

**Incidencia de devolución del Iva en personas mayores
o con discapacidad en Azogues-Ecuador, año 2025**

**Incidence of VAT refunds for elderly or
disabled people in Azogues, Ecuador, 2025**

Manuel Rafael Quevedo-Barros¹
Universidad Católica de Cuenca
mrquevedob@ucacue.edu.ec

Ramiro Oswaldo González-Rodríguez²
Universidad Católica de Cuenca
rogonzález@ucacue.edu.ec

Mercedes Lucía Neira-Neira³
Universidad Católica de Cuenca
mlneiran@ucacue.edu.ec

Jorge Oswaldo Quevedo-Vázquez⁴
Universidad Católica de Cuenca
joquevedov@ucacue.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2025.5.3523

V10-N5 (sep-oct) 2025, pp 327-343| Recibido: 29 de agosto del 2025 - Aceptado: 12 de septiembre del 2025 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5928-1618>. Cursando Doctorado en Ciencias Sociales con mención en Gerencia, cuenta con Maestría en Contabilidad y Auditoría, título de Contador Público y Licenciatura en Administración.

2 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5102-4617>. Ingeniero Empresarial, Magister en Administración de Empresas mención en Marketing y Recursos Humanos, Docente Auxiliar principal de la Carrera de Administración de Empresas, en la Universidad Católica de Cuenca.

3 ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2176-9858>. Doctora en Jurisprudencia; Magister en Derecho Constitucional con mención en Derecho Procesal Constitucional; Magister en Desarrollo de la Inteligencia y Educación.

4 ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1303-4835>. Estudiante de Doctorado en Criminología en la Universidad de Nueva León, México. Magister en Administración de Empresas, Mención en Dirección y Gestión de Proyectos en la Universidad Católica de Cuenca. Magister en Administración de Negocios en la Universidad Técnica del Norte. Economista en la Universidad Católica de Cuenca.

Quevedo-Barros, M., González-Rodríguez, R., Neira-Neira, M., & Quevedo-Vázquez, J., (2025). Incidencia de devolución del Iva en personas mayores o con discapacidad en Azogues-Ecuador, año 2025. 593 Digital Publisher CEIT, 10(5), 327-343, <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.5.3523>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) representa una ayuda económica importante para personas adultas mayores y con discapacidad en el cantón Azogues, al permitirles recuperar parte del gasto en bienes y servicios esenciales. Este estudio analizó cómo dicho beneficio influye en su calidad de vida, el acceso a recursos básicos y la percepción sobre la atención institucional que reciben. Se realizó una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo-correlacional y corte transversal, con una muestra censal de 70 beneficiarios atendidos por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) durante el año 2025. El instrumento utilizado fue una encuesta estructurada, validada por expertos y con una alta confiabilidad (alfa de Cronbach = 0,970). Los análisis estadísticos revelaron relaciones muy fuertes entre las variables estudiadas: la percepción de mejora en la calidad de vida presentó una correlación de 0,989 con la edad, y de 0,984 con la calidad de atención recibida; además, la edad se correlacionó en 0,991 con la calidad de atención. Estos resultados indican que los adultos mayores que reciben una atención adecuada perciben mayor impacto positivo del beneficio en su bienestar diario. Muchos expresaron que el reintegro del IVA les ha permitido acceder a alimentación, medicamentos y transporte, mejorando así su autonomía y seguridad económica. El objetivo general fue ¿Analizar la incidencia de la devolución del IVA en la calidad de vida de personas adultas mayores y con discapacidad en el cantón Azogues durante el año 2025?

Palabras clave: Adultos mayores; Atención institucional; Calidad de vida; Devolución del IVA; Discapacidad.

ABSTRACT

The Value Added Tax (VAT) refund represents significant financial assistance for older adults and people with disabilities in the Azogues canton, allowing them to recover part of their spending on essential goods and services. This study analyzed how this benefit influences their quality of life, access to basic resources, and perceptions of the institutional care they receive. A quantitative, descriptive-correlational, and cross-sectional study was conducted with a census sample of 70 beneficiaries served by the Accounting and Tax Support Center (NAF) during the year 2025. The instrument used was a structured survey, validated by experts, and highly reliable (Cronbach's alpha = 0.970). Statistical analyses revealed very strong relationships between the variables studied: the perception of improved quality of life was correlated with age at 0.989, and with the quality of care received at 0.984; age was also correlated with quality of care at 0.991. These results indicate that older adults who receive adequate care perceive a greater positive impact of the benefit on their daily well-being. Many expressed that the VAT refund has allowed them access to food, medicine, and transportation, thus improving their autonomy and economic security. The general objective was to analyze the impact of VAT refunds on the quality of life of older adults and people with disabilities in the Azogues canton during the year 2025.

Keywords: Older adults; Institutional care; Quality of life; VAT refund; Disability.

Introducción

En Ecuador, el marco legal vigente contempla la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas adultas mayores y personas con discapacidad, como una medida de compensación fiscal orientada a mejorar la equidad tributaria y reducir la vulnerabilidad económica de estos grupos poblacionales. Este beneficio, respaldado por la Ley Orgánica de Discapacidades (Asamblea Nacional del Ecuador., 2012; Balseca. C., 2017), busca aliviar la carga tributaria sobre consumos básicos y promover la inclusión social y económica. No obstante, diversas investigaciones han evidenciado que la implementación efectiva del beneficio enfrenta múltiples limitaciones, especialmente en territorios con menor densidad poblacional o con recursos institucionales limitados, como ocurre en ciudades intermedias del país (Borja. E. et al., 2024; Soto. O. et al., 2025).

Estudios recientes han demostrado que la devolución del IVA, cuando se accede de manera oportuna y adecuada, puede tener efectos positivos en el bienestar económico, la calidad de vida y el acceso a bienes y servicios esenciales por parte de los beneficiarios (Requenes. E et al., 2025). Sin embargo, también se ha identificado que muchas personas desconocen sus derechos, enfrentan barreras tecnológicas, administrativas y de desinformación, lo que restringe el ejercicio pleno de este derecho fiscal (Quezada. J. & Paredes. P., 2024). Además, en provincias como El Oro y Manabí, se ha observado que, aunque los beneficiarios reconocen la utilidad del beneficio, persiste una percepción de complejidad y lentitud en los procesos de solicitud, así como escasa articulación entre el Servicio de Rentas Internas (SRI), los gobiernos locales y los núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF) (Borja. E. et al., 2024; Soto. O. et al., 2025).

A pesar de estos hallazgos, existe un vacío significativo en la literatura sobre el impacto real del beneficio en contextos microterritoriales específicos, como el cantón Azogues, capital de la provincia del Cañar. Este vacío se manifiesta en tres dimensiones principales: en primer

lugar, en la limitada producción científica que explore el acceso y percepción del beneficio en ciudades intermedias; en segundo lugar, en la escasa evaluación del impacto concreto de la devolución del IVA sobre la calidad de vida de los adultos mayores y personas con discapacidad; y finalmente, en la falta de estudios que valoren el rol que cumplen instituciones como el NAF en el acompañamiento al beneficiario en el ejercicio de su derecho fiscal (Quezada. J. & Paredes. P., 2024; Vera. A. & Mendoza. M., 2024).

A fin de aportar evidencia empírica que permita comprender estas brechas y fortalecer las políticas de inclusión fiscal con enfoque territorial, el presente artículo tiene como objetivo analizar la incidencia de la devolución del IVA en la calidad de vida de las personas adultas mayores y personas con discapacidad en la ciudad de Azogues-Ecuador durante el año 2025. Para ello, se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y de corte transversal (Hernández. R., 2014). La población total estuvo compuesta por 70 personas que accedieron al servicio del NAF en Azogues durante el período de estudio, trabajándose con una muestra censal. Se aplicó una encuesta estructurada con preguntas cerradas, escalas tipo Likert y validación por juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento fue verificada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (Lee. H. et al., 2013). El análisis de datos se realizó en SPSS, aplicando medidas de tendencia central, dispersión y correlaciones de Spearman, dado que los datos no presentaron distribución normal (Raevschi. E. et al., 2025).

En conjunto, este estudio busca evidenciar cómo el diseño legal del beneficio se traduce o no, en una mejora concreta en la vida cotidiana de quienes lo reciben, y cómo factores como el tiempo de respuesta institucional, la percepción de la atención del SRI o del NAF, y el grado de conocimiento del proceso de devolución inciden en el acceso real a un derecho fiscal que, en teoría, busca promover la equidad, pero en la práctica puede estar reproduciendo desigualdades.

Marco teórico

La devolución del IVA a personas adultas mayores y con discapacidad en Ecuador constituye una medida fiscal con enfoque redistributivo, diseñada para aliviar el peso de un impuesto regresivo en sectores que destinan gran parte de sus ingresos al consumo básico. Analizar su incidencia requiere una base teórica que articule dimensiones económicas, sociales y jurídicas.

Esta disposición teórico-empírica ofrece una perspectiva comprensiva que ayuda a valorar la eficacia de la devolución del IVA como instrumento de justicia, así como su potencial para mejorar la vida cotidiana de quienes más lo necesitan.

Teoría del Estado de Bienestar

Se funda que el Estado tiene el compromiso ético y legal de proteger a los ciudadanos frente a las desigualdades sociales y los riesgos inherentes a la vida, tales como la vejez, la discapacidad o la enfermedad. Esta hipótesis reflexiona que es deber del Estado avalar condiciones mínimas de bienestar, principalmente a los grupos en situación de vulnerabilidad, como las personas adultas mayores y aquellas con discapacidad (Hicks & Kenworthy. L., 2003). En este marco, el bienestar no se limita a la ayuda pasiva, sino que implica el acceso efectivo a derechos y recursos que promuevan una vida digna (Munro.L., 2008).

En esta explicación, la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) se supone como una medida redistributiva que busca reducir la carga impositiva sobre quienes tienen menor capacidad económica. Tal como lo señalan (Hicks & Kenworthy. L., 2003), los sistemas tributarios suelen ser regresivos, conmoviendo proporcionalmente más a los sectores de bajos ingresos; por tanto, este tipo de aparatos compensatorios permiten restituir parte de los recursos a quienes más los necesitan.

En el caso ecuatoriano, esta política se encuentra respaldada por la Constitución de 2008 y por normativas específicas como la Ley

Orgánica de Discapacidades, que reconocen el derecho a una vida plena e independiente, alineándose con el modelo de Estado social de derechos ((Zorrilla. J., 2022). Sin embargo, para que estas medidas sean efectivas, no basta con su existencia normativa: deben ser operativas y accesibles. Como indican (Batini. N. & Levy. E., 2023), cuando los procesos administrativos son complejos, poco divulgados o solicitan destrezas tecnológicas específicas, muchas personas en situación de fragilidad terminan excluidas de los beneficios diseñados para ellas.

Teoría de la Justicia Social

Parte de la proposición de que una sociedad equitativa debe asegurar condiciones justas de acceso a recursos, servicios y oportunidades, prevaleciendo a los grupos vulnerables. Este diseño no se limita únicamente a la redistribución de riqueza, sino que también exige inserción activa en los procesos sociales, económicos y políticos (Floyd. J., 2007). Desde la representación de Floyd, la justicia implica equidad, y cualquier desigualdad solo es defendible si favorece a quienes se encuentran en una situación más perjudicial.

En esta explicación, la devolución del IVA enfocada a personas mayores o con discapacidad puede imaginar como un mecanismo de justicia fiscal, ya que remedia el efecto regresivo de los impuestos indirectos, los cuales suelen afectar más a quienes tienen menos recursos (Atkinson, 2015). Esta medida se ordena con el principio de equidad tributaria, al mostrarse de acuerdo que no todos los ciudadanos tienen las mismas capacidades económicas para aguantar las cargas impositivas.

(Brown, 2010) ajusta el concepto de capacidades, argumentando que la justicia no se reduce a la distribución material, sino que debe garantizar la libertad real de las personas para vivir dignamente. Así, políticas como la devolución del IVA pueden ayudar a mejorar las condiciones de vida, en tanto amplían el acceso a bienes y servicios fundamentales para quienes enfrentan restricciones estructurales.

En el caso ecuatoriano, la legislación vigente junta estos principios al reconocer el derecho de los adultos mayores y personas con discapacidad a una protección económica diferenciada. No obstante, investigaciones recientes han evidenciado obstáculos en el acceso efectivo a estos beneficios, como la falta de indagación clara, la complejidad administrativa y barreras tecnológicas, que pueden restringir el impacto de estas políticas (Orellana. M., 2025).

(Dahl et al., 2004; Young, 2016) proponen que la justicia no se agota en la formulación normativa, sino que debe decir en prácticas efectivas que logren transformar la realidad social. Por ello, la evaluación de políticas como la devolución del IVA debe reflexionar no solo su existencia legal, sino también su ejecución concreta y su capacidad real de mejorar la vida de los beneficiarios.

Teoría de la Inclusión Social

Se desenvuelve como una respuesta a las múltiples formas de exclusión que conmueven a colectivos vulnerables, como las personas adultas mayores y aquellas con discapacidad. Su proposición central es que todas las personas deben tener iguales oportunidades para participar plenamente en la vida social, económica y política, sin afrontar discriminación o barreras estructurales que limiten su acceso a derechos (Marston. G. & Dee. M., 2015).

Desde un vistazo sociológico, se concibe que la inclusión requiere eliminar los obstáculos que impiden el ejercicio pleno de la ciudadanía y, al mismo tiempo, diseñar políticas públicas que garanticen equidad de oportunidades (Calquín et al., 2022). En este marco, la devolución del IVA no solo simboliza una compensación económica, sino un instrumento de inclusión, en tanto permite equilibrar las cargas fiscales frente a los mayores costos que afrontan estas poblaciones en áreas como salud, movilidad o cuidados personales.

(Pantazis et al., 2006) esbozan que la inclusión debe ser completa, no limitada a lo económico. De ahí que la efectividad del beneficio de devolución del IVA no debe

calcularse únicamente por su existencia legal, sino también por su accesibilidad real, la claridad en sus requisitos y la eficiencia institucional que lo acompaña. Si los muros administrativos o tecnológicos son excesivos, se corre el riesgo de generar una forma de exclusión institucional.

En este sentido, (Vallejo. F., 2024) identifican que, en países como Ecuador, aunque existen leyes orientadas a la inclusión, las prácticas burocráticas terminan restringiendo el acceso a beneficios, reproduciendo inequidades. Este tipo de exclusión invisibiliza las necesidades reales de los beneficiarios y limita el impacto de las políticas redistributivas.

(Ville & Le, 2008) concibe la inclusión como un proceso de reintegración de quienes han sido históricamente separados por razones económicas, sociales o físicas. En este estudio, esa noción implica que no basta con diseñar un beneficio económico, como la devolución del IVA, sino que este debe ser acompañado por mecanismos adaptados a las capacidades de los beneficiarios, en especial cuando se trata de personas con limitaciones funcionales o edad avanzada.

Teoría del Capital Social

Ha cobrado notabilidad como una herramienta clave para alcanzar cómo las redes sociales, la confianza mutua y la cooperación influyen en el acceso de las personas a servicios públicos y beneficios estatales. En el contexto del presente estudio, referido a la devolución del IVA para adultos mayores y personas con discapacidad, esta teoría accede analizar cómo las relaciones comunitarias y familiares facilitan o dificultan el ejercicio de este derecho tributario.

(Putnam et al., 1994) fue fundador al vincular el capital social con la eficiencia institucional, argumentando que las comunidades cohesionadas logran mejores resultados porque sus miembros participan activamente en redes cívicas. Este esbozo ayuda a explicar por qué ciertos favorecidos logran gestionar exitosamente la devolución del IVA: disponen de apoyo social que les permite superar obstáculos

como la brecha tecnológica o la complejidad administrativa.

Desde otra dirección, (Coleman. J., 1998) diseña que el capital social actúa como un recurso que facilita la acción dentro de una estructura social, lo cual se traduce en mayores niveles de inclusión y acceso a derechos. En esta línea, quienes cuentan con redes de apoyo familiar o comunitario entienden tener mayores posibilidades de cumplir con los requisitos del proceso tributario.

Empero, (Elinor. O. et al., 2007) indican que estas redes también pueden crear dinámicas de exclusión, especialmente cuando se limitan a círculos cerrados, reproduciendo desigualdades estructurales. Esto es visible en comunidades rurales o marginadas que escasean de vínculos institucionales o información adecuada para gestionar el beneficio.

(Mena. E. et al., 2022) encaja la distinción entre recursos accesibles y recursos movilizados, recalcando que no basta con conocer el beneficio, sino que es necesario activar contactos y relaciones para materializarlo. Es decir, saber que existe la devolución del IVA no avala su obtención si no se cuenta con orientación o asistencia.

Finalmente, (Vallejo. F., 2024) diferencia entre el capital social estructural: organizaciones y redes formales como el NAF o el SRI, y el capital social cognitivo: confianza y actitudes compartidas. Ambos son precisos en el éxito del proceso: por un lado, la presencia de instituciones de apoyo; y por otro, la confianza de los beneficiarios en el sistema.

Teoría del Envejecimiento Activo

Impulsada por la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2002), plantea que el bienestar de las personas mayores depende del acceso equitativo a la salud, la seguridad y la participación social. En este contexto, la devolución del IVA simboliza más que un beneficio económico; se trata de una política pública que puede incidir positivamente en

la autonomía y calidad de vida de los adultos mayores en Ecuador.

(Nóbega. E et al., 2020) sustentan que el envejecimiento activo debe suscitar no solo la salud física, sino también la integración social y la autonomía financiera. En esta razón, facilitar el acceso a mecanismos de devolución tributaria ayuda a fortalecer la independencia económica y la inclusión social de los beneficiarios.

Según (Abreu. A. et al., 2020), los soportes financieros permiten a los adultos mayores cubrir necesidades básicas como alimentación o medicamentos, lo que resulta en una mejora directa en su percepción de bienestar. Sin embargo, el impacto de estas políticas está restringido por factores como la alfabetización digital y el respaldo familiar.

(Guerra. D., 2025) destaca la necesidad de un enfoque interseccional en estas habilidades, reconociendo que variables como la discapacidad o el contexto geográfico también influyen en la efectividad de los beneficios. Así, en ciudades como Azogues, la devolución del IVA debe concebir como parte de un enfoque de derechos amplio e inclusivo.

Teoría el Acceso Económico

Plantea que el bienestar de una persona no depende únicamente de la existencia de bienes y servicios, sino de su capacidad real para acceder a ellos. (Sen. A., 2014) sustenta que el desarrollo debe medirse no solo por el ingreso, sino por las libertades reales que poseen los individuos para lograr una vida digna. Desde esta apariencia, la devolución del IVA a personas adultas mayores o con discapacidad simboliza una forma de ampliar su acceso a bienes esenciales.

Este camino económico, en poblaciones vulnerables, suele estar limitado por factores estructurales como ingresos reducidos, movilidad restringida o discriminación (Pautassi, 2020). En este sentido, las políticas de devolución tributaria marchan como herramientas redistributivas que buscan corregir dichas desigualdades.

(Cueva. A, 2025) recalca que, en zonas rurales del Ecuador, el camino a estos beneficios se ve afectado por el diseño institucional. Si el proceso es excesivamente burocrático o poco amigable, se generan barreras adicionales que dificultan su aprovechamiento por parte de quienes más lo necesitan.

Además, (López. A & Chávez. E, 2024) enseñan que el acceso económico no solo debe analizarse desde la disponibilidad de recursos, sino considerando los costos indirectos como el tiempo, el traslado o las habilidades digitales solicitadas, factores que afectan especialmente a personas mayores o con discapacidad.

Teoría de la Burocracia Institucional

(Robles. G., 2022), considera la burocracia como un modelo organizativo racional y legítimo, encaminado a la eficiencia mediante reglas claras, jerarquías estructuradas y procedimientos formales. Empero, cuando este modelo pierde conexión con las necesidades ciudadanas, puede obstaculizar el acceso a beneficios sociales, como sucede con la devolución del IVA a personas mayores o con discapacidad.

Esta teoría accede a examinar cómo las dinámicas internas del SRI y del NAF inciden en la experiencia del beneficiario. (Schmukler. R., 2021) expone que una burocracia inflexible puede crear exclusión, principalmente cuando los procesos son complejos, la información insuficiente o los canales de atención poco amigables para poblaciones vulnerables.

(Devisetty. N. & Chasin, 1993) concuerdan en que, pese a la presencia de normativas favorables, muchos usuarios enfrentan barreras operativas para ejercer su derecho a la devolución del IVA, lo cual coloca en duda la efectividad de estas políticas fiscales.

(Hernández. L, 2025) destaca que la percepción ciudadana sobre los beneficios sociales está vinculada a la claridad de los trámites y la calidad de la atención recibida. Cuando los usuarios experimentan un trato institucional

eficiente, su confianza y compromiso con los programas aumenta.

Variable independiente Y: Acceso y gestión de la devolución del IVA

La variable acceso y gestión de la devolución del IVA hace referencia a las condiciones, procedimientos y herramientas que permiten a las personas adultas mayores o con discapacidad ejercer su derecho al reembolso del impuesto pagado en el consumo. Esta variable implica desde el conocimiento del proceso hasta la facilidad de uso de plataformas, la claridad de los requisitos y el acompañamiento institucional durante el trámite.

(Chávez. M. et al., 2024) señalan que no basta con normativas favorables, sino que la efectividad del acceso depende de su correcta implementación. Si el proceso es poco claro o mal adaptado a las necesidades de los beneficiarios, el derecho corre el riesgo de volverse meramente declarativo.

(Fernández. M & Ortega. A., 2024) emparejan barreras en la gestión del beneficio, como la falta de alfabetización digital, la complejidad administrativa y la escasa preparación del personal para atender con enfoque inclusivo. Estas dificultades afectan especialmente a personas mayores o con discapacidad, quienes solicitan procesos más simples y acompañamiento constante.

(Hernández. L, 2025) evidencian que muchas personas no acceden al beneficio por desconocimiento o experiencias previas negativas, lo que subraya la necesidad de mejorar la atención institucional y la difusión del procedimiento.

(Robles. G., 2022) añaden que el nivel de satisfacción ciudadana está directamente vinculado a la calidad del acceso, siendo el Servicio de Rentas Internas (SRI) y los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) actores clave para garantizar un proceso transparente, eficiente y justo.

Variable independiente X1: Calidad de Vida percibida del beneficiario

Manifiesta la evaluación subjetiva del bienestar en esferas como la salud, situación económica, relaciones sociales y autonomía personal (Harper & Power, 1998). En personas adultas mayores o con discapacidad, esta suerte puede verse influenciado por mecanismos como la devolución del IVA, que proporciona el acceso a bienes básicos y mejora su independencia económica.

(Cueva. A, 2025) plantea que el sentido de control sobre la vida diaria, junto con el acceso a servicios y redes de soporte, son elementos determinantes en el bienestar de los adultos mayores. En ese marco, beneficios fiscales como el reembolso del IVA acceden reducir desigualdades y promover una mayor equidad material y figurada.

(Putnam et al., 1994) destacan que estos beneficios solo impactan positivamente cuando se garantizan condiciones de accesibilidad, continuidad y orientación clara al usuario. No se trata únicamente de recibir recursos, sino de hacerlo mediante procesos ágiles y confiables.

(Fernández. M & Ortega. A., 2024) evidencian que los usuarios frecuentes del beneficio en Ecuador reportan mayor estabilidad económica, libertad para decidir sus gastos y satisfacción con su situación financiera, especialmente si el proceso es rápido y el trato institucional es adecuado.

De forma complementaria, (Mena. E. et al., 2022) señalan que estos programas permiten cubrir necesidades prioritarias como alimentación, salud y emergencias económicas, factores que elevan la percepción de bienestar en la vejez.

Variable independiente X2: Acceso a Bienes y Servicios Básicos

El acceso a bienes y servicios básicos representa una dimensión clave del bienestar, especialmente para adultos mayores y personas con discapacidad, dado que abarca necesidades

esenciales como alimentación, salud, transporte y vivienda (Robles & Rossel, 2021). En argumentos de desigualdad, mecanismos como la devolución del IVA marchan como instrumentos compensatorios que acceden mejorar ese acceso.

(Sen. A., 2014), el desarrollo humano implica extender las capacidades de las personas para practicar su libertad y vivir dignamente. En este sentido, proporcionar el acceso económico a bienes esenciales refleja una política pública encaminada a la equidad.

(Guerra. D., 2025), en su estudio en Ecuador, muestran que el beneficio del IVA permite a personas con discapacidad cubrir gastos médicos y alimenticios, disminuyendo su dependencia familiar. (Rojas. P. & Peñaloza. B., 2023) complementan este hallazgo al demostrar que quienes acceden regularmente al reembolso presentan mayor autonomía en el cuidado de su salud y alimentación.

Datos oficiales del (Castillo. C. & Jácome. F, 2017) evidencian que más del 50% de las personas con discapacidad enfrentan limitaciones económicas para obtener medicamentos o trasladarse a servicios de salud, lo que reafirma el papel del IVA como medida de equidad social.

Variable independiente X3: Nivel de satisfacción con la atención institucional

El nivel de satisfacción con la atención institucional es clave para medir la calidad del servicio público recibido por personas adultas mayores y con discapacidad, especialmente en procesos como la devolución del IVA. Refleja la percepción que los favorecidos tienen respecto a factores como el trato recibido, la accesibilidad, la eficiencia y la capacidad de respuesta de entidades como el SRI y los NAF.

Como (Pautassi, 2020), la satisfacción del usuario brota del contraste entre sus expectativas y la experiencia efectiva del servicio. Esta guía ha sido aprobada en el ámbito público, donde la complacencia se asocia con legitimidad y desempeño institucional (Cueva. A, 2025).

En Ecuador, la normativa exige trato preferente y procesos accesibles para grupos vulnerables (Valdiviezo. G. & Lalama. R., 2017);. No obstante, (Constante. B. et al., 2024) indican que los niveles de satisfacción alteran según la calidad de atención, los tiempos de espera y las barreras digitales.

(Valdiviezo. G. & Lalama. R., 2017) revelan que los adultos mayores aprecian positivamente el respeto, la claridad informativa y la accesibilidad física, mientras que la complejidad tecnológica y los retrasos afectan negativamente su experiencia.

Variable independiente X4: Impacto económico percibido

Se relata a cómo los beneficiarios aprecian los efectos financieros concretos de una política pública, como la devolución del IVA, considerando no solo el monto recibido, sino su utilidad en aspectos fundamentales de la vida cotidiana. En personas adultas mayores o con discapacidad, este beneficio puede representar un remedio económico significativo, dado que sus ingresos suelen ser fijos y limitados (Navajas, 2021).

(Devisetty. N. & Chasin, 1993) subrayan que los recursos devueltos suelen destinarse a rubros prioritarios como salud, alimentación y transporte. En este sentido, incluso pequeñas sumas tienen un alto valor percibido. Desde la economía del comportamiento, (Schmukler. R., 2021) marca que la experiencia emocional y la confianza institucional también influyen en cómo se descubre el impacto: demoras o trámites complejos pueden reducir la valoración del beneficio, pese a su efecto monetario real.

(Rojas. P. & Peñaloza. B., 2023) demuestran que la devolución del IVA puede reducir la dependencia de apoyos familiares, mientras que (Cueva. A, 2025) replica que también genera un efecto redistributivo al reinvertirse en economías locales. Asimismo, (Schmukler. R., 2021) señalan que este beneficio fomenta mejores decisiones de consumo, fortaleciendo la autonomía financiera.

Metodología

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas para recopilar información de personas adultas mayores y con discapacidad del cantón Azogues que accedieron a la devolución del IVA en 2025. El diseño fue descriptivo-correlacional y de corte transversal, lo que permitió caracterizar y analizar la relación entre variables como la calidad de vida percibida, el acceso a servicios básicos y el nivel de satisfacción con la atención institucional (Escobar. K, 2017).

El instrumento consistió en una encuesta con preguntas cerradas y escalas tipo Likert. Su contenido fue validado por expertos en temas tributarios, sociales e inclusivos, quienes revisaron la coherencia y relevancia de los ítems. La confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con apoyo del software SPSS, y se consideró aceptable al superar el umbral de 0.70 (Gliem & Gliem, 2003).

El análisis de los datos incluyó estadísticas descriptivas (media, desviación estándar) y pruebas de correlación de Spearman, adecuada para datos ordinales sin distribución normal (Sullivan. L., 2023). Este enfoque permitió obtener evidencia empírica clara sobre el impacto del beneficio en la vida de los participantes.

Población y Muestra

La población del estudio estuvo compuesta por personas adultas mayores y personas con discapacidad atendidas por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en Azogues durante 2025, beneficiarias del proceso de devolución del IVA. Se utilizó una muestra censal, considerando a los 70 usuarios que accedieron al servicio en el periodo establecido y que cumplieran con los criterios: ser mayores de 65 años o contar con carné de discapacidad vigente.

Esta decisión permitió abarcar la totalidad del grupo objetivo, garantizando representatividad y evitando sesgos muestrales,

lo cual es recomendable en investigaciones con poblaciones pequeñas y de interés específico (Sullivan. L., 2023).

Validación del contenido del instrumento

Para asegurar la validez de contenido de la encuesta utilizada en este estudio, se aplicó el juicio de expertos, una técnica común en investigaciones sociales (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008). Participaron tres especialistas en investigación social, política fiscal inclusiva y diseño de instrumentos, quienes valoraron la pertinencia, claridad y coherencia de los agregados en función de los objetivos del estudio.

También examinaron aspectos técnicos como el lenguaje, el ajuste de las escalas y la comprensión del cuestionario por parte de la población objetivo. A partir de sus observaciones, se ajustaron o eliminaron preguntas con baja concordancia, mejorando así la precisión y la relevancia del instrumento final.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, adecuado para escalas tipo Likert. El análisis, realizado con el software SPSS (versión 25.0), arrojó un valor global de 0.969, considerado muy alto, lo que indica una excelente consistencia interna entre los ítems (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008).

Además, las dimensiones del cuestionario obtuvieron valores superiores a 0.78, confirmando la solidez del instrumento para medir variables como calidad de vida, atención institucional, impacto económico y acceso a bienes. Estos resultados validan la fiabilidad del instrumento para estudios sociales aplicados a poblaciones vulnerables (Sullivan. L., 2023).

Tabla 1

Cálculo de fiabilidad de Cronbach de las variables independientes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,969	4

Fuente: Elaboración propia, 2025

Los resultados del estudio mostraron un Alfa de Cronbach de 0,969 para los ítems relacionados con la calidad de atención del SRI o del NAF, lo cual indica un nivel de confiabilidad excelente. Esto significa que las preguntas aplicadas están muy bien conectadas entre sí y logran captar de forma clara y consistente lo que sienten los beneficiarios sobre el trato que reciben en estas instituciones.

Según (Lee et al., 2013), valores por encima de 0.90 son señal de una fuerte coherencia interna, lo que da confianza sobre la solidez de los datos recogidos. No obstante, como mencionan (Tavakol & Dennick, 2011), cuando el valor es tan alto, es posible que algunas preguntas sean demasiado similares entre sí, por lo que sería recomendable revisarlas cuidadosamente en futuras investigaciones para evitar redundancias.

Tabla 2

Cálculo de fiabilidad de Cronbach con relación a todas las variables independientes y dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,970	7

Fuente: Elaboración propia, 2025

El análisis de confiabilidad del cuestionario, que abarcó las variables independientes (edad, calidad de atención del SRI y calidad de atención del NAF) y la variable dependiente (percepción de mejora en la calidad de vida), arrojó un Alfa de Cronbach de 0,970. Este resultado indica que el instrumento utilizado tiene una excelente consistencia interna, es decir, las preguntas están bien estructuradas y miden de forma coherente lo que se pretende analizar. Según (Lee et al., 2013), valores superiores a 0,90 reflejan una alta fiabilidad; sin embargo,

(Tavakol & Dennick, 2011) sugieren que, en estos casos, conviene revisar si algunas preguntas son demasiado similares para evitar redundancias.

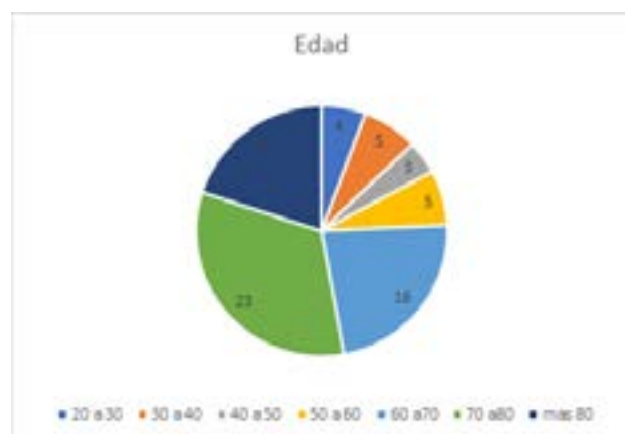
Resultados de la investigación

Estadísticos Descriptivos

Los datos muestran que la mayoría de beneficiarios del programa de devolución del IVA en Azogues son personas adultas mayores. En especial, destacan quienes tienen entre 70 y 80 años, con 23 participantes, y aquellos entre 60 y 70 años, con 16 personas. También hay un grupo importante de mayores de 80 años, lo que refleja que este apoyo económico llega a quienes más lo necesitan en su día a día. En cambio, las personas menores de 60 años representan un porcentaje menor. Estos resultados evidencian la importancia de seguir fortaleciendo políticas públicas que acompañen a nuestros adultos mayores en el acceso a sus derechos (Carcavilla. N., 2022).

Gráfico 1

Edad a las personas que se entrevistaron



Fuente: Elaboración propia, 2025

Para conocer mejor a las personas que participaron en este estudio, adultos mayores y personas con discapacidad que acceden a la devolución del IVA en Azogues, se aplicó un análisis de estadísticos descriptivos. Esta parte del análisis nos ayuda a entender cómo son los beneficiarios en aspectos como la edad, cómo perciben la atención recibida en el SRI y el NAF, y cómo sienten que ha mejorado su calidad de vida gracias a este beneficio. Según (Ríos.

S. et al., 2022), este tipo de análisis es clave para resumir la información de manera clara y ordenada.

De este modo, se calcularon los estadísticos descriptivos como media aritmética, desviación estándar, varianza, rango, mínimos y máximos con las variables observables: P1. Edad y P2. Calidad de atención del SRI o del NAF, con relación a la percepción de mejora en la calidad de vida.

Se presentan en la tabla 2, los estadísticos descriptivos de la Edad: P1 ¿Cuál es su edad?, P2 ¿Cuál es su nivel educativo más alto alcanzado?, P3 ¿Tiene alguna discapacidad?, P4 ¿Tiene carné de discapacidad?

Tabla 3

Edad

Variables Observables	N	Rango	Máx	Mín	Media	Desviación	Varianza
P1	115	4	5	1	2.57	1.487	2.212
P2	115	4	5	1	2.36	1.629	2.652
P3	115	4	5	1	2.34	1.388	1.928
P4	115	4	5	1	2.36	1.629	2.652

Fuente: Elaboración propia, 2025

En la tabla 3: Calidad de atención del SRI o del NAF, se observa la media aritmética, desviación estándar, rango, mínimos y máximos de las variables observables que son: P1 ¿La solicitud de devolución del IVA es?, P2 ¿Cuánto tiempo transcurre desde que se solicita la devolución del IVA hasta que se recibe el monto solicitado?, P3. ¿La atención que le da el SRI es adecuada?, P4. ¿La atención que le da el NAF es adecuada?

Tabla 4
Calidad de atención del SRI o del NAF

Variables Observables	N	Rango	Máx	Mín	Media	Desviación	Varianza
P1	115	4	5	1	2.08	1.156	1.336
P2	115	4	5	1	2.31	1.224	1.498
P3	115	4	5	1	2.62	1.531	2.344
P4	115	4	5	1	2.42	1.235	1.526

Fuente: Elaboración propia, 2025

Se presenta en la tabla 4, los estadísticos descriptivos de Percepción de mejora en la calidad de vida son los siguientes: P1 ¿La devolución que recibió le sirvió para...? (opciones: salud, alimentación, transporte, otros P2 ¿La devolución del IVA mejoró su calidad de vida?, P3 ¿Percibe usted que el acceder a los recursos provenientes del IVA le ha permitido acceder a bienes y servicios que antes no podía acceder?

Tabla 5
Percepción de mejora en la calidad de vida

Variables Observables	N	Rango	Máx	Mín	Media	Desviación	Varianza
P1	115	4	5	1	2.52	1.327	1.760
P2	115	4	5	1	2.69	1.391	1.936
P3	115	4	5	1	2.61	1.520	2.310

Fuente: Elaboración propia, 2025

Prueba de Parametría

Se considera 70 sujetos de investigación y se usa la prueba de Parametría de Kolmogorov-Smirnow tomando en cuenta que el tamaño de la muestra es mayor que cincuenta ($n > 50$).

Tabla 6
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Edad	,205	115	,000	,831	115	,000
Calid_Atenc	,159	115	,000	,891	115	,000
Perc_mejora	,173	115	,000	,878	115	,000

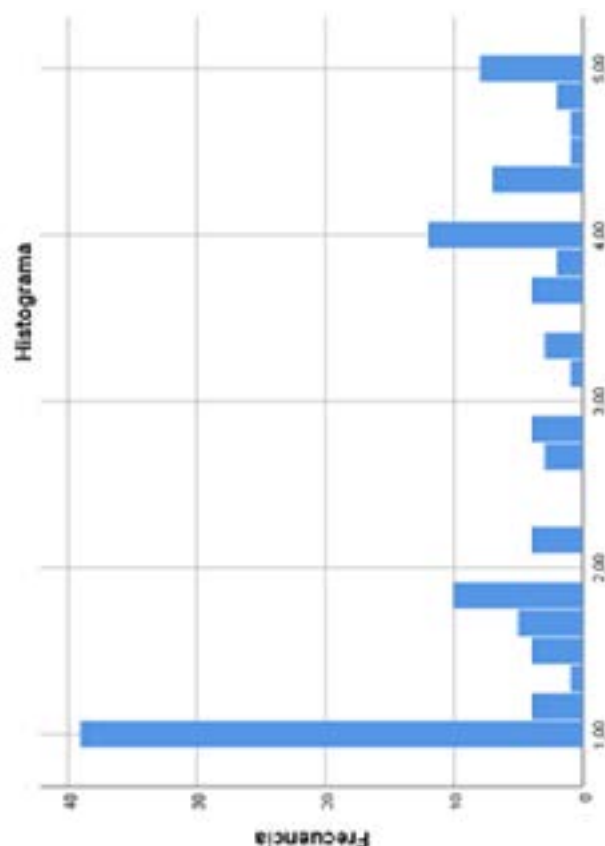
a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Adaptado de las salidas del SPSS (2025)

Se observa que la variable dependiente Perc_mejora tiene una media de 2,42 por lo que indica que la mayoría de los datos se encuentran a la derecha. A su vez, el p-valor (nivel de significancia) es de $,000 < 0,05$ lo que determina que las variables no siguen una distribución normal, es decir, la prueba es no paramétrica. Por lo tanto, las hipótesis se analizarán por la prueba de Spearman para medir la correlación de variables.

Gráfico 2

Histograma de la variable dependiente Perc_ mejora



Media = 2,42 Desviación estándar = 1,451 N = 70

Nota. Adaptado de las salidas del SPSS (2025)

Correlaciones

En la Tabla 7, se presentan los resultados que reflejan una conexión muy fuerte entre las variables analizadas. Por un lado, las personas que sienten una mejora en su calidad de vida también suelen ser aquellas de mayor edad ($r = .989$) y las que perciben una mejor atención por parte del SRI o del NAF ($r = .984$). Además, existe una relación muy estrecha entre la edad y la calidad de atención recibida ($r = .991$). Esto indica que, en general, a mayor edad y mejor trato institucional, las personas valoran más positivamente el beneficio recibido, lo que influye directamente en su bienestar.

Tabla 7

Correlaciones

			Perc_ mejora	Edad	Calid_ Atenc
Rho de Spearman	Perc_ mejora	Coefficiente de correlación	1,000	,989**	,984**
		Sig.(bilateral)		,000	,000
		N	70	70	70
	Edad	Coefficiente de correlación	,989**	1,000	,991**
		Sig.(bilateral)	,000		,000
		N	70	70	70
	Calid_ Atenc	Coefficiente de correlación	,984**	,991**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	,000	
		N	70	70	70

Nota. Adaptado de las salidas del SPSS (2025)

Discusión

Los resultados del estudio reflejan que la devolución del IVA ha significado un verdadero alivio económico para muchas personas adultas mayores y con discapacidad en Azogues. Más allá del monto devuelto, lo que realmente valoran los beneficiarios es la posibilidad de contar con un apoyo adicional para cubrir necesidades básicas como salud, alimentación o transporte. Este beneficio se percibe con mayor fuerza a medida que aumenta la edad de los usuarios, lo cual se evidencia en la fuerte correlación encontrada entre edad y percepción de mejora en su calidad de vida ($r = .989$). Esto confirma lo que destacan (Zottmann. C. et al., 2024): en la vejez, cada ingreso extra puede marcar una gran diferencia.

También se identificó una relación muy estrecha entre la calidad de atención que brindan instituciones como el SRI o el NAF y cómo las personas valoran el beneficio recibido ($r = .984$). Cuando el trato es amable, la información clara y el proceso fácil de seguir, las personas no solo se sienten mejor atendidas, sino que también confían más en las instituciones. Tal como señalan (Espinoza.C. & Castro. R., 2024), una atención inclusiva puede mejorar significativamente la experiencia del usuario.

Por otro lado, el hecho de que exista una correlación tan alta entre edad y calidad de atención percibida ($r = .991$) indica que, para los adultos mayores, sentirse bien tratados es fundamental. Muchas veces, este trato marca la diferencia entre usar o no un beneficio.

En conjunto, estos hallazgos reafirman que la devolución del IVA, si bien es una política económica, también tiene un impacto social muy profundo. No solo ayuda a aliviar gastos, sino que les devuelve a muchas personas algo aún más valioso: la sensación de que el Estado piensa en ellas y les facilita la vida (Morales. D., 2023; Soria. J. et al., 2025).

Conclusiones

La devolución del IVA ha significado un alivio real para muchas personas adultas mayores y con discapacidad, ayudándoles a cubrir gastos importantes del día a día y mejorando su calidad de vida de manera tangible.

A mayor edad, mayor es la valoración del beneficio. Las personas de más edad suelen percibir con más claridad cómo este reembolso les permite tener un poco más de tranquilidad económica y autonomía.

La atención que brindan el SRI y el NAF juega un papel clave. Cuando los usuarios reciben un trato amable, claro y accesible, su experiencia mejora y se sienten más seguros al realizar el trámite.

Un proceso fácil y bien acompañado hace la diferencia. No solo se trata de recibir el dinero, sino de sentirse respaldados y respetados por las instituciones.

Referencias Bibliográficas

Abreu. A., Noriega. N., & Pérez. M. (2020). Diagnóstico de necesidades educativas para el envejecimiento activo en una comunidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(2). <https://orcid.org/0000-0003-2162-8684>

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *BOLETÍN JURÍDICO LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES*.
- Atkinson, A. B. (2015). *Inequality-what can be done?* <http://www.lse.ac.uk/InternationalInequalities/publications/Publications.aspx>.
- Balseca. C. (2017). *Derechos de los adultos mayores en la legislación Ecuatoriana*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Batini. N., & Levy. E. (2023). *The IMF's Engagement with Latin America During the Pandemic*.
- Borja. E., Carpio. F., & Carpio. D. (2024). Beneficios y desafíos de la devolución del iva para los adultos mayores en Ecuador. *Ecuacientífica*, 2(4), 62–72. <https://doi.org/10.56519/97q64w22>
- Brown, C. (2010). On Amartya Sen and The Idea of Justice. In *Ethics and International Affairs* (Vol. 24, Issue 3, pp. 309–318). <https://doi.org/10.1111/j.1747-7093.2010.00269.x>
- Calquín, C., Galaz, C., & Magaña, I. (2022). Intervention and migrant families: critical analysis of “vulnerability” from professionals. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Ninez y Juventud*, 20(2). <https://doi.org/10.11600/rllcsnj.20.2.5326>
- Carcavilla. N. (2022). *El futuro de las intervenciones psicosociales para fomentar la calidad de vida en el envejecimiento*. Universidad de Salamanca.
- Carretero. H., & Pérez. C. (2007). Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales: consideraciones sobre la selección de tests en la investigación psicológica. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 863–882.
- Castillo. C., & Jácome. F. (2017). *Hacia la CIET 19: experiencias en el Ecuador*.
- Chávez. M., Chenche. R., Pesantez. C., Baque. G., Gálvez. L., Calvo. D., Orozco. B., Marcillo. J., Moreira. R., León. C., Meza. M., Jiménez. N., Ramírez. A., Quishpilló. D., Jácome.

- A., & Chávez. M. (2024). *Entorno tributario ecuatoriano. Un enfoque desde la academia*. spue. <https://doi.org/10.17163/abyaups.46>
- Coleman. J. (1998). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94.
- Constante. B., Espín. J., & Guevara. A. (2024). Protección de Derechos Laborales de las personas con discapacidad en el sector público y privado del Ecuador. *Revista Ciencia Innovadora*, 2(3), 55–67. <https://doi.org/10.64422/rci.v2n3.2024.50>
- Cueva. A. (2025). *Análisis comparativo COVID–POST COVID de las reformas tributarias en la devolución del impuesto al valor agregado (IVA) para contribuyentes con discapacidad y adultos mayores en el Ecuador*. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.
- Dahl, M., Stoltz, P., & Willig, R. (2004). Recognition, redistribution and representation in capitalist global society : An interview with Nancy Fraser. In *Acta Sociologica* (Vol. 47, Issue 4, pp. 374–382). <https://doi.org/10.1177/0001699304048671>
- Devisetty. N., & Chasin, D. (1993). *El financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso Bienes y Servicios Señor Cautivo de Sondorillo EIRL-Piura*. ASTM.
- Elinor. O., Ahn, T., & Elgar, E. (2007). *The meaning of social capital and its lin to collective action*. <http://ssrn.com/abstract=1304823><http://www.indiana.edu/~workshopElectronic-copyavailableat:https://ssrn.com/abstract=1304823>
- Escobar. K. (2017). Branding y fidelización del cliente en el centro comercial real plaza de la provincia de Huánuco. *UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO*.
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). *VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN* (Vol. 6).
- Espinoza.C., & Castro. R. (2024). Educación, análisis jurídico y contabilidad como herramienta de gestión empresarial. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, ISSN: 2631-2662.
- Fernández. M., & Ortega. A. (2024). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas colombianas*.
- Floyd. J. (2007). *Rawls' Restatement of Justice as Fairness: An Introductory Overview*.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education*.
- Graña. L., Olasolo. H., & Puchot. D. (2025). *Cuestiones relativas al concepto de víctima en los delitos de corrupción ya la participación y protección en el proceso penal de las víctimas y los terceros interesados que no tienen la condición de testigos* (Vol. 41). <https://www.>
- Guerra. D. (2025). *Impacto de los patrones familiares disfuncionales en el desarrollo y tratamiento de trastornos duales: una perspectiva desde el Trabajo Social* [Universidad de Antioquia]. www.udea.edu.co
- Harper, A. ;, & Power, M. ; (1998). Development of the World Health Organization WHOQOL-Bref quality of life assessment. *Psychological Medicine*, 28, 551–558. <https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/5df369ff-ff7f-4bac->
- Hernández. L. (2025). *Perspectivas del gobierno electrónico y su impacto en la eficacia recaudatoria en Sinaloa*.
- Hernández. R. (2014). *Selección de la muestra* (6 ta, pp. 170–191). www.elosopanda.com
- Hicks, A., & Kenworthy. L. (2003). Varieties of Welfare Capitalism. *Socio-Economic Review*, 1(1), 27–61. <https://hdl.handle.net/10419/160988>
- Lee, H. J., Messom, C., Lim, K.-, & Yau, A. (2013). Can an electronic textbooks be

- part of k-12 education? challenges, technological solutions and open issues. In *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology* (Vol. 12, Issue 1). www.apple.com/ipad
- Lee. H., Messom. C., & Alvin. K. (2013). Can an electronic textbooks be part of k-12 education?: challenges, technological solutions and open issues. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 12(1). www.apple.com/ipad
- López. A., & Chávez. E. (2024). Los derechos y la atención prioritaria y especializada de las personas adultas mayores en condición de abandono por la migración. *Retos(Ecuador)*, 14(27), 9–20. <https://doi.org/10.17163/ret.n27.2024.01>
- Marston. G., & Dee. M. (2015). The social Inclusion policy agenda in Australia: a case of old wine, new bottles? *Australian Journal Of Social*, 50 (2), 119–138.
- Mena. E., Mena. M., Vega. M., Córdova. W., & Pérez. S. (2022). Intervención educativa para la preparación de los cuidadores del adulto mayor. *Revista Información Científica, ISSN 1028-9933*. www.revinfcientifica.sld.cu
- Morales. D. (2023). *Efectos económicos de la evasión tributaria en la calidad de la educación pública superior en la ciudad de Pereira años 2020 y 2021*. UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA.
- Munro. L. (2008). Risks, needs and rights: compatible or contradictory bases for social protection. In *Social protection for the poor and poorest: Concepts, policies and politics*. *Palgrave Macmillan UK*, 27–46.
- Nóbega. E., Abreu. S., Barros. A., Figueiredo. M., Almeida. J., & Roque. A. (2020). Managing care for older adults with tuberculosis in Primary Care: an integrative review. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 23(6). <https://doi.org/10.1590/1981-22562020023.190269>
- Orellana. M. (2025). *La presión fiscal y la recaudación tributaria en Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato.
- Ortriz. Y., & Nacibar. L. (2024). Formación en Cultura de la Contribución para Educación Superior en Colombia. *Dictamen Libre*, 34, 53–71.
- Pantazis, C., Gordon, D., & Levitas, R. (2006). *Poverty and Social Exclusion in Britain*. The Policy Press.
- Pautassi, L. C. (2020). Pautassi, L. C. (2020). La centralidad del derecho al cuidado en la crisis del COVID-19 en América Latina. *Ius et Veritas*, 2020(61), 78–93. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202002.005>
- Putnam, R. D. ., Leonardi, Robert., & Nanetti, R. Y. . (1994). *Making Democracy Work : Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press, California Princeton Fulfillment Services [distributor].
- Quezada. J., & Paredes. P. (2024). Implicaciones sociales de los beneficios fiscales en personas con discapacidad del Ecuador. *Actas Iberoamericanas En Ciencias Sociales*, 2 (1)(ISSN en línea: 3028-435X).
- Raevschi. E., Penina. O., & Obreja. G. (2025). *Basic Biostatistics and Research Methodology* (Issue 2).
- Requenes. E, Moreno. V., & Reyes. N. (2025). *Relación entre la devolución del IVA y la calidad de vida de los adultos mayores*. 8(231–2662).
- Ríos. S., Caro. I., & Espinoza. R. (2022). Experience and Perceptions About Infographic With Educational Purposes in Teaching Training. *Revista Electronica Educare*, 26(1). <https://doi.org/10.15359/ree.26-1.23>
- Robles, C., & Rossel, C. (2021). *Herramientas de protección social para enfrentar los efectos de la pandemia de COVID-19 en la experiencia de América Latina* (CEPAL, Ed.). www.cepal.org/apps
- Robles. G. (2022). La concepción sociológica de Max Weber (en el centenario de su

- obra «Economía y Sociedad. Ministerio de Justicia.
- Rojas. P., & Peñaloza. B. (2023). *Desafíos de la atención primaria e integración de redes* (Desafíos de la atención primaria e integración de redes, Ed.; Vol. 77).
- Schmukler. R. (2021). *Infiltración, exclusión y posverdad: La Administración Pública frente a la trinidad nefasta del gobierno-en-contexto*.
- Sen. A. (2014). *The globalization and development reader: Perspectives on development and global change*. 525.
- Soria. J., Toapanta. A., Tenelanda. C., & Fiallos. S. (2025). *Efecto de la regresividad del iva en la economía popular y solidaria y la equidad social*.
- Soto. O., Trávez. M., & Panchi. V. (2025). Análisis de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en adultos mayores y personas con discapacidad en la provincia de El Oro: una visión para América Latina. *Pentaciencias*, 7 núm 2(2806–5794), 163–180.
- Sullivan. L. (2023). *Essentials-of-biostatistics-in-public-health-essential-public-health-lisa-m-sullivan* (Series Editor: Richard Riegelman, Ed.).
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. In *International journal of medical education* (Vol. 2, pp. 53–55). <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Valdiviezo. G., & Lalama. R. (2017). *Análisis de la ley orgánica de discapacidades y otras disposiciones como apoyo a los procesos de inclusión Analysis of the current disability law and other provisions in support of inclusion processes*.
- Vallejo. F. (2024). *La imposibilidad de acceder al derecho a la jubilación por deudas de los patronos. Una mirada desde el procedimiento administrativo del IESS y la sentencia No. 1024-19-JP/21*. Universidad Técnica de Ambato.
- Vera. A., & Mendoza. M. (2024). Devolución del IVA y su incidencia en la calidad de vida de los adultos mayores.
- Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/indexhttps://orcid.org/0009-0003-8794-58902>. UniversidadTécnicadeManabi.fernanda.mendoza@utm.edu.ec.<https://orcid.org/0000-00022-9518-8522>
- Ville, I., & Le, I. V. (2008). *Le handicap comme "epreuve de soi". Politiques sociales, pratiques institutionnelles et experience*. <https://theses.hal.science/tel-00485504v1>
- Young, I. M. (2016). *Justice and the Politics of Difference. In Democracy: A Reader* (Columbia University Press., Ed.; pp. 553–557).
- Zorrilla. J. (2022). *Las Políticas públicas y la pobreza en el Ecuador, periodo 2017-2021*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Zottmann. C., Gondim. J., Amaral. T., Silva. E., & Nunes. R. (2024). *Comparação de abordagens de proteção à cadeia de suprimento de software*.