

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo
UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA: “CARACTERIZACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA
EN DISCAPACITADOS. - CASO NAF DEL CAMPUS AZOGUES”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR: DANIEL PATRICIO ORTEGA VICUÑA

DIRECTOR: ING. MANUEL RAFAEL QUEVEDO BARROS, MGS.

AZOGUES-ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Daniel Patricio Ortega Vicuña portador de la cédula de ciudadanía N° **0350178083**. Declaro ser el autor de la obra: “**CARACTERIZACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA EN DISCAPACITADOS. - CASO NAF DEL CAMPUS AZOGUES**”, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Azogues, **03 de enero de 2024**

Daniel Patricio Ortega Vicuña

C.I. 0350178083

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

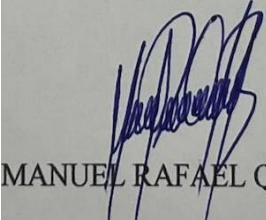
Manuel Rafael Quevedo Barros

DOCENTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

De mi consideración:

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: **“CARACTERIZACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA EN DISCAPACITADOS. — CASO NAF DEL CAMPUS AZOGUES”**, realizado por: **Daniel Patricio Ortega Vicuña**, con documentos de identidad: **0350178083**, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría ha sido asesorado, orientado, revisado y supervisado durante su ejecución, bajo mi tutoría en todo el proceso, por lo que certifico que el presente documento, fue desarrollado siguiendo los parámetros del método científico, se sujeta a las normas éticas de investigación que exige la Universidad Católica de Cuenca, por lo que está expedito para su presentación y sustentación ante el respectivo tribunal.

Azogues, 02 de enero de 2024



MANUEL RAFAEL QUEVEDO BARROS

CÉDULA DE IDENTIDAD: 1204499717

DIRECTOR

**CARACTERIZACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA EN DISCAPACITADOS. -
CASO NAF DEL CAMPUS AZOGUES**

Daniel Patricio Ortega Vicuña – Ing. Manuel Rafael Quevedo Barros, Mgs. Universidad Católica de Cuenca daniel.ortega.83@est.ucacue.edu.ec

RESUMEN

En Ecuador los individuos con capacidades especiales gozan de políticas gubernamentales para avalar una mejor vida. Uno de los beneficios que más acaecimiento tienen, es la obligatoriedad del reembolso del Impuesto al Valor Agregado (IVA) que a pesar de que este instituido legalmente, no deja de constituir un gasto para el estado. El presente estudio se enfoca en caracterizar los procesos de la devolución del IVA en personas discapacitadas atendidas en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) del campus Azogues; para ello, se considerarán las condiciones y requisitos para ser acreedores a este beneficio tributario. Para el logro de este objetivo planteado usaremos una investigación descriptiva y transversal para conocer la situación actual que tiene el NAF con respecto a la asistencia tributaria que brinda sobre la devolución del IVA a personas discapacitadas con un enfoque cuantitativo realizando encuestas a los diferentes beneficiarios. El estudio cuenta con una muestra de 1102 personas discapacitadas las cuales fueron encuestadas durante el año 2022 y el primer semestre del año 2023 realizadas en la NAF campus Azogues, obteniéndose como principal resultado las características de la devolución del IVA, concluyendo que las personas con discapacidad atendidas en el NAF no desconocen de los diferentes beneficios más comunes y que están contemplados en la ley, siendo el más importante la devolución del IVA, identificando así un nivel de conocimiento sobre el beneficio tributario y el proceso a seguir para dicho beneficio.

Palabras clave: IVA, devolución, discapacidad, beneficio tributario

CHARACTERIZATION OF VAT REFUND FOR DISABLED INDIVIDUALS – A CASE OF NAF AT AZOGUES CAMPUS

Daniel Patricio Ortega Vicuña – Manuel Rafael Quevedo Barros, Mag. Eng.
Catholic University of Cuenca daniel.ortega.83@est.ucacue.edu.ec

ABSTRACT

In Ecuador, individuals with disabilities benefit from government policies to ensure a better life. One of the most impactful benefits is the mandatory refund of the Value Added Tax (VAT), which, despite being legally instituted, still constitutes an expense for the state. This study focuses on characterizing the processes of VAT refunds for disabled individuals served at the Azogues campus's Accounting and Fiscal Support Center (NAF by its Spanish acronym). The conditions and requirements to qualify for this tax benefit will be considered to achieve this goal. To accomplish this stated objective, a descriptive and cross-sectional investigation will be used to understand the current situation of NAF regarding tax assistance provided for the VAT refund to disabled individuals, with a quantitative approach involving surveys of different beneficiaries. The study includes a sample of 1102 people with disabilities surveyed during 2022 and the first semester of 2023 at the NAF Azogues Campus. The main result obtained is the characterization of VAT refund, concluding these individuals served at NAF are aware of various expected benefits outlined in the law, the most significant being the VAT refund. Therefore, a level of knowledge about the tax benefit and the claim process was identified.

Keywords: VAT, refund, disability, tax benefit



CONTENIDO

Introducción	7
Marco Teórico	9
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	9
Devolución de IVA	10
Categorización de la devolución del IVA a discapacitados	10
Personas con carnet de discapacidad	12
Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)	13
Metodología	14
Enfoque de la investigación	15
Tipo de investigación	15
Diseño de la investigación	15
Población y Muestra	15
Resultados	16
Discusión	21
Conclusiones	22
Formato – Encuesta de satisfacción usuarios NAF	25

CARACTERIZACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA EN DISCAPACITADOS. – CASO NAF DEL CAMPUS AZOGUES

Daniel Patricio Ortega Vicuña
daniel.ortega.83@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca Sede Azogues
<https://orcid.org/0000-0003-4845-5189>

Introducción

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un impuesto indirecto que recae sobre los consumidores y se paga sobre el precio de los productos y bienes que adquirimos (Calle et al., 2017). El IVA es un impuesto que afecta a diario a todos los contribuyentes en todo el mundo, y su porcentaje varía según el país (Polo y Villasmil, 2018). En el caso de Ecuador, se ubica entre los países con menor Impuesto al Valor Agregado que se cobra dentro de Latinoamérica, con un porcentaje real del 12% (Garriga, 2021).

Sin embargo, el IVA en Ecuador, así como en otros países, puede ser devuelto a diferentes beneficiarios realizando el trámite tributario (Granda et al., 2019). La devolución del IVA es un beneficio tributario de carácter personal previsto en la Ley de Régimen Tributario, que es un favor de las personas incapacitadas que buscan devolver el valor del IVA pagado en la adquisición local de bienes y servicios de primera necesidad (Pico, 2021). Esta se solicita en la liquidación del último trimestre del año llenando un formulario (Andrade y Cevallos, 2022). Si olvidamos solicitar la devolución en ese momento, tendremos que esperar al último trimestre del siguiente ejercicio

Los individuos con capacidades especiales que igualen o superen el 30% de acuerdo a la calificación perpetrada por la autoridad competente, tienen derecho al reintegro del IVA pagado por sus adquisiciones de bienes y productos de primera necesidad obtenidos para uso y consumo personal, con importes autorizados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) (Fernández, 2008).

Según el Censo de 2010, en Ecuador hay registradas 471.205 personas con capacidades especiales. De ellos, el 45,66% tiene discapacidad física, el 23,12% intelectual, el 14,12% auditiva, el 11,54% visual y el 5,55% psicosocial (Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades, 2023).

En la provincia de Cañar, cantón Azogues, existen un total de 3.401 personas con capacidades especiales de las cuales el 36,52% tiene discapacidad física, el 25,64% intelectual, el 12,61% auditiva, el 17,32% tiene visual y el 7,91% visual (Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades, 2023). Debido a la falta de análisis de datos dentro del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) respecto a la devolución del IVA a personas con discapacidad, es necesario un estudio que caracterice este beneficio tributario.

El objetivo de la presente investigación es caracterizar los procesos de la devolución del IVA en personas discapacitadas atendidas en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) del campus Azogues.

La Ley de Discapacidad numeral 180 establece un sistema de prevención, atención e integración de las personas con discapacidad, que les permite tener igualdad de oportunidades para desempeñar un rol equivalente al de otras personas de la comunidad. Se crea el Consejo Nacional de la Discapacidad como persona jurídica pública con autonomía operativa, patrimonio propio y presupuesto especial (Ley Orgánica de Discapacidades, 2014). El Manual de Atención a Personas con Discapacidad proporciona una introducción a la discapacidad, teniendo en cuenta el marco legal para el acceso efectivo a la justicia de las personas con discapacidad (Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades, 2023)

Marco Teórico

Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Es necesario mencionar que se conoce como IVA al impuesto que grava al valor de las transferencias locales o importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización y al valor de los servicios prestados.” (Servicio de Rentas Internas, 2023).

El párrafo anterior, señala que el IVA es un impuesto que grava el valor de las transferencias o importaciones locales de bienes muebles, en todas las etapas de su comercialización, y sobre el valor de los servicios prestados.

Andrade y Cevallos (2022) manifiesta que “los impuestos cumplen un papel importante en el crecimiento y desarrollo de los individuos de un determinado país, ya que influyen en la micro como en la macroeconomía, sirven de manera efectiva como una de las herramientas principales en lo que respecta a política fiscal en términos generales”.

El párrafo cita a Andrade y Cevallos para explicar la importancia de los impuestos en el crecimiento y desarrollo de las personas de un país. Afirma que los impuestos tienen un impacto tanto en la micro como en la macroeconomía y sirven como una de las principales herramientas de la política fiscal en general.

El IVA es un gravamen que lo terminan cancelando los consumidores finales, sin importar sus condiciones financieras, en el evento que la tarifa del bien o servicio sea del 12% y no del 0%, en términos monetarios, el pago sobre la misma base imponible, es equitativa para todos.” (Chamba et al., 2019)

Es decir que cuando nos referimos al Impuesto al Valor Agregado IVA, nos estamos refiriendo a un impuesto denominado indirecto y regresivo, ya que no todos pagan en función a su capacidad contributiva o a su nivel de ingresos como si sucede con los impuestos directo como el Impuesto a la Renta.

Devolución de IVA

Por su parte la devolución del IVA, es el Trámite habilitado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) que permite a las personas naturales o jurídicas que tengan el derecho a la devolución de IVA como exportadores de bienes solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) mediante la presentación de los requisitos correspondientes en los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional (Granda et al., 2019).

De acuerdo con los autores antes señalados, el escrito, describe el trámite de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) habilitado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) para personas naturales o jurídicas que tengan derecho a la devolución de IVA como exportadores de bienes. Para solicitar la devolución del IVA, se deben presentar los requisitos correspondientes en los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional.

Para solicitar la devolución de exportadores de bienes deberá:

- Encontrarse inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Cumplir todas las formalidades aduaneras relacionadas al perfeccionamiento de la exportación definitiva a ser declarada.
- Encontrarse registrado en el catastro del sistema de devoluciones de IVA por internet, excepto para quienes se acojan al mecanismo excepcional.
- No haber prescrito el derecho a la devolución del IVA por el período solicitado; y,
- Haber efectuado los procesos de pre-validación, excepto para la devolución por coeficientes (Bastidas et al., 2020)

Categorización de la devolución del IVA a discapacitados

Por su parte, los grados de discapacidad son las distintas posibilidades dentro de una escala, del nivel de dificultad de una persona para valerse por sí misma (Loredo et

al., 2016). Para acceder a la devolución del IVA en Ecuador, la persona debe tener un grado de discapacidad igual o superior al 30% y haber realizado el pago del IVA por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad

En esta parte se hace mención a los diversos grados de discapacidad que pueden tener las personas y como esto incide en la devolución parcial o total del impuesto al valor agregado y el porcentaje de discapacidad que debe tener para acceder a este beneficio.

En el Ecuador los grados de discapacidad se encuentran regulados por un Reglamento de Ley “Para efectos de este Reglamento y en concordancia con lo establecido en la Ley, se entenderá por persona con discapacidad a aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en una proporción equivalente al treinta por ciento (30%) de discapacidad, debidamente calificada por la autoridad sanitaria nacional” (Ley Orgánica de Discapacidades, 2014).

El párrafo describe la definición de persona con discapacidad según el Reglamento de Ley en Ecuador, que se basa en la restricción permanente de la capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer actividades esenciales de la vida diaria, en una proporción equivalente al 30. % de discapacidad, debidamente calificada por la autoridad sanitaria nacional.

Es necesario mencionar que, a partir de enero de 2022, el monto máximo mensual de devolución del IVA para bienes y servicios de primera necesidad, de consumo o uso personal corresponde a USD 102. Este monto varía según el porcentaje de discapacidad del beneficiario, conforme a la aplicación de la tabla de proporcionalidad prevista en el artículo 21 del Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades:

Tabla 1*Porcentaje de aplicación del beneficio según el grado de discapacidad*

Grado de discapacidad	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%

Nota: La tabla 1 muestra el porcentaje de aplicación del beneficio según el grado de discapacidad. Fuente: Servicio de Rentas Internas (2023).

Servicio de Rentas Internas (2023).

Tabla 2*Monto acreedor según el porcentaje de discapacidad*

Porcentaje	Monto
USD 102 X 60%	USD 61,20
USD 102 X 70%	USD 71,40
USD 102 X 80%	USD 81,60
USD 102 X 100%	USD 102

Nota: La Tabla 2 muestra el monto acreedor según el porcentaje de discapacidad. Fuente: Servicio de Rentas Internas (2023).

Rentas Internas (2023).

Personas con carnet de discapacidad

Es necesario mencionar que toda persona con discapacidad tendrá su cédula como documento habilitante para identificar su condición de discapacidad y hacer los trámites pertinentes. Implica que se elimina la emisión e impresión del carné en las nuevas calificaciones y recalificaciones en los establecimientos de salud que se encargan del proceso (Alava y Calero, 2020).

“El Ministerio de Salud Pública (MSP) informó que las personas pueden acercarse a una de las 185 agencias del Registro Civil para cambiar su documento. Para ello se ha elaborado un cronograma que arranca en este mes y se extenderá hasta diciembre de 2023.

A continuación, el cronograma para el cambio del carné a la cédula, que se ha propuesto para garantizar un proceso ágil y ordenado. Recuerde que no se requiere agendamiento y el trámite para las personas con discapacidad igual o superior al 30% es gratuito” (Alava y Calero, 2020).

Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)

La importancia de la recaudación fiscal se visibiliza en su gran aporte, aproximadamente el 40%, al Presupuesto General del Estado; la cual, se vio afectado por la crisis sanitaria del 2020 dada la pandemia por virus COVID19; siendo que al momento se realiza diferentes esfuerzos por parte del Estado para primero incentivar el aparato productivo de nuestro país y lograr una mayor eficiencia en el recaudo de tributos. Por otro lado, el tema fiscal contempla también a más de deberes, derechos para los ciudadanos de grupos especiales, como son discapacitados y adultos mayores, quienes tiene la posibilidad de solicitar la devolución de los valores pagados por concepto de Impuesto al Valor Agregado (IVA).}

Con este antecedente y considerando que el Proyecto NAF se constituye como un apoyo a la ciudadanía para el cumplimiento de sus obligaciones y acceso a sus derechos tributarios, el mismo se plantea concretar el acompañamiento para que las personas, que lo necesitaran, puedan cumplir dichos mandatos y por otra parte ser un centro donde los estudiantes de la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE) accedan a casos reales que les permitan cumplir con sus horas practicas pre profesionales, con lo cual se complemente su proceso de aprendizaje en las distintas de carrera de la Institución.

El Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Universidad Católica de Cuenca, implementa el nuevo servicio de atención gratuita, en áreas contables y tributarias, dirigido a personas no obligadas a llevar contabilidad, tiene como vínculo permanente entre la academia y la sociedad mediante la transferencia de conocimientos y tecnologías pertinentes, su misión es promover la articulación de la Universidad con la comunidad mediante el intercambio de aprendizajes que contribuya a la solución de los problemas de la sociedad a través de la planificación de acciones, ejecución de proyectos y la gestión de resultados, aportando así al desarrollo local, regional, nacional y

contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población con especial énfasis en los grupos de atención prioritaria, así como su visión es ser el vínculo permanente entre la academia y la sociedad mediante la transferencia de conocimientos y tecnologías pertinentes, con calidad y de impacto generando cambios sostenibles en procesos de desarrollo local, regional y nacional teniendo en cuenta el siguiente objetivo estratégico que es Impulsar la Vinculación con la Sociedad a través de programas y proyectos innovadores, que impacten en el desarrollo de la sociedad contribuyendo con soluciones a problemas sociales ambientales y productivos, con especial atención en los grupos vulnerables (Universidad Católica de Cuenca, 2023).

El NAF tiene como objetivo promover la articulación de la Universidad con la comunidad a través de la transferencia de conocimientos y tecnologías relevantes. Su misión es contribuir a la solución de los problemas de la sociedad a través de la planificación de acciones, ejecución de proyectos y gestión de resultados, contribuyendo así al desarrollo local, regional y nacional y mejorando la calidad de vida de la población, con especial énfasis en grupos de atención prioritaria.

Metodología

El método que se utilizó en el estudio corresponde al método inductivo el mismo que, según Hernández y Mendoza (2018) permite establecer conclusiones generales a través de premisas específicas. En el caso del estudio, se utilizó este método puesto que se seleccionó un grupo específico de los individuos que conforman la población. De igual manera, el paradigma en el que se encontró el estudio corresponde al positivista, el mismo que, permite dar una explicación del problema a partir de técnicas cuantitativas y estadística descriptiva (Hernández y Mendoza, 2018). Para el estudio, se realiza un análisis del año 2022 y el primer trimestre del año 2023.

Enfoque de la investigación

La revisión documental., se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, el mismo que permitió evaluar información o datos numéricos o cuantitativos de una problemática en específica (Hernández y Mendoza, 2018). En el caso específico del estudio, el enfoque de investigación permitió establecer la caracterización que genera el reintegro del IVA en personas con discapacidad en la NAF.

Tipo de investigación

A partir de la investigación descriptiva, se estableció la situación actual de la gestión en el centro NAF del campus Azogues. Esta técnica permitió alcanzar el objetivo, a partir de la misma se respondió a las diferentes características y beneficios que tienen las personas discapacitadas al realizar su devolución del IVA en dicho lugar.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue descriptiva de acuerdo con Guevara et al., (2020) "La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se utiliza para describir y medir las características de un fenómeno o grupo de personas".

Población y Muestra

Población

La población del objeto de estudio fue de 1,102 contribuyentes que se acercaron a realizar el trámite de devolución de IVA en la oficina del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Universidad Católica de Cuenca, campus Azogues.

Muestra

n = tamaño de la muestra que se desea calcular

e = nivel de error muestral elevado al cuadrado (general 5%)

N = población para el cual el estudio es valido

$$n = \frac{N}{1 + (0.05)^2 * N}$$

$$n = \frac{1,102}{1 + (0.05)^2 * 14} = 285 \text{ Beneficiarios (encuestas)}$$

La aplicación de las encuestas, se realizó a través de trabajo de campo, es decir, las visitas realizadas al establecimiento del NAF del campus Azogues, las cuales tuvieron como finalidad el brindar información acerca de los propósitos de la investigación y a la vez realizar el cuestionamiento previo a la encuesta, que consistió en establecer el cumplimiento de manera correcta la ley tributaria.

Técnicas e instrumentos para recolectar información

De acuerdo con Sánchez (2019) la encuesta es un instrumento cuantitativo que permite recopilar información a partir del diseño de un cuestionario, el mismo que permitirá describir una situación o problema en específico. De igual manera, la técnica de recolección de información corresponde al cuestionario. La encuesta fue dirigida a las diferentes personas discapacitadas beneficiarias dentro del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

Resultados

Los resultados que se obtuvieron acerca del tema de investigación “Caracterización de la devolución del IVA en discapacitados. - Caso NAF del campus Azogues”, son los siguientes:

Existe un total de 285 de los cuales se clasifican según su condición, ya sea persona con discapacidad, adulto mayor o contribuyente en general, tal como se exhibe en la Tabla 3.

Tabla 3

Resultados sobre el número de encuestados y su condición en el periodo 2022-2023

Resultados de encuestados	AÑO 2022				AÑO 2023
		Trimestre			Semestre
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Primer
Ciudadanos atendidos	285	150	127	70	240

Condición del encuestado					
Persona con discapacidad	8	0	0	0	40
Adulto mayor	150	150	127	70	200
Contribuyentes en general	127	0	0	70	240

Nota. La tabla 3 muestra la condición de los encuestados 2022 – 2023. Fuente: (Universidad Católica de Cuenca, 2023).

Tabla 4

Lugar de residencia de los encuestados periodos 2022-2023

Residencia del encuestado	Lugar de residencia				
	TRIMESTRE				SEMESTRE
	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Primero
Ecuatoriano(a) residente	285	150	127	70	200
Migrante retornado	0	0	0	0	40
Extranjero(a) residente	0	0	0	0	0

Nota. La tabla 4, muestra los lugares de residencia de los encuestados y su estatus migratorio. Fuente: (Universidad Católica de Cuenca, 2023).

De la misma manera, en la tabla 4, se analizó el lugar de residencia de dichas personas encuestadas, obteniendo los resultados mostrados en la tabla a continuación.

Para conocer si la aplicación tecnológica o espacio físico utilizado permitieron brindar una atención adecuada, si los estudiantes contaron con el conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes, y conocer la opinión sobre los horarios de atención, las encuestas arrojaron los siguientes resultados expuestos en la Tabla 5.

Tabla 5

Escala de satisfacción de los usuarios de acuerdo a la atención dada en el (NAF)

Evaluación año 2022					
Evaluación de usuarios	PRIMER TRIMESTRE				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Recursos	285	0	0	0	
Calidad de la atención	285	0	0	0	
Conocimientos	285	0	0	0	
Horarios	285	0	0	0	
Evaluación de usuarios	SEGUNDO TRIMESTRE				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Recursos	150	0	0	0	
Calidad de la atención	150	0	0	0	
Conocimientos	150	0	0	0	
Horarios	150	0	0	0	
Evaluación de usuarios	TERCER TRIMESTRE				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Recursos	127	0	0	0	
Calidad de la atención	127	0	0	0	

Conocimientos	127	0	0	0
Horarios	127	0	0	0
CUARTO TRIMESTRE				
Evaluación de usuarios	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Recursos	70	0	0	0
Calidad de la atención	70	0	0	0
Conocimientos	70	0	0	0
Horarios	70	0	0	0
AÑO 2023				
PRIMER SEMESTRE				
Evaluación de usuarios	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Recursos	240	0	0	0
Calidad de la atención	240	0	0	0
Conocimientos	240	0	0	0
Horarios	240	0	0	0

Nota. La tabla proporcionada muestra la evaluación de los usuarios para el año 2022, desglosada por trimestre. La evaluación se basa en cuatro categorías: recursos, calidad de la atención, conocimientos y horarios. Cada categoría tiene cuatro calificaciones posibles: excelente, buena, regular y mala. El número de evaluaciones para cada categoría y calificación se muestra en la tabla. Fuente: (Universidad Católica de Cuenca, 2023)

Así mismo, se analizó el medio por el que los encuestados conocieron el Núcleo de Apoyo Fiscal, siendo la agencia del SRI y las instalaciones de la institución de educación superior las principales fuentes de información.

Tabla 6

Conocimiento sobre Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal

	Conocimiento sobre Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal				
	AÑO 2022				AÑO 2023
	Primer	Trimestre			Semestre
		Segundo	Tercer	Cuarto	Primer
Medio por el que conoce el NAF					
SRI					
Ventanilla	40	70	85	90	
Agencia				45	78
Capacitación		175	100		
Institución de Educación Superior					
Instalaciones				150	42
Volanteo					
Web Institución de Educación Superior					120
Otros					

Radio	245	100	45
-------	-----	-----	----

Nota. La tabla muestra el conocimiento sobre los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) en los años 2022 y 2023, divididos por trimestres y semestres. Los datos se presentan según el medio por el que se conoce el NAF.

Fuente: (Universidad Católica de Cuenca, 2023)

Para el conocimiento de la principal razón por la que los encuestados realizan el pago de impuestos, se planteó la interrogante ¿Usted paga sus impuestos, consciente de la contribución social que realiza o por temor a multas y sanciones?, obteniendo los resultados mostrados en la tabla 7.

Tabla 7

Razón por la cual el encuestado paga sus impuestos

Razón de pago de impuestos año 2022		
Pregunta	Respuesta	
	Contribución social	Temor a multas y sanciones
PRIMER TRIMESTRE		
¿Usted paga sus impuestos, consciente de la contribución social que realiza o por temor a multas y sanciones?		285
SEGUNDO TRIMESTRE		
¿Usted paga sus impuestos, consciente de la contribución social que realiza o por temor a multas y sanciones?		150
TERCER TRIMESTRE		
¿Usted paga sus impuestos, consciente de la contribución social que realiza o por temor a multas y sanciones?		127
CUARTO TRIMESTRE		
¿Usted paga sus impuestos, consciente de la contribución social que realiza o por temor a multas y sanciones?	139	70
AÑO 2023		
PRIMER SEMESTRE		
¿Usted paga sus impuestos, consciente de la contribución social que realiza o por temor a multas y sanciones?	171	114

Nota. La tabla muestra la razón por la cual los encuestados pagan sus impuestos en diferentes trimestres del año 2022 y en el primer semestre del año 2023. La pregunta que se les hizo fue si pagan sus impuestos

conscientes de la contribución social que realizan o por temor a multas y sanciones. Fuente: (Universidad Católica de Cuenca, 2023).

También, se conoció el punto de vista de los beneficiarios a cerca del pago de impuesto frente a los servicios públicos brindados por el Estado, demostrado en la siguiente Tabla 8.

Tabla 8

Criterio sobre el valor a pagar de impuestos

Criterio sobre el pago de impuestos 2022							
		PRIMER TRIMESTRE					
Pregunta	Muy alto	Alto	Razonable	Bajo	Muy bajo	No sabe	
Considerando los servicios gubernamentales que brinda la nación, usted estima que el pago de sus gravámenes es:		285					
		SEGUNDO TRIMESTRE					
Pregunta	Muy alto	Alto	Razonable	Bajo	Muy bajo	No sabe	
Considerando los servicios gubernamentales que brinda la nación, usted estima que el pago de sus gravámenes es:		150					
		TERCER TRIMESTRE					
Pregunta	Muy alto	Alto	Razonable	Bajo	Muy bajo	No sabe	
Considerando los servicios gubernamentales que brinda la nación, usted estima que el pago de sus gravámenes es:		127					
		CUARTO TRIMESTRE					
Pregunta	Muy alto	Alto	Razonable	Bajo	Muy bajo	No sabe	
Considerando los servicios gubernamentales que brinda la nación, usted estima que el pago de sus gravámenes es:	70						
AÑO 2023							
		PRIMER SEMESTRE					
Pregunta	Muy alto	Alto	Razonable	Bajo	Muy bajo	No sabe	
Considerando los servicios gubernamentales que brinda la nación, usted estima que el pago de sus gravámenes es:			240				

Nota. La presente tabla muestra, los principales criterios de los individuos, al momento de cancelar sus impuestos. Fuente: (Universidad Católica de Cuenca, 2023).

Discusión

Según los resultados encontrados sobre las características y el impacto del reintegro del IVA en individuos con discapacidad mediante la teoría y las diferentes normas actuales que este es un conjunto de cuidado prioritaria y por lo tanto la nación está obligada a establecer acciones positivas en beneficio de este grupo.

Se concuerda con lo expresado por Granda et al., (2019) debido a que no todos los seres con capacidades especiales, conocen sobre la reintegración del IVA, lo cual es muy contundente debido que es un grupo beneficiado

De acuerdo con Baque y Choez (2022), las personas con discapacidad aumentan de forma progresiva con el pasar del tiempo y estas son más propensas a adquirir diferentes enfermedades, por lo tanto, deben tener gastos de acuerdo a sus diferentes actividades y consumos por lo cual se debe conseguir la devolución de los valores cancelados de sus actividades diarias.

Según Proaño y Vásquez (2022) en su estudio encontraron que el 57% de los individuos que tienen el beneficio de la reintegración del IVA no solicitan dicho beneficio tributario, esto se debe al desconocimiento que estos beneficiarios poseen además encontró que de este 57% el 50% no solicita la devolución del IVA debido a la complejidad que le resulta así siendo el desconocimiento unos de los mayores problemas para estas personas ya que no existe una divulgación así como capacitación de esta información tan importante como también la complejidad de las diferentes solicitudes para dicho beneficio tributario.

De acuerdo a Valencia (2017), la devolución del IVA a las personas con discapacidad en Azogues durante 2015 tuvo un efecto positivo en su nivel de consumo. El estudio encontró que la devolución del IVA aumentó el poder adquisitivo de las personas con discapacidad, lo que llevó a un aumento en su nivel de consumo.

Cueva (2022) analiza la devolución del IVA a las personas con discapacidad en general, no específicamente en Azogues. El estudio sostiene que la devolución del IVA es una forma de reducir la carga fiscal sobre las personas con discapacidad y aumentar su poder adquisitivo. El autor sugiere que la devolución del IVA debería extenderse a otros grupos vulnerables de la sociedad.

Pico (2021) analiza el impacto del IVA y su devolución a las personas mayores en Guayaquil. El estudio sostiene que la devolución del IVA es una forma de reducir la carga fiscal sobre los grupos vulnerables y aumentar su poder adquisitivo. El autor sugiere que la devolución del IVA debería extenderse a otros grupos vulnerables de la sociedad.

Valencia (2017) y Mendieta (2017) ambos analizan la devolución del IVA a las personas con discapacidad en Azogues durante 2015. Ambos estudios encontraron que la devolución del IVA tuvo un efecto positivo en el nivel de consumo de las personas con discapacidad.

En el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal del campus Azogues se maneja toda información tributaria dando apoyo a los beneficiarios con discapacidad; la colectividad se beneficia concisamente al recibir dicha información contable y tributaria indefectible para el progreso eficiente y pertinente de las actividades financieras y el cumplimiento facultativo de los compromisos tributarios.

Conclusiones

Después de haber realizado la investigación sobre “Caracterización de la devolución del IVA en discapacitados. - Caso NAF del campus Azogues”, se ha determinado las siguientes conclusiones:

Las personas con discapacidad atendidas en el NAF no desconocen de los diferentes beneficios más comunes y que están contemplados en la ley, siendo el más

importante la devolución del IVA, identificando así un nivel de conocimiento sobre el beneficio tributario y el proceso a seguir para dicho beneficio.

Se conoció que el NAF cuenta con una atención “excelente” según encuestas realizadas con una escala de satisfacción, teniendo así un gran nivel de atención, recursos y conocimientos.

Se analizó que los beneficiarios no están de acuerdo sobre el valor de los impuestos ya que a ellos les parece un valor alto a pagar cumpliendo así sus obligaciones por miedo a las diferentes multas y sanciones así también por la contribución social.

Se efectuó el presente estudio con la finalidad de crear una cultura tributaria en las personas discapacitadas, con base a la razón, familiaridad y la aseveración de los valores de la ética, respecto a la ley, responsabilidad ciudadana y apoyo social de todos.

Referencias bibliográficas

- Alava, L., y Calero, D. (2020). Trabajo social y discapacidad: intervención desde el departamento de calificación del Ministerio de Salud Pública. *Socialium*, 4(2).
<https://doi.org/https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/573>
- Andrade, M., y Cevallos, K. (2022). Cultura tributaria en el Ecuador y la sostenibilidad fiscal. *REVISTA ERUDITUS*, 1(1), 49–62.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35290/re.v1n1.2020.290>
- Baque, E., y Choez, J. (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*. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3723>
- Bastidas, M., Chicaiza, M., y Aizaga, M. (2020). Impacto económico de la devolución del impuesto a la renta y el IVA en el sector florícola. *Revista Eruditus*, 1(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35290/re.v1n2.2020.285>
- Calle, R., Maila, F., Lalangui, M., y Guamán, F. (2017). El Impuesto al valor agregado IVA en Ecuador y su incidencia en las recaudaciones tributarias. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 4(7).
<https://doi.org/https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/482>
- Chamba, L., Colcha, R., Moreno, M., y Gavilanez, M. (2019). Aporte del IVA a la economía del Ecuador e influencia en la generación de nuevos proyectos de inversión. *Visionario Digital*, 3(3).
<https://doi.org/https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/889>

- Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades. (2023). *Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades*. <https://www.gob.ec/conadis>
- Cueva, C. (2022). *Análisis de los efectos en la disminución en los límites máximos establecidos en la devolución del IVA hacia las personas con discapacidad en el cantón Quito 2016-2019*. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/6466/Trabajo%20de%20titulacio%CC%81n%20%20CRISTHIAN%20DAVID%20CUEVA.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Fernández, J. (2008). *Fiscalidad para Empresarios y Directivos no Expertos*. FC Editorial. <https://doi.org/https://books.google.es/books?id=dXrXxhMFMGoC&dq>
- Garriga, M. (2021). Repensando el Impuesto al Valor Agregado. *Estud. econ*, 38(76). https://doi.org/http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2525-12952021000100197&script=sci_arttext
- Granda, D., Abambari, M., y Delgado, R. (2019). La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana. *Revista Publicando*, 6(20), 34-46. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7054940>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodología de investigación educativa. *Recimundo*, 4(3). [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Ley Orgánica de Discapacidades. (febrero de 2014). *Ley Orgánica de discapacidades*. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Loredo, M., Gallego, R., Xequé, A., Palomé, G., y Juárez, A. (2016). Nivel de dependencia, autocuidado y calidad de vida del adulto mayor. *Enferm. univ*, 13(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.05.002>
- Mendieta, L. (2017). *La devolución del IVA a las personas con discapacidad en el Cantón Azogues durante el año 2015 y su efecto sobre el nivel de consumo*. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1135153?show=full>
- Pico, A. (2021). Análisis del IVA y su impacto en la devolución a personas de tercera edad en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017 – 2020. *Open Journal Systems*, 1(1). <https://doi.org/https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2670>
- Polo, F., y Villasmil, M. (2018). Estudio comparado sobre la regulación del impuesto al valor agregado (IVA) en Colombia y España. *Dictamen Libre*, 1(23), 11-31. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7137076>
- Proaño, W., y Vásquez, A. (2022). “LOS BENEFICIOS TRIBUTARIOS DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA TERCERA EDAD Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA EN LA CIUDAD DE JIPIJAPA”. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4723>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ*, 13(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Servicio de Rentas Internas. (2023). *Devolucion del IVA*. <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>

Universidad Católica de Cuenca. (2023). *UCACUE Universidad Católica de Cuenca*. Nucleo De Apoyo Fiscal (NAF).

Valencia, R. (2017). *La devolución del IVA a las personas con discapacidad en el Cantón Azogues durante el año 2015 y su efecto sobre el nivel de consumo*. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28242>

Formato – Encuesta de satisfacción usuarios NAF

Fecha: _____ **Cédula, RUC o pasaporte:** _____

Apellidos y nombres o razón social: _____

Correo electrónico: _____

Actividad económica: _____

Trámite realizado: _____

Condición del encuestado:

Residencia del encuestado

Adulto mayor ()

Ecuatoriano residente ()

Persona con discapacidad ()

Migrante retornado ()

Ninguno ()

Extranjero ()

Clase:

Régimen general ()

RISE ()

Régimen para Microempresas ()

Régimen Simplificado para EPS ()

Pregunta	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Califique si la aplicación tecnológica o el espacio físico utilizado permitieron brindar una atención adecuada.					
Califique la atención que recibió.					
Califique si los estudiantes contaron con el conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes.					
De acuerdo a su opinión, los horarios de atención son:					
Por qué medio se enteró de la existencia de los NAF	Servicio de Rentas Internas: Ventanilla () Agencia () Web SRI () Notificación () Capacitación () Redes sociales () Otros: Amigos () Radio ()			Institución de Educación Superior: Instalaciones () Volanteo () Web Institucional () Redes sociales ()	

CIUDADANÍA FISCAL:

¿Usted paga sus impuestos, consciente de la contribución social que realiza o por temor a multas y sanciones?

Contribución social () Temor a multas y sanciones ()

Considerando los servicios públicos que brindan el Estado, usted estima que el pago de sus impuestos es:

Muy alto ()

Alto ()

Razonable ()

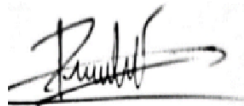
Bajo ()

Muy bajo ()

No sabe ()

Daniel Patricio Ortega Vicuña portador de la cédula de ciudadanía N° **0350178083**. En calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“CARACTERIZACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA EN DISCAPACITADOS.- CASO NAF DEL CAMPUS AZOGUES”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Azogues, **03 de enero de 2024**



Daniel Patricio Ortega Vicuña

C.I. 0350178083