

ANÁLISIS DEL PROCESO

DE DEVOLUCIÓN DEL IVA PARA GRUPOS VULNERABLES EN ECUADOR: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA INTEGRAL

ANALYSIS OF THE VAT REFUND PROCESS FOR VULNERABLE GROUPS IN ECUADOR: TOWARD ADMINISTRATIVE EFFICIENCY IMPROVEMENTS

María Gallegos-Ramírez¹

E-mail: mgallegos15@indoamerica.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-2439-6313>

Mauricio Coronado-Chávez¹

E-mail: mcoronado2@uti.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8969-3523>

¹ Universidad Tecnológica Indoamérica. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Gallegos-Ramírez, M., & Coronado-Chávez, M. (2026). Análisis del proceso de devolución del IVA para grupos vulnerables en Ecuador: eficiencia administrativa integral. *Revista Episteme & Praxis*, 4(3), 122-132.

Presentación: 13/06/2026

Aceptación: 22/08/2026

Publicación: 01/09/2026



RESUMEN

El presente estudio analiza el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado dirigido a grupos vulnerables en el Ecuador, personas adultas mayores y personas con discapacidad, con el propósito de evaluar su eficiencia administrativa y proponer mejoras orientadas a la simplificación del trámite. Aunque este beneficio se fundamenta en la Constitución de la República y en leyes orgánicas específicas, su implementación práctica enfrenta barreras significativas relacionadas con la complejidad procedimental, los prolongados tiempos de respuesta y el limitado acceso digital de los beneficiarios. Mediante un enfoque metodológico descriptivo-analítico de carácter mixto, se revisaron las normativas vigentes, los canales institucionales del Servicio de Rentas Internas y los datos estadísticos oficiales del período 2021-2025. Este análisis se complementó con la aplicación de una encuesta estructurada a 100 beneficiarios seleccionados, de la cual se obtuvo una muestra efectiva de 52 encuestados ($n = 52$), así como con entrevistas semiestructuradas a actores clave del proceso. Los resultados evidencian que el 76 % de los potenciales beneficiarios adultos mayores enfrentan exclusión por barreras tecnológicas, que el 38,5 % de los encuestados desconoce el beneficio y que el 96,2 % demanda una simplificación o automatización del sistema. Se concluye que la optimización del proceso, mediante mecanismos de validación automática del gasto, facturación diferenciada y estrategias de comunicación focalizada, no solo reduciría la carga administrativa y los tiempos de espera, sino que fortalecería la equidad fiscal y la confianza ciudadana en el sistema tributario ecuatoriano.

Palabras clave:

Administración tributaria, eficiencia administrativa, equidad fiscal, Impuesto al Valor Agregado, población vulnerable.

ABSTRACT

This study analyses the Value Added Tax refund process for vulnerable groups in Ecuador, older adults and people with disabilities, in order to evaluate its administrative efficiency and propose improvements aimed at simplifying the procedure. Although this benefit is grounded in the Constitution of the Republic and specific organic laws, its practical implementation faces significant barriers related to procedural complexity, prolonged response times, and limited digital access for beneficiaries. Using a descriptive-analytical mixed-methods approach, current regulations, institutional channels of the Internal Revenue Service, and official statistical data for the 2021-2025 period were reviewed. This analysis was complemented by a structured survey administered to 100 selected beneficiaries, from which an effective sample of 52 respondents ($n = 52$) was obtained, together with semi-structured interviews with key actors in the process. The results show that 76 % of potential elderly beneficiaries are excluded due to technological barriers, 38.5 % of respondents are unaware of the benefit, and 96.2 % demand a simplification or automation of the system. It is concluded that optimizing the process, through automatic expense validation mechanisms, differentiated invoicing, and targeted communication strategies, would not only reduce the administrative burden and waiting times but also strengthen tax equity and citizen trust in the Ecuadorian tax system.

Keywords:

Tax administration, administrative efficiency, tax equity, value added tax, vulnerable population.

INTRODUCCIÓN

La política tributaria constituye uno de los principales instrumentos mediante los cuales los Estados promueven la redistribución de recursos, reducen desigualdades y garantizan el ejercicio efectivo de los derechos sociales. En este contexto, los beneficios fiscales dirigidos a grupos de atención prioritaria buscan compensar las desventajas económicas derivadas de condiciones de vulnerabilidad y fortalecer los principios de equidad y justicia tributaria. Entre estos mecanismos, la devolución del Impuesto al Valor Agregado representa una medida orientada a disminuir la carga tributaria sobre el consumo y facilitar el acceso de determinados sectores de la población a bienes y servicios.

En el Ecuador, la devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas con discapacidad y adultos mayores constituye un beneficio reconocido legalmente, sustentado en los artículos 35 y 36 de la Constitución de la República del Ecuador (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008), que establecen la protección prioritaria de estos grupos. Este derecho se desarrolla mediante el artículo 74 de la Ley de Régimen Tributario Interno (Ecuador. Asamblea Nacional, 2004), la Ley Orgánica de Discapacidades (Ecuador. Asamblea Nacional, 2012) y la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (Ecuador. Asamblea Nacional, 2019), que regulan expresamente la devolución del impuesto correspondiente a los consumos personales.

Aunque este beneficio tributario tiene como finalidad reducir las desigualdades económicas y fortalecer la equidad fiscal, su implementación práctica presenta oportunidades de mejora relacionadas con la simplificación administrativa, la accesibilidad del procedimiento y la oportunidad en la atención a los beneficiarios. Para una parte importante de los usuarios, el acceso efectivo al beneficio continúa siendo percibido como lento y complejo debido al desconocimiento de los requisitos, la carga administrativa del trámite, las barreras tecnológicas y las dificultades para acceder a información clara. Estas circunstancias hacen necesario analizar el funcionamiento actual del proceso e identificar alternativas que permitan fortalecer su eficiencia y accesibilidad. Este estudio parte de la necesidad de comprender el alcance real del beneficio, identificar las principales limitaciones que experimentan los usuarios durante el trámite y proponer alternativas orientadas a optimizar su funcionamiento, reconociendo que, aunque existe un sólido marco normativo que ampara este derecho, aún existen aspectos administrativos, tecnológicos y comunicacionales susceptibles de fortalecimiento.

La evidencia empírica reciente documenta estas limitaciones. Macías & Gallegos (2026) evidenciaron que el 76 % de los potenciales beneficiarios adultos mayores queda

excluido debido a barreras tecnológicas, registrándose tiempos de espera de tres a cuatro meses y una tasa de participación efectiva de apenas el 27,02 %, lo que refleja diferencias importantes entre el alcance previsto por la normativa y su aplicación práctica. De manera complementaria, Soto et al. (2025) encontraron que, aunque el 56,6 % de los beneficiarios reportó un impacto positivo sobre su bienestar económico, el 33,8 % consideró que el proceso continúa siendo lento, lo que evidencia la necesidad de fortalecer su eficiencia administrativa.

En esta misma línea, Castillo et al. (2023) identificaron como principales limitaciones el desconocimiento del procedimiento, las dificultades tecnológicas y la limitada difusión de información clara por parte de las instituciones responsables. Según datos oficiales del Servicio de Rentas Internas (2025), entre marzo y abril de 2025 se devolvieron aproximadamente 91,5 millones de dólares por concepto de Impuesto al Valor Agregado a grupos prioritarios y, hasta el 14 de agosto del mismo año, se acreditaron cerca de 130 millones de dólares a más de 500 000 beneficiarios entre personas con discapacidad y adultos mayores. Estas cifras también fueron reportadas por Vásquez (2025). No obstante, otros reportes periódicos sustentados en información institucional han señalado retrasos en los pagos y acumulación de solicitudes, particularmente en el caso de los adultos mayores (Mera, 2025).

Asimismo, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2021) ha advertido que los procedimientos administrativos deben fortalecer su accesibilidad, especialmente para las personas con discapacidad residentes en zonas rurales o con limitaciones de acceso digital.

Más allá de los datos oficiales, la literatura académica también ha profundizado en el alcance de este beneficio. Medranda et al. (2025), en un estudio realizado en el cantón Latacunga, determinaron que únicamente el 8 % de los adultos mayores posee un conocimiento sólido del proceso de devolución, mientras que el 41 % presenta un conocimiento muy limitado y aproximadamente una cuarta parte depende de familiares o amigos para completar el trámite. Estos resultados muestran la conveniencia de fortalecer la difusión de información y simplificar el procedimiento para facilitar el acceso efectivo al beneficio.

De igual forma, Alvarado et al. (2024) analizaron los principios constitucionales de progresividad y no regresividad tributaria aplicados al mecanismo de devolución del Impuesto al Valor Agregado, concluyendo que, aunque el sistema dispone de un sólido respaldo normativo y procesos tecnológicos automatizados, su efectividad depende de una actualización permanente y del fortalecimiento de la simplificación administrativa. En la misma dirección, Vizñay & Zapata (2024) señalaron que la digitalización

del sistema ofrece importantes ventajas potenciales, pero también plantea desafíos relacionados con la preparación de los usuarios y la efectividad de las estrategias gubernamentales para garantizar una implementación eficiente e inclusiva.

El análisis de este proceso trasciende el ámbito estrictamente tributario, pues también involucra la manera en que la administración pública garantiza el acceso efectivo de los grupos de atención prioritaria a los beneficios reconocidos por la legislación. La mejora del procedimiento de devolución del Impuesto al Valor Agregado puede contribuir al fortalecimiento de la justicia tributaria mediante mecanismos más simples, accesibles y eficientes, favoreciendo tanto a los beneficiarios como a las instituciones responsables de su gestión.

Por consiguiente, el objetivo de este trabajo es analizar el proceso vigente de devolución del Impuesto al Valor Agregado a grupos vulnerables en el Ecuador, identificar sus principales retos operativos y proponer alternativas que permitan simplificar el trámite, así como hacerlo más eficiente y accesible. Entre las propuestas consideradas se plantea el uso de una factura diferenciada para beneficiarios del programa, que permita automatizar la validación y reducir la carga documental para los solicitantes, así como la posibilidad de compensar directamente el Impuesto al Valor Agregado al momento de la compra, es decir, realizar la devolución de forma automática, lo que equivaldría a aplicar una tarifa del cero por ciento para las adquisiciones realizadas por las personas pertenecientes a los grupos vulnerables.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, el cual integró técnicas de recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Esta elección metodológica se fundamentó en la necesidad de obtener una comprensión integral del fenómeno investigado, combinando la medición de magnitudes y frecuencias, propia del paradigma cuantitativo, con la interpretación de significados, percepciones y contextos, característica del paradigma cualitativo (Hernández & Mendoza, 2023).

En este sentido, el enfoque mixto permitió no solo cuantificar el alcance y las limitaciones del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado para grupos vulnerables, sino también profundizar en las experiencias y valoraciones de los propios beneficiarios y de los demás actores involucrados.

El método aplicado fue de tipo descriptivo-analítico. El componente descriptivo se orientó a caracterizar de manera detallada y sistemática el procedimiento administrativo vigente para la devolución del Impuesto al Valor Agregado en el Ecuador, identificando sus etapas,

actores, requisitos normativos y canales institucionales establecidos por el Servicio de Rentas Internas (2025).

Por su parte, el componente analítico permitió examinar las causas subyacentes de las ineficiencias identificadas, establecer relaciones entre las variables de estudio, como la simplificación administrativa y la accesibilidad del trámite, y evaluar críticamente la correspondencia entre el diseño normativo y su implementación práctica. El alcance de la investigación fue de carácter explicativo parcial, ya que no se limitó a describir el estado actual del proceso, sino que también buscó identificar los factores que inciden en su eficiencia y proponer alternativas de mejora sustentadas en la evidencia recopilada.

Para la recolección de la información se emplearon tres instrumentos complementarios, seleccionados en función del enfoque metodológico adoptado. En primer lugar, se diseñó y aplicó una encuesta estructurada con cuestionario basado en una escala Likert de cinco niveles. El instrumento fue distribuido a un total de 100 beneficiarios del programa de devolución del Impuesto al Valor Agregado, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, debido a la concentración de beneficiarios y oficinas de atención en dichas localidades.

Del total de cuestionarios distribuidos se obtuvo una muestra efectiva de 52 encuestas respondidas en su totalidad ($n = 52$), equivalente a una tasa de respuesta del 52 %. El cuestionario incluyó ítems dirigidos a medir variables como el conocimiento del beneficio y de sus requisitos, la percepción sobre la claridad de la información institucional, la facilidad de uso del sistema digital del Servicio de Rentas Internas, el tiempo de respuesta experimentado y el grado de satisfacción general con el trámite. La aplicación de este instrumento permitió obtener información cuantitativa susceptible de análisis estadístico descriptivo.

En segundo lugar, se realizaron entrevistas semiestructuradas, con una duración aproximada de 30 a 45 minutos, dirigidas tanto a beneficiarios del programa —adultos mayores y personas con discapacidad— como a funcionarios del Servicio de Rentas Internas responsables de la gestión y acreditación de las solicitudes. El guion de entrevista abordó aspectos relacionados con las principales dificultades experimentadas durante el proceso, la adecuación de los canales de atención, la claridad de la normativa aplicable y las propuestas de mejora desde la perspectiva de los usuarios y de los operadores. Este componente cualitativo aportó profundidad interpretativa a los hallazgos cuantitativos.

En tercer lugar, se efectuó un análisis documental exhaustivo que comprendió la revisión de fuentes primarias y secundarias, entre ellas la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Régimen Tributario Interno y su

Reglamento, la Ley Orgánica de Discapacidades, la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, los informes de gestión y de gastos tributarios del Servicio de Rentas Internas correspondientes al período 2021-2025, datos estadísticos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2021) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023); así como reportes periodísticos y estudios académicos relacionados con la temática. Este análisis permitió contextualizar el proceso desde las perspectivas normativa e institucional y contrastar los hallazgos empíricos con el marco regulatorio vigente.

En cuanto a la población y muestra, el universo de estudio estuvo constituido por los beneficiarios del programa de devolución del Impuesto al Valor Agregado en el Ecuador, es decir, personas adultas mayores de 65 años o más y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 30 %, certificado por la autoridad sanitaria nacional. Debido a la naturaleza del estudio y a la imposibilidad de acceder a la totalidad de los beneficiarios a escala nacional, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a 100 beneficiarios para la aplicación de la encuesta, de los cuales 52 respondieron completamente el instrumento.

La composición de la muestra efectiva ($n = 52$) reflejó la distribución predominante observada en los datos oficiales. El 73,1 % de los encuestados correspondió a adultos mayores y el 26,9 % a personas con discapacidad. Asimismo, el 59,6 % de los cuestionarios fue respondido por familiares, acompañantes o cuidadores de los beneficiarios, mientras que el 40,4 % fue completado directamente por los titulares del derecho, lo que evidenció la alta dependencia de terceros para la gestión del trámite.

El procedimiento para el análisis de la información se desarrolló en tres fases secuenciales. En la primera fase, correspondiente a la organización y preparación de la información, se compilaron y sistematizaron los datos provenientes de las encuestas mediante una matriz en hoja de cálculo, se transcribieron y codificaron temáticamente las entrevistas y se clasificaron los documentos normativos e institucionales según su jerarquía y pertinencia.

En la segunda fase, correspondiente al procesamiento cuantitativo, se calcularon frecuencias absolutas y relativas para cada ítem del cuestionario con base en la muestra efectiva ($n = 52$), se determinaron las variaciones

porcentuales interanuales en los montos de devolución y en el número de beneficiarios, y se elaboraron representaciones gráficas de los principales resultados.

En la tercera fase, correspondiente a la interpretación cualitativa, se realizó un análisis de contenido de las transcripciones de las entrevistas y de los documentos revisados, con el propósito de identificar patrones recurrentes, tensiones normativas y percepciones compartidas sobre las barreras de acceso y las oportunidades de mejora. La triangulación metodológica, basada en la contrastación de los resultados obtenidos mediante las encuestas, las entrevistas y el análisis documental, permitió fortalecer la validez y la confiabilidad de las conclusiones alcanzadas.

Finalmente, es importante señalar que el diseño metodológico adoptado se orientó no solo a diagnosticar el estado actual del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado, sino también a generar insumos prácticos para la formulación de propuestas de simplificación administrativa y mejora de la eficiencia, en consonancia con los principios de equidad fiscal y accesibilidad que sustentan el reconocimiento constitucional de los grupos de atención prioritaria en el Ecuador.

El presente estudio se inscribe en la intersección de tres campos teóricos fundamentales: la equidad tributaria, la eficiencia administrativa y el enfoque de derechos humanos en la política fiscal. La equidad tributaria, en su dimensión vertical, sostiene que el sistema impositivo debe otorgar un tratamiento diferenciado a quienes se encuentran en condiciones económicas desiguales, gravando con mayor intensidad a los contribuyentes con mayor capacidad contributiva y estableciendo mecanismos de alivio fiscal para los grupos de atención prioritaria. Desde esta perspectiva, la devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas adultas mayores y personas con discapacidad constituye un instrumento de justicia redistributiva orientado a mitigar la regresividad propia de los impuestos indirectos, los cuales afectan proporcionalmente en mayor medida a los hogares de menores ingresos al destinar una mayor proporción de sus recursos al consumo (Castillo et al., 2023). En este contexto, la Figura 1 presenta el procedimiento vigente para la devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas con discapacidad, permitiendo comprender las principales etapas administrativas que deben cumplir los beneficiarios para acceder a este derecho.

PROCESO DE DEVOLUCIÓN DEL IVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

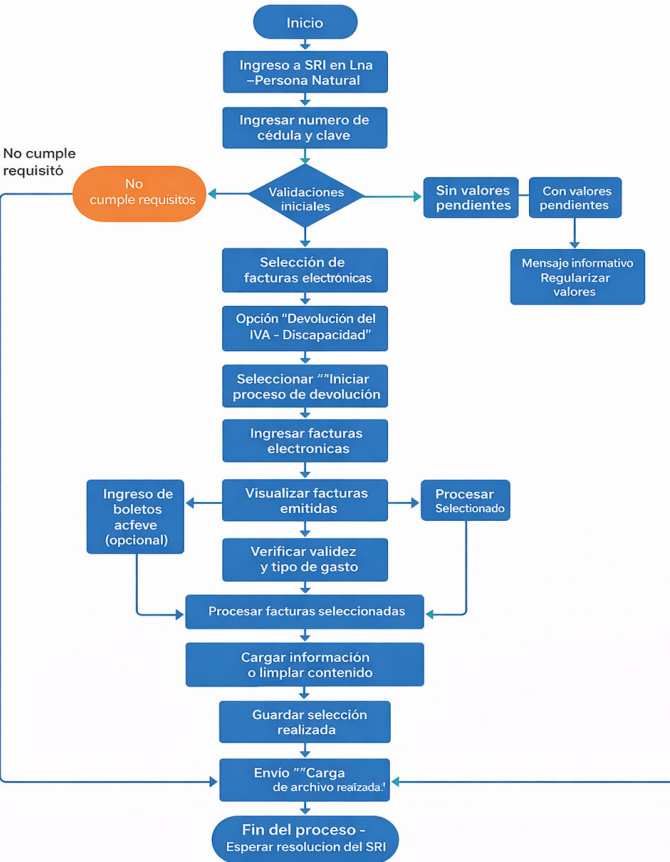


Figura 1. Proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas con discapacidad.

Fuente: Ecuador. Servicio de Rentas Internas (2025).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Impuesto al Valor Agregado es un tributo indirecto que grava el consumo de bienes y servicios en el Ecuador. Su aplicación se encuentra regulada principalmente por la Ley de Régimen Tributario Interno (Ecuador. Asamblea Nacional, 2004) y por el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno (Presidencia de la República del Ecuador, 2010). Desde abril de 2024, la tarifa general corresponde al 15 %, aunque determinados bienes y servicios esenciales, como alimentos básicos, medicamentos y educación, mantienen una tarifa del cero por ciento (Ecuador. Servicio de Rentas Internas, 2024).

Este impuesto constituye una de las principales fuentes de recaudación fiscal del país, al representar aproximadamente el 38 % de los ingresos tributarios totales durante 2023 (Banco Central del Ecuador, 2024). No obstante, debido a su naturaleza indirecta, el Impuesto al Valor Agregado puede generar efectos regresivos, ya que los hogares de menores ingresos y los grupos de atención

prioritaria destinan una mayor proporción de sus recursos al consumo, soportando una carga tributaria relativamente superior (Tabla 1 y 2).

Tabla 1. Estadísticas Generales 2022-2023.

	2022	2023	Variación
IMP A LA RENTA	5.337	5.818	9.0%
IVA	8.133	8.444	3.8%
ICE OPERACIONES	857	827	-3.5%
IMP SALIDA DIVISAS	1.274	1.088	-14.6%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Servicio de Rentas Internas (2025).

Tabla 2. Estadísticas Generales 2023-2024.

	2023	2024	Variación
IMP A LA RENTA	5818	6639	14.10%
IVA	8444	10045	19.00%
ICE OPERACIONES	827	755	-8.7%
IMP SALIDA DIVISAS	1088	1272	-16.90%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Servicio de Rentas Internas (2025).

El análisis del caso ecuatoriano se complementa con dos enfoques conceptuales: la brecha digital como barrera para el ejercicio de derechos y los principios constitucionales de progresividad y no regresividad tributaria. En primer lugar, la creciente digitalización de los servicios públicos ha permitido ampliar la cobertura y mejorar la eficiencia administrativa; sin embargo, también ha generado nuevas formas de exclusión que afectan de manera desproporcionada a las personas con menores competencias digitales, particularmente adultos mayores y personas con discapacidad residentes en zonas rurales o con limitaciones de acceso tecnológico (Vizhñay & Zapata, 2024). En este contexto, el procedimiento de devolución del Impuesto al Valor Agregado requiere que los beneficiarios conozcan y utilicen mecanismos administrativos y digitales, por lo que resulta pertinente describir las condiciones establecidas por la normativa vigente para acceder a este derecho.

Tienen derecho a la devolución del Impuesto al Valor Agregado las personas calificadas por la autoridad sanitaria nacional, con un grado de discapacidad igual o superior al 30 % y residentes en el Ecuador. También pueden acceder a este beneficio las personas sustitutas registradas como sustitutas directas ante el Ministerio del Trabajo o como sustitutas por solidaridad humana ante el Ministerio de Inclusión Económica y Social, conforme a la normativa vigente.

Los beneficiarios pueden solicitar la devolución desde el momento en que realizan el pago del Impuesto al Valor

Agregado por la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad. La solicitud puede presentarse hasta cinco años después de la fecha de emisión del comprobante de venta. El monto máximo de devolución mensual corresponde al resultado de multiplicar el equivalente a dos salarios básicos unificados del trabajador por la tarifa vigente del Impuesto al Valor Agregado en el período en que se efectuó la compra. Por ejemplo, considerando dos salarios básicos unificados de 470 dólares estadounidenses y una tarifa del 15 %, el monto máximo de devolución mensual asciende a 141,00 dólares estadounidenses.

La devolución se determina aplicando la tabla de beneficios tributarios vigente y se concede de forma proporcional al grado de discapacidad reconocido al beneficiario, conforme se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3. Beneficio tributario mensual del IVA para periodos anteriores.

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

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Servicio de Rentas Internas (2025).

Investigaciones recientes desarrolladas en el contexto ecuatoriano evidencian que el 76 % de los potenciales beneficiarios adultos mayores queda excluido del sistema de devolución del Impuesto al Valor Agregado debido a barreras tecnológicas, registrándose una tasa de participación efectiva inferior al 30 % (Macías & Gallegos, 2026). Estos resultados coinciden con los obtenidos por Medranda et al. (2025), quienes reportaron que únicamente el 8 % de los adultos mayores posee un conocimiento sólido del procedimiento, mientras que aproximadamente una cuarta parte depende de familiares o terceros para realizar el trámite.

En segundo lugar, el marco constitucional ecuatoriano incorpora los principios de progresividad y no regresividad tributaria, los cuales obligan al Estado a ampliar progresivamente el ejercicio efectivo de los derechos y a evitar la adopción de medidas que reduzcan su alcance o dificulten su materialización (Alvarado et al., 2024). En este contexto, la devolución del Impuesto al Valor Agregado debe entenderse como un derecho cuya efectividad exige procedimientos administrativos accesibles, oportunos y simples, capaces de garantizar que los beneficiarios puedan ejercerlo en condiciones de igualdad.

En consecuencia, el marco teórico referencial de esta investigación concibe la devolución del Impuesto al Valor Agregado a grupos vulnerables como un derecho

subjetivo cuya efectividad depende de un diseño institucional que armonice la solidez del marco normativo con procedimientos administrativos accesibles y acordes con las capacidades y necesidades de sus beneficiarios (Castillo et al., 2023; Soto et al., 2025).

Los resultados que se presentan a continuación provienen de la encuesta aplicada a 100 beneficiarios del programa de devolución del Impuesto al Valor Agregado, de la cual se obtuvo una muestra efectiva de 52 cuestionarios completos (n = 52). El análisis del perfil de los participantes mostró que la mayoría de las gestiones relacionadas con la devolución del impuesto no son realizadas directamente por los titulares del beneficio. Del total de encuestados, el 59,6 % correspondió a familiares, acompañantes o cuidadores, mientras que el 40,4 % estuvo integrado por beneficiarios directos.

Esta distribución fue especialmente evidente entre los adultos mayores, quienes representaron el 73,1 % de la muestra, mientras que las personas con discapacidad constituyeron el 26,9 % restante. Estos resultados indican una elevada participación de terceros en la gestión del trámite, lo que sugiere la existencia de barreras de accesibilidad que dificultan el ejercicio autónomo del derecho por parte de los beneficiarios.

Respecto al conocimiento general del programa, los resultados evidenciaron una importante brecha informativa. Aunque el 61,5 % de los participantes manifestó conocer que el Servicio de Rentas Internas realiza la devolución del Impuesto al Valor Agregado a grupos vulnerables, el 38,5 % indicó desconocer completamente la existencia de este beneficio. Entre quienes no tenían conocimiento del programa, el 60 % señaló no haber recibido información oficial del Servicio de Rentas Internas, el 30 % indicó que ninguna persona le había explicado el procedimiento y el 10 % restante desconocía que se trataba de un derecho reconocido para su grupo poblacional.

El nivel de conocimiento sobre los requisitos específicos del trámite también evidenció limitaciones. Únicamente el 46,9 % afirmó conocerlos completamente, el 31,3 % manifestó poseer un conocimiento parcial y el 21,9 % reconoció desconocerlos. En concordancia con estos resultados, la percepción sobre la claridad de la información institucional fue mayoritariamente desfavorable: el 53,1 % la calificó como parcialmente clara, el 28,1 % como no clara y solo el 18,8 % consideró que la información proporcionada era clara.

En relación con la experiencia en el proceso de devolución, el 56,3 % de los participantes había solicitado el beneficio al menos una vez, mientras que el 43,8 % nunca había realizado el trámite, pese a formar parte de la población potencialmente beneficiaria. Entre quienes presentaron solicitudes, el 71,4 % manifestó haber esperado más de treinta días para completar el proceso y el 28,6

% reportó tiempos de entre quince y treinta días. Ningún participante indicó haber recibido la devolución en un plazo inferior a dos semanas.

Finalmente, al identificar las principales dificultades experimentadas durante el trámite, los participantes señalaron como principal limitación la falta de información (53,8 %), seguida de la demora en el procedimiento (25,0 %), las dificultades para utilizar el sistema en línea del Servicio de Rentas Internas (17,3 %) y el exceso de requisitos documentales (3,9 %). En conjunto, estos resultados muestran que las limitaciones del proceso responden a la interacción de factores administrativos, tecnológicos y comunicacionales que afectan el acceso efectivo de los grupos vulnerables al beneficio tributario.

Por último, el hallazgo más significativo del componente empírico fue el amplio consenso respecto a la necesidad de reformar el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado. El 96,2 % de los encuestados consideró que el procedimiento debería simplificarse o automatizarse en mayor medida, frente a un reducido 3,8 % que estimó innecesario introducir modificaciones. Este elevado nivel de consenso refleja una percepción generalizada sobre la necesidad de fortalecer la eficiencia administrativa del sistema y constituye un elemento de especial relevancia para las instituciones responsables de la política tributaria.

Los resultados de la presente investigación permiten responder a la interrogante que orientó el estudio. Si bien el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado dirigido a grupos vulnerables cuenta con un sólido respaldo constitucional y normativo, su implementación presenta limitaciones que afectan su eficiencia, accesibilidad y equidad. La evidencia empírica obtenida a partir de la muestra efectiva de 52 participantes muestra que el 59,6 % de las gestiones son realizadas por familiares, acompañantes o cuidadores, que el 38,5 % de los potenciales beneficiarios desconoce la existencia del programa y que el 96,2 % considera necesaria una simplificación del procedimiento. En conjunto, estos resultados indican que el diseño administrativo vigente no siempre responde a las capacidades y necesidades de la población beneficiaria.

En este contexto, los resultados obtenidos muestran coincidencias con los hallazgos de Macías & Gallegos (2026), quienes reportaron que el 76 % de los adultos mayores potencialmente beneficiarios queda excluido debido a barreras tecnológicas. En la presente investigación, el 17,3 % de los encuestados identificó las dificultades para utilizar el sistema en línea como una de las principales limitaciones del trámite y el 59,6 % indicó que la gestión fue realizada por familiares o cuidadores, lo que evidencia una elevada dependencia de terceros para ejercer este derecho. Estos resultados sugieren que la brecha

digital continúa constituyendo un factor que limita el acceso efectivo al beneficio.

Esta convergencia de resultados respalda lo planteado por Vizhñay & Zapata (2024), quienes sostienen que la digitalización de los servicios públicos puede ampliar la cobertura y mejorar la eficiencia administrativa, pero también generar nuevas formas de exclusión cuando no se acompaña de estrategias de alfabetización digital, accesibilidad y mecanismos alternativos de atención para la población con mayores dificultades de acceso tecnológico.

La comparación con otras investigaciones desarrolladas en el contexto ecuatoriano también aporta elementos de análisis relevantes. Medranda et al. (2025) encontraron, en el cantón Latacunga, que únicamente el 8 % de los adultos mayores posee un conocimiento sólido del proceso de devolución, mientras que en el presente estudio el 46,9 % manifestó conocer completamente los requisitos del trámite. Esta diferencia puede atribuirse, en parte, a la composición de la muestra, ya que la presente investigación incorporó un porcentaje importante de familiares, acompañantes y cuidadores. Sin embargo, ambos estudios coinciden en señalar que el conocimiento del procedimiento continúa siendo insuficiente. En efecto, aunque el 46,9 % manifestó conocer los requisitos, el 53,1 % calificó la información institucional como parcialmente clara y el 28,1 % la consideró no clara, lo que evidencia oportunidades de mejora en las estrategias de comunicación dirigidas a los beneficiarios.

Estos resultados también son consistentes con lo reportado por Castillo et al. (2023), quienes identificaron el desconocimiento del procedimiento, las dificultades tecnológicas y la limitada difusión institucional como los principales obstáculos para acceder al beneficio. La presente investigación complementa estos hallazgos al mostrar que, entre quienes desconocían el programa, el 60 % atribuyó esta situación a la falta de información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de comunicación y orientación a los usuarios.

En relación con los tiempos de respuesta, el 71,4 % de los solicitantes manifestó haber esperado más de treinta días para completar el trámite, resultado que coincide con la percepción de lentitud reportada por Soto et al. (2025), quienes encontraron que el 33,8 % de los beneficiarios de la provincia de El Oro consideraba que el proceso era excesivamente lento. No obstante, los resultados de esta investigación muestran una situación aún más restrictiva, ya que ningún participante indicó haber recibido la devolución en un período inferior a quince días.

La prolongación de los tiempos de respuesta no solo incide en la satisfacción de los beneficiarios, sino que también puede desincentivar la utilización del beneficio

y reducir su alcance efectivo. En este sentido, la diferencia entre el plazo máximo de sesenta días hábiles establecido en el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno (Presidencia de la República del Ecuador, 2010) y la experiencia reportada por los participantes sugiere que las principales limitaciones se relacionan con la gestión operativa del procedimiento y con la capacidad institucional para atender oportunamente el volumen de solicitudes, más que con el contenido de la normativa vigente.

El presente estudio presenta algunas limitaciones que deben considerarse al interpretar sus resultados. En primer lugar, la muestra efectiva ($n = 52$), obtenida mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, limita la posibilidad de generalizar los hallazgos al conjunto de beneficiarios del Ecuador. No obstante, la consistencia de los resultados con investigaciones previas desarrolladas en diferentes provincias (Macías & Gallegos, 2026; Medranda et al., 2025; Soto et al., 2025) sugiere que las tendencias observadas reflejan características recurrentes del sistema de devolución del Impuesto al Valor Agregado.

En segundo lugar, el 59,6 % de los cuestionarios fue respondido por familiares o cuidadores, situación que podría influir en la percepción de las barreras tecnológicas. Sin embargo, este resultado también evidencia la elevada dependencia de terceros para gestionar el trámite, aspecto que constituye un hallazgo relevante sobre la accesibilidad del procedimiento.

Asimismo, el estudio no incorporó análisis diferenciados por tipo de discapacidad ni por ubicación geográfica, variables que la literatura identifica como determinantes en el acceso a los servicios públicos digitales (Ecuador. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2021). Tampoco se analizaron los costos asumidos por los beneficiarios para realizar el trámite, como transporte, tiempo de espera o reproducción de documentos, aspectos que podrían reducir el beneficio económico de la devolución.

Desde una perspectiva práctica, los resultados respaldan la necesidad de fortalecer el proceso mediante estrategias orientadas a simplificar el procedimiento. Entre ellas destacan la automatización de la validación de gastos a través de la facturación electrónica diferenciada y la ampliación de canales de atención presencial, complementados con estrategias de comunicación dirigidas a los grupos de atención prioritaria. Estas acciones son consistentes con experiencias regionales orientadas a automatizar los mecanismos de devolución tributaria para la población vulnerable (Agusti Strid et al., 2022).

En el plano teórico, los resultados respaldan lo planteado por Alvarado et al. (2024), al evidenciar que la efectividad de la devolución del Impuesto al Valor Agregado depende no solo del marco jurídico, sino también de la capacidad

administrativa para garantizar procedimientos accesibles y eficientes. El elevado porcentaje de participantes que demandó simplificar el proceso (96,2 %) y el desconocimiento del beneficio por parte de una proporción importante de potenciales beneficiarios muestran la necesidad de fortalecer la implementación del principio de progresividad mediante mecanismos administrativos acordes con las características de la población destinataria.

Futuras investigaciones podrían analizar el impacto económico de la devolución del Impuesto al Valor Agregado sobre los hogares beneficiarios, comparar el funcionamiento del sistema entre provincias con diferentes niveles de desarrollo digital e incorporar alternativas como la devolución automática mediante acreditación bancaria u otros mecanismos de compensación que contribuyan a reducir las barreras identificadas y mejorar el acceso efectivo a este derecho.

CONCLUSIONES

El análisis del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas adultas mayores y personas con discapacidad en el Ecuador evidencia una diferencia entre el sólido marco normativo que reconoce este beneficio y las condiciones reales de acceso de sus beneficiarios. Los resultados, obtenidos mediante encuestas, entrevistas semiestructuradas y análisis documental, confirman que, aunque la devolución del impuesto constituye un mecanismo de justicia redistributiva, su implementación presenta limitaciones que afectan su eficiencia, accesibilidad y equidad.

En primer lugar, se identificó una importante brecha de información. El 38,5 % de los encuestados desconocía la existencia del programa y solo el 46,9 % manifestó conocer plenamente sus requisitos. Además, el 60 % de quienes desconocían el beneficio atribuyó esta situación a la falta de información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de difusión y orientación.

En segundo lugar, el procedimiento administrativo continúa representando una carga significativa para los beneficiarios. El 59,6 % de los trámites fue realizado por familiares, acompañantes o cuidadores, lo que refleja una elevada dependencia de terceros para ejercer este derecho. Asimismo, el 17,3 % de los participantes identificó dificultades en el uso del sistema en línea, lo que confirma que las barreras tecnológicas continúan limitando el acceso al beneficio.

En tercer lugar, los tiempos de respuesta constituyen otra limitación relevante. El 71,4 % de los solicitantes indicó haber esperado más de treinta días para recibir la devolución y ningún participante reportó tiempos inferiores a quince días. Estos resultados muestran oportunidades de

mejora en la gestión operativa del procedimiento y en la capacidad institucional para ofrecer un servicio más ágil y oportuno.

Desde una perspectiva teórica, los resultados confirman que la efectividad de los mecanismos de devolución del Impuesto al Valor Agregado depende no solo del reconocimiento jurídico del derecho, sino también de la existencia de procedimientos accesibles, simples y eficientes. En este sentido, la digitalización de los servicios tributarios requiere complementarse con estrategias que reduzcan las barreras de acceso y favorezcan la inclusión de los grupos de atención prioritaria.

Desde el punto de vista práctico, los hallazgos respaldan la necesidad de simplificar el proceso mediante la automatización de la validación de gastos, el fortalecimiento de la facturación electrónica, la ampliación de canales de atención presencial y el desarrollo de estrategias de comunicación dirigidas específicamente a los beneficiarios. Asimismo, la incorporación de indicadores de accesibilidad y satisfacción permitiría evaluar de manera más integral la efectividad de esta política pública.

Finalmente, futuras investigaciones podrían analizar el impacto económico de la devolución del Impuesto al Valor Agregado sobre los hogares beneficiarios, incorporar comparaciones entre provincias y evaluar mecanismos alternativos de devolución, como la acreditación automática en cuentas bancarias o la compensación directa al momento de la compra. Estas líneas de investigación contribuirían al diseño de procedimientos más eficientes y accesibles.

En conclusión, optimizar el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado constituye no solo una oportunidad para mejorar la eficiencia administrativa, sino también una condición necesaria para garantizar el ejercicio efectivo de un derecho reconocido por la legislación ecuatoriana y fortalecer la equidad tributaria en favor de los grupos de atención prioritaria.

REFERENCIAS

- Agusti Strid, A., Mendoza Mora, C., Holler, S., & Chaskel, S. (2022). *Guía práctica de financiación basada en resultados en el sector de agua y saneamiento*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0004037>
- Alvarado Rosero, G. R., Uriña Llor, L. F., & Moran Macías, C. A. (2025). Principios Constitucionales de Progresividad y no Regresividad Tributaria: Análisis Doctrinal y Perceptivo sobre la Devolución del IVA a la Población Vulnerable. *Ciencia Y Reflexión*, 4(4), 1675–1709. <https://doi.org/10.70747/cr.v4i4.730>
- Banco Central del Ecuador. (2024). *Información estadística mensual* (No. 2074, diciembre de 2024). <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/Indices/m2074122024.html>
- Castillo Soledispa, J. A., Salazar Sánchez, A., & Valle Cedeño, K. A. (2023). Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para personas adultas mayores: Cálculos y procedimientos. *Revista E-IDEA Journal of Business Sciences*, 5(21), 11–24. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol5.id312>
- Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Ecuador. Asamblea Nacional. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Registro Oficial Suplemento No. 463. https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/268e-dd68-a30d-4763-87e7-76c8fb5fc9a9/LEY_DE_R%-C3%89GIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO_-_LRTI%20AL%202020.pdf
- Ecuador. Asamblea Nacional. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Suplemento del Registro Oficial No. 796. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Ecuador. Asamblea Nacional. (2019). *Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores*. Suplemento del Registro Oficial No. 484. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/SRO484_20190509.pdf
- Ecuador. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2021). *Informe de rendición de cuentas 2021*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/>
- Ecuador. Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Más de 2.700 personas son centenarias en Ecuador según el Censo*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/mas-de-2-700-personas-son-centenarias-en-ecuador-segun-el-censo/>
- Ecuador. Servicio de Rentas Internas. (2024). *Estadísticas generales de recaudación*. SRI. <https://www.sri.gob.ec/historico-estadisticas-generales-de-recaudacion>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). McGraw-Hill.

- Macías Saltos, M. L., & Gallegos Robalino, I. P. (2026). Injusticia fiscal hacia personas adultas mayores: Análisis crítico del sistema de devolución del IVA en Ecuador. *Revista Lex*, 9(32), 78–97. <https://revistalex.org/index.php/revistalex/article/view/599>
- Medranda-Medina, Y. A., Miranda-Montenegro, J. M., & Veloz-Jaramillo, M. (2025). Evaluación del impacto y accesibilidad del proceso de devolución del IVA en personas adultas mayores en el cantón Latacunga. *Revista Sigma*, 12(1), 38–52. <https://doi.org/10.24133/vvp8nb60>
- Moreira Mera, E. (2025). Devolución del IVA a adultos mayores: Estas son las causas de los atrasos en el pago. *Expreso*. <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/devolucion-iva-adultos-mayores-causa-atrasos-pago-235326.html>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2010). *Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno* (Decreto Ejecutivo No. 374). Registro Oficial Suplemento No. 209. <https://impuestosecuador.com/wp-content/uploads/2021/04/Reglamento-para-la-Aplicacion-de-la-Ley-de-Regimen-Tributario-Interno-RLR-TI.pdf>
- Soto Bermeo, O. V., Trávez Chiquito, M. P., & Panchi Mayo, V. P. (2025). Análisis de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en adultos mayores y personas con discapacidad en la provincia de El Oro: Una visión para América Latina. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 7(2), 163–180. <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1419>
- Vásconez, L. (2025). Devolución del IVA benefició a 500 000 personas de grupos prioritarios en Ecuador. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/devolucion-iva-beneficio-500-000-personas-grupos-prioritarios-ecuador/>
- Vizhñay-Aguilar, L. C., & Zapata-Sánchez, P. E. (2024). Digitalización en la gestión del impuesto al valor agregado en Ecuador: Desafíos y oportunidades. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 9(2), 450–473. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i2.4141>

Conflictos de interés:

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Contribución de los autores:

María Gallegos-Ramírez, Mauricio Coronado-Chávez: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, redacción del borrador original y redacción, revisión y edición.

Declaración ética:

El estudio se desarrolló respetando los principios éticos de la investigación científica. La participación de los sujetos fue voluntaria y se obtuvo el consentimiento informado de los participantes. Se garantizó la confidencialidad, el anonimato y el respeto a los derechos de poblaciones consideradas vulnerables.