

# 35

Fecha de presentación: febrero, 2023

Fecha de aceptación: abril, 2023

Fecha de publicación: junio, 2023

## EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

DE LA POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE PASTAZA

### EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE VALUE ADDED TAX REFUND POLICY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE PROVINCE OF PASTAZA

Galo Renato Navas Espín<sup>1</sup>

E-mail: [up.galonavas@uniandes.edu.ec](mailto:up.galonavas@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7191-5089>

Pietra Catalina Dávila Jácome<sup>1</sup>

E-mail: [pietra.davila@hotmail.com](mailto:pietra.davila@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-5096-8781>

Renato Mathias Navas Dávila<sup>1</sup>

E-mail: [renatomathiasnavas@hotmail.com](mailto:renatomathiasnavas@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-2422-565X>

Nancy Deidamia Silva Álvarez<sup>1</sup>

E-mail: [up.nancysilva@uniandes.edu.ec](mailto:up.nancysilva@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6924-5717>

<sup>1</sup>Universidad Regional Autónoma de Los Andes Puyo. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Navas Espín, G. L., Dávila Jácome, P. R., Navas Dávila, R. M., & Silva Álvarez, N. D. (2023). Evaluación de la eficacia de la política de devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad en la provincia de Pastaza. *Universidad y Sociedad*, 15(S2), 309-316.

#### RESUMEN

El presente estudio se enfoca en los beneficios de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para las personas con discapacidad, quienes son vistas como un grupo desfavorecido en la sociedad ecuatoriana y necesitados de atención prioritaria. El objetivo de este proyecto de investigación es examinar los resultados de la distribución del IVA a las personas con discapacidad en la provincia de Pastaza entre 2017 y 2022. Para completar el análisis, se examinan los hallazgos, se discuten las principales objeciones a la devolución del IVA y se determinan las cuestiones y razones por las cuales las personas con discapacidad en la provincia de Pastaza no pueden acceder a este beneficio tributario, es importante señalar que es necesario el apoyo técnico de las organizaciones gubernamentales para que más miembros de este grupo puedan beneficiarse de la devolución del IVA, se enfatiza en la necesidad de implementar medidas para agilizar el proceso de devolución del IVA y reducir los tiempos de espera. La devolución del IVA es un beneficio importante para las personas con discapacidad ya que se logra que todas las personas con discapacidad accedan a este beneficio fiscal y puedan mejorar su calidad de vida.

**Palabras clave:** Discapacidad, Impuesto al Valor Agregado, organizaciones gubernamentales.

#### ABSTRACT

This study focuses on the benefits of the Value Added Tax (VAT) refund for people with disabilities, who are seen as a disadvantaged group in Ecuadorian society and in need of priority attention. The objective of this research project is to examine the results of the distribution of VAT to persons with disabilities in the province of Pastaza between 2017 and 2022. To complete the analysis, the findings are examined, the main objections to the VAT refund are discussed and the issues and reasons why people with disabilities in the province of Pastaza cannot access this tax benefit are determined, it is important to note that technical support from government organizations is needed so that more members of this group can benefit from the VAT refund, the need to implement measures to streamline the VAT refund process and reduce waiting times is emphasized. The VAT refund is an important benefit for people with disabilities, since it will allow all people with disabilities to have access to this tax benefit and improve their quality of life.

**Keywords:** Disability, Value Added Tax, governmental organizations

## INTRODUCCIÓN

La protección y atención adecuada de las personas con discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado, es de vital importancia para garantizar su pleno ejercicio de derechos y su inclusión en la sociedad (Montoya & Serna, 2018). La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier otra persona y deben disfrutar de ellos sin discriminación alguna. (Tamayo et al., 2018)

En el ámbito público, es fundamental que los Estados implementen políticas y medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad. Esto implica la creación de marcos normativos sólidos, el diseño de programas de acción afirmativa y la asignación de recursos adecuados para la promoción y protección de los derechos de este grupo de población. (Heymann et al., 2022)

La Constitución de la República del Ecuador, promulgada en el año 2008, consagra en su articulado la protección y atención que deben recibir las personas con discapacidad en el ámbito público y privado del país. Específicamente, se establece que este grupo poblacional deberá recibir atención prioritaria y especializada por parte de las autoridades y entidades del Estado, así como por parte de los actores del sector privado que ofrezcan servicios al público. (Carangui & Rodas, 2020)

Los artículos 47 y 48 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: el Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Establece que se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a exenciones en el régimen tributario y medidas que aseguren las rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008)

El artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria y que se priorizarán los impuestos directos y progresivos. Asimismo, la política tributaria promueve la redistribución y estimula el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables. (Cruz & Tamayo, 2021)

El artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidades indica que en la importación de bienes que realicen las personas con discapacidad y las personas jurídicas encargadas de su atención, podrán realizar importaciones de bienes para su uso exclusivo, exentas del pago de tributos al comercio exterior, impuestos al valor agregado e impuestos a los consumos especiales, entre las que tenemos las siguientes: prótesis para personas con discapacidad auditiva, visual y física; órtesis; equipos, medicamentos y elementos necesarios para su rehabilitación; equipos, maquinarias y útiles de trabajo, especialmente diseñados y adaptados para ser usados por personas con discapacidad; elementos de ayuda para la accesibilidad, movilidad, cuidado, higiene, autonomía y seguridad; equipos y material pedagógico especiales para educación, capacitación, deporte y recreación; elementos y equipos de tecnología de la información, de las comunicaciones y señalización; equipos, maquinarias y toda materia prima que sirva para elaborar productos de uso exclusivo para personas con discapacidad; entre otros. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012)

De acuerdo con el artículo 78 de esta Ley, las personas con discapacidad tienen derecho a que el impuesto al valor agregado que paguen en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de cheque, transferencia bancaria u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud de conformidad con el reglamento respectivo. Si vencido el término antes indicado no se hubiese reembolsado el impuesto al valor agregado reclamado, se reconocerán los respectivos intereses legales. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012)

La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites y condiciones establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley, las personas con discapacidad tienen derecho a que el impuesto al valor agregado que paguen en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal, les sea reintegrado a través de la emisión de cheque, transferencia bancaria u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud. La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites

y condiciones establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

El IVA pagado en adquisiciones locales, para su uso personal y exclusivo de cualquiera de los bienes establecidos en el artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidades no tendrán límite en cuanto al monto de su reintegro. Este beneficio también le será aplicable a quienes actúen como sustitutos. (Vélez, 2020)

El Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno en su artículo 177 indica que, para ejercer el derecho a la devolución del impuesto al valor agregado, las personas con discapacidad deberán ser calificadas por la autoridad sanitaria nacional a través del Sistema Nacional de Salud y los sustitutos ser certificados por la autoridad nacional de inclusión económica y social o del trabajo según corresponda. También establece que para efectos de la devolución se deberá considerar la proporcionalidad establecida en el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. (Cabezas-Goyes et al., 2022)

El artículo 21 del Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades establece que los beneficios tributarios previstos en la Ley Orgánica de Discapacidades se aplicarán para aquellas personas cuya discapacidad sea igual o superior al treinta por ciento (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017). Los beneficios tributarios de devolución del Impuesto al Valor Agregado se aplicarán de manera proporcional, de acuerdo con el grado de discapacidad del beneficiario o de la persona a quien sustituye, según el caso, de conformidad con la Tabla 1.

Tabla 1: Porcentaje para la aplicación del beneficio según el Grado de Discapacidad

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

Fuente: ( Asamblea Nacional del Ecuador, 2017)

Faúndez-Ugalde et al. (2021) señalan que el sistema tributario de un país debe ser eficiente y equitativo, que los ingresos que se recaudan deben estar anclados en un gasto público de calidad que generen un desarrollo sostenible, con grados de igualdad e inclusión social, es decir, una redistribución adecuada del ingreso es un factor clave para desarrollo de un país. (Aguilar, 2021)

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es la entidad encargada en el Ecuador del proceso atención y devolución del Impuesto al Valor Agregado a las personas con discapacidad (Álvarez-Vidal et al., 2022). Este beneficio se encuentra contemplado en la Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento, en la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento, en concordancia a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador. El estado debe garantizar que este sector vulnerable de la sociedad ecuatoriana que son las personas con discapacidad constituyen grupos de atención prioritaria que les permita acceder a sus derechos y específicamente en este caso al beneficio de la devolución del IVA. Por ello, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el comportamiento de los trámites ingresados por personas con discapacidad para solicitar devoluciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en la provincia de Pastaza durante el período comprendido entre los años 2017 y 2022.

## METODOLOGIA

En el presente estudio se utilizaron diversos métodos científicos para recopilar y analizar los datos relacionados con el proceso de devoluciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) para personas con discapacidad en la provincia de Pastaza durante el período comprendido entre los años 2017 y 2022.

En primer lugar, se llevó a cabo un análisis documental exhaustivo para recopilar información relevante sobre el número de personas con discapacidad que realizaron solicitudes de devolución de IVA, el número de solicitudes ingresadas a la Administración Tributaria, así como el monto de IVA solicitado, el monto de IVA devuelto y el monto de IVA rechazado o negado. Este análisis permitió obtener una visión general de la evolución de las devoluciones de IVA en la provincia de Pastaza a lo largo del período de estudio.

Asimismo, se aplicó un enfoque cuantitativo para el análisis de los datos recopilados. Se realizaron cálculos y se elaboraron tablas y gráficos que representaban la evolución del número de trámites ingresados por personas con discapacidad, así como el monto de IVA solicitado, devuelto y rechazado. Estas representaciones visuales facilitaron la comprensión de los resultados y permitieron identificar tendencias y patrones en los datos.

Mediante el empleo técnicas estadísticas para el análisis de los datos, se calcularon porcentajes de incremento o decremento en relación con el año anterior, lo que permitió evaluar el crecimiento o disminución en el número de trámites ingresados y en los montos de IVA solicitado,

devuelto y rechazado. Estos cálculos proporcionaron información precisa sobre las variaciones en el proceso de devoluciones de IVA para personas con discapacidad a lo largo del tiempo.

A nivel empírico, se aplicaron encuestas para determinar los principales motivos de rechazo o negación de las facturas de las devoluciones de IVA solicitadas por las personas con discapacidad del período. Es importante destacar que se tomaron todas las precauciones necesarias para garantizar la confiabilidad y validez de los datos utilizados en la investigación. Se verificó la fuente de los datos y se comprobó su precisión y consistencia. Además, se aplicaron técnicas de validación cruzada y se llevaron a cabo análisis de sensibilidad para asegurar la integridad de los resultados.

Los métodos aplicados permitieron obtener resultados detallados y confiables, y contribuyeron a un mejor entendimiento de la evolución de este proceso durante el período de estudio.

## RESULTADOS

El estudio realizado permitió obtener una descripción detallada de los resultados obtenidos en el proceso de devoluciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) para personas con discapacidad en la provincia de Pastaza durante el período comprendido entre los años 2017 y 2022. La Tabla 2 muestra un resumen de la cantidad de devoluciones del IVA de las personas con discapacidad en la durante el periodo analizado.

Tabla 2: Devoluciones del IVA de las personas con discapacidad en la provincia de Pastaza del periodo 2017 al 2022.

Descripción	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Número de trámites ingresados	227	420	424	370	370	556	2.367
Monto del IVA en dólares solicitado	21.080	35.118	38.606	29.873	37.898	47.218	209.793
Monto del IVA en dólares devuelto	15.914	24.359	26.958	21.077	28.812	35.687	152.806
Monto del IVA en dólares rechazado	5.166	10.759	11.648	8.796	9.087	11.531	56.987

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, en el año 2017 se registraron 227 trámites ingresados. En el año 2018, este número aumentó a 420, lo que representa un incremento de 193 trámites, equivalente al 85% en comparación con el año anterior (Ver Tabla 3). En el año 2019 se presentaron 424 trámites, lo que supone un aumento de 54 trámites, equivalentes al 15% en comparación con el año anterior. Por otro lado, en el año 2020 se presentaron 370 trámites, lo que representa una disminución de 54 trámites, equivalentes al -13% en comparación con el año anterior. En el año 2021 se registraron 370 trámites, sin evidenciar ni crecimiento ni decrecimiento en comparación con el año anterior. Finalmente, en el año 2022 se presentaron 556 trámites, lo que representa un incremento de 186 trámites, equivalente al 50% en comparación con el año anterior. (Ver Tabla 3)

En relación al monto del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en dólares solicitado en las devoluciones correspondientes a las personas con discapacidad en la provincia de Pastaza, se observa que en el año 2017 se registró un total de 21.080 dólares solicitados. Para el año 2018, este monto se incrementó a 35.118 dólares, lo que representa un aumento de 14.038 dólares o el 67% en comparación con el año anterior (Ver Tabla 3). En el año 2019, el monto solicitado aumentó a 38.606 dólares, lo que equivale a un crecimiento de 8.733 dólares o el 29% en comparación con el año anterior. Por otro lado, en el año 2020 se observó una disminución en el monto solicitado, llegando a 29.873 dólares, lo que representa un decremento de 8.733 dólares o el -23% en comparación con el año anterior. Sin embargo, en el año 2021 se registró un aumento en el monto solicitado, llegando a 37.898 dólares, lo que representa un crecimiento de 8.025 dólares o el 27% en comparación con el año 2020. Finalmente, en el año 2022 se registró un monto de 47.218 dólares solicitados, lo que representa un aumento de 9.320 dólares o el 25% en comparación con el año anterior.

En cuanto al monto del IVA devuelto en dólares correspondiente a las devoluciones de IVA de personas con discapacidad, se observa que en el año 2017 se devolvieron 15.914 dólares. Para el año 2018 se registró un aumento del 53%, correspondiente a un monto de 24.359 dólares. En el 2019, el monto devuelto ascendió a 26.958 dólares, lo que representa un crecimiento del 28% con respecto al año anterior. Sin embargo, para el año 2020 se registró un decrecimiento del -22% en relación al año anterior, siendo el monto devuelto de 21.077 dólares. En contraste, para el año 2021 se presentó un crecimiento del 37%, alcanzando un monto de 28.812 dólares devueltos. Finalmente, en el año 2022 se devolvieron 35.687 dólares, lo que representa un crecimiento del 24% con respecto al año anterior.

En relación al monto del IVA rechazado o denegado en dólares en las solicitudes de devoluciones de IVA de personas con discapacidad, se observa que en el año 2017 el monto fue de 5.166 dólares. En el año 2018, el monto aumentó a 10.759 dólares, registrando un crecimiento de 5.593 dólares que representa un aumento del 108% en comparación con el año anterior. Para el año 2019, el monto ascendió a 11.648 dólares, presentando un crecimiento de 2.852 dólares que representa un 32% en comparación con el año 2018. En el año 2020, el monto del IVA rechazado o denegado fue de 8.796 dólares, mostrando una disminución de 2.852 dólares que representa una caída del -24% en comparación con el año anterior (Ver Tabla 3). Para el año 2021, el monto aumentó a 9.087 dólares, registrando un crecimiento de 291 dólares que representa un aumento del 3% en comparación con el año anterior. Finalmente, en el año 2022, el monto del IVA rechazado o denegado aumentó a 11.531 dólares, mostrando un crecimiento de 2.445 dólares que representa un aumento del 27% en comparación con el año anterior.

Tabla 3: Variaciones absolutas y porcentuales de las devoluciones del IVA de las personas con discapacidad en la provincia de Pastaza del periodo 2017 al 2022.

Descripción	2018 - 2017		2019 - 2018		2020 - 2019		2021 - 2020		2022 - 2021	
	Variación		Variación		Variación		Variación		Variación	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs.	%
Número de trámites ingresados	193	85%	54	15%	-54	-13%	0	0%	186	50%
Monto del IVA en dólares solicitado	14.038	67%	8.733	29%	-8.733	-23%	8.025	27%	9.320	25%
Monto del IVA en dólares devuelto	8.445	53%	5.880	28%	-5.880	-22%	7.734	37%	6.875	24%
Monto del IVA en dólares rechazado	5.593	108%	2.852	32%	-2.852	-24%	291	3%	2.445	27%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 4 resume las variables analizadas durante todo el periodo analizado. Estos datos muestran que, en general, hubo una alta cantidad de trámites ingresados por personas con discapacidad para solicitar devoluciones de IVA en la provincia de Pastaza durante el período estudiado. Sin embargo, es importante tener en cuenta que hubo una diferencia significativa entre el monto solicitado y el monto efectivamente devuelto. Además, se observó que un porcentaje considerable del monto solicitado fue rechazado o denegado.

Tabla 4: Resumen de las devoluciones del IVA de las personas con discapacidad en la provincia de Pastaza del periodo 2017 al 2022.

Descripción	Periodo (2017 al 2022)	Variación Porcentual (%)
Número de trámites ingresados	2.367	100%
Monto del IVA en dólares solicitado	209.793	100%
Monto del IVA en dólares devuelto	152.806	73%
Monto del IVA en dólares rechazado	56.987	27%

Fuente: Elaboración propia

En tal sentido, fue necesario realizar un análisis más detallado de las causas de rechazo o negación de las devoluciones de IVA para comprender mejor las razones detrás de estos resultados. De esta manera, durante el período analizado se identificaron varios motivos principales de rechazo o negación de las facturas en las solicitudes de devoluciones de IVA presentadas por personas con discapacidad. Estos motivos incluyeron facturas caducadas, facturas repetidas, facturas a nombre de otros beneficiarios, falta de documentos que acrediten a los representantes o sustitutos legales cuando son menores de edad y facturas que no corresponden a compras o adquisiciones por conceptos sujetos a devolución de IVA.

En tal sentido, se observó un aumento constante en el número de trámites ingresados durante los primeros años, con un pico en 2018 y 2022. Asimismo, se apreció un incremento general en el monto del IVA solicitado a lo largo de los años, con algunas variaciones anuales, lo que reflejó la existencia de fluctuaciones en el nivel de compras o adquisiciones elegibles para la devolución del IVA realizadas por las personas con discapacidad en la provincia.

Por otro lado, se observó que, aunque el monto del IVA devuelto experimentó un crecimiento constante en general, este valor representó aproximadamente el 73% del monto solicitado, mientras que el monto del IVA rechazado fue del 27%, lo que indicó la necesidad de analizar los motivos específicos de estos datos. El estudio realizado permitió determinar que, entre los motivos principales de rechazo o negación de las facturas en las solicitudes de devoluciones de IVA presentadas se encontraron facturas caducadas, facturas repetidas, facturas a nombre de otros beneficiarios, falta de documentos que acrediten a los representantes o sustitutos legales cuando son menores de edad y facturas que no corresponden a compras o adquisiciones por conceptos sujetos a devolución de IVA.

Estos hallazgos tienen implicaciones significativas para la administración tributaria y destacan la necesidad de capacitar y proporcionar asistencia técnica a este grupo vulnerable de la sociedad ecuatoriana. Dado que las personas con discapacidad constituyen grupos de atención prioritaria, es fundamental que tengan acceso al beneficio del 100% de la devolución del IVA al que tienen derecho. (Vera, 2023)

La identificación de los motivos de rechazo o negación de las facturas en las solicitudes de devolución de IVA brinda una base sólida para la implementación de medidas correctivas y preventivas. En base a ello, la Tabla 5 resume un programa de capacitación para personas con discapacidad y sus representantes legales propuesto por el equipo de trabajo orientado a las deficiencias encontradas.

**Tabla 5: Programa de capacitación para personas con discapacidad y sus representantes legales para la educación sobre los requisitos y procedimientos para solicitar la devolución del IVA**

Capacitación	Guías prácticas
<p>Sesiones informativas: Organizar sesiones informativas presenciales o virtuales donde se expliquen los requisitos y procedimientos para solicitar la devolución del IVA. Estas sesiones deben ser accesibles para diferentes discapacidades, por lo que se deben proporcionar intérpretes de lenguaje de señas, subtítulos o materiales en formatos adaptados según sea necesario</p>	<p>Documentos explicativos: Elaborar guías claras y accesibles que expliquen los conceptos y tipos de compras elegibles para la devolución del IVA. Estas guías deben estar disponibles en formatos accesibles, como documentos en braille, versiones de audio o archivos PDF con funcionalidades de lectura en voz alta.</p> <p>Lenguaje sencillo: Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible para explicar los requisitos y procedimientos relacionados con la devolución del IVA. Evitar el uso de términos técnicos o jerga tributaria que pueda resultar confusa. Utilizar ejemplos prácticos y explicaciones paso a paso para facilitar la comprensión.</p> <p>Diseño accesible: Diseñar las guías con un formato claro y accesible, utilizando fuentes de fácil lectura, tamaños de letra adecuados y espacios amplios entre líneas. Utilizar colores contrastantes y evitar el uso excesivo de gráficos o imágenes que puedan distraer o dificultar la comprensión.</p> <p>Disponibilidad en múltiples formatos: Asegurarse de que las guías estén disponibles en diferentes formatos para adaptarse a las necesidades individuales de las personas con discapacidad. Esto puede incluir versiones impresas, archivos digitales descargables y versiones en formatos accesibles específicos, como archivos de texto sin formato o archivos de audio</p>
<p>Materiales de capacitación: Desarrollar materiales de capacitación claros y sencillos que aborden los conceptos clave relacionados con la devolución del IVA. Estos materiales pueden incluir presentaciones en formato de diapositivas, videos explicativos y documentos escritos en lenguaje sencillo. También se deben utilizar imágenes y gráficos para facilitar la comprensión.</p>	
<p>Talleres prácticos: Realizar talleres prácticos donde las personas con discapacidad y sus representantes legales puedan practicar la presentación de solicitudes de devolución del IVA. Proporcionar ejemplos de facturas válidas y explicar cómo completar correctamente los formularios. Permitir el tiempo suficiente para preguntas y respuestas</p>	
<p>Asistencia individualizada: Establecer canales de comunicación para brindar asistencia individualizada a las personas con discapacidad y sus representantes legales. Esto puede incluir una línea telefónica o una dirección de correo electrónico específica donde puedan realizar consultas y recibir orientación personalizada</p>	

Fuente: Elaboración propia

Al implementar este ejemplo de programa de capacitación y guías prácticas, la administración tributaria estará proporcionando a las personas con discapacidad y sus representantes legales los conocimientos y recursos necesarios para entender y cumplir con los requisitos de la devolución del IVA. Se espera que esto reduzca los errores y confusiones, mejore la eficiencia del proceso y aumente las probabilidades de éxito en las solicitudes de devolución.

## CONCLUSIONES

Este estudio permitió obtener una descripción detallada de los resultados obtenidos en el proceso de devoluciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) para personas con discapacidad en la provincia de Pastaza durante el período comprendido entre los años 2017 y 2022.

Estos elementos permitieron resaltar la importancia de la capacitación y asistencia técnica por parte de la administración tributaria. Se propuso un Programa de capacitación para personas con discapacidad y sus representantes legales para la educación sobre los requisitos y procedimientos para solicitar la devolución del IVA. Estas medidas son esenciales para garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder al beneficio del 100% de la devolución del IVA y mejorar su inclusión en el sistema tributario. Al proporcionar capacitación y asistencia adecuadas, se espera que se reduzcan los errores en las solicitudes de devolución de IVA de las personas con discapacidad, lo que a su vez mejorará la eficiencia del proceso y garantizará que este sector de la sociedad reciba el beneficio completo al que tienen derecho.

## BIBLIOGRAFÍAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aguilar Gutiérrez, G. (2021). Desigualdad y sacrificio equitativo en la tributación por deciles de hogares en México. *Economía, Sociedad y Territorio*, 21(67), 719–743. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-84212021000300719&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-84212021000300719&script=sci_arttext)
- Álvarez-Vidal, M. E., Iriarte-Vera, M. B., Zamora-Cusme, M. A., & Zambrano-Delgado, J. I. (2022). Análisis sobre la devolución de Impuesto al Valor Agregado de adultos mayor y personas con capacidades especiales: Analysis on the return of Value Added Tax for older adults and people with special abilities. *Maestro y Sociedad*, 19(4), 1454–1462. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5691>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2012). Ley Orgánica de Discapacidades. Registro Oficial N. 796. Gobierno del Ecuador. [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. Registro Oficial Suplemento N. 109. Gobierno del Ecuador. [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre\\_-194.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre_-194.pdf)
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador (2008). Constitución de la Republica de Ecuador. Registro Oficial 449. Última modificación: 25-ene.-2021. Gobierno del Ecuador. [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2021/11/constitucion\\_republica\\_ecuador4.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2021/11/constitucion_republica_ecuador4.pdf)
- Cabezas-Goyes, G. M., Bastidas-Arbelaez, T. Z., Caicedo-Monserrate, D. L., & Garófalo-Velasco, D. (2022). La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y su incidencia en el Presupuesto del Gobierno. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación Científico-Técnica Multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 7(2), 177–183. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/566>
- Carangui, L. B. M., & Rodas, M. A. T. (2020). Garantía de derechos humanos de personas con discapacidad en el cantón Azogues provincia del Cañar de Ecuador. *Killkana Sociales: Revista de Investigación Científica*, 4(1), 21–28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7513943>
- Cruz, R. E. P., & Tamayo, G. H. G. (2021). Cultura tributaria como estrategia para disminuir la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Eruditus*, 2(1), 75–89. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/390>
- Faúndez-Ugalde, A., Vidal Olivares, A., Olgúin Romero, A., & Molina Marisio, F. (2021). Tributación en la economía digital: Propuestas impulsadas por la OCDE y el impacto frente a los principios rectores de todo sistema tributario. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10(1), 9–28. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-25842021000100009&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-25842021000100009&script=sci_arttext)
- Heymann, J., Wong, E., & Waisath, W. (2022). A comparative overview of disability-related employment laws and policies in 193 countries. *Journal of Disability Policy Studies*, 33(1), 25–34. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/10442073211006396>
- Montoya, L. C., & Serna, J. C. R. (2018). La trampa de la educación especial: rodeos y laberintos jurisprudenciales para garantizar el derecho a la educación inclusiva de las personas con discapacidad. *Revista Derecho Del Estado*, 41, 97–128. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-98932018000200097](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-98932018000200097)

- Tamayo, M., Besoain, Á., & Rebolledo, J. (2018). Determinantes sociales de la salud y discapacidad: actualizando el modelo de determinación. *Gaceta Sanitaria*, 32, 96–100. <https://www.scielosp.org/article/gs/2018.v32n1/96-100/>
- Vélez Silva, A. M. (2020). *Análisis de la vulneración en las exenciones tributarias de las devoluciones de los impuestos a las personas con discapacidad en el Ecuador* [Tesis de Grado. Guayaquil: ULVR, 2020.]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4117>
- Vera, J. P. V. (2023). Aspectos legales y elaboración de guía de importación de productos para personas con discapacidad. *Polo Del Conocimiento*, 8(3), 219–247. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5297>