



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO
DE**

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CASO DE ESTUDIO

**LA EFICIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
EN LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A PERSONAS DE LA
TERCERA EDAD EN GUAYAQUIL, PERIODO 2022.**

AUTOR

MARÍA AUXILIADORA VÉLEZ PUGA

GUAYAQUIL

2023

CERTIFICADO DE SIMILITUD

VELEZ M - TENESACA

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.espe.edu.ec

Fuente de Internet

3%

2

anchor.fm

Fuente de Internet

1%

3

www.ifs-group.ec

Fuente de Internet

1%

4

issuu.com

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Catolica De Cuenca

Trabajo del estudiante

1%

6

www.sri.gob.ec

Fuente de Internet

1%

7

www.inger.gob.mx

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

INFORME TURNITIN



MANUEL ANTONIO
TENESACA GAVILANEZ

Mgtr. MANUEL TENESACA GAVILANEZ

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1	Antecedentes	2
1.2	Objetivos.....	5
1.2.1	Objetivo general	5
1.2.2	Objetivos Específicos	5
1.3	Preguntas para la investigación	5
1.4	Planteamiento del problema	6
II.	ANÁLISIS.....	7
2.1	Personas con derecho a devolución del IVA	7
2.2	Procedimientos y requisitos	7
2.2.1	Montos máximos de solicitud.....	8
2.2.2	Requisitos	8
2.2.3	Canales para trámites de devolución del IVA	9
2.2.4	Plazos máximos para la atención de solicitudes de devolución del IVA.....	10
2.2.5	Rubros devueltos del IVA.....	10
2.3	Caso de restitución del IVA de una persona de 65 años	11
2.4	Análisis de los resultados de la encuesta.....	12
2.4.1	Población	12
2.4.2	Muestra	12
2.4.3	Resultados de la encuesta	12
2.5	Beneficiarios de la devolución de IVA	24
2.5.1	Comparación periodo fiscal 2022- 2023	24
2.5.2	Comparación periodo fiscal 2022- 2021	25
III.	PROPUESTA.....	28
IV.	CONCLUSIONES.....	31
V.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Conocimiento sobre la Devolución del IVA.....	12
Figura 2: Personas que accedieron a la Devolución del IVA.....	13
Figura 3: Percepción de agilidad y eficiencia en el Proceso de Devolución del IVA .	14
Figura 4: Nivel de satisfacción del Proceso de devolución del IVA	14
Figura 5: Cumplimiento en la devolución del IVA en el tiempo estipulado	15
Figura 6: Percepción sobre la claridad y accesibilidad de los requisitos para la devolución del IVA	16
Figura 7: Experiencia de dificultades al presentar documentación para la devolución del IVA	17
Figura 8: Percepción sobre la información y asistencia brindada por la Administración Tributaria en el proceso de devolución del IVA.....	18
Figura 9: Percepción sobre la claridad y prontitud de respuestas de la Administración Tributaria a consultas o reclamos sobre la devolución del IVA	19
Figura 10: Percepción sobre mejoras en el proceso de devolución del IVA a personas de la tercera edad en Guayaquil - Comparación con años anteriores al 2022	20
Figura 11: Percepción sobre las comunicaciones actualizadas de la Administración Tributaria sobre el proceso de devolución del IVA.....	21
Figura 12: Percepción sobre la relación entre la eficiencia en la devolución del IVA y el bienestar económico y social de las personas de la tercera edad	22
Figura 13: Responsables del proceso de devolución del IVA a personas de la tercera edad en Guayaquil.....	23
Figura 14: Beneficiarios de la devolución del IVA Periodo: Enero - mayo 2023	24
Figura 15: Beneficiarios de la devolución del IVA Periodo: Enero – agosto 2022	26
Figura 16: Devolución del IVA Periodo: Enero – agosto 2022 en millones de dólares	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Montos Máximos de devolución del IVA.....	8
Tabla 2 Requisitos para los beneficiarios de la Devolución del IVA.....	8
Tabla 3 Canales para realizar el trámite de Devolución del IVA	9
Tabla 4 Rubros Devueltos del IVA a personas de la tercera edad.....	10
Tabla 5 Devoluciones del IVA en millones de dólares enero a mayo 2022-2023	24
Tabla 6 Devoluciones del IVA en millones de dólares enero – agosto 2022-2021	26

I. INTRODUCCIÓN

La Administración Tributaria desempeña un papel fundamental en la gestión de los impuestos y en la correcta aplicación de las normativas fiscales. Uno de los aspectos importantes de la devolución del valor agregado a las personas de la tercera edad para mejorar su situación financiera. Sin embargo, la eficiencia en la administración de este proceso es crucial para garantizar que las personas reciban sus devoluciones de manera oportuna y sin complicaciones.

El Impuesto del IVA de los adultos mayores es un beneficio tributario contemplado en la Ley, a través del artículo 74 de la Ley de Régimen Tributario Interno. El Servicio de Rentas Internas (2023) establece que los adultos mayores pueden beneficiarse de este proceso, en el cual la Administración Tributaria restituye el valor del valor agregado de las adquisiciones locales de Bienes y servicios esenciales para uso o consumo personal.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (2023) indica que a partir de los 65 años son consideradas personas de la tercera edad, a quienes el Estado garantiza el cumplimiento de sus derechos contemplados en la Ley. Entre estos derechos se encuentra la exoneración en el pago de impuestos fiscales y municipales de acuerdo con el artículo 14 de la Ley de las personas de tercera edad, cuya normativa protege los derechos de este grupo social prioritario y vulnerable. En efecto, el Servicio de Rentas Internas establece incentivos de los beneficios que garanticen y mejoren su calidad de vida (Choez, 2022). Por otra parte, Huasco (2022) expuso que la vulnerabilidad de los beneficiarios de la devolución porcentual. conlleva a la Administración Tributaria a la búsqueda de nuevos procesos, debido a que muchas de las personas de la tercera edad desconocen sus derechos y no cuentan con conocimientos tecnológicos. Por lo cual, los adultos mayores buscan terceras personas para realizar el proceso de la devolución del valor agregado.

En la presente averiguaciones se examinarán los parámetros relacionados con este proceso, se presentarán propuestas de mejora y se proporcionarán conclusiones basadas en la investigación realizada.

1.1 Antecedentes

En la presente investigación se consideraron diversas perspectivas en trabajos realizados y elaboradas por autores sobre el caso de estudio, los cuales dan a conocer el tema presentado desde diferentes puntos de vista.

Según Abad et al. (2019) en su artículo “La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana”, consideran:

La mayoría de las personas mayores no acceden a ejercer su derecho a la devolución del IVA porque no lo saben. La persona que realiza la solicitud busca ayuda de una persona cercana o familiar. Algunas personas mayores no tienen suficiente conocimiento sobre la devolución del IVA, lo que puede ponerlos en riesgo ya que pueden encontrar personas que pretenden aprovecharse de este desconocimiento o no lo conocen bien a la hora de buscar ayuda para iniciar el trámite. Por otra parte, el reembolso del IVA a los beneficiarios no afecta a la economía estatal en comparación con lo recaudado por este impuesto.

En la investigación del tema “Control de devolución de IVA a personas de la tercera edad”, Vélez (2016) afirma:

La gran mayoría de las personas mayores que reciben este derecho, pueden solventar sus necesidades básicas. También existen limitantes en la información acerca de los productos de uso personal que se consideran para la devolución. Asimismo, un gran número de solicitudes no cumplen con los requerimientos como edad, comprobantes de ventas válidos, montos permitidos de acuerdo la normativa, entre otros para el reembolso del IVA.

De acuerdo con lo expuesto por Huasco (2022) en la investigación “Devolución del Impuesto a personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi afirma que:

Los adultos mayores no forman parte de la población tecnológica y pueden ser víctimas de terceras personas, por lo que se debe brindar la información sobre el número, fecha, plazo, requisitos a considerar. También, tienen dificultad para acceder a información, ya que la mayoría de estos datos están disponibles en portales de internet del SRI.

En la investigación del tema “La devolución del impuesto al valor agregado para personas de la tercera edad y la disminución del Presupuesto General del Estado en la provincia de Santa Elena”, Rodríguez (2019) menciona:

El Gobierno garantiza la protección a las personas de la tercera edad, por ello promueve la devolución, para este grupo prioritario de personas. Sin embargo, uno de los mayores problemas es la falta de información disponible y la falta de conocimiento tributario a las personas mayores de 65 años ejercer sus derechos. Desafortunadamente, las personas mayores, especialmente las de 80 años o más, no manejan los sistemas electrónicos, por lo que no pueden aprovechar esta ley fiscal.

También menciona que los adultos mayores no cuentan en ocasiones con una persona segura y confiable que los ayude con el proceso de devolución del IVA; Como resultado, es probable que pierdan este valor debido al desconocimiento del beneficiario, a la falta de controles preventivos y de seguimiento por parte de las autoridades fiscales y a las acciones maliciosas de terceras personas.

De acuerdo con Choez (2022) en su investigación “Análisis sobre el aprovechamiento de los beneficios tributarios en las personas de la tercera edad del recinto las Piñas de la parroquia Julcuy del Cantón Jipijapa” indica:

Hoy en día, nuestro país cuenta con leyes para proteger a los adultos mayores ya que son vulnerables por cuestiones de edad, salud y sociales. Sin embargo, estos perdonadores se encuentran en riesgo por falta de recursos económicos en sus circunstancias personales y familiares. Esto se debe en gran parte al desconocimiento de la ley que dificulta que el estado proteja a los ancianos. Por lo tanto, el foco de la política pública es garantizar una mejor calidad de vida, especialmente cuando se trata de sectores y grupos prioritarios de personas con discapacidad y adultos mayores.

De acuerdo con Menéndez (2020) en su investigación “Análisis social de la devolución del IVA a los adultos mayores del cantón Santo Domingo” establece que:

Los adultos mayores que son acreedores de este beneficio tributario pueden solventar una parte de sus gastos personales y así el Estado contribuye a lograr un desarrollo social. Al mismo tiempo, se ha observado que las personas de 65 años comprenden el proceso de devolución del crédito fiscal, y la falta de interés y vigilancia por parte de la administración tributaria.

En la investigación desarrollada por Castillo (2023) sobre “La devolución del Impuesto al Valor Agregado como beneficio fiscal en las personas de la tercera edad en el Ecuador” concluye que durante los años 2019 y 2022:

Las provincias con mayor número de solicitudes para la devolución del IVA son Guayas, Manabí y Pichincha. No obstante, en las provincias de Sucumbíos, Galápagos, Orellana y Zamora Chinchipe reportaron menor solicitudes para el reembolso de este beneficio tributario. Sin embargo, el año 2020 en comparación con años anteriores tuvo un descenso por motivo de la pandemia, debido al temor de los adultos mayores de contagiarse. A partir del 2021 en adelante volvió a la normalidad el número de personas que realizan este proceso.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Análisis de la eficiencia de la administración tributaria en materia de devolución de IVA para adultos mayores en Guayaquil en 2022.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los referentes teóricos que sustentan la devolución del IVA de las personas de la tercera edad.
- Describir el estado actual de las devoluciones de IVA para personas mayores.
- Presentación del informe técnico de resultados del estudio de devolución del IVA a las personas mayores.

1.3 Preguntas para la investigación

Para el desarrollo de la investigación es necesario formular las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que respaldan la devolución del IVA a las personas de la tercera edad?
- ¿Cuál es el estado actual de las devoluciones de IVA para personas de la tercera edad?
- ¿Cuáles son los principales hallazgos y conclusiones que se presentan en el informe técnico sobre la devolución del IVA en relación con las personas de la tercera edad?

1.4 Planteamiento del problema

En el contexto de la Administración Tributaria en Guayaquil, se plantea la necesidad de Identificar la eficiencia en la devolución del Impuesto de IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil, periodo 2022. La Devolución del Impuesto al Valor Agregado a los adultos mayores es un beneficio a partir de los 65 años. Sin embargo, se deben analizar aspectos como la falta de conocimiento de la Ley de este grupo de personas mayores de 65 años para solicitar este beneficio (Caiza & Pullotasig, 2019).

Así como también la complejidad y lentitud de los trámites, la escasa fiscalización y control, y la incidencia de la corrupción y el fraude (Delgado, 2018). Estos problemas afectan negativamente el cumplimiento del derecho a la devolución del IVA de las personas de la tercera edad, así como su bienestar y calidad de vida (Ramírez & Carrillo, 2020).

Por lo tanto, al identificar los factores que influyen en la eficiencia de la devolución en IVA, en este sentido el proyecto de investigación permitirá proponer recomendaciones para optimizar este proceso. Garantizando el bienestar de este grupo prioritario de la sociedad.

II. ANÁLISIS

En esta sección se realiza un análisis integral de la efectividad de la administración tributaria en la devolución del IVA a los adultos mayores en Guayaquil para el período 2022. Se considerarán los siguientes parámetros:

2.1 Personas con derecho a devolución del IVA

De acuerdo con el SRI (2023) las personas con este derecho de la devolución del IVA por parte de la Administración Tributaria de acuerdo a lo establecido en la Ley son los siguientes:

- Adultos mayores ecuatorianos o extranjeros residentes en el Ecuador con al menos 65 años cumplidos al momento de pagar el IVA de las compras.
- Los extranjeros mayores de 65 años tienen derecho a los trámites de devolución del IVA a partir de la fecha de expedición de la cédula de ciudadanía.

2.2 Procedimientos y requisitos

Se evaluarán los procedimientos establecidos por la Administración Tributaria para solicitar y recibir la devolución del IVA. Se analizarán los datos solicitados que deben cumplir las personas de 65 años y se determinará si son claros y accesibles.

Las personas mayores con derecho a esta devolución pueden solicitarla desde el momento del pago del IVA en las compras de bienes y servicios básicos. Esto se puede reclamar dentro de los 5 años a partir de la fecha de emisión del comprobante de venta (SRI, 2023).

2.2.1 Montos máximos de solicitud

El importe máximo mensual de devolución del IVA corresponde al aporte superior de dos salarios base normalizados de un trabajador, aplicable a partir del 1 de enero del año en que se produce la adquisición:

Tabla 1

Montos Máximos de devolución del IVA

AÑOS	MONTOS
2018	\$92.64
2019	\$94.56
2020	\$96.00
2021	\$96.00
2022	\$102.00
2023	\$108.00

Fuente: SRI (2023)

Elaborado por: Vélez, M. (2023)

2.2.2 Requisitos

Para recibir la devolución del IVA, las personas mayores de 65 años deben cumplir con los siguientes requisitos establecidos por las autoridades fiscales:

Tabla 2

Requisitos para beneficiarios de la Devolución del IVA

Requisitos para el beneficiario directo	Requisitos para un tercero
Originales de los comprobantes de venta de emisión física que sustentan el derecho a la devolución.	Copia del poder general o especial que le faculte a la tercera persona a actuar en nombre de la persona beneficiada.
Copia de la solicitud para respaldo de	Certificado de "Autorización a Terceros"

recepción del SRI.

generada en el portal web del SRI. Presentar identificación original (nacionalidad o cédula de identidad o pasaporte) y certificado de votación de tercero, en su caso.

Fuente: SRI (2023)

Elaborado por: Vélez, M. (2023)

2.2.3 Canales para trámites de devolución del IVA

La Administración Tributaria establece dos canales para la solicitud de devolución del impuesto agregado para los adultos mayores, entre ellos tenemos los siguientes:

Tabla 3

Canales para trámites de Devolución del IVA

Canal Virtual	Canal Presencial
Ingresar a la página del SRI www.sri.gob.ec	Ventanillas: A través de los Centros de Atención del SRI habilitados en todas las provincias del país, se puede solicitar los valores agregados para su respectiva devolución.

Iniciar sesión con su usuario y contraseña.

Seleccionar la opción “**Devoluciones (TAX REFUND)**”

Escoger el submenú “**Devolución de IVA – Adultos mayores**”

Validar los datos de su cuenta bancaria.

Fuente: SRI (2023)

Elaborado por: Vélez, M. (2023)

2.2.4 Plazos máximos para la atención de solicitudes de devolución del IVA

El plazo máximo para que la Administración tributaria emita su respuesta y notifique a las personas adultas mayores sobre el reembolso del IVA es de 60 días hábiles. La acreditación de este impuesto se realiza de acuerdo con el orden de las solicitudes recibidas. En efecto, el adulto mayor puede consultar el estado de su trámite a través de su página web en la sección “Trámites” (SRI, 2023).

2.2.5 Rubros devueltos del IVA

En base a lo dispuesto por la Administración Tributaria, las personas adultas mayores pueden solicitar la devolución de los impuestos agregados en los siguientes rubros:

Tabla 4

Rubros Devueltos del IVA a personas de la tercera edad

RUBRO
Vestimenta
Vivienda
Salud
Alimentación
Educación
Comunicación
Cultura
Deporte
Transporte

Fuente: SRI (2023)

Elaborado por: Vélez, M. (2023)

2.3 Caso de restitución del IVA de una persona de 65 años

Rosa Ruiz es una mujer de 80 años que reside en la Ciudad de Guayaquil. Es una mujer trabajadora, cuyo medio de sustento es una pequeña tienda de abarrotes. En el año 2022, un grupo de tres personas realizaron una reunión con adultos mayores del sector para ofrecerles un supuesto “bono” por parte del SRI. En dicha reunión, les indicaron a las personas de la tercera edad que se acercaran a solicitar a las oficinas del SRI más cercana su clave para acceder al beneficio. Entre la confusión y emoción de recibir un reembolso inesperado solicitó y entregó su clave a dichas personas.

Una vez obtenida la clave les ofrecieron a los adultos mayores un supuesto “bono” de \$250 al momento, y \$30 por tres meses. Lamentablemente, estos adultos mayores estaban siendo víctimas de estafadores. Para esto habían creado una cuenta bancaria, en donde solo necesitaba que se acercara el adulto mayor acompañado por un familiar para recibir dicho “bono”.

Al momento de conocer esta situación su familiar, pudo impedir que sea estafada la señora Rosa por este grupo de personas. Debido a que el monto que en realidad tenía como beneficio de la Devolución del IVA ascendía a \$1,310. Este caso es un claro ejemplo de cómo los adultos mayores pueden ser víctimas de estafadores, aprovechándose del desconocimiento de este beneficio tributario por parte de los adultos mayores y de sus familiares.

Finalmente, la señora Rosa recibe su beneficio de devolución de los valores agregados por parte de la Administración tributaria, con la ayuda de su nieta, que impide la estafa. Es importante que ciudadanía conozca que el Servicio de Rentas Internas no ofrece de estos supuestos “bonos”. Cabe destacar que la devolución del IVA a las personas de la tercera edad representa una gran ayuda, ya que le permite contar con un ingreso adicional para cubrir sus consumos y mejorar su estatus de vida durante su vejez.

2.4 Análisis de los resultados de la encuesta

2.4.1 Población

La población estuvo conformada por un total de 346.098 personas de la tercera edad en la ciudad de Guayaquil. (Plataformas Urbanas y de Ciudades de América Latina y el Caribe, 2023).

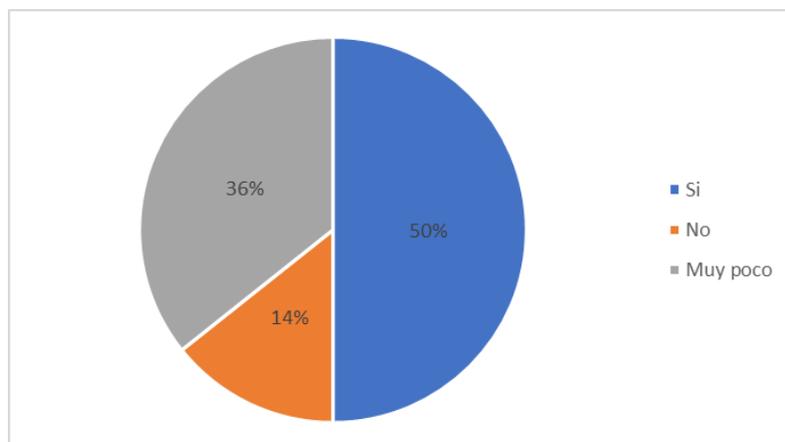
2.4.2 Muestra

La muestra que se consideró para la encuesta es de 30 adultos de la tercera edad beneficiarias de la devolución del IVA del cantón guayas. Esta encuesta tiene como objetivo conocer acerca de la eficiencia de la Administración Tributaria en la devolución del IVA. El tipo de muestreo utilizado para el desarrollo de la encuesta es por conveniencia.

2.4.3 Resultados de la encuesta

1.- ¿Conoce el beneficio de la devolución del IVA?

Figura 1: Nivel de Conocimiento sobre la Devolución del IVA

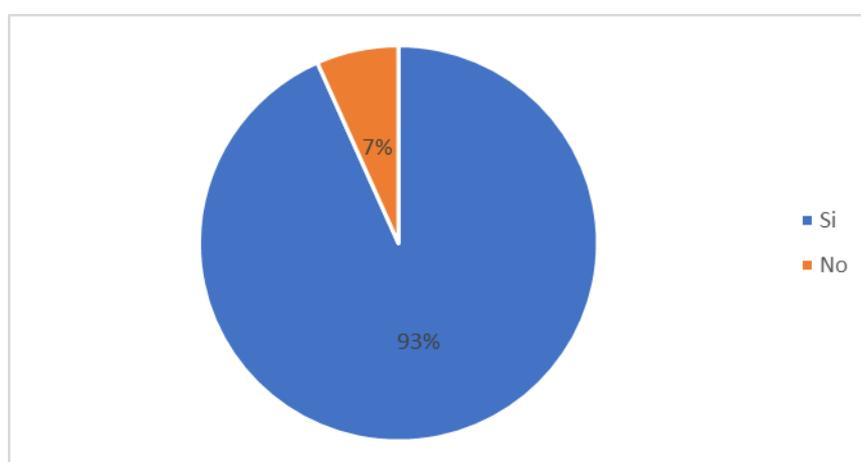


Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En la investigación realizada, el 50% de los encuestados respondieron que “Si conocen, el 36% “muy poco” y el 14% que “No”. Se podría inferir si conocen mayormente los encuestados sobre el tema sin embargo existen muchos encuestados que no conocen o conocen muy poco acerca del tema por tal razón buscan a terceras personas.

2.- ¿Ha accedido al servicio de devolución del IVA a las personas de la tercera edad?

Figura 2: Personas que accedieron a la Devolución del IVA

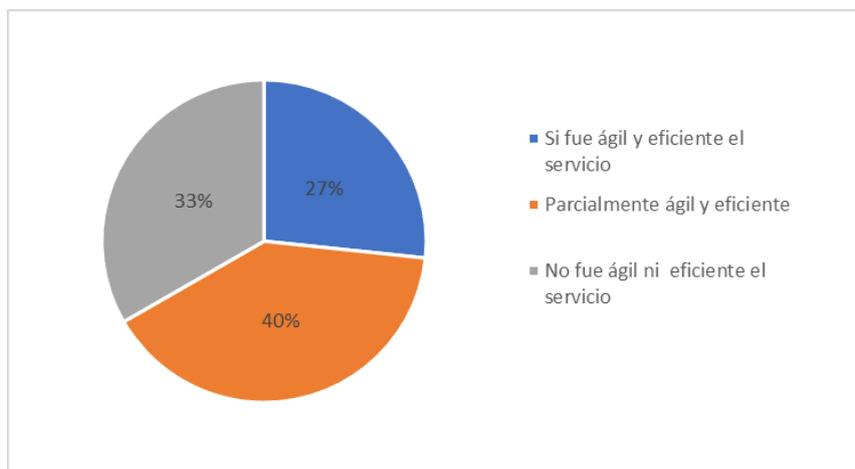


Elaborado por: Vélez, M. (2023)

El 93% de los encuestados respondieron “Sí”, mientras que el 7% indicaron que no. Significa que la mayoría de los participantes de la encuesta han accedido al servicio del IVA en la ciudad de Guayaquil durante el año 2022.

3.- ¿Considera que el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022 fue ágil y eficiente?

Figura 3: Percepción de agilidad y eficiencia en el Proceso de Devolución del IVA



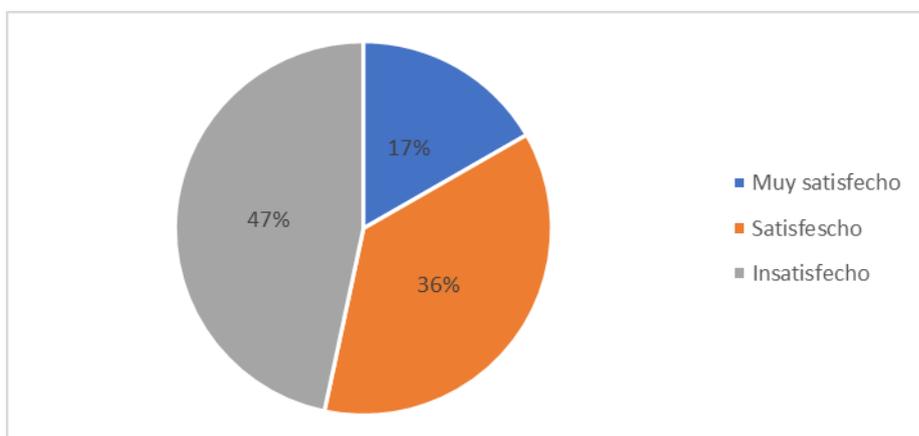
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En este caso el 27% de las personas encuestadas respondieron que “si, completamente ágil y eficiente”, el 40% “parcialmente” y el 33% indicaron que “no fue ágil ni eficiente.

Podemos concluir que, el procedimiento del reembolso del valor agregado a las personas de 65 años en Guayaquil durante el año 2022 la mayoría de las personas encuestadas no tuvieron una percepción positiva sobre la agilidad y eficiencia del proceso de devolución del IVA.

4.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

Figura 4: Nivel de satisfacción del Proceso de devolución del IVA



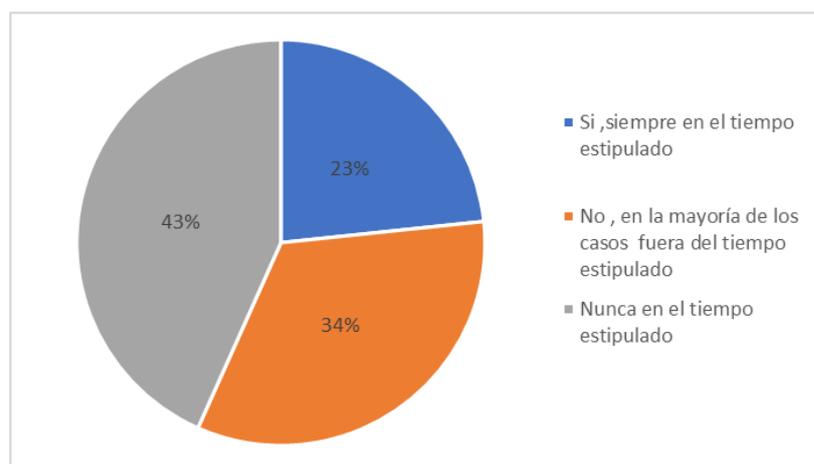
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

El 47% de las personas encuestadas respondieron que estaban "insatisfechos" con el proceso de devolución del IVA. Mientras que el 36% de las personas encuestadas respondieron que estaban "satisfechas" y el 17% "muy satisfechas".

Podemos decir que, en general, el proceso de reembolso del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el año 2022 tuvo una baja satisfacción debido a los retrasos y complicaciones del proceso.

5.- ¿Ha recibido la devolución del IVA en el tiempo estipulado durante el periodo 2022?

Figura 5: Cumplimiento en la devolución del IVA en el tiempo estipulado



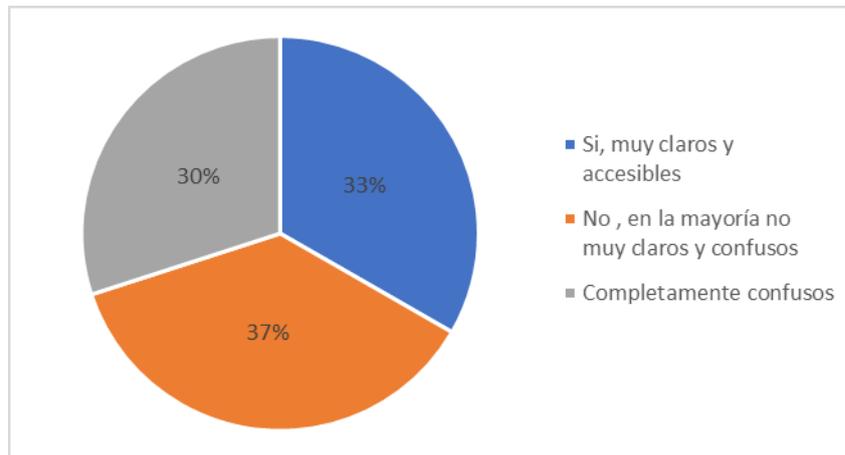
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En esta pregunta el 43% de las personas encuestadas respondieron que "nunca en el tiempo estipulado". El 34% de las personas encuestadas respondieron "no, en la mayoría de los casos en el tiempo estipulado" y el 23% "si, en el tiempo estipulado".

Se puede decir que, la mayoría de las personas encuestadas no percibió que recibieron la devolución del IVA en el tiempo estipulado, debido a que experimentó retrasos o demoras en el proceso de devolución. Es importante considerar que estos resultados pueden señalar posibles áreas de mejora en el proceso de devolución del IVA para garantizar una experiencia más consistente y satisfactoria para los beneficiarios.

6.- ¿Considera que los requisitos para recibir la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022 son claros y accesibles?

Figura 6: Percepción sobre la claridad y accesibilidad de los requisitos para la devolución del IVA



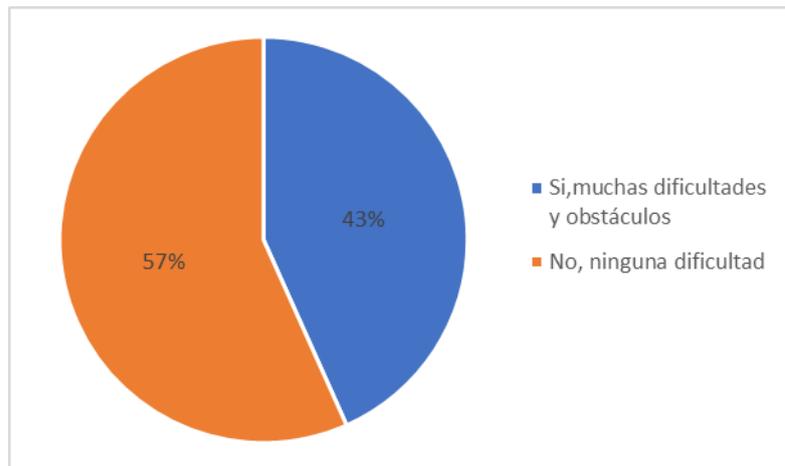
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En este caso el 37% de las personas encuestadas respondieron que son “completamente confusos”, el 33% “no, en la mayoría son claros y confusos” y el 30% “sí, muy claros y accesibles”.

Podemos concluir que, en general, la mayoría de las personas encuestadas no tienen una buena percepción sobre la claridad y accesibilidad de los requerimientos para recibir la devolución del IVA. Por tal razón, sugieren mejorar el proceso de devolución del IVA para las personas de 65 años de edad.

7.- ¿Ha experimentado dificultades al presentar la documentación necesaria para recibir la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

Figura 7: Experiencia de dificultades al presentar documentación para la devolución del IVA



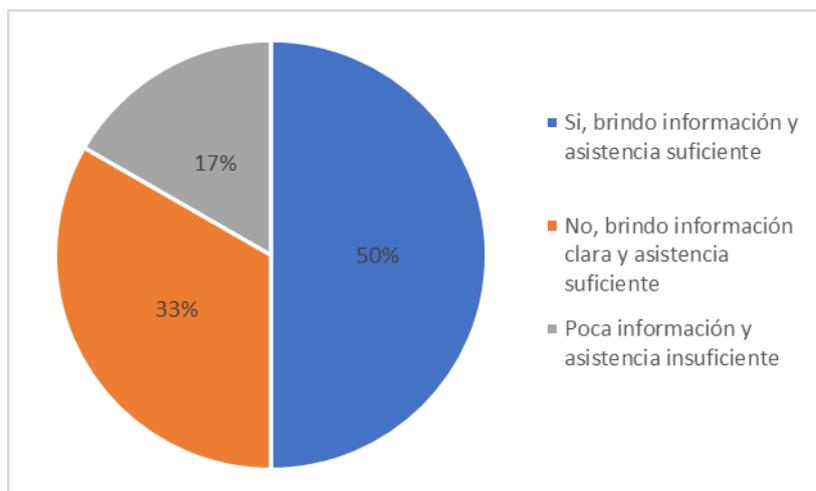
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En este caso el 57% de encuestados respondieron que “no, ninguna dificultad” y el 43% que “sí, muchas algunas dificultades y obstáculos ” con la presentación de documentación para el proceso de devolución del IVA.

En general, una gran parte de las personas encuestadas no experimentaron dificultades al presentar la documentación necesaria para recibir la devolución del IVA, sin embargo, un elevado número de encuestados manifestó que si presento dificultades y obstáculos como por ejemplo el poco conocimiento del uso de los canales digitales establecidos por la Administración Tributaria.

8.- ¿Considera que la Administración Tributaria ha brindado suficiente información y asistencia sobre el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

Figura 8: Percepción sobre la información y asistencia brindada por la Administración Tributaria en el proceso de devolución del IVA



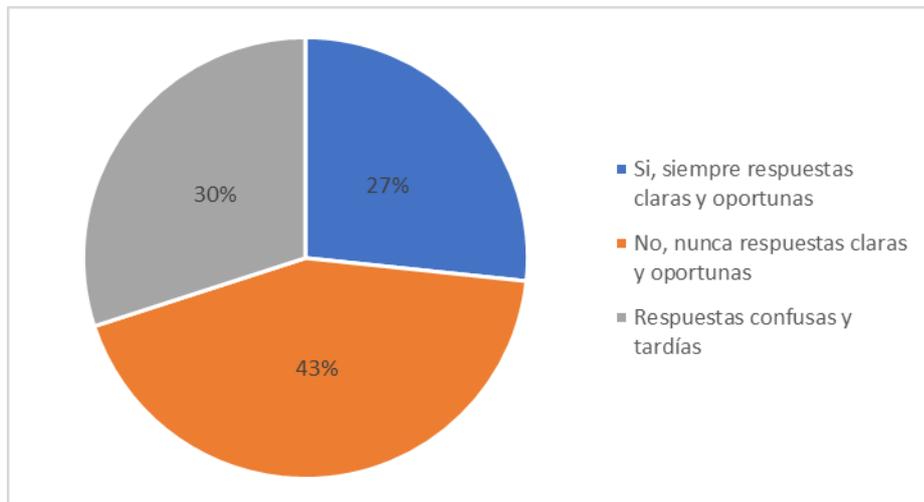
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En este caso el 50% de las personas encuestadas respondieron que “si, brindo suficiente información y asistencia”, el 33% “no, brindo información clara y asistencia suficiente” y el 17% “poca información y asistencia insuficiente”.

Podemos concluir que, en general, la mayoría de las personas encuestadas no percibieron que recibieron suficiente información y asistencia por parte de la Administración Tributaria durante el proceso de devolución del IVA, debido a que no están bien informados ya que no se encuentran familiarizados en algunos casos con los medios electrónicos y también por la mala actitud de ciertos funcionarios al momento de consultar de forma presencial en las oficinas del SRI.

9.- ¿Ha recibido una respuesta clara y oportuna por parte de la administración tributaria en caso de consultas o reclamos sobre la devolución del IVA en el periodo 2022?

Figura 9: Percepción sobre la claridad y prontitud de respuestas de la Administración Tributaria a consultas o reclamos sobre la devolución del IVA



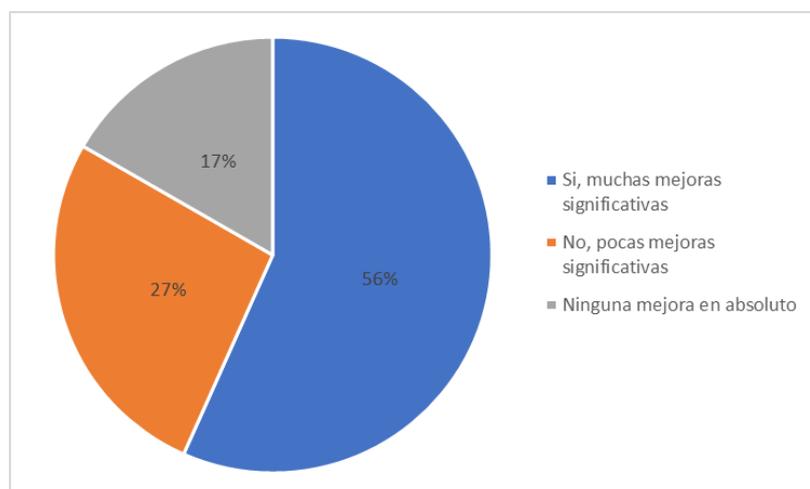
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En este caso el 43% de las personas encuestadas respondieron que “no, nunca respuestas claras y oportunas, el 30% respuestas confusas y tardías” y el 27% “sí, siempre respuestas claras y oportunas”.

La mayoría de las personas encuestadas no percibieron que recibieron respuestas claras y oportunas por parte de la administración tributaria en relación con sus consultas o reclamos sobre la devolución del IVA.

10.- ¿Considera que se han implementado mejoras significativas en el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022 en comparación con años anteriores?

Figura 10: Percepción sobre mejoras en el proceso de devolución del IVA a personas de la tercera edad en Guayaquil - Comparación con años anteriores al 2022



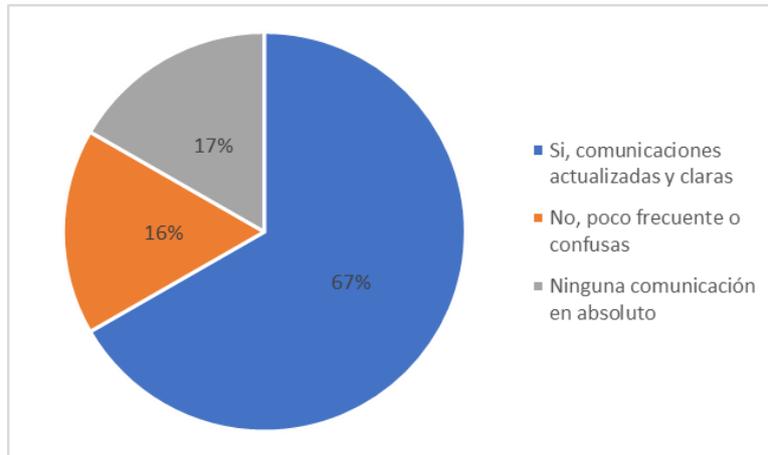
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En este caso el 56 % de las personas encuestadas respondieron que “sí, muchas mejoras significativas”, el 27% “No, pocas mejoras significativas” y 17 % “Ninguna mejora en absoluto”.

La mayoría de las personas de esta encuestadas perciben que se han implementado muchas mejoras significativas en el proceso de devolución del IVA a personas de la tercera edad en comparación con años anteriores como los canales digitales para realizar el proceso. Sin embargo, una gran parte de los encuestados considera que existen aspectos que podrían mejorar como el tiempo de reembolso de este beneficio.

11.- ¿Ha recibido comunicaciones actualizadas por parte de la administración tributaria sobre los avances y resultados del proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

Figura 11: Percepción sobre las comunicaciones actualizadas de la Administración Tributaria sobre el proceso de devolución del IVA



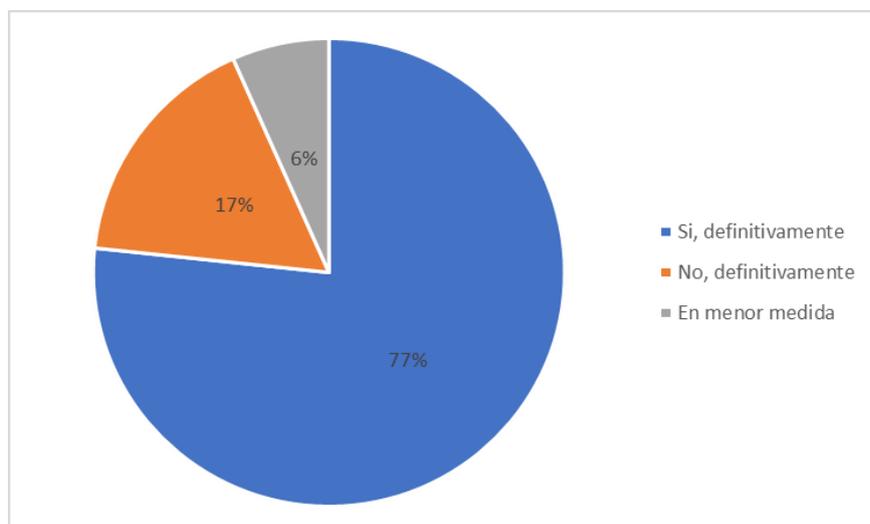
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En esta pregunta el 67% de las personas encuestadas respondieron que “sí, comunicaciones actualizadas y claras”, el 16% “No, poco frecuentes o confusas” y el 17% “Ninguna comunicación en absoluta ” sobre las comunicaciones actualizadas sobre el proceso de devolución del IVA.

Podemos concluir que, un gran número de encuestados tiene la percepción de que las comunicaciones son actualizadas y claras, sin embargo, otra parte de los encuestados expreso que son poco frecuentes o confusas debido a que no tienen destrezas con el uso de los canales digitales.

12.- ¿Cree que una mayor eficiencia en la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022 contribuye a mejorar su bienestar económico y social?

Figura 12: Percepción sobre la relación entre la eficiencia en la devolución del IVA y el bienestar económico y social de las personas de la tercera edad



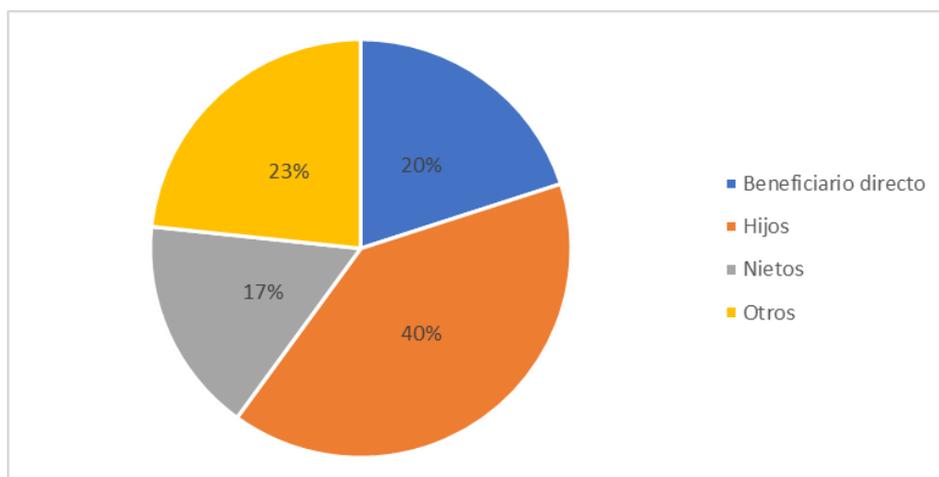
Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En este caso el 77 % de las personas encuestadas respondieron que “sí, definitivamente”, el 17% “No, definitivamente” y 6 % indicaron que “En menor medida”.

Las personas encuestadas ven una relación directa entre la eficiencia en el proceso de devolución del impuesto del valor agregado y su bienestar económico y social. Los encuestados manifestaron que la eficiencia sería un factor clave, pero también puede haber otros elementos a considerar para mejorar su bienestar en general.

13.- ¿Quién realizó el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

Figura 13: Responsables del proceso de devolución del IVA a personas de la tercera edad en Guayaquil



Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En esta pregunta el 40% de las personas encuestadas respondieron que los “hijos” realizan los procedimientos de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad, el 20% “Beneficiario directo”, el 17% “nietos” y el 23% “otros” como por ejemplo terceras personas que contratan para que le realicen el proceso de devolución del IVA. Quienes cobran entre un 10% a 20% sobre el valor acreditado por el SRI.

Podemos concluir que, en general, la devolución del IVA en la mayoría de los casos, son los hijos quienes se encargan de realizar el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad. También se destaca que un porcentaje significativo de beneficiarios directos se involucra en el proceso. Finalmente, un porcentaje importante de personas encuestadas contratan a terceras personas para que le realicen el proceso de devolución debido a su desconocimiento.

2.5 Beneficiarios de la devolución de IVA

2.5.1 Comparación periodo fiscal 2022- 2023

De acuerdo con Primicias (2023) El reintegro del IVA a las personas mayores de 65 años y a personas con enfermedades catastróficas se incremento de \$62.9 millones en el periodo de enero y mayo 2022 a \$130,2 millones en comparación con el mismo periodo del año 2023. Esto se debe a que los beneficiarios pueden realizar el proceso a través de canales digitales, por la razón aumento \$67,3 millones.

El número de personas beneficiadas también aumento a 321.364 en el periodo de enero a mayo en comparación con el mismo periodo del 2022, esto significa que incrementó un 55% (Primicias, 2023).

Tabla 5

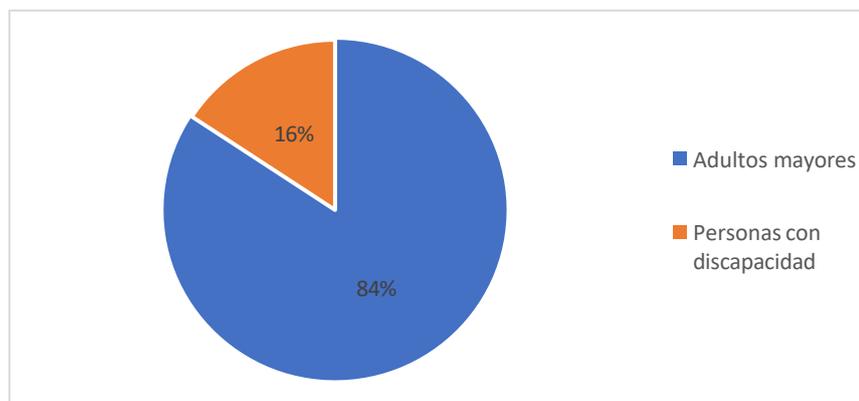
Devoluciones del IVA en millones de dólares enero a mayo 2022-2023

Periodo Enero a mayo 2022	Periodo Enero a mayo 2023
\$62.9	\$130,2

Fuente: Primicias (2023)

Realizado: Vélez, M. (2023)

Figura 14: Beneficiarios de la devolución del IVA Periodo: Enero - mayo 2023



Elaborado por: Vélez, M. (2023)

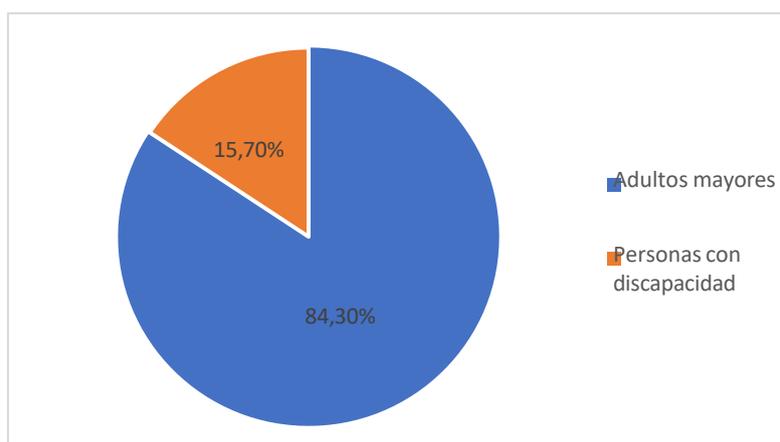
En la siguiente figura se observa que el 84% de las personas que requieren la devolución del IVA son adultos mayores. Mientras que el 16% son personas con discapacidad. Es decir que la mayoría de las personas favorecidos de la devolución del IVA son personas de la tercera edad en comparación del periodo de enero a mayo 2023.

2.5.2 Comparación periodo fiscal 2022- 2021

La Administración Tributaria recepto 387.152 solicitudes entre enero y agosto del 2022, de los cuales el 84.3% corresponden a personas de la tercera edad, es decir 326369 mientras que el 15.7% corresponden a personas con discapacidad, es decir 60783 solicitudes (Primicias, 2022).

De acuerdo con Primicias (2022) En el mismo periodo del año 2021 la Administración Tributaria recibió 268.333 solicitudes para la devolución del IVA. En comparación con el mismo periodo del 2022-2021, la Administración Tributaria tuvo un incremento en el número de solicitudes en el año 2022, debido a que recibió más solicitudes y también por el aumento de los precios (inflación) de bienes y servicios. El Universo (2022) por otra parte indica que otra razón del incremento se debe a la implementación de la facturación electrónica de forma obligatoria para los contribuyentes, excepto los RIMPE Negocios Populares, facilitando la devolución en el momento de la compra de bienes y servicios para su uso personal o consumo, mas no para actividades comerciales en establecimientos autorizados por el SRI.

Figura 15: Beneficiarios de la devolución del IVA Periodo: Enero – agosto 2022



Elaborado por: Vélez, M. (2023)

En la siguiente figura se observa que el 84,3% de las personas que solicitan la devolución del IVA son adultos mayores. Mientras que el 15.7% son personas con discapacidad. Es decir que la mayoría de los beneficiarios de la devolución del IVA son personas de la tercera edad en comparación del periodo de enero a agosto del 2022.

La Administración Tributaria acreditó por concepto de devolución del impuesto del valor agregado un valor de \$326,62 millones en el periodo enero a agosto 2022, mientras que el mismo periodo del 2021 \$224,11 millones. Es decir que en el 2022 incremento 46% el valor devuelto por la Administración Tributaria, es decir \$102,51 millones (Primicias, 2022).

En la siguiente tabla se observa un incremento en la devolución del IVA de la Administración Tributaria en millones de dólares comparando el periodo enero a agosto del periodo 2022-2021.

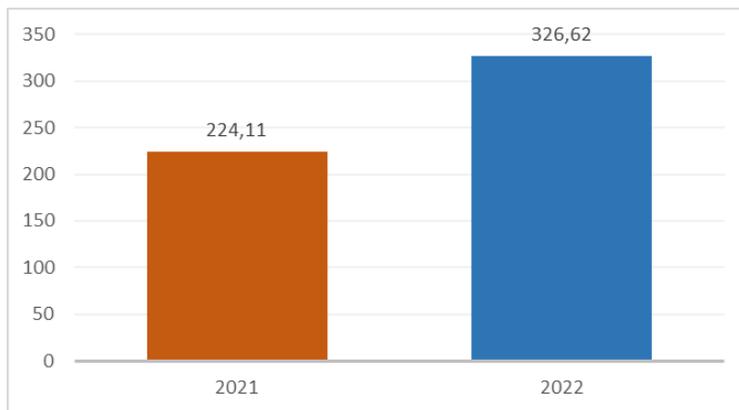
Tabla 6

Devoluciones del IVA en millones de dólares enero – agosto 2022-2021

Periodo Enero a agosto 2022	Periodo Enero a agosto 2021
\$326,62	\$224,11

Fuente: Primicias (2022)
Realizado: Vélez, M. (2023)

Figura 16: Devolución del IVA Periodo: Enero – agosto 2022 en millones de dólares



Elaborado por: Vélez, M. (2023)

III. PROPUESTA

En base al análisis realizado, se presenta un informe con los datos de la investigación sobre “La eficiencia de la Administración Tributaria en la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el período 2022”.

La devolución de este valor tiene como objetivo aliviar la carga financiera de las personas de la tercera edad, al restituir una parte del Impuesto al Valor Agregado (IVA) que han pagado en sus compras cotidianas, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida y promover la equidad social.

Las personas de la tercera edad tienen derecho a solicitar la devolución del IVA de las adquisiciones realizadas hasta un máximo de 5 años una vez emitido el comprobante de venta. El monto máximo en el periodo 2022 fue de \$102, en el periodo anterior (2021) de \$96 y actualmente (2023) \$108.

La Administración Tributaria ofrece a los beneficiarios un canal virtual y presencial para el proceso de devolución de estos valores a los adultos mayores, teniendo como máximo 60 días hábiles para emitir su respuesta sobre dicho proceso. Entre los rubros devueltos por el SRI están los de vestimenta, vivienda, salud, alimentación, educación, comunicación, cultura, deporte y transporte. Es importante recalcar que los valores devueltos por el SRI son aquellos incurridos en gastos de uso personal y no comercial.

Dentro de las investigaciones, también se encontró que los adultos mayores de edad pueden ser sujetos de estafadores, debido al desconocimiento de las leyes tributarias y de la tecnología. Dichos estafadores le ofrecen supuestos bonos en los cuales no le pagan ni la cuarta parte del monto real solicitado al SRI. Por tal razón, la Administración Tributaria debe mantener un control constante para que no sean víctimas de estafadores este grupo vulnerable de la sociedad. Por lo antes mencionado, las personas de la tercera edad deben tener precauciones al confiar este proceso a un tercero.

De acuerdo con las encuestas realizadas en esta investigación, se identificó lo siguiente:

El 50% de los encuestados si conocen acerca de la devolución del IVA a personas de la tercera edad, sin embargo, el resto conoce muy poco o nada y por dicho motivo recurren a terceras personas. Del total de los encuestados el 93% ha accedido a la Devolución.

De los encuestados el 40% indicaron que la Administración Tributaria es parcialmente ágil y eficiente en este proceso. Por lo cual el 47% se encuentra insatisfecho debido a atrasos y complicaciones en el proceso.

El 43% indico que la Administración Tributaria cumple con el tiempo estipulado y señalan que existen posibles áreas de mejora en el proceso para garantizar una mejor experiencia a los beneficiarios.

El 37% de los encuestados consideran que no son claros y accesibles los requisitos para la devolución del IVA. Lo que conlleva a que el 43% de los encuestados presenten dificultades en el proceso de devolución.

El 50% de los encuestados respondió que la Administración Tributaria si brindo información y asistencia suficiente. Sin embargo, un número importante de beneficiarios indico que se les complica acceder a ellos por falta de conocimientos tecnológicos.

El 43% de los beneficiarios encuestados tienen una percepción de que no recibieron con claridad y prontitud respuestas a sus consultas o reclamos de la Administración Tributaria. Por consiguiente, el 56% sugirió que la Administración Tributaria debe implementar mejoras significativas, y que a pesar de establecer canales digitales y automática del IVA aún tienen dificultades en el proceso.

El 67% de los adultos mayores encuestados expreso que si ha recibido comunicaciones actualizadas, no obstante, otro grupo indico que no tienen destrezas

en el uso de canales digitales y no pudieron revisar la información a tiempo.

El 77% respondieron que sí, definitivamente la eficiencia de la Administración Tributaria en la devolución del IVA contribuye a su bienestar económico y social. Por ende, los adultos mayores buscan a través de sus hijos mayormente con un 40% acceder a este beneficio, seguido por el 23% otros, es decir, contratan a una tercera persona quienes cobran entre 10% a 20% sobre el valor devuelto. Mientras que el 20% es realizado por el beneficiario directo y apenas un 17% por los nietos.

Finalmente, comparando el periodo de enero a agosto del año 2022-2021 existió un incremento en la tasa de devoluciones. En el periodo 2022 incremento un 46% el monto reembolsado por concepto de IVA a las personas de la tercera edad por parte de la Administración Tributaria. Es decir \$102,51 millones más que el mismo periodo del año anterior.

La tasa por devolución de IVA se mantiene en forma creciente en lo que va del año, comparando el periodo de enero a mayo del 2023-2022. El incremento es del 55%, es decir que aumento el número de favorecidos de dicho proceso. De esta devolución asciende a \$130,2 millones.

Otro dato importante, es que, comparando la totalidad de beneficiarios un 84% son adultos mayores y un 16% son personas con discapacidad tanto para el periodo 2021-2022-2023.

IV. CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general examinar la eficiencia de la Administración Tributaria en la devolución del IVA a personas de la tercera edad en Guayaquil, periodo 2022. Los datos y estadísticas obtenidas en la investigación y en la encuesta permitieron elaborar una propuesta, la cual contribuirá a mejorar este proceso.

El primer objetivo de la investigación se desarrolló mediante la revisión de diferentes referentes teóricos que sustentan la devolución de los impuestos a las personas de la tercera edad. En la revisión de la literatura dentro de los antecedentes se presentaron investigaciones que han abordado diversas perspectivas en trabajos realizados sobre la devolución del IVA en diferentes ciudades.

En el desarrollo del segundo objetivo se pudo describir el entorno actual en las devoluciones a las personas de 65 años de edad y comparar con periodos anteriores. En la cual se pudo evidenciar que existe un incremento en la tasa de devolución del IVA, y esto se debe a la implementación de canales digitales y a la devolución del IVA automática en establecimientos autorizados por la Administración Tributaria.

Finalmente, en desarrollo del tercer objetivo se elaboró un informe técnico sobre los hallazgos de la devolución de IVA de las personas de la tercera edad. En el cual se destacan los siguientes puntos; un gran número de personas de la tercera edad se han beneficiado de la devolución del IVA, sin embargo, no se encuentran del todo satisfechos, y consideran que la Administración Tributaria debe mejorar la agilidad, evitar atrasos y complicaciones en el proceso. Además, se resalta que los adultos mayores a menudo enfrentan desconocimientos tecnológicos para acceder a la información y asistencia proporcionada por la Administración Tributaria.

A pesar de las dificultades, la devolución del IVA tiene un impacto positivo en el bienestar económico y social de los adultos mayores, según la mayoría de los encuestados. La tendencia ascendente en el número de beneficiarios y la cantidad total devuelta reflejan un aumento constante a largo de los años. También se identificó

que existen deficiencias en los mecanismos de control y supervisión, lo que puede propiciar casos de estafa a personas de la tercera edad. Es importante tomar medidas para garantizar que los recursos lleguen efectivamente a quienes los necesitan.

Se recomienda promover la concientización y educación constante entre las personas de la tercera edad sobre sus derechos y cómo acceder a la devolución del IVA de forma efectiva por parte de la Administración Tributaria, impulsando campañas informativas y programas de capacitación que faciliten el proceso.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, D. A., & M. J. (2019). La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana: período 2014–2016. pág. p.39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7054940>
- Caiza, J. A., & Pullozasig, C. P. (2019). *Análisis de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi.*
- Castillo, J. M. (2023). *La devolución del Impuesto al Valor Agregado como beneficio fiscal en las personas de la tercera edad en el Ecuador.*
- Choez, J. L. (2022). *Análisis sobre el aprovechamiento de los beneficios tributarios en las personas de la tercera edad del recinto las Piñas de la parroquia Julcuy del Cantón Jipijapa.*
- Delgado, M. D. (2018). *Gestión del Servicio de Rentas Internas como ente Administrativo del impuesto en el Ecuador. Machala.*
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12805/1/ECUACE-2018-CA-DE00827.pdf>
- El Universo. (12 de 10 de 2022). *Desde el 18 de octubre habrá tres ajustes para la devolución del IVA.* <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/desde-el-18-de-octubre-habra-tres-ajustes-para-la-devolucion-del-iva-nota/>
- Huasco, T. I. (2022). *Devolución del impuesto al valor agregado a personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi.*
- INEC. (2010). *Censo Nacional de Población y Vivienda 2010.*
[https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/#:~:text=En%20nuestro%20pa%C3%ADs%20existen%3A%201.049,%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20total\).](https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/#:~:text=En%20nuestro%20pa%C3%ADs%20existen%3A%201.049,%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20total).)
- Menéndez, P. M. (2020). *Análisis social de la devolución del IVA a los adultos mayores del cantón Santo Domingo.*
- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). (2023). *Adultos mayores deben hacer respetar sus derechos solo presentando su cédula de ciudadanía.*
<https://www.inclusion.gob.ec/adultos-mayores-deben-hacer-respetar-sus-derechos-solo-presentando-su-cedula-de-ciudadania/>
- Plataformas Urbanas y de Ciudades de América Latina y el Caribe. (02 de 08 de 2023). *Datos demográficos.* <https://plataformaurbana.cepal.org/es/node/134>
- Primicias. (29 de 09 de 2022). *La devolución del IVA para la tercera edad será*

- electrónica*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/devolucion-iva-facturacion-electronica/#:~:text=La%20devoluci%C3%B3n%20del%20IVA%20es,%2C%20vivienda%2C%20transporte%20y%20educaci%C3%B3n>.
- Primicias. (11 de 10 de 2022). *La devolución del IVA será solo presencial hasta el 17 de octubre*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/devolucion-iva-presencial-octubre/>
- Primicias. (06 de 06 de 2023). *Devolución del IVA se duplicó por vigencia de solicitudes en línea*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/devolucion-iva-sri-solicitudes-digitales/>
- Ramírez, J., & Carrillo, P. (2020). *"Indicador de eficiencia recaudatoria del impuesto al valor agregado y del impuesto a la renta del Ecuador"*. Revista Cepal. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45954/1/RVE131_Ramirez.pdf
- Rodríguez, Y. J. (2019). *La devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la tercera edad y la disminución del Presupuesto General del Estado en la Provincia de Santa Elena, año 2017*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5011>
- Servicio de Rentas Internas (SRI). (2023). *IVA pagado por personas adultas mayores*. <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>
- Vélez, E. E. (2016). *Control de devolución de IVA a personas de la tercera edad*.

ANEXOS

ENCUESTA SOBRE LA EFICIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN GUAYAQUIL DURANTE EL PERIODO 2022

Responda las siguientes preguntas, seleccione un literal.

1.- ¿Conoce el beneficio de la devolución del IVA?

- A) Si
- B) No
- c) Muy poco

2.- ¿Ha accedido al servicio de devolución del IVA a las personas de la tercera edad?

- A) Si
- B) No

3.- ¿Considera que el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022 fue ágil y eficiente?

- A) Sí, fue ágil y eficiente
- C) Parcialmente ágil y eficiente
- D) No, fue ágil ni eficiente

4.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

- A) Muy satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Insatisfecho

5.- ¿Ha recibido la devolución del IVA en el tiempo estipulado durante el periodo 2022?

A) Sí, siempre en el tiempo estipulado

B) No, en la mayoría de los casos fuera del tiempo estipulado

C) Nunca en el tiempo estipulado

6.- ¿Considera que los requisitos para recibir la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022 son claros y accesibles?

A) Sí, muy claros y accesibles

B) No, en la mayoría no muy claros y confusos

C) Completamente confusos

7.- ¿Ha experimentado dificultades al presentar la documentación necesaria para recibir la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

A) Si, muchas dificultades y obstáculos

B) No, ninguna dificultad

8.- ¿Considera que la administración tributaria ha brindado suficiente información y asistencia sobre el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

A) Sí, brindo información y asistencia suficiente

B) No, brindo información clara y asistencia suficiente

D) Poca información y asistencia insuficiente

9.- ¿Ha recibido una respuesta clara y oportuna por parte de la administración tributaria en caso de consultas o reclamos sobre la devolución del IVA en el periodo 2022?

- A) Sí, siempre respuestas claras y oportunas
- B) No, nunca respuestas claras y oportunas
- C) Respuestas confusas o tardías

10.- ¿Considera que se han implementado mejoras significativas en el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022 en comparación con años anteriores?

- A) Sí, muchas mejoras significativas
- B) No, pocas mejoras significativas
- C) Ninguna mejora en absoluto

11.- ¿Ha recibido comunicaciones actualizadas por parte de la administración tributaria sobre los avances y resultados del proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

- A) Sí, comunicaciones actualizadas y claras
- B) No, poco frecuentes o confusas
- C) Ninguna comunicación en absoluto

12.- ¿Cree que una mayor eficiencia en la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022 contribuye a mejorar su bienestar económico y social?

- A) Sí, definitivamente
- B) No, definitivamente
- C) En menor medida

13.- ¿Quién realizó el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil durante el periodo 2022?

- A) Beneficiario directo
- B) Hijos
- C) Nietos
- D) Otros