionarse este estudio a establecer los beneficios tributarios y cuáles son las formalidades para su acceso efectivo, siendo beneficiarios también las familias de este grupo de personas, y la sociedad en sí, al contar con un estudio científico con argumentos comprobables de fuentes indexadas.

El objetivo general del presente estudio es analizar el acceso y gestión de beneficios tributarios para adultos mayores, abordando las barreras administrativas y la efectividad de las políticas públicas en el cantón Ibarra en la devolución del IVA, en el año 2024, con el fin de revisar las medidas implementadas por el Estado para su cumplimiento con la obtención de resultados esperados e impulsar el buen vivir de este grupo prioritario.

Para alcanzar este objetivo, se han propuesto los siguientes objetivos específicos: a) Identificar los beneficios tributarios que poseen las personas adultas mayores en el Ecuador, conforme a las fuentes teóricas y jurídicas; b) Describir los requisitos y procedimientos legales para acceder al beneficio tributario de devolución del IVA en las personas adultas mayores; c) Determinar el porcentaje de participación de las personas adultas mayores en el beneficio tributario de devolución del IVA en el cantón Ibarra en el año 2024; d) Establecer las principales barreras administrativas percibidas por los adultos mayores (información, requisitos, trámites y acceso digital) en la devolución del IVA en el cantón Ibarra, 2024.

Problema de investigación:

¿En qué medida las barreras administrativas (información, requisitos, trámites) han afectado el efectivo acceso y la gestión de la devolución de IVA a los adultos mayores en el cantón Ibarra durante el año 2024?

#### 4. Estado del arte

En el análisis del acceso a los derechos tributarios que poseen los adultos mayores, se aprecia los aportes de diferentes investigadores tanto nacionales como internacionales, efectuando un acercamiento a la problemática que se aborda en este estudio científico sin encontrar estudios que guarden similitud en sus componentes.

En el contexto nacional se aborda desde estudio de Yanzapanta (2020) en su investigación denominada: “Los beneficios tributarios de los contribuyentes de la tercera edad en Ecuador y la situación socioeconómica en la ciudad de Ambato”, en la que describe los beneficios tributarios que poseen las personas adultas mayores conforme se encuentran regulados por la ley, exponiendo los siguiente:

Se pudo identificar las dificultades de acceso al sistema a los beneficios tributarios por parte de las personas de la tercera edad son: los procesos a seguir para solicitar la devolución del IVA, formularios cuyo formato no es simplificado para el llenado de información, el requerimiento de sistema electrónico para el registro de sus facturas de compras; lo cual omite en gran parte que la mayoría de las personas de tercera edad no pudieron concluir estudios básicos que les permita en muchos de los casos leer las instrucciones o carecen de alguna persona del núcleo familiar que les ayude a registrarse y poder realizar los trámites respectivos. (p. 54)

El proceso para solicitar la devolución, disminución o algún otro tipo mecanismo que favorece a los adultos mayores, son complejos y requieren conocimiento de cómo realizarlos, para ello, contratan a contadoras o personas que les puedan ayudar a realizar el requerimiento que en alguna de las instituciones se realiza generalmente de manera electrónica en el sistema del SRI.

Desde otra perspectiva, Pico (2021) en su estudio titulado: “Análisis del IVA y su impacto en la devolución a personas de tercera edad en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017 – 2020”, manifiesta lo siguiente:

En la investigación se comprueba que el beneficio de la devolución del IVA es conveniente para las personas, pero su inconveniente es que este beneficio es mal distribuido y debería ser orientado a las personas más vulnerables por su economía, cargas familiares y por sus enfermedades. (p. 455)

Para la devolución del IVA a personas adultas mayores, estas generalmente contratan a otras personas para recibir soporte o ayuda en la realización de los trámites respectivos para que se le devuelva este valor cobrado a cambio del pago de un valor económico, o son los familiares quienes se encargan de realizar todo el proceso, valor que se consigna conforme a las facturas que se registren en el sistema del SRI.

En el mismo direccionamiento, Hidalgo et al. (2021) en su investigación denominada: “Las excepciones en el régimen tributario de las personas mayores adultas y personas con discapacidad”, expresa lo siguiente:

Los adultos mayores y personas con discapacidad para ejercer estos derechos en materia tributaria deben conocer en que impuestos tanto fiscales como municipales tienen beneficios y como solicitarlos. Durante los últimos años no se han aplicado estos mecanismos de devolución, rebaja o exoneración por parte de este grupo de contribuyentes. Los adultos mayores y personas con discapacidad deben capacitarse en materia tributaria, a fin de evitar que prescriba su posibilidad de reclamar o solicitar el reembolso de los valores pagados. (p. 145)

Las exenciones tributarias son un derecho que tienen ciertas personas, así lo establece la Ley de Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento, debiendo guiar las entidades públicas a las personas para que puedan realizar el procedimiento que se encuentra digitalizado y se realiza por medios electrónicos, para su ejercicio efectivo. Es así que, se debe impulsar con mayor publicidad todos los derechos de este grupo de personas para que recuperen sus ingresos o los gastos sean deducidos y permitan su utilización en su accionar personal.

Por otro lado, Villacreses, Yépez & Campuzano (2022) en su estudio titulado: “Beneficios tributarios en los adultos mayores. Ecuador, periodo 2016-2020”, indica:

En el Ecuador los adultos mayores tienen conocimiento que son parte de un grupo prioritario, sin embargo, desconocen la totalidad de beneficios con los que cuentan. Como consecuencia del desconocimiento por parte de las personas de la tercera edad, se tiene que tan solo 12.23% del total de ancianos forma parte del proceso para gozar de los beneficios tributarios por concepto a la devolución del IVA. (p. 193)

Se deduce que los adultos mayores no conocen sus derechos tributarios para exigirlos, por ende, únicamente el 12% de este grupo reclama la devolución del IVA, además que el trámite no se

encuentra simplificado, sino que requiere que estas personas paguen a otras para que les ayuden realizando el proceso respectivo para poder gozar de ellos, en razón de que estos beneficios buscan aliviar la carga fiscal y contribuir a su bienestar económico.

En efecto, Arguello et al (2022), en su estudio denominado “Los beneficios tributarios y el impacto en el nivel socio-económico de las personas de la tercera edad en el cantón Guaranda provincia de Bolívar – Ecuador”, en el que afirma:

La mayoría de los adultos mayores que no acceden a ejercer sus derechos tributarios como las devoluciones de los impuestos es por mero desconocimiento. Quienes realizan la solicitud piden ayuda a personas cercanas o a particulares, es decir, cuentan con apoyo o asesoría que les colabore (p. 278).

Los argumentos son concordantes en los estudios analizados, permiten identificar que el desconocimiento y la falta de manejo de las tecnologías de la información han impulsado a que la mayoría de personas adultas mayores no accedan a los beneficios tributarios como la exoneración de impuestos. Generando una controversia al no contar con protocolos que faciliten el acceso a estos beneficios, direccionado a garantizar estos derechos y alcancen su finalidad con eficacia. “Es fundamental que la entidad reguladora se comunique de manera efectiva y transparente para garantizar que los contribuyentes estén informados sobre los beneficios a los que tienen derecho y pueden aprovecharlos plenamente” (Tualombo, 2023, p. 699).

Almeida et al (2022), en su estudio titulado “Análisis social de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos mayores en el Cantón de Santo Domingo”, hace alusión que el 40% de adultos mayores del cantón Santo Domingo accedieron al IVA en el año 2021, en razón que no conocen como realizar el trámite correspondiente, sin que las instituciones públicas realicen cambios positivos que permitan el acceso eficaz a estos beneficios por medio de protocolos simplificados, que no requieran mayor conocimiento de la tecnología, “los principales factores que se pudo evidenciar es la falta de articulación en las competencias de los Organismos reguladores, así como la negación de la información de las instituciones, además que no cuentan con una base consolidada a nivel local” (pp. 601-602).

En el mismo enfoque, Zuleta (2022) en su trabajo de investigación titulado: “Estudio sobre el aprovechamiento de los beneficios tributarios en personas de la tercera edad de la Federación de Barrios del cantón Jipijapa año 2019”, hace alusión a lo siguiente:

Al fundamentar la normativa legal de los contribuyentes de la tercera edad de beneficios tributarios se pudo observar que este grupo prioritario no cuenta con el conocimiento necesario del proceso de la devolución del IVA el cual es pagado por sus compras de servicio y bienes de primera necesidad como alimentación, vestimenta, salud entre otros, el monto de este beneficio es de 94,56% del año 2019, por desconocimiento no le permite generar algún tipo de ingreso de acuerdo a que este beneficio mejora la calidad de vida de las personas beneficiadas. (p. 48)

Con respecto al aprovechamiento de las exenciones tributarias estas devoluciones se aplican cuando los gastos son principalmente en elementos básicos como la alimentación, vestimenta, salud. La devolución que se realiza por parte del SRI y la excepción del pago de impuesto predial y demás impuestos que gravan en el GAD cantonal, permite que los adultos mayores puedan optimizar de mejor manera sus ingresos.

Por consiguiente, Jaramillo (2023) mediante su aporte nombrado: “El derecho a la igualdad de los adultos mayores, frente a las exoneraciones tributarias en el cantón Suscal, en el año 2020”, señala:

La gran mayoría de municipios no cuentan con programas permanentes de pedagogía sobre los derechos para el adulto mayor. Además, los servidores públicos tampoco están al tanto de todos los beneficios que legalmente les corresponden a estas personas por lo que no inician los respectivos trámites de oficio. Todo esto indica que las administraciones todavía guardan un carácter recaudatorio y no garantista, para ellos lo importante es recaudar y engrosar las arcas públicas y no preocuparse por la atención ciudadana y por el respeto a sus derechos. (p. 18)

En base a lo referido en el Ecuador no se cuenta con programas que permitan enseñar a los adultos mayores sobre sus derechos tributarios y como ejercerlos, siendo un mecanismo que se debe incorporar como parte de la participación ciudadana en este tipo de procesos que permitirían proteger e impulsar la eficacia de los derechos de este grupo vulnerable de atención prioritaria.

En el estudio “Análisis sobre el conocimiento tributario, derechos y beneficios socioeconómicos de los adultos mayores del cantón Quevedo”, suscrito por Cárdenas et al (2024), en el que aborda las regulaciones legales que se enmarcan los beneficios tributarios de las personas que tienen más de 65 años de edad, estableciendo que en la normativa se plasma

un conjunto de cuerpos legales que fortalecen los derechos de este grupo de atención prioritaria, que se cataloga como vulnerable conforme la Supra Norma, sin embargo, “los índices de goce de estos beneficios no alcanzan ni al 30% de adultos mayores en el cantón Quevedo” (Cárdenas et al., 2024, p. 817).

Chalán y Reyes (2025) en su investigación académica denominada “Derecho a la exención tributaria a los adultos mayores: caso registro de la propiedad y mercantil”, analiza las responsabilidades que tiene el Estado por medio de sus organismos de controlar y regular, por medio de un diagnóstico en el que determine si las políticas públicas y las garantías normativas realmente están dando reconocimiento a los derechos de atención prioritaria especializada a favor del adulto mayor, para reformar, mejorar u optimizar los servicios y canales de acceso a beneficios tributarios de las personas adultas mayores. Haciendo alusión en que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, también tienen un rol relevante en el cumplimiento de los beneficios tributarios, pese a ello, cuentan con procedimientos o protocolos complejos para las personas adultas mayores.

En el ámbito internacional se han efectuado avances sobre el tema analizado en este estudio, para lo cual, según Sánchez y Vallejos (2022) en su trabajo denominado: “Ley de la Persona Adulta Mayor N°30490 y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Lambayeque”, se expone lo siguiente:

Al analizar la incidencia de la Ley N°30490 con la recaudación del impuesto predial en la institución donde se desarrolló el estudio se concluyó que no incide altamente en dicha recaudación, pues con los datos expuestos con anterioridad denotan que el porcentaje de adultos mayores que cuentan con el beneficio es solo el 6% de todos los contribuyentes lambayecanos que deberían cumplir con el pago del impuesto, siendo el 94% una evidente mayoría, que 36 patentiza el porcentaje de beneficiarios es muy bajo y no logra incidir en la recaudación del impuesto predial. (pp. 35-36)

El porcentaje de adultos mayores en la Municipalidad Provincial Lambayeque de Perú que acceden a los beneficios tributarios son únicamente el 6%, a pesar de contar con la facilidad de contar con formatos en los que constan los requisitos que deben presentar para que puedan acceder a estos beneficios. Esta ley en caso de que dos personas adultas mayores sean cónyuges permite su aplicación únicamente a una de ellas, lo cual no se aplica en el Ecuador, ya que

basta con tener más de 65 años y realizar el trámite correspondiente para acceder a los beneficios.

En otro aspecto según Castro (2021) en su estudio nombrado: “Análisis del régimen de los beneficios tributarios en la Amazonía peruana”, refiere lo siguiente:

Los principios tributarios son directrices que ayudan a lograr el cumplimiento de las obligaciones tributarias, con la finalidad de alcanzar el crecimiento económico del país. Asimismo, los beneficios, exoneraciones, incentivos, e inafectaciones tributarias, forman parte de los programas que tiene el Estado para lograr nivelar el poco crecimiento y desarrollo en los territorios considerados en desventaja. (p. 75)

Los beneficios, exoneraciones e incentivos tributarios pueden variar dependiendo de la situación particular de cada persona, especialmente cuando se trata de los adultos mayores se contempla un conjunto de facultades que permiten obtener la devolución o disminución del pago de algún bien, servicio u obligación. En el Ecuador se contemplan los beneficios con la exoneración del impuesto a la renta, la rebaja del impuesto a la propiedad de vehículos motorizados, la devolución del IVA, entre otros.

En efecto, según Tumbaco y Quiñónez (2023), la devolución del impuesto al valor agregado en los adultos mayores, genera efectos positivos en la economía de las personas adultas mayores, en razón que no poseen una economía estable, ya que por la edad que poseen no pueden acceder a empleos formales que garanticen el ingreso constante de ingresos económicos para su subsistencia, razón por la cual, al exonerarse de pagar algunos impuestos. Instando a que se realicen “capacitaciones de parte de personas profesionales en el ámbito tributario, para suplir el desconocimiento que existe en estas personas en cuanto a la devolución del impuesto al valor agregado” (p. 64), con el objetivo principal que puedan hacer uso de sus derechos y puedan cubrir sus necesidades básicas.

El Servicio de Rentas Internas emitió la Guía para contribuyentes dirigida a los adultos mayores en el año 2021, en el que se establecen “directrices y ejemplificar, de manera clara, la aplicación de los beneficios a los que tienen derecho las personas adultas mayores en el ámbito tributario, acompañando estas directrices con el uso correcto de las aplicaciones tecnológicas” (p. 3), el mismo que deben seguir este grupo de personas una vez que ingresen al sistema del Servicio

de Rentas Internas para acceder a este derecho. En el documento antes mencionado se encuentra expuesto de manera pormenorizada como realizar el trámite en el sistema, sin embargo, es necesario saber leer y conocer cómo utilizar las páginas de internet para seguir el proceso, siendo posibles obstáculos para que las personas realicen el proceso.

Finalmente, conforme a la revisión bibliográfica realizada sobre el tema formulado, los aportes académicos se han direccionado a establecer de manera clara que gran parte de la población de adultos mayores en el Ecuador, desconoce de estos derechos y su acceso, proponiendo que se realicen capacitaciones o se adopten medidas tecnológicas idóneas para su eficaz goce, plasmando estudios focalizados en diferentes cantones, obteniendo resultados similares con respecto a la devolución del IVA en favor de este grupo prioritario de personas. En tal sentido, se han analizado las posturas concordantes, para determinar que existen antecedentes para efectuar este estudio que se focaliza únicamente en el cantón Ibarra, pero atiende a las interrogantes actuales direccionadas a mejorar la calidad de vida y el pleno goce de los derechos de todas las personas que tienen más de 65 años.

## **5. Materiales y métodos**

El presente estudio tiene un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, al efectuar la recopilación de información doctrinaria y jurídica sobre el acceso a la devolución del IVA en favor de las personas adultas mayores en el cantón Ibarra en el año 2024; además se realizó un análisis estadístico relacional sobre los derechos tributarios y la cantidad de personas adultas mayores que gozan de los mismos, siendo el diseño de investigación no experimental de campo, ya que no se manipulan deliberadamente variables, sino que se observan y analizan los hechos tal como ocurren en el contexto real.

En el trabajo investigativo el enfoque cualitativo permitió que se pueda obtener análisis críticos de académicos y contrastarlos entre sí, conforme a lo que establece la legislación ecuatoriana, con los efectos y resultados que se han obtenido al brindar el beneficio de devolución del IVA a este grupo vulnerable de personas. Por otro lado, también el enfoque es cuantitativo al revisar los datos cuantitativos sobre las solicitudes presentadas por las personas adultas mayores en el año 2024 en el cantón Ibarra, así como plasmar los porcentajes obtenidos con la aplicación de la técnica de la encuesta para su interpretación y argumento del estudio.

Asimismo, corresponde a una investigación descriptiva, puesto que busca caracterizar el procedimiento de devolución del IVA, describir el comportamiento de acceso al beneficio por parte de los adultos mayores y evidenciar los principales obstáculos administrativos.

El diseño es transversal, debido a que el análisis se realiza en un periodo temporal determinado, correspondiente al año 2024, permitiendo obtener un diagnóstico específico del cantón Ibarra en mencionado año.

Los métodos que se aplicaron son el normativista, socio jurídico y analítico. El método normativista se aplicó mediante la revisión y análisis de la legislación nacional e internacional referente al acceso a los beneficios tributarios que les asiste a las personas adultas mayores en el Ecuador, en cuanto a su procedimiento y aplicación.

Se aplicó también el método socio jurídico, porque la controversia tiene efectos en la relación jurídico-social, porque al contar con la regulación legal de estas reducciones y exenciones de tributos, generando efectos positivos para este grupo de personas que pertenecen a un grupo vulnerable de atención prioritaria.

Por medio del método analítico se procedió a descomponer la problemática con respecto a los elementos que lo constituyen para comprender su proceso y funcionamiento. De este modo, se identificaron todas las partes del estudio para analizarlas a detalle, desglosando cada uno de sus partes.

Las técnicas que se hicieron uso son la revisión documental y la encuesta. En primer lugar, se aplicó la técnica de revisión documental, permitiendo recopilar y analizar la información necesaria para sustentar la presente investigación y establecer las generalidades y elementos más importantes de la controversia conforme se encuentran en las diferentes fuentes bibliográficas científicas indexadas. La técnica de la encuesta se dirigió a las personas adultas mayores, quienes contribuyeron con este estudio en base a su conocimiento y experiencia, siendo los protagonistas principales del presente estudio.

Las técnicas se aplicaron mediante los instrumentos para la revisión documental se emplearon fichas bibliográficas y para la encuesta, el cuestionario de preguntas. Las fichas bibliográficas, se diseñaron con el objeto de registrar todos los aportes más relevantes de los diferentes académicos nacionales e internacionales y lo que contempla la legislación nacional, mientras que, para la aplicación de la encuesta se consolidó un cuestionario constante de diez preguntas cerradas.

Conforme al Censo de Población y Vivienda del año 2022 del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) establece que en Imbabura se tiene un porcentaje total de 8,2% de personas adultas mayores siendo un total de 38.530 personas de un total de 469.879 de habitantes. En este énfasis, en el cantón Ibarra con una población total de 217.469, los adultos mayores representan el 9,0%, es decir, 19.572 personas son mayores de 65 años de edad (INEC, 2022).

Con esta información el muestreo es probabilístico de carácter aleatorio simple, en el cual, el nivel de confianza es el 95% y el margen de error es el 5%, para obtener estos datos se tuvo en cuenta el total de personas adultas mayores que habitan en el cantón Ibarra, siendo un total de 38.530, el cálculo del tamaño de la muestra se expone a continuación:

$$n = \frac{z^2(p)(q)(N)}{e^2(N - 1) + z^2(p)(q)}$$

n = Tamaño de la muestra:

N = Número de Población: 38.530

p = Probabilidad a favor: 0.5

q = Probabilidad en contra: 0.5

z = Nivel de Confianza

e = Error de encuesta

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(38.530)}{(0.1)^2(38.530 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{36,739.04}{97,276}$$

$$n \approx 378$$

## **6. Resultados y discusión**

### **6.1 Resultados**

Los resultados fueron distribuidos en diferentes apartados, inicialmente se revisó la información documental para consolidar los argumentos teóricos y técnicos sobre la controversia formulada con respecto a los derechos de las personas adultas y los beneficios tributarios como la devolución del IVA. Exponiendo los requisitos y el procedimiento que deben realizar las personas beneficiarias o terceras personas que efectúen el trámite; además se apreció la cantidad de solicitudes que se presentaron en el Servicio de Rentas Internas con su sede en Ibarra. Por consiguiente, se plasmaron los resultados de la encuesta que se aplicó a 378 adultos mayores, obteniendo resultados relevantes para el estudio, puesto que se enmarcan en el conocimiento y experiencia de este grupo prioritario de personas.

#### **6.1.1 Los derechos de las personas adultas mayores en el Ecuador: Análisis constitucional y legal.**

Las personas adultas mayores en base a lo expuesto en el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador, pertenecen al grupo de atención prioritaria, que se encuentran en una situación de vulnerabilidad, requiriendo atención eficaz en los ámbitos públicos y privadas en concordancia con el artículo 36 ibidem expone que, se considerarán personas adultas mayores quienes hayan cumplido 65 años, teniendo derecho al acceso a la salud en atención y medicamentos gratuitos, trabajo, jubilación, rebajas en servicios públicos y privados, exenciones tributarias, entre otras (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

Los derechos se han plasmado en la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos con respecto a las personas mayores de 65 años, ante lo cual, también se cuenta con Sentencias de la Corte Constitucional en la que se enfoca en establecer parámetros de respeto y aplicación de las facultades de la seguridad social, la inembargabilidad de las pensiones, así como el derecho a la salud, a una vivienda digna y a servicios de calidad, en la que se incluyen los beneficios tributarios con respecto a las exenciones y descuento en tarifas. En aquellos casos donde la instancia previa falla en salvaguardar estos derechos, la Corte revoca dichos fallos y ordena medidas reparadoras correspondientes, evidenciando así su compromiso con la protección integral de los derechos de los adultos mayores (Cárdenas et al., 2024).

En el artículo 13 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (2019) de los beneficios no tributarios en las que se expone un conjunto de beneficios en la exoneración del 50% del valor de tarifas en algunos servicios como de transporte, el consumo de servicios básicos, planes básicos de telefonía celular e internet; para acceder a esta reducción en el valor normal se deberá presentar la identidad en el establecimiento para que se valide la edad y pueda gozar de estos derechos (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2019).

**Tabla 1**

*Beneficios no tributarios*

---

Exoneración del 50% de las tarifas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial

---

Exoneración del 50% de las entradas a los espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos, paquetes turísticos y recreacionales

---

acceso gratuito a los museos

---

Exoneración del 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 KW/hora

---

Exoneración del 50% del valor del consumo que causare el uso de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta de 34 metros cúbicos

---

Exoneración de la tarifa básica del teléfono fijo residencial de propiedad del beneficiario en su domicilio.

---

Exoneración del 50% del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet

---

En el mismo cuerpo legal, en su artículo 14 hace alusión a las exoneraciones fiscales y municipales a las que tienen derechos las personas que hayan cumplido 65 años de edad, especificando la restricción que debe percibir hasta 5 remuneraciones básicas unificadas y debe tener un patrimonio que no exceda de quinientas remuneraciones básicas unificadas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019). Por lo tanto, las personas adultas mayores poseen un conjunto de beneficios como no pagar algunas tarifas fiscales y municipales, así como la reducción del 50% en otras tarifas como servicios básicos, por lo tanto, estos beneficios se direccionan en promover la vida digna de este grupo de personas.

**Tabla 2**

*Beneficios tributarios*

---

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

---

Devolución del Impuesto al Valor Agregado

---

Reducción del pago del Impuesto a la renta

---

Exoneración del pago del Impuesto predial

---

Reducción del pago del impuesto a la propiedad de vehículos

---

### **6.1.2 El acceso y gestión de beneficios tributarios de las personas adultas mayores.**

Los beneficios tributarios que poseen las personas adultas mayores son creados por el Estado con la finalidad disminuir la carga económica que representa para este grupo de personas pagar el 15% adicional del valor de los productos de primera necesidad para su supervivencia (Castro, 2021), por ende, en el Ecuador se han adoptado este tipo de políticas para impulsar a los grupos más vulnerables, reduciendo o eximiendo de pagos en algunos tributos para mejorar su calidad de vida, principalmente cuando se trata de personas adultas mayores y personas con discapacidad.

Para acceder a los beneficios tributarios es esencial seguir un procedimiento plasmado en la Ley de Régimen Tributario Interno, en la que se encuentra descrito las exoneraciones y su procedencia, teniendo la facultad de efectuar el proceso de manera física en las oficinas del SRI a nivel nacional o de manera digital en la página web, mediante una solicitud o requerimiento que se debe presentar en el establecimiento como Municipio o Servicio de Rentas Internas.

Las exenciones de pagos en el Municipio por concepto de tributos como el impuesto predial aplican condiciones, ya que en conjunto los bienes inmuebles no pueden superar los 100 Salarios Básicos Unificados para tener acceso a esta exención. Además, algunas tarifas no pagan o pagan el 50%, conforme lo establece la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores.

Las exenciones y reducciones que se han direccionado al bienestar de las personas adultas mayores, han permitido que este grupo de personas puedan disponer de mayores recursos económicos al no tener que pagar tarifas completas o en su defecto no pagar por los servicios al gozar del 100% de exoneración o accediendo a la devolución del porcentaje del IVA, promoviendo la vida digna y bienestar. Por lo cual, estos beneficios tributarios tienen como finalidad mejorar la calidad de vida de este grupo vulnerable de personas, siendo de atención preferencial (Chalan y Reyes, 2025).

Por consiguiente, las personas adultas mayores pueden acceder también a beneficios tributarios como las exención de pago de tributos, mediante la presentación de la solicitud de devolución del IVA, debiendo especificar e individualizar en su solicitud los valores pagados por sus compras de bienes y servicios que sean por concepto de primera necesidad, los mismos que deben ser adquiridos para uso o consumo personal, además deben adjuntar el certificado bancario para que se pueda realizar la devolución directa a la cuenta bancaria del beneficiario (Servicio de Rentas Internas, 2025).

### **6.1.3 La devolución del IVA: Requisitos, procedimientos para la devolución del IVA y las medidas implementadas por el SRI conforme a la Guía de Contribuyentes, Beneficios Tributarios para las personas adultas mayores.**

Para que se haga efectiva la devolución del IVA dirigido a las personas mayores de 65 años, una vez que se cumplan los requisitos se debe acudir a una oficina del Servicio de Rentas Internas o se puede realizar el trámite vía virtual en la página web del SRI, siguiendo el procedimiento establecido, además realizar este trámite no tiene costo. (Servicio de Rentas Internas, 2025)

En secuencia de lo expuesto, el monto máximo mensual a partir de enero de 2020 por concepto de devolución del IVA corresponde a USD 96, la misma que se realiza una vez que se haya seguido el proceso correspondiente sea de manera presencial o virtual, cumpliendo con todos los requisitos establecidos por el Servicio de Rentas Internas. Para lo cual, se debe tener en cuenta que el SRI no devolverá cifras que superen esa cantidad y se rechazaría la solicitud, puesto que se debe ajustar a este monto máximo (Servicio de Rentas Internas, 2025). Los requisitos para realizar este proceso para la devolución del IVA se exponen a continuación:

### **6.1.3.1 Requisitos para efectuar el trámite presencial y virtual conforme se ha publicado en la página del Servicio de Rentas Internas**

#### **6.1.3.1.1 Requisitos para realizar el trámite a través del canal presencial:**

- a) Cédula de identidad (Presentación física o digital)
- b) Listado de los comprobantes de venta
- c) Solicitud de devolución a adultos mayores
- En caso de no contar con los requisitos anteriores, se cuenta con los requisitos alternativos para el canal presencial:
  - a) Pasaporte ordinario (Presentación)
  - b) Certificado de presentación (Presentación)
  - c) Certificado de exención (Presentación)
  - d) Licencia de conducir (Presentación física o digital). (Servicio de Rentas Internas, 2025)

#### **6.1.3.1.2 Requisitos para realizar el trámite en línea:**

- Número de identificación del contribuyente
- Clave de acceso a servicios en línea. (Servicio de Rentas Internas, 2025)

#### **6.1.3.1.3 Requisitos Especiales:**

- a) En caso de que la solicitud la presente una tercera persona:
  - 1. Llenar la autorización que consta en el reverso de la solicitud o completar la autorización en línea
  - 2. Presentación de la cédula de identidad de la persona beneficiaria
  - 3. Presentación de la cédula de identidad y certificado de votación de la persona que ingresa la solicitud
- b) En caso de que la solicitud sea firmada por un tercero:
  - Copia del poder general o especial que le faculte a la tercera persona a actuar en nombre del beneficiario
- c) En caso de que la solicitud sea presentada por una persona de nacionalidad extranjera no naturalizada:

Si solicita la devolución de un período anterior a la expedición de su cédula de identidad, 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 (Servicio de Rentas Internas, 2025).

### **6.1.3.2 Proceso para realizar el trámite**

#### **6.1.3.2.1 Procedimiento del trámite presencial:**

1. Llenar la solicitud de devolución y el listado de comprobantes de venta válidos.
2. Ingresar la solicitud a través de cualquiera de las ventanillas de las oficinas del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional o por los canales electrónicos dispuestos para el efecto, adjuntando los requisitos establecidos para el trámite.
3. La solicitud es validada por el SRI previo al registro de los datos personales, cuenta bancaria y liquidación.
4. El SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 60 días hábiles.
5. Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria (Servicio de Rentas Internas, 2025).

#### **6.1.3.2.2 Procedimiento para realizar el trámite en línea:**

1. Ingresar a [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) y escoger la opción Devoluciones/IVA Adultos Mayores/Devolución por Internet.
2. Llenar y subir el "Listado de comprobantes para solicitudes por internet" en el menú "Facturas Físicas".
3. Ingresar al menú "Facturas Electrónicas" y seleccionar las facturas del año y periodo a solicitar la devolución.
4. Enviar la solicitud una vez finalizada la carga de facturas físicas y electrónicas en el menú "Envío de solicitud".
5. Verificar en el lapso de 24 horas de enviada la solicitud, el número de trámite generado en el menú Notificaciones Electrónicas / Buzón del Contribuyente.
6. El SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 60 días hábiles.
7. Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria. (Servicio de Rentas Internas, 2025)

### **6.1.4 Análisis de las barreras administrativas para acceder a la devolución del IVA de las Personas Adultas Mayores y sus efectos jurídicos.**

Las personas adultas mayores conforme se ha evidenciado durante la realización de este estudio, se reconoce que cuentan con un conjunto de derechos que les asistente al ser un grupo catalogado como vulnerable que requiere atención inmediata, estableciendo en la legislación mecanismos para asegurar que se efectivicen no solo los derechos sino también los beneficios.

Conforme a las cifras entregadas por el Servicio de Rentas Internas en la que se precisa que los trámites se encuentran clasificados por provincia y no por cantón, indicando la siguiente información:

**Tabla 3**

*Número de personas adultas mayores con solicitudes aprobadas y negadas*

<b>Descripción</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Número total de solicitudes de devolución de IVA presentadas por adultos mayores de la provincia de Imbabura	71.559	73.382
Número de solicitudes negadas o pendientes (valor 0,0 de devolución)	912	658
Número de solicitudes aprobadas (valores desde 0,1 en adelante)	70,547	72,724

Las solicitudes ingresadas por las personas adultas mayores para hacer efectiva la devolución del IVA entre los años 2023 y 2024 se han incrementado de 71.559 a 73.382 en el cantón Ibarra, así como las solicitudes aprobadas desde el valor de 0,1 en adelante de 70.547 a 72,724, y se han disminuido las solicitudes aceptadas entre estos dos años. Sin embargo, no se puede apreciar cuantas personas adultas mayores accedieron a este beneficio, ya que el número de solicitudes hace referencia a las múltiples solicitudes realizadas, por tanto, se aprecia como tres indicadores referenciales con respecto a las solicitudes realizadas, aprobadas y negadas. (Servicio de Rentas Internas, 2025)

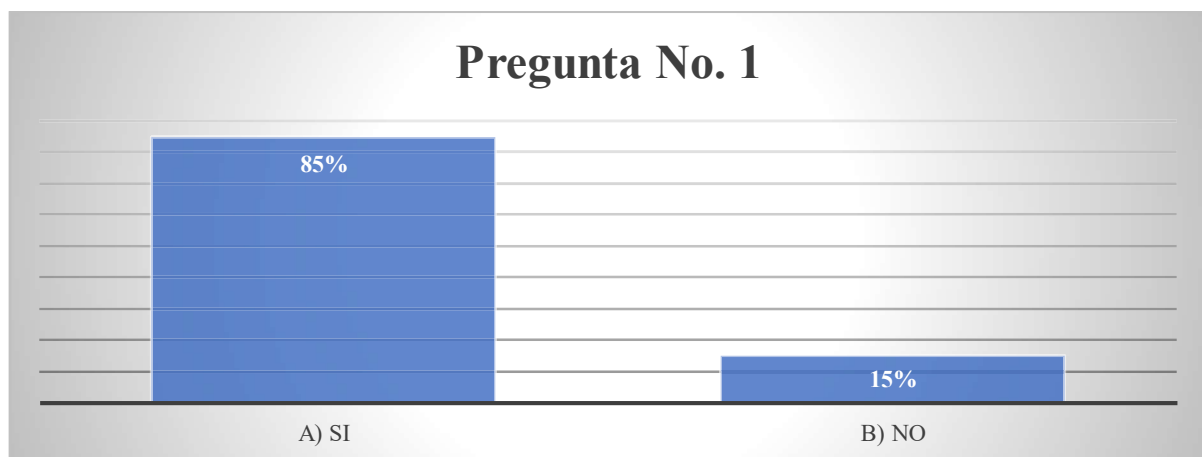
Con respecto a las barreras administrativas que encuentran los adultos mayores para acceder a los beneficios tributarios como la devolución del IVA, son principalmente el desconocimiento, la falta de dominio o uso de las tecnologías de la información, y en algunos casos, la falta de comprensión del procedimiento y la ausencia de asistencia para realizar este proceso. En este énfasis, es relevante que se socialice difundiendo de manera permanente estos beneficios para que tengan el resultado esperado o a su vez, se simplifique el procedimiento actualizando las bases de datos y accediendo directamente a la rebaja en el IVA hasta el máximo permitido (Jaramillo, 2023).

Por otro lado, las personas adultas mayores por su edad, condición de salud o discapacidad que tienen en algunos casos, tienen mayores complicaciones para realizar el trámite, solicitando ayuda de terceras personas, teniendo que pagar un rubro del dinero devuelto, generando que se constituyan barreras para las cuales no existe un enfoque integral para asegurar su acceso de manera efectiva (Villacreses et al, 2023).

### 6.1.5 Resultado de la encuesta

**Pregunta No.1:** ¿Conoce usted los beneficios tributarios que poseen las personas adultas mayores?

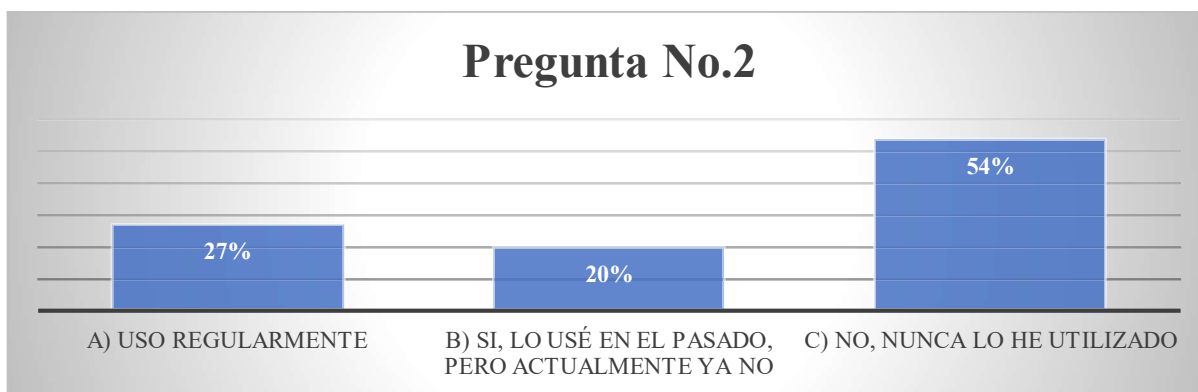
**Figura 1**



#### **Interpretación:**

Los resultados derivados de la aplicación de la encuesta proporcionan información valiosa para el análisis de los derechos de los adultos mayores entre la muestra analizada, destacando que el 85% de adultos mayores conocen los beneficios tributarios que les asisten frente a un mínimo número de personas equivalente al 15% que desconocen de estos derechos. En este énfasis se aprecia que al conocer sobre estos beneficios no se aprecia una barrera para efectivizar los derechos, conforme al cuarto objetivo específico formulado en el presente estudio.

**Pregunta No. 2:** ¿Utiliza o ha utilizado alguna vez el beneficio de devolución del IVA?

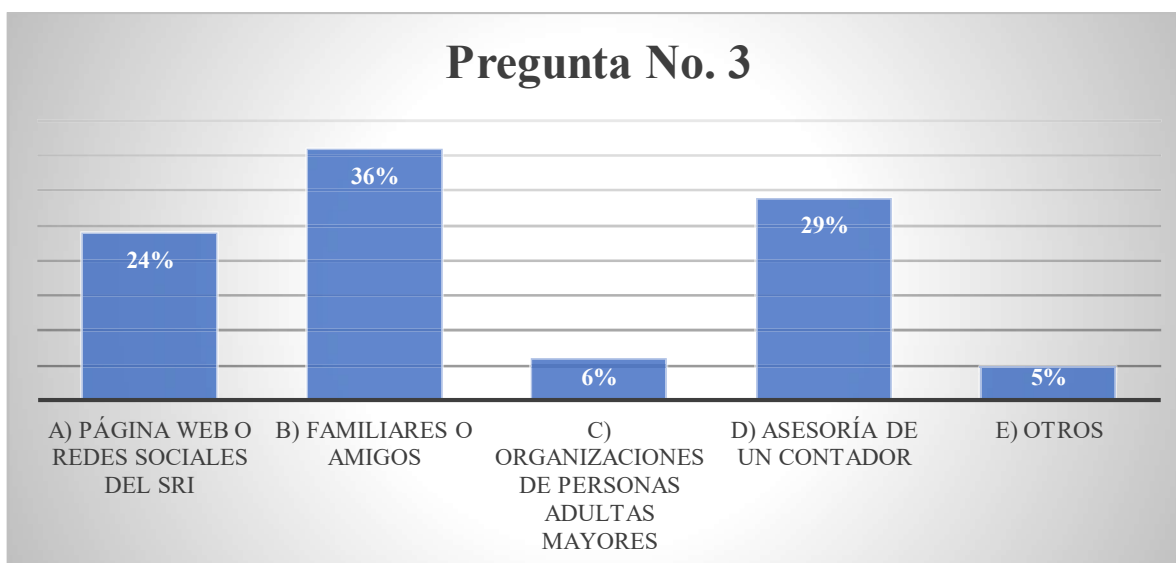


**Interpretación:**

Con respecto a la utilización del beneficio de devolución del IVA el 54% de adultos mayores encuestados indican que nunca han utilizado este servicio para su beneficio, mientras que el 27% indican que, si utilizan regularmente el servicio y finalmente, se aprecia que el 20% no ha realizado este trámite. Por lo tanto, 175 personas han accedido a este servicio para solicitar la devolución del IVA, permitiendo apreciar que menos de la mitad de encuestados han efectivizado este derecho por cuanto, se aprecia que el 20% de encuestados utilizó en el pasado y el 27% hace uso actualmente de este beneficio, siendo de conocimiento pleno de la población adulta mayor del derecho y del trámite para solicitar la devolución, contribuyendo con el cuarto objetivo específico de la investigación.

**Pregunta No. 3:** ¿Cuál es la principal fuente de información que utilizó para conocer el proceso de devolución del IVA?

**Figura 2**

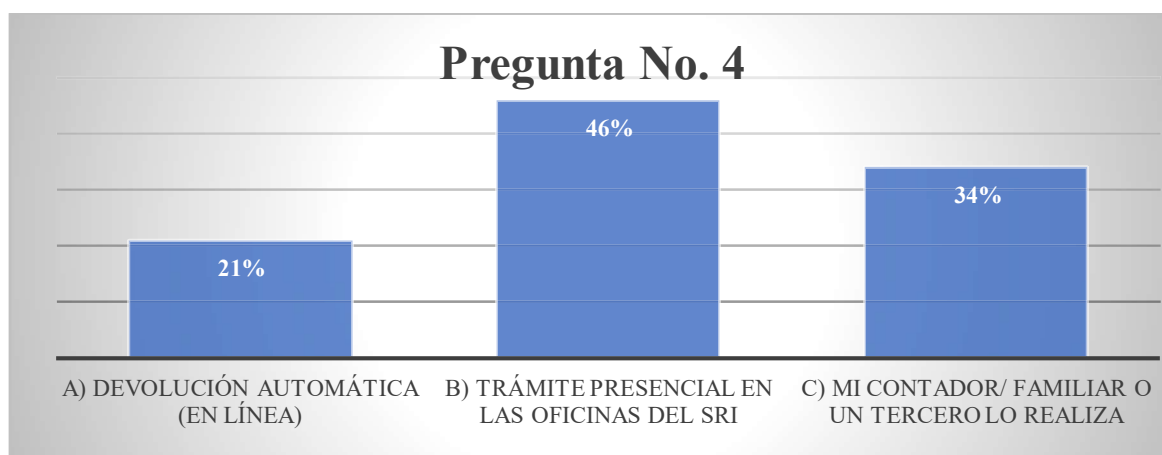


### Interpretación:

La fuente principal de difusión de información para que las personas adultas mayores conozcan sobre los beneficios tributarios ha sido por medio de sus familiares y amigos siendo el 34% de encuestados que indico mencionada respuesta, mientras que el 29% indican conocer por medio de su contador de confianza y el 24% indica haberse informado por medio de la página web o redes sociales del SRI. Al respecto se aprecia que los encuestados conocieron de diversas formas como se realiza el proceso, por ende, no existe desconocimiento del trámite siendo un aporte al segundo objetivo específico.

**Pregunta No. 4:** ¿Cuál método utiliza con mayor frecuencia para solicitar la devolución?

**Figura 3**

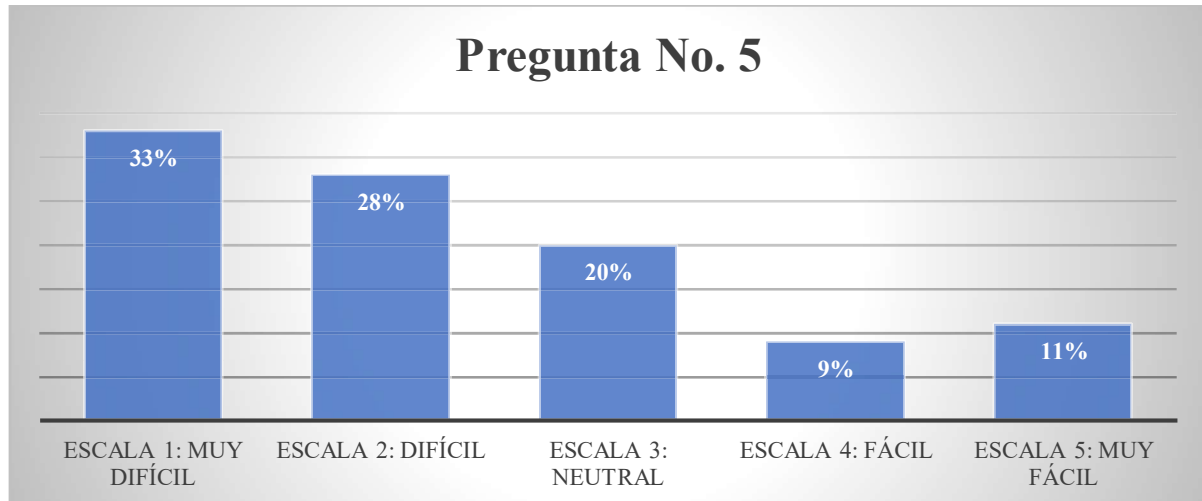


### Interpretación:

Las personas adultas mayores encuestadas que realizan el trámite de devolución son 101, por lo cual, no dieron respuestas a las siguientes preguntas, teniendo como respuesta en este ítem que los métodos empleados para solicitar la devolución del IVA son principalmente efectuando el trámite presencial en las oficinas del SRI conforme lo señalaron el 46% de los encuestados, sin embargo, el 34% de encuestados manifestaron que este proceso es realizado por un contador, familiar o un tercero y finalmente, el 21% expuso que realiza el trámite en línea, mediante un computador. Cumpliendo con el tercer objetivo específico del estudio al conocer el porcentaje de adultos mayores que actualmente realizan el trámite de devolución es el 27%, teniendo en cuenta a la muestra aplicada esta técnica.

**Pregunta No. 5:** En una escala del 1 al 5 (1 es muy difícil y 5 es muy fácil), ¿Qué tan fácil o difícil considera el proceso de solicitud de devolución del IVA?

**Figura 4**

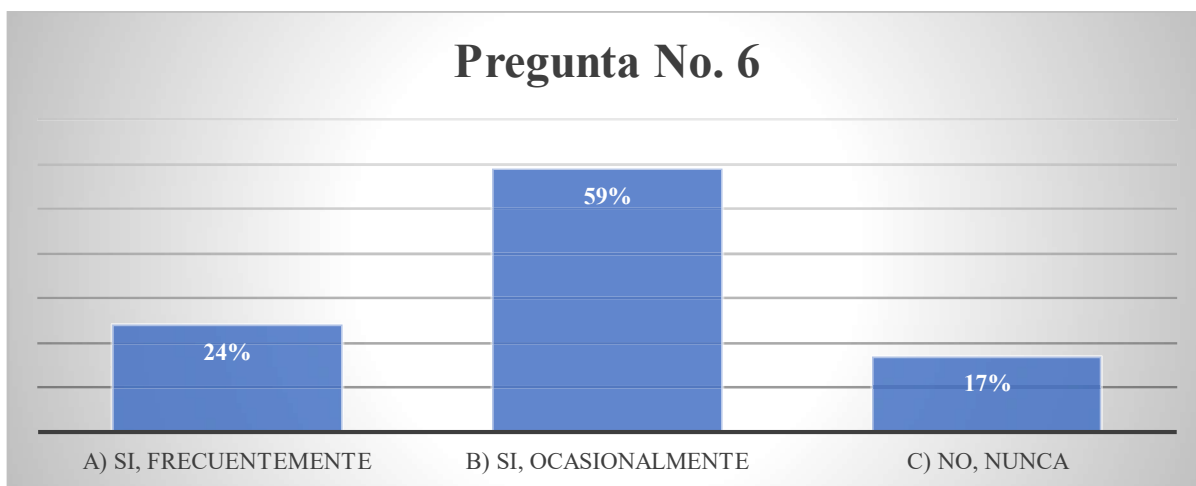


**Interpretación:**

Los encuestados consideran el 33% que realizar el proceso para devolución del IVA es muy difícil, mientras que el 28% indican que es difícil y el 20% expusieron una posición neutral con respecto a este trámite, es decir, no les resulta ni fácil ni difícil realizarlo. En base al objetivo cuatro, se evidencia que una de las barreras administrativas es que el proceso para solicitar la devolución del IVA es complejo por todo el trámite que tienen que realizar, debiéndose simplificar este proceso para optimizar su acceso.

**Pregunta No. 6:** ¿Ha presentado problemas con el rechazo de facturas en sus solicitudes?

**Figura 5**

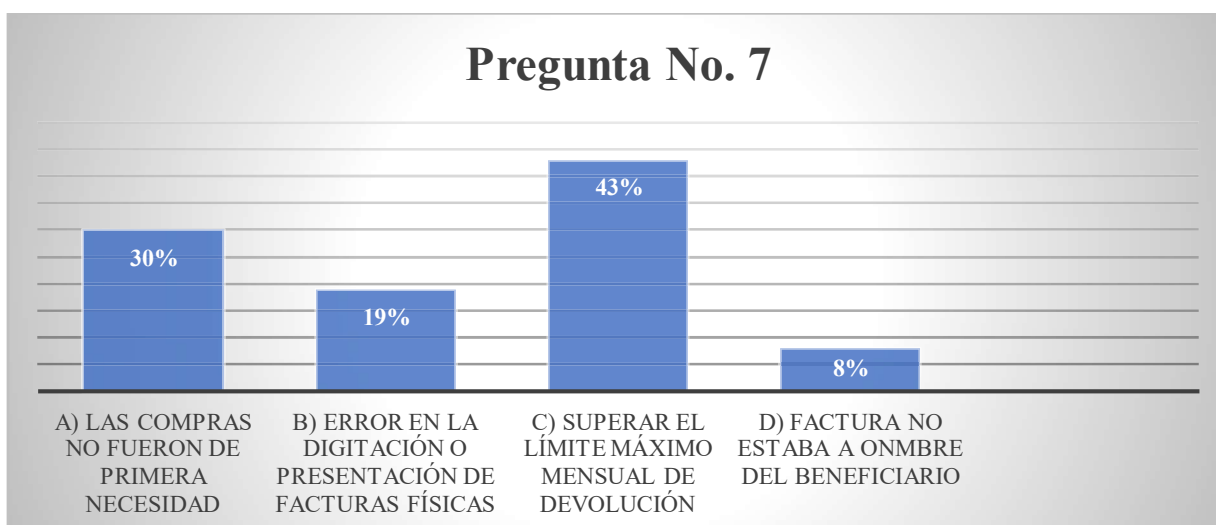


**Interpretación:**

El 59% de las personas adultas mayores encuestadas indican que si han presentado ocasionalmente problemas con el rechazo de sus facturas, cuando solicitan la devolución del IVA, mientras que el 24% indican que frecuentemente ocurre este suceso, mientras que el 17% expusieron que no han tenido inconvenientes en el procesamiento de las facturas. Al ser un trámite que requiere el conocimiento pleno del manejo de facturas y su contenido, se comprueba que en su mayoría han tenido inconvenientes por el rechazo de facturas, debiéndose realizar capacitaciones constantes de este grupo de personas o simplificar el proceso y automatizarlo con la reducción del IVA desde la compra o adquisición del bien o servicio.

**Pregunta No. 7:** ¿Si ha tenido rechazos en la solicitud, ¿cuál fue la causa más común (seleccione la principal)?

**Figura 6**

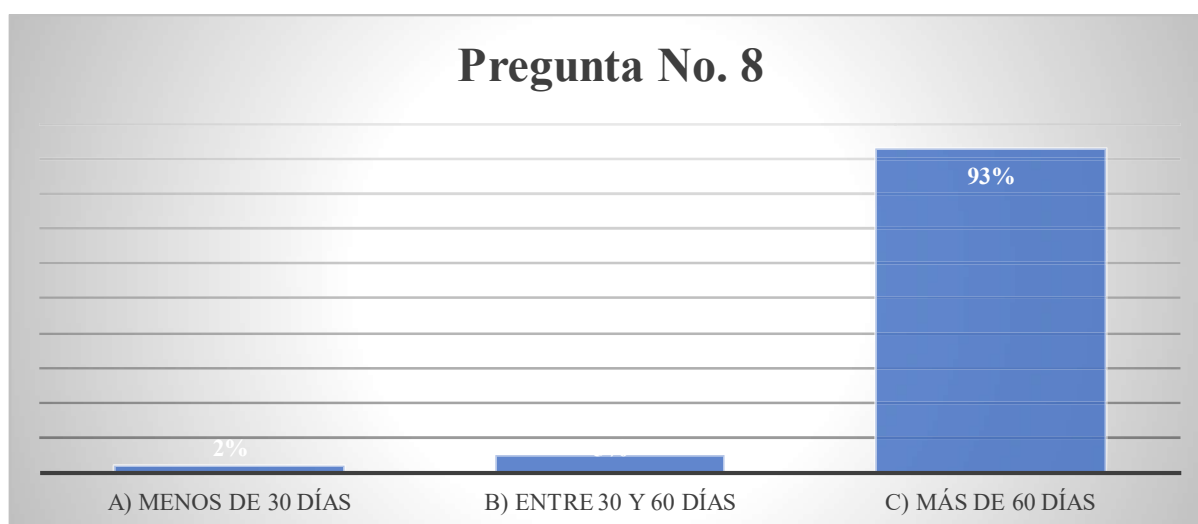


### Interpretación:

Los rechazos en la solicitud de devolución del IVA para el 43% de las personas adultas mayores encuestados se ha dado porque han superado el límite máximo mensual de la devolución, mientras que el 30% indica que las compras realizadas no eran consideradas por el SRI de primera necesidad, frente al desconocimiento de estas particularidades por parte de este grupo de personas, tuvieron que realizar el proceso nuevamente corrigiendo los errores, teniendo que esperar nuevamente para que sean revisados y aceptados por parte del servicio del SRI, generando demoras en su tramitación.

**Pregunta No. 8:** ¿Cuánto tiempo tarda en promedio el SRI en depositarle el dinero correspondiente a la devolución del IVA desde que realiza la solicitud?

Figura 7



### Interpretación:

El 93% de personas encuestadas indicaron que el tiempo promedio que tarda el SRI en depositarles el dinero es más de 60 días, especialmente en el presente año esta entidad, todavía no realiza las devoluciones correspondientes. En el año 2025 la devolución del IVA se demoró más de 90 días en efectivizarse, generando afectación en el pleno goce de este derecho al no realizarse dentro del tiempo máximo establecido en la ley, debiéndose optimizar el sistema de devolución por un sistema de excepción del pago del IVA de manera automática en los bienes adquiridos de primera necesidad.

## 6.2 Discusión

El problema formulado en la presente investigación ha tenido como norte, efectuar el análisis del acceso y gestión de beneficios tributarios para adultos mayores, abordando las barreras administrativas y el cantón Ibarra en la devolución del IVA, en el año 2024, desde el análisis teórico y práctico, con el sustento jurídico concerniente a este grupo prioritario de personas. Para lo cual, por medio de los objetivos específicos se identificaron los beneficios tributarios que poseen las personas adultas mayores en el contexto nacional, conforme a las fuentes teóricas y jurídicas, además que se han descrito ampliamente los requisitos y procedimientos legales para acceder al beneficio tributario de devolución del IVA, determinando el porcentaje de participación de personas adultas mayores en el beneficio tributario de devolución del IVA en el cantón Ibarra en el año 2024.

En la revisión documental se evidenciaron que los beneficios tributarios que poseen las personas adultas mayores conforme a los resultados obtenidos con la aplicación de las técnicas son múltiples desde la excepción del pago en algunas tasas de impuestos en algunas entidades públicas, así como el descuento del 50% en algunos servicios.

En este énfasis los beneficios no tributarios se enmarcan en la exoneración del 50% del valor de tarifas en algunos servicios como de transporte, el consumo de servicios básicos, planes básicos de telefonía celular e internet. Del mismo modo, se aprecia que a nivel nacional se cuenta con las exoneraciones fiscales y municipales, especificando la restricción que debe percibir hasta 5 remuneraciones básicas unificadas y debe tener un patrimonio que no exceda de 500 remuneraciones básicas unificadas, conforme se encuentra plasmado en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores vigente desde el año 2019. Por otro lado, para acceder a esta reducción en los valores normales de los servicios la persona que tiene 65 años o más debe presentar su cédula de identidad para validar su edad y con ello hacer efectivo estos derechos.

Por consiguiente, las personas adultas mayores pueden acceder también a beneficios tributarios como la exención de pago de tributos, mediante la presentación de la solicitud de devolución del IVA, debiendo especificar e individualizar en su solicitud los valores pagados por sus compras de bienes y servicios que sean por concepto de primera necesidad, los mismos que deben ser adquiridos para uso o consumo personal, además deben adjuntar el certificado bancario para que se pueda realizar la devolución directa a la cuenta bancaria del beneficiario.

Con respecto a las encuestas aplicadas se identificó que el 85% de los adultos mayores conocen plenamente cuales son los beneficios tributarios pero el 54% nunca ha realizado el trámite para

la devolución efectiva de los impuestos, por ende, se aprecia que no existe generalmente desconocimiento de la existencia de este beneficio, sino que no se lo realiza por la dificultad del trámite.

Con respecto a los requisitos, estos se encuentran descritos en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, sin embargo, con respecto al trámite específico de devolución del IVA es indispensable atender a las reglas que posee esta entidad para que sea efectivo, distinguiéndose este beneficio al permitir realizar el trámite de manera presencial en las oficinas del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional o se puede realizar vía virtual en la página oficial de esta entidad pública. Para iniciar con el trámite de forma presencial se debe presentar la cédula de identidad, listado de los comprobantes de venta, solicitud de devolución a adultos mayores. En caso de no poseer estos requisitos deberán presentar el pasaporte ordinario, certificado de presentación, certificado de exención y la licencia de conducir. Mientras que, para efectuar el proceso en línea se debe contar con el número de identificación del contribuyente y la clave de acceso a los servicios en línea.

En caso de que el trámite lo realice una tercera persona, se deberá llenar y presentar la autorización que consta en el reverso de la solicitud o completar la autorización en línea, así como presentar la cédula de identidad de la persona beneficiaria, acompañada de la cédula de identidad y certificado de votación de la persona que ingresa la solicitud, también se debe presentar una copia del poder general o especial que le faculte a la tercera persona a actuar en nombre del beneficiario.

El procedimiento al realizar el trámite de manera presencial es en primer momento llenar la solicitud de devolución, acompañado del listado de comprobantes de venta o facturas de los productos de primera necesidad comprados para su uso personal, posterior presentar esta solicitud a través de cualquiera de las ventanillas de las oficinas del SRI a nivel nacional, la misma que es validada por el SRI, para lo cual primero realiza el registro de los datos personales, cuenta bancaria y liquidación, posterior a ello, el SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 60 días hábiles, debiéndose comprobar la acreditación en la cuenta bancaria.

Por otro lado, también se cuenta con el procedimiento que se realiza en línea para solicitar la devolución es diferente al que se realiza de manera presencial, por cuanto, primero se debe ingresar al link: [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) y escoger la opción Devoluciones/IVA Adultos Mayores/Devolución por Internet, procediendo a llenar y subir el "Listado de comprobantes

para solicitudes por internet" en el menú "Facturas Físicas", debiendo ingresar al menú "Facturas Electrónicas" y seleccionar las facturas del año y periodo a solicitar la devolución. Una vez que se ha realizado lo mencionado, se debe enviar la solicitud una vez finalizada la carga de facturas físicas y electrónicas en el menú "Envío de solicitud", se debe realizar la verificación en el lapso de 24 horas de enviada la solicitud, el número de trámite generado en el menú Notificaciones Electrónicas / Buzón del Contribuyente, finalmente, el SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 60 días hábiles y se debe realizar la comprobación de la acreditación en la cuenta bancaria.

En el resultado de la encuesta se aprecia que el 33% que realizar el proceso para devolución del IVA es muy difícil, mientras que el 28% indican que es difícil y el 20% expusieron una posición neutral con respecto a este trámite, teniendo una noción de que generalmente el proceso se percibe como complejo por este grupo de personas, puesto que el trámite que se realiza no tiene celeridad, y la devolución en algunos casos demora más de 90 días, generando inconformidad y desconfianza en el servicio del SRI.

En énfasis al porcentaje de participación de las personas adultas mayores en el beneficio tributario de devolución del IVA en el cantón Ibarra en el año 2024, se debe analizar que en el Censo de Población y Vivienda del año 2022 del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) establece que en Imbabura tiene 38.530 personas adultas mayores, representando un porcentaje total de 8,2%, obtenido del total 469.879 habitantes en general. En este énfasis, en el cantón Ibarra con una población total de 217.469, los adultos mayores representan el 9,0%, es decir, 19.572 personas son mayores de 65 años de edad (INEC, 2022). Con esta información se procedió a aplicar la encuesta a la muestra de 378 personas adultas mayores teniendo como resultado que 101 personas han accedido a este beneficio de devolución tributaria, representando el 27% del total.

Por otro lado, conforme al informe emitido por el Servicio de Rentas Internas, las solicitudes ingresadas por las personas adultas mayores para reclamar la devolución del IVA entre los años 2023 y 2024 en el cantón Ibarra se han incrementado de 71.559 a 73.382 en el cantón Ibarra, así como las solicitudes aprobadas desde el valor de 0,1 en delante de 70.547 a 72,724, y se han disminuido las solicitudes aceptadas entre estos dos años. Sin embargo, no se puede apreciar cuantas personas adultas mayores accedieron a este beneficio, ya que el número de

solicitudes hace referencia a las múltiples solicitudes realizadas, por tanto, se aprecia como tres indicadores referenciales con respecto a las solicitudes realizadas, aprobadas y negadas.

Conforme los resultados obtenidos en la encuesta dirigida a los adultos mayores se aprecian que el 46% de este grupo de personas realiza el trámite de manera presencial en las oficinas del SRI, mientras que el 34% indica que el trámite es realizado por su contador, familiar o una tercera persona, finalmente, el 21% de encuestados indican que realizan el proceso de devolución en línea en el canal virtual habilitado para el efecto.

Interpretando los resultados obtenidos en el contexto teórico y práctico, los resultados de la revisión documental evidencian la existencia de un proceso específico para solicitar la devolución del IVA con la cédula de ciudadanía con la que se demuestre que la persona a adquirir este beneficio ha cumplido 65 años de edad, la lista de comprobantes de venta o facturas de productos de primera necesidad y llenar la solicitud, proceso que se puede realizar de forma presencial, virtual o lo puede realizar una tercera persona con la autorización del caso, teniendo el plazo máximo de 60 días para realizar la devolución en las cuentas bancarias la entidad. Posterior a ello, en la encuesta se demostró que el 85% de adultos mayores encuestados conforme a la muestra de 378 personas, conocen plenamente sus derechos y específicamente de este beneficio, pese a que la mayoría no realizan el proceso para la devolución del IVA, al percibirlo como un proceso tedioso y complejo. Acceden el 27% de personas encuestadas a este beneficio, presentando mensualmente las facturas de sus compras con la solicitud del caso para la devolución.

La encuesta aplicada a las personas adultas mayores demostró que existe una barrera tecnológica crítica. En Ibarra, aunque el SRI ha digitalizado el proceso, un alto porcentaje de beneficiarios realiza el proceso de manera física y otro porcentaje de personas depende de familiares o terceros para gestionar el trámite en línea, lo que aumenta la vulnerabilidad ante posibles fraudes o errores en el registro de facturas electrónicas.

Los hallazgos tienen implicación práctica y teórica al encontrarse inmersos en la exposición de los argumentos referentes al goce efectivo del derecho a la devolución del IVA dirigido a los adultos mayores, partiendo desde los requisitos y el trámite que se debe realizar, determinando que en general si tienen conocimiento de este beneficio y su trámite, debido a la difusión masiva por redes sociales, página web y por personas que conocen del tema.

Las limitaciones del presente estudio han sido las limitadas fuentes de información científica, en razón que no se cuenta con datos referentes a la temática abordada que permitan contrastar

los diferentes criterios de los académicos y, también analizar los porcentajes de personas adultas mayores que anualmente acceden a este servicio, ya que el Servicio de Rentas Internas no cuenta con esta información.

En futuras investigaciones se sugiere que se amplíe el estudio con la solicitud de información más amplia y actualizada del Servicio de Rentas Internas para conocer con mayor precisión cuantos adultos mayores acceden anualmente a este servicio y hacen efectivo su derecho a la devolución del IVA, siendo relevante también desarrollar la necesidad de implementar un programa o sistema electrónico en las empresas con los debidos controles del caso para que se realice el descuento directo del IVA y no tengan que esperar las personas adultas mayores a que les depositen en las cuentas bancarias por concepto de devolución, ya que en algunos casos existe retardo en el desembolso del dinero.

## **7. Conclusiones**

- Las personas adultas mayores en el contexto nacional pueden acceder a beneficios tributarios y no tributarios, los beneficios no tributarios son la exoneración del 50% del valor de tarifas en algunos servicios como de transporte, el consumo de servicios básicos, planes básicos de telefonía celular e internet y los beneficios fiscales y municipales es la exoneración total o parcial del pago de tasas o impuestos, pudiendo acceder las personas que hayan cumplido 65 años de edad, especificando la restricción que debe percibir hasta 5 remuneraciones básicas unificadas y debe tener un patrimonio que no exceda de 500 remuneraciones básicas unificadas.
- Para acceder a la devolución del Impuesto al valor agregado las personas adultas mayores deben presentar la solicitud de devolución, teniendo conocimiento la mayoría de beneficiados conforme la encuesta aplicada en la que se evidencia que el 85% conoce de este beneficio y en su mayoría consideran que es un proceso complejo, puesto que deben presentar la cédula de ciudadanía, la solicitud con los valores pagados por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso o consumo personal, acompañado con las facturas o notas de venta, realizando el desembolso del dinero el SRI en un máximo de 60 días hábiles. Esta devolución del IVA es un beneficio tributario y una transferencia de liquidez que permite que las personas adultas mayores puedan acceder a productos básicos como alimentos y medicinas sin pagar el IVA del 15% gravado para ciertos productos, impulsando el bienestar de este grupo de personas permitiéndoles recuperar hasta \$96 dólares mensuales.

- Conforme al informe emitido por el Servicio de Rentas Internas, las solicitudes ingresadas por las personas adultas mayores para reclamar la devolución del IVA entre los años 2023 y 2024 en el cantón Ibarra se han incrementado de 71.559 a 73.382 en el cantón Ibarra, así como las solicitudes aprobadas desde el valor de 0,1 en delante de 70.547 a 72,724, y se han disminuido las solicitudes aceptadas entre estos dos años. Mientras que mediante la encuesta se evidenció que el 27% de encuestados actualmente realizan este proceso, sumado al 20% más que en algún momento realizaron el trámite de devolución del IVA.
- Finalmente, con respecto a las barreras administrativas que encuentran los adultos mayores para acceder a los beneficios tributarios como la devolución del IVA, son principalmente la falta de dominio o uso de las tecnologías de la información, y en algunos casos, la falta de comprensión del procedimiento y la ausencia de asistencia para realizar este proceso, puesto que en algunos casos los adultos mayores no pueden salir con concurrencia para realizar este trámite de manera física y no lo realizan de manera virtual porque no pueden utilizar un computador y en algunos casos no cuentan con el apoyo de sus familiares para presentar esta documentación.

## **8. Recomendaciones**

- Implementar módulos de "Autogestión Asistida" en las oficinas de Ibarra, para que el personal capacitado guíe al adulto mayor en el uso de la plataforma, o se realice el proceso de manera simplificada.
- Fortalecer y mejorar el sistema de base de datos para que el sistema reconozca automáticamente las facturas electrónicas de salud y alimentación sin que el usuario deba seleccionarlas una por una, minimizando el margen de error del usuario.
- Socializar la devolución del IVA como parte de los beneficios tributarios que gozan los adultos mayores, así como los requisitos y procedimiento que se debe efectuar para acceder efectivamente a este derecho, debiéndose difundir de manera permanente a la sociedad en lugares estratégicos para conocimiento de todas las personas.

## 9. Referencias bibliográficas

- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449.
- Asamblea Nacional. (2024). *Código Orgánico Integral Penal, COIP*. Registro Oficial, Suplemento N°180. Última Reforma: Segundo Suplemento del Registro Oficial 496, 9 II-2024. Quito-Ecuador.: <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/CODIGO-ORGANICO-INTEGRAL-PENAL-COIP.pdf>
- Chalan, B., Reyes, B. (2025). Derecho a la exención tributaria a los adultos mayores: caso registro de la propiedad y mercantil. *Revista Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria Aula 24* 1(2). <https://doi.org/10.56124/aula24.v1i2-25>
- Congreso Nacional. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Suplemento del Registro Oficial 463 .
- Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. (2023). *Sistema Nacional de Información* . <https://www.igualdad.gob.ec/>
- Consejo Nacional de Planificación. (2025). Plan Nacional de Desarrollo Ecuador no se detiene 2025-2029. [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2025/08/PlanNacionalDeDesarrollo25-29\\_EcuadorNoSeDetiene.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2025/08/PlanNacionalDeDesarrollo25-29_EcuadorNoSeDetiene.pdf)
- Hidalgo, M., Espín, L., & Moreano, N. (2021). Las excepciones en el régimen tributario de las personas mayores adultas y personas con discapacidad. *Revista de ciencias Administrativas y Económicas UTC Prospectivas*, 4(2), 131-147. <https://doi.org/http://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/338/297>
- Jaramillo, H. (2023). *El derecho a la igualdad de los adultos mayores, frente a las exoneraciones tributarias en el cantón Suscal, en el año 2020*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16625/1/UA-MMC-EAC-022-2023.pdf>
- Pico, A. (2021). Análisis del IVA y su impacto en la devolución a personas de tercera edad en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017 – 2020. *Polo del Conocimiento: Revista*

*científico* - *profesional*, 6(5), 441-457.  
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016934>

Sánchez, Y. y Vallejos, A. (2022). *Ley de la Persona Adulta Mayor N°30490 y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Lambayeque*.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_fc39b93dd26274be2eff7a9589e92cf/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_fc39b93dd26274be2eff7a9589e92cf/Details)

Servicio de Rentas Internas. (2023). Plataforma Gubernamental Financiera SRI.  
<https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>

Servicio de Rentas Internas. (2021). Guía de contribuyentes. Beneficios Tributarios para las personas adultas mayores.

Tualombo, J. (2023). Análisis de la devolución de IVA para personas de la tercera edad, cantón Portoviejo. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria Pentaciencias*, 3(5), 696-710.  
<https://doi.org/https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/882/1224>

Villacreses, M., Yépez, C., & Campuzano, J. (2022). Beneficios tributarios en los adultos mayores. Ecuador, periodo 2016-2020. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, 5(2), 180-196.  
<https://doi.org/https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/206/486>

Yanzapanta, N. (2020). *Los beneficios tributarios de los contribuyentes de la tercera edad en Ecuador y la situación socioeconómica en la ciudad de Ambato*.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31869/1/T4881i.pdf>

Zuleta, I. (2022). *Estudio sobre el aprovechamiento de los beneficios tributarios en personas de la tercera edad de la Federación de Barrios del cantón Jipijapa año 2019*.  
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3729/1/Tesis%201%20Irina%20Zuleta.pdf>

# ANEXOS

## Anexo N°1

### Respuesta al Oficio para solicitar información al SRI



# SRI

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
DIRECCIÓN ZONAL 1

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

OFICIO No. 110012025OPLN0004863

ASUNTO Se atiende petición  
TRAMITE No. 1100120250121521  
RUC 1091705172001

Msc. Gabriela Ribadeneira Grijalva  
COORDINADORA ACADÉMICA DE DERECHO- ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
Dirección: Manuel Terán 2053 Víctor Manuel Guzmán, teléfono 0997110689

Ibarra.-

En atención a su oficio del 26 de noviembre de 2025 signado con trámite número 1100120250121521, en el que solicita al Servicio de Rentas Internas, la siguiente Información: número total de solicitudes de devolución de IVA presentadas por adultos mayores del cantón Ibarra; número de solicitudes aprobadas; número de solicitudes negadas o pendientes de los años 2023 y 2024.

Al respecto le comunico lo siguiente:

La consulta de trámites de devoluciones está parametrizada por provincias, no por cantones, esto según domicilio señalado por el contribuyente, por lo que se obtuvo la información de la provincia de Imbabura, según se presenta en el siguiente cuadro:

Descripción	2023	2024
Número total de solicitudes de devolución de IVA presentadas por adultos mayores de la provincia de Imbabura	71.559	73.382
Número de solicitudes negadas o pendientes (valor 0,0 de devolución)	912	658
Número de solicitudes aprobadas (valores desde 0,1 en adelante)	70.647	72.724

Cabe mencionar que todas las solicitudes tienen oficio de respuesta, por lo que en la categoría de negadas o pendientes se colocan las que no tienen valores a devolver.

Es preciso mencionar que la información remitida a través del presente documento se genera con información que reposa en las bases de datos de la Administración Tributaria. Quien suscribe el presente documento cumple únicamente con la función de dar atención a su requerimiento, con la entrega de la información solicitada, sin que esto implique análisis, conclusión o criterio alguno.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Dictó y firmó el oficio que antecede, el Ing. Fernando Maldonado P., DIRECTOR ZONAL 1 DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, en la ciudad de Ibarra, a

Lo certifico.

- 4 DIC 2025

Ing. Cumandá Reina V.  
SECRETARIA ZONAL 1  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

## Anexo No.2

Diseño de la encuesta aplicada a las personas adultas mayores



Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
Sede Ibarra

ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

**ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS ADULTAS MAYORES**

TEMA: Acceso y gestión de beneficios tributarios para adultos mayores en la devolución del IVA: un análisis de las barreras administrativas en el cantón Ibarra, 2024.

**Instrucciones:** Marque con una X la respuesta correcta conforme su conocimiento y experiencia.

1. **¿Conoce usted los derechos tributarios que poseen las personas adultas mayores?**
  - a) Sí (X)
  - b) No ( )
  
2. **¿Utiliza o ha utilizado alguna vez este beneficio de devolución del IVA?**
  - a) Sí, lo uso regularmente (X)
  - b) Sí, lo usé en el pasado, pero ya no ( )
  - c) No, nunca lo he utilizado ( )
  
3. **¿Cuál es la principal fuente de información que utilizó para conocer el proceso de devolución?**
  - a) Página web o redes sociales del SRI ( )
  - b) Familiares o amigos (X)
  - c) Organizaciones de personas con discapacidad ( )
  - d) Asesoría de un contador/profesional ( )
  - e) Otros ( )

4. **¿Cuál método utiliza con mayor frecuencia para solicitar la devolución?**
- a) Devolución Automática (En línea) ( )
  - b) Trámite Presencial en las Oficinas del SRI (X)
  - c) Mi contador/ familiar o un tercero lo realiza ( )
5. **En una escala del 1 al 5 (1 es muy difícil y 5 es muy fácil), ¿Qué tan fácil o difícil considera el proceso de solicitud de devolución del IVA?**
- a) 1 Muy difícil (X)
  - b) 2 Difícil ( )
  - c) 3 Neutral ( )
  - d) 4 Fácil ( )
  - e) 5 Muy fácil ( )
6. **¿Ha presentado problemas con el rechazo de facturas en sus solicitudes?**
- a) Sí, frecuentemente (X)
  - b) Sí, ocasionalmente ( )
  - c) No, nunca ( )
7. **Si ha tenido rechazos, ¿cuál fue la causa más común (seleccione la principal)?**
- a) Las compras no fueron de primera necesidad (X)
  - b) Error en la digitación o presentación de facturas físicas ( )
  - c) Superar el límite máximo mensual de devolución ( )
  - d) La factura no estaba a nombre del beneficiario ( )
  - e) Otros ( )
8. **¿Cuánto tiempo tarda en promedio el SRI en depositarle el dinero correspondiente a la devolución del IVA desde que realiza la solicitud?**
- a) Menos de 30 días ( )
  - b) Entre 30 y 60 días ( )
  - c) Más de 60 días (X)

### Anexo No. 3

Fotografías de la aplicación de la encuesta







