Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2026,
Volumen 10, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i4

EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y DIFICULTADES DE ACCESO A LA DEVOLUCIÓN DEL IVA EN GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA ATENDIDOS POR EL NAF-UNEMI

TAX EDUCATION AND BARRIERS TO ACCESSING VAT REFUNDS AMONG PRIORITY GROUPS ASSISTED BY NAF-UNEMI

Julio César Burgos Morán
Universidad Estatal de Milagro

Alvaro Hernan Villagomez Palacios
Universidad Estatal de Milagro

Katherine Elizabeth Murillo Avecilla
Universidad Estatal de Milagro

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i4.25681

Educación tributaria y dificultades de acceso a la devolución del IVA en grupos de atención prioritaria atendidos por el NAF-UNEMI

Julio César Burgos Morán[1]
jburgosm2@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0009-0005-8917-1854
Universidad Estatal de Milagro

Alvaro Hernan Villagomez Palacios
avilllagomezp@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0009-0009-4310-1091
Universidad Estatal de Milagro

Katherine Elizabeth Murillo Avecilla
kmurilloa@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0009-0000-0292-9794
Universidad Estatal de Milagro

RESUMEN

El estudio analizó las dificultades tributarias, documentales y tecnológicas relacionadas con la devolución del Impuesto al Valor Agregado, así como los resultados de la orientación brindada a grupos de atención prioritaria por el NAF-UNEMI. Se aplicó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, documental-retrospectivo y alcance descriptivo-comparativo. Se revisaron 153 registros de atención correspondientes al periodo enero-junio de 2026: 105 de personas adultas mayores y 48 de personas con discapacidad. Los resultados mostraron que las principales dificultades fueron el desconocimiento de los bienes y servicios aplicables (88,2 %), el desconocimiento de los requisitos (85,0 %) y el manejo de la plataforma tributaria (79,7 %). El 37,9 % de las atenciones alcanzó un resultado favorable, mientras que el 26,1 % requirió continuidad. La prueba exacta de Fisher no evidenció una asociación significativa entre el grupo de atención y la dificultad tecnológica (p=0,097), y la V de Cramer indicó una relación débil (0,170). Se concluye que las barreras afectan a ambos grupos y requieren educación tributaria práctica, accesibilidad digital y acompañamiento institucional diferenciado.

Palabras clave: educación tributaria; devolución del IVA; adultos mayores; personas con discapacidad; inclusión tributaria.

[1] Autor principal.
Correspondencia: jburgosm2@unemi.edu.ec

Tax Education and Barriers to Accessing VAT Refunds among Priority Groups Assisted by NAF-UNEMI

ABSTRACT

This study analyzed the tax, documentary, and technological difficulties associated with Value Added Tax refunds, as well as the outcomes of the guidance provided to priority groups by NAF-UNEMI. A quantitative approach was applied through a non-experimental, documentary-retrospective design with a descriptive-comparative scope. A total of 153 service records from January to June 2026 were reviewed: 105 involving older adults and 48 involving persons with disabilities. The main difficulties were lack of knowledge about eligible goods and services (88.2%), lack of knowledge about the requirements (85.0%), and difficulty using the tax platform (79.7%). A favorable outcome was achieved in 37.9% of the cases, while 26.1% required further action. Fisher's exact test showed no significant association between priority group and technological difficulty (p=0.097), while Cramer's V indicated a weak relationship (0.170). The study concludes that these barriers affect both groups and require practical tax education, digital accessibility, and differentiated institutional support.

***Keywords*:** tax education; VAT refund; older adults; persons with disabilities; tax inclusion.

Artículo recibido 20 mayo 2026
Aceptado para publicación: 20 junio 2026

INTRODUCCIÓN

La devolución del Impuesto al Valor Agregado constituye un beneficio tributario dirigido a proteger la capacidad económica de las personas adultas mayores y de las personas con discapacidad. Su importancia trasciende el ámbito fiscal, debido a que los valores recuperados pueden destinarse a alimentación, medicamentos, salud y otras necesidades esenciales. En este sentido, diferentes investigaciones desarrolladas en Ecuador reconocen que la devolución del IVA puede contribuir al ingreso disponible y al bienestar de los beneficiarios; sin embargo, su impacto depende de que las personas conozcan el beneficio y logren completar correctamente el procedimiento establecido para acceder a él (Granda et al., 2019; Arias-Macias et al., 2026).

A pesar de su finalidad social, el acceso efectivo a la devolución puede verse limitado por barreras informativas, administrativas, documentales y tecnológicas. El estudio comparativo de Arias-Macias et al. (2026) identificó diferencias importantes en el acceso entre personas adultas mayores y personas con discapacidad, además de señalar la falta de información y la complejidad del trámite entre las principales dificultades. De manera semejante, Medranda-Molina et al. (2025) relacionaron las limitaciones de acceso con el desconocimiento del procedimiento, la complejidad de los requisitos y la brecha digital que afecta a una parte de la población adulta mayor. Álvarez-Vidal et al. (2022) concluyeron que el desconocimiento del beneficio, los procesos burocráticos y la limitada cultura tributaria inciden negativamente en el acceso a la devolución del IVA. Estos antecedentes muestran que la existencia formal de un beneficio no garantiza su aprovechamiento cuando los usuarios desconocen los requisitos, presentan documentación incompleta o requieren asistencia para utilizar los canales electrónicos.

Dentro de esta problemática, la educación tributaria adquiere relevancia como un proceso orientado a desarrollar conocimientos y habilidades para comprender los derechos, obligaciones y procedimientos fiscales. Álava Rosado et al. (2025) sostienen que la formación tributaria no debe limitarse a informar sobre obligaciones, sino que también debe fortalecer el conocimiento de los derechos del contribuyente, el funcionamiento de los sistemas tributarios y la capacidad para utilizar los servicios en línea. Entre las competencias asociadas al cumplimiento fiscal se encuentran la posibilidad de reclamar devoluciones cuando procedan, comprobar obligaciones personales y tramitar asuntos fiscales mediante las plataformas correspondientes. Desde esta perspectiva, la educación tributaria aplicada a la devolución

del IVA debe permitir que los beneficiarios reconozcan los requisitos, identifiquen los bienes y servicios aplicables, utilicen comprobantes válidos y protejan sus credenciales personales.

No obstante, el conocimiento tributario interactúa con las condiciones tecnológicas de cada usuario. La brecha digital no se reduce únicamente a la falta de internet o de dispositivos, sino que comprende también la motivación, las competencias necesarias para manejar las herramientas y la posibilidad de aprovechar activamente los servicios digitales. Gonzálvez-Torralbo et al. (2025) identifican que las personas mayores pueden experimentar dificultades relacionadas con la conectividad, la digitalización de servicios y la alfabetización digital. Asimismo, Sunkel y Ullmann (2019) indican que el uso de internet entre las personas mayores se encuentra asociado con factores como la edad, el nivel educativo, la residencia y las condiciones socioeconómicas, por lo que este grupo no debe considerarse tecnológicamente homogéneo.

Las barreras tecnológicas también requieren un análisis diferenciado en las personas con discapacidad. La accesibilidad digital supone que las plataformas, recursos y procedimientos electrónicos puedan utilizarse en condiciones de igualdad, atendiendo las distintas necesidades funcionales de los usuarios. De Souza Godinho et al. (2021) destacan que las tecnologías pueden favorecer la participación y la igualdad de derechos cuando incorporan principios de accesibilidad, alfabetización y recursos adaptados. En consecuencia, las dificultades para completar un trámite tributario no deben atribuirse exclusivamente a las capacidades individuales, puesto que también pueden relacionarse con el diseño de la plataforma, la claridad de las instrucciones y la ausencia de mecanismos apropiados de acompañamiento.

Aunque su investigación se desarrolló en el ámbito de la programación educativa, Villagómez-Palacios et al. (2026) evidenciaron que el empleo de herramientas visuales puede disminuir las barreras asociadas con entornos tecnológicos complejos, reducir el tiempo requerido para completar actividades y fortalecer la confianza de los usuarios principiantes. Por analogía, estos resultados sugieren que los procedimientos tributarios digitales pueden beneficiarse de instrucciones visuales, secuencias simplificadas y mecanismos de asistencia progresiva, especialmente cuando son utilizados por personas con distintos niveles de competencia digital.

En este escenario, los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal cumplen una función relevante como

espacios universitarios de orientación gratuita, educación tributaria e inclusión fiscal. Cantos Figueroa et al. (2018) destacan que la articulación entre las universidades y la administración tributaria mediante los NAF contribuye al fortalecimiento de la cultura tributaria, al tiempo que permite a los estudiantes aplicar sus conocimientos en la atención a la ciudadanía. La experiencia desarrollada por el NAF de la Universidad Técnica de Machala muestra que este tipo de proyectos puede elevar el conocimiento tributario, facilitar el acceso a los servicios del Servicio de Rentas Internas y fortalecer la seguridad de los usuarios para realizar acciones que anteriormente consideraban difíciles. Villalta-Espinosa et al. (2025) señalan, además, que el acompañamiento comprensible y personalizado contribuye a disminuir las preocupaciones de los beneficiarios y a mejorar su capacidad para gestionar procedimientos tributarios.

Pese a la existencia de investigaciones sobre el impacto económico de la devolución del IVA, la calidad de vida de los beneficiarios, la educación tributaria y la brecha digital, todavía es limitada la evidencia que compare las dificultades tributarias, documentales y tecnológicas presentadas por personas adultas mayores y personas con discapacidad atendidas directamente por un NAF. También resulta necesario analizar qué orientación reciben estos usuarios y cuál es el resultado alcanzado al finalizar la atención. Por ello, el objetivo del presente estudio es analizar las dificultades tributarias, documentales y tecnológicas relacionadas con la devolución del IVA, así como los resultados de la orientación proporcionada a personas adultas mayores y personas con discapacidad atendidas por el NAF-UNEMI durante el periodo enero-junio de 2026.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que la información contenida en los registros de atención fue organizada mediante variables categóricas y analizada a través de frecuencias, porcentajes y pruebas estadísticas. Se empleó un diseño no experimental, puesto que las variables no fueron manipuladas y los datos se examinaron tal como fueron registrados durante la atención proporcionada por el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Universidad Estatal de Milagro. El estudio fue de tipo documental-retrospectivo y de corte transversal, debido a que se revisaron registros correspondientes al periodo enero-junio de 2026 una vez concluidas las atenciones. Su alcance fue descriptivo y comparativo: descriptivo, porque permitió identificar las dificultades tributarias,

tecnológicas y documentales presentadas por los usuarios; y comparativo, porque se analizaron las diferencias entre personas adultas mayores y personas con discapacidad. La revisión también consideró el tipo de orientación proporcionada y el resultado alcanzado al finalizar la atención.

Esta clasificación metodológica es coherente con la ficha diseñada para revisar los registros, la cual organiza información sobre la situación inicial del trámite, las dificultades identificadas, la orientación proporcionada y el resultado de la atención.

Población y unidad de análisis

La población estuvo conformada por 153 registros de atención correspondientes a usuarios que solicitaron orientación sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado en el NAF-UNEMI durante el periodo enero-junio de 2026. Del total analizado, 105 registros correspondieron a personas adultas mayores, equivalentes al 68,6 %, y 48 a personas con discapacidad, que representaron el 31,4 %. Se incluyó la totalidad de los registros disponibles, por lo que la investigación tuvo carácter censal y no requirió la selección de una muestra probabilística. Cada registro correspondió a una persona diferente, por lo que no existieron atenciones duplicadas de un mismo usuario dentro de la base analizada.

La unidad de análisis estuvo constituida por cada registro individual de atención relacionado con el ingreso, continuación o culminación del trámite de devolución del IVA. Cada registro fue identificado mediante un código alfanumérico —NAF-001 a NAF-153— y contenía información sobre el grupo del usuario, rango de edad, sexo, situación inicial del trámite, dificultades identificadas, orientación proporcionada y resultado de la atención. No se consideraron nombres, números de identificación, claves, cuentas bancarias ni otros datos personales sensibles.

Técnica e instrumento de recolección de información

La técnica empleada fue la revisión documental estructurada de los registros de atención generados por el NAF-UNEMI. Para sistematizar la información se utilizó una ficha individual diseñada para el estudio, aplicada a cada uno de los 153 registros relacionados con la devolución del IVA.

El instrumento estuvo organizado en siete apartados: identificación del registro, situación inicial del trámite, dificultades identificadas, causa principal de la dificultad o restricción, orientación proporcionada, resultado de la atención y observaciones. Las variables fueron codificadas numéricamente para facilitar su ingreso y procesamiento en una matriz de datos. Entre los aspectos

registrados se incluyeron el acceso al portal tributario, el conocimiento de requisitos y bienes aplicables, la capacidad para realizar el trámite sin ayuda, la dependencia de terceros, los problemas documentales, la asistencia proporcionada y el resultado final de la atención.

La ficha permitió registrar varias dificultades para un mismo usuario, debido a que durante una atención podían presentarse simultáneamente problemas tributarios, tecnológicos y documentales. En cambio, para la causa principal y el resultado de la atención se seleccionó una sola categoría predominante.

Variables y operacionalización

Las variables fueron organizadas en cuatro dimensiones: características del usuario, conocimiento tributario, dificultades del trámite y resultado de la atención. La variable de comparación fue el grupo de atención prioritaria, codificado como persona adulta mayor o persona con discapacidad.

Tabla 1. Variables y operacionalización del estudio

Dimensión	Variables	Forma de medición
Caracterización	Grupo, rango de edad, sexo, mes de atención y solicitud previa	Variables categóricas
Conocimiento tributario	Conocimiento de requisitos y de bienes o servicios aplicables	No, parcialmente y sí
Barreras tecnológicas	Acceso al portal, dificultad de ingreso, manejo de la plataforma, dependencia de terceros, bloqueo y falta de accesibilidad	Ausencia o presencia
Barreras documentales	Comprobantes inconsistentes, transacciones por verificar y documentación incompleta	Ausencia o presencia
Orientación del NAF	Explicación de requisitos, revisión de comprobantes, asistencia en plataforma y derivación al SRI	No o sí
Resultado de atención	Resuelto, parcialmente resuelto, orientado para continuar, no resuelto o derivado	Categorías nominales

Fuente: *Elaboración propia a partir de la ficha de revisión de los registros del NAF-UNEMI*

Para el análisis comparativo se construyó la variable dificultad tecnológica, considerada presente cuando el registro incluía al menos una de las siguientes condiciones: dificultad para ingresar al portal, dificultad para utilizar la plataforma, dependencia de familiares o terceros, bloqueo o restricción del portal o falta de accesibilidad tecnológica. Esta variable se utilizó para analizar su asociación con el grupo de atención prioritaria.

Asimismo, el resultado de la atención se agrupó en tres categorías: favorable, cuando el trámite fue resuelto o parcialmente resuelto; continuidad, cuando el usuario recibió orientación para continuar posteriormente; y no favorable, cuando el caso no se resolvió por bloqueo, falta de documentación o requirió derivación al Servicio de Rentas Internas. La agrupación se empleó para facilitar tanto la presentación descriptiva de los resultados como la comparación entre los grupos. Las variables y codificaciones proceden de la ficha de revisión de los registros del NAF-UNEMI.

Procedimiento de recolección y procesamiento de los datos

El procedimiento se desarrolló mediante la revisión individual de los registros de atención relacionados con la devolución del IVA. A cada caso se le asignó un código consecutivo, desde NAF-001 hasta NAF-153, con el propósito de organizar la información sin incorporar datos que permitieran identificar a los usuarios.

Posteriormente, se completó una ficha por cada registro y la información fue transferida a una matriz elaborada en Microsoft Excel. Las variables se ingresaron de acuerdo con la codificación previamente definida: valores dicotómicos para indicar presencia o ausencia de dificultades y orientaciones, categorías ordinales para el nivel de conocimiento y códigos nominales para la causa principal y el resultado de la atención.

Una vez consolidada la matriz, las dificultades fueron agrupadas en dimensiones tributarias, tecnológicas y documentales. También se diferenciaron los registros de personas adultas mayores y personas con discapacidad para realizar las comparaciones entre ambos grupos. La información se presentó de forma agregada mediante tablas y figuras, evitando la exposición de datos individuales o sensibles.

Análisis estadístico

A partir de las variables categóricas contenidas en la ficha de revisión, se definió un análisis descriptivo

y comparativo. En primer lugar, se calcularon frecuencias absolutas y porcentajes para caracterizar a los usuarios, identificar las dificultades más frecuentes, describir la orientación proporcionada y presentar los resultados de la atención.

Posteriormente, se elaboraron tablas de contingencia para comparar a las personas adultas mayores con las personas con discapacidad. La asociación entre el grupo de atención prioritaria y la presencia de dificultad tecnológica se evaluó inicialmente mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson. Debido a que las frecuencias esperadas no cumplieron los supuestos de esta prueba, se utilizó la prueba exacta de Fisher.

La intensidad de las asociaciones se estimó mediante la V de Cramer. Además, para las principales dificultades se calcularon razones de prevalencia tomando como grupo de referencia a las personas con discapacidad. Los intervalos de confianza del 95 % se estimaron mediante el método logarítmico de Katz, y los resultados se representaron mediante un forest plot. Se estableció un nivel de significación estadística de $p < 0,05$.

Los resultados descriptivos se presentaron mediante tablas y figuras, evitando repetir íntegramente la misma información en ambos formatos. El procesamiento descriptivo de la base se realizó en Microsoft Excel, mientras que los análisis inferenciales y las representaciones gráficas se efectuaron en Python mediante las bibliotecas SciPy, statsmodels y Matplotlib.

Consideraciones éticas

La revisión de los registros se realizó bajo criterios de confidencialidad, anonimización y uso académico de la información. A cada caso se le asignó un código consecutivo, evitando incorporar nombres, números de identificación, claves de acceso, cuentas bancarias u otros datos personales sensibles. La ficha utilizada establece expresamente que este tipo de información no debe registrarse en la base de análisis.

Los resultados se presentaron de manera agrupada, mediante frecuencias, porcentajes, tablas y figuras, de modo que no fuera posible identificar individualmente a las personas atendidas. La información se utilizó exclusivamente para analizar las dificultades relacionadas con la devolución del IVA y los resultados de la orientación proporcionada por el NAF-UNEMI.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Caracterización de los registros de atención

Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026 se analizaron 153 registros de atención relacionados con consultas sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado en el NAF-UNEMI. La mayor proporción correspondió a personas adultas mayores, con 105 registros, equivalentes al 68,6 % del total, mientras que las personas con discapacidad representaron el 31,4 %, con 48 registros.

Tabla 2. Distribución de los registros según grupo de atención prioritaria.

Grupo de atención prioritaria	Frecuencia	Porcentaje
Personas adultas mayores	105	68,6 %
Personas con discapacidad	48	31,4 %
Total	153	100,0 %

Fuente: *Elaboración propia a partir de los registros del NAF-UNEMI*

Estos datos evidencian que aproximadamente siete de cada diez atenciones analizadas correspondieron al grupo de personas adultas mayores.

Situación inicial del trámite

La situación inicial evidenció limitaciones de conocimiento, autonomía y acceso tecnológico. En 30 registros (19,6 %) constaba una solicitud previa de devolución del IVA; en 115 (75,2 %) no se registraba experiencia anterior y en ocho casos (5,2 %) no se contó con esta información.

Tabla 3. Situación inicial del trámite según grupo de atención prioritaria

Situación inicial	Adultos mayores n (%)	Personas con discapacidad n (%)	Total n (%)
Solicitud previa: sí	17 (16,2)	13 (27,1)	30 (19,6)
Sin acceso al portal	57 (54,3)	31 (64,6)	88 (57,5)
Portal bloqueado o restringido	37 (35,2)	15 (31,3)	52 (34,0)
Desconocimiento de requisitos	81 (77,1)	37 (77,1)	118 (77,1)
Desconocimiento de bienes aplicables	85 (81,0)	40 (83,3)	125 (81,7)
Incapacidad para realizar el trámite sin ayuda	81 (77,1)	34 (70,8)	115 (75,2)

Fuente: *Elaboración propia a partir de los registros de atención del NAF-UNEMI, enero-junio de 2026.*

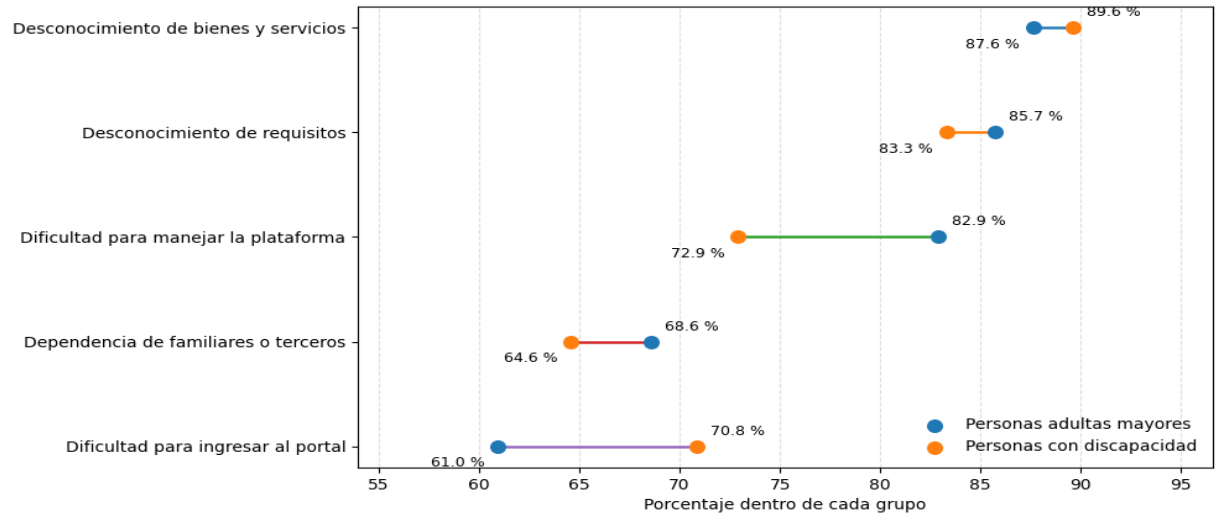
El desconocimiento de los bienes y servicios aplicables fue la condición más frecuente (81,7 %), seguido del desconocimiento de requisitos (77,1 %) y la imposibilidad de efectuar el trámite sin ayuda (75,2 %). Además, el 57,5 % no podía acceder al portal y el 34,0 % presentaba bloqueos o restricciones. En general, las diferencias entre grupos fueron moderadas, aunque las personas con discapacidad mostraron mayor dificultad de acceso al portal.

Principales dificultades identificadas.

Las dificultades registradas durante la revisión integral de cada caso confirmaron el predominio de barreras tributarias y tecnológicas. A diferencia de la situación inicial, esta sección incorpora todas las dificultades identificadas durante el proceso de atención. El desconocimiento de los bienes y servicios aplicables alcanzó al 88,2 % de los registros, seguido del desconocimiento de los requisitos (85,0 %), la dificultad para manejar la plataforma (79,7 %), la dependencia de familiares o terceros (67,3 %) y los problemas para ingresar al portal (64,1 %).

Por grupos, las personas con discapacidad presentaron mayor dificultad de ingreso al portal que los adultos mayores (70,8 % frente a 61,0 %). En cambio, la dificultad para manejar la plataforma fue más frecuente entre las personas adultas mayores (82,9 % frente a 72,9 %). También se identificaron olvido o desconocimiento de claves (40,5 %), documentación incompleta (33,3 %) y comprobantes inconsistentes (30,1 %).

Figura 1. Principales dificultades según el grupo de atención prioritaria.

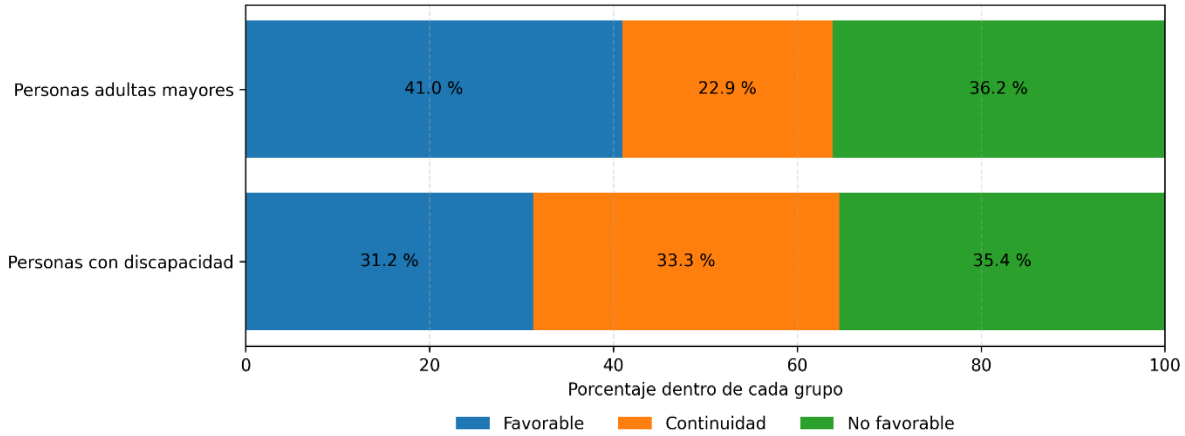


Fuente: *Elaboración propia a partir de los registros de atención del NAF-UNEMI, enero-junio de 2026.*

La orientación brindada por el NAF-UNEMI se concentró en la explicación de los bienes aplicables (100,0 %), la asistencia en la plataforma (99,3 %), la explicación de requisitos (96,1 %) y el apoyo para completar la solicitud (88,2 %). También se proporcionó ayuda para ingresar al portal al 71,9 % de los usuarios y revisión de comprobantes al 71,2 %.

Respecto al resultado, el 37,9 % de las atenciones tuvo un desenlace favorable —trámite resuelto o parcialmente resuelto—, el 26,1 % recibió orientación para continuar posteriormente y el 35,9 % presentó un resultado no favorable. Los adultos mayores alcanzaron una mayor proporción de resultados favorables (41,0 %) que las personas con discapacidad (31,2 %); estas últimas registraron una mayor continuidad posterior (33,3 % frente a 22,9 %).

Figura 2. Resultado agrupado de la atención según grupo prioritario



Nota. La categoría favorable comprende los trámites resueltos y parcialmente resueltos; continuidad corresponde a los usuarios orientados para continuar posteriormente; y no favorable agrupa los casos no resueltos, derivados al SRI, desistidos u otros resultados.

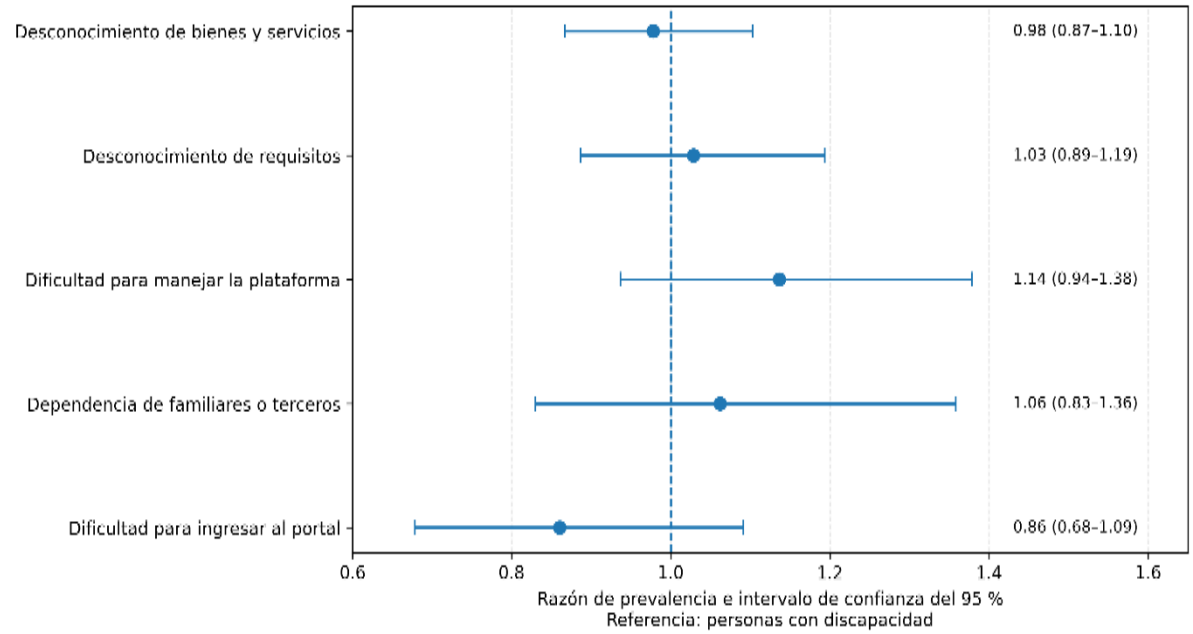
Fuente: *Elaboración propia a partir de los registros de atención del NAF-UNEMI, enero-junio de 2026.*

Comparación estadística entre grupos

La dificultad tecnológica estuvo presente en 151 de los 153 registros: en el 100,0 % de las personas adultas mayores y en el 95,8 % de las personas con discapacidad. Aunque la prueba de chi-cuadrado obtuvo un valor de $x^2(1) = 4{,}433$, las frecuencias esperadas fueron inferiores a cinco; por ello, se utilizó la prueba exacta de Fisher, cuyo resultado no evidenció una asociación estadísticamente significativa entre el grupo de atención prioritaria y la presencia de dificultad tecnológica $(p = 0{,}097)$. La V de Cramer fue de 0,170, lo que indica una asociación de intensidad débil.

Las razones de prevalencia tampoco mostraron diferencias significativas en las principales dificultades, debido a que todos los intervalos de confianza incluyeron el valor 1. La mayor diferencia correspondió al manejo de la plataforma, cuya prevalencia fue 1,14 veces mayor en las personas adultas mayores que en las personas con discapacidad (IC 95 %: 0,94–1,38). Por el contrario, la dificultad para ingresar al portal fue menor entre los adultos mayores (RP=0,86; IC 95 %: 0,68–1,09). En conjunto, las barreras analizadas fueron frecuentes en ambos grupos, sin evidencia estadística suficiente para atribuirlas al tipo de usuario.

Figura 3. Razones de prevalencia de las principales dificultades



Fuente: *Elaboración propia a partir de los registros de atención del NAF-UNEMI, enero-junio de 2026.*

Discusión de los resultados.

Los resultados evidencian que el acceso a la devolución del IVA no depende únicamente del reconocimiento legal del beneficio, sino de la capacidad del usuario para comprender sus requisitos y desenvolverse en el entorno digital. El desconocimiento de los bienes y servicios aplicables, la falta de información sobre los requisitos y la imposibilidad de realizar el trámite sin ayuda fueron más frecuentes que los problemas documentales. Esto indica que la principal barrera se presenta antes o durante la gestión del procedimiento, cuando el beneficiario debe transformar el conocimiento general de su derecho en acciones concretas dentro de la plataforma tributaria.

Estos hallazgos coinciden con Arias-Macias et al. (2026), quienes determinaron que el aprovechamiento de la devolución del IVA puede verse limitado por la falta de información, la complejidad del procedimiento y las condiciones de accesibilidad. Los autores señalan que conocer la existencia del beneficio no garantiza su utilización efectiva, porque también se requiere comprensión operativa y capacidad para gestionar la solicitud. En el presente estudio, esta situación se refleja en la escasa experiencia previa de los usuarios y en la elevada proporción que necesitaba ayuda para efectuar el trámite.

Desde la perspectiva educativa, los resultados respaldan la necesidad de que la formación tributaria combine la explicación de derechos y obligaciones con el aprendizaje práctico sobre el funcionamiento de los sistemas digitales. Este resultado coincide con Villacreses-Quevedo et al. (2022), quienes identificaron dificultades en el uso de los mecanismos de devolución y un conocimiento limitado de los beneficios tributarios entre las personas adultas mayores. Álava Rosado et al. (2025) sostienen que la educación tributaria debe abordar tanto la formación ciudadana como los conocimientos necesarios para utilizar los sistemas de declaración, pago y gestión fiscal. Por consiguiente, la orientación relacionada con la devolución del IVA no debería limitarse a enumerar requisitos, sino incluir ejercicios guiados sobre acceso al portal, identificación de comprobantes válidos y selección de los bienes y servicios susceptibles de devolución.

La elevada frecuencia de asistencia proporcionada por el NAF-UNEMI confirma la relevancia de estos centros como mecanismos de educación e inclusión tributaria. Cantos Figueroa et al. (2018) sostienen que los NAF articulan la participación de las universidades con la administración tributaria para fortalecer la cultura fiscal de la ciudadanía y facilitar la aplicación práctica de los conocimientos contables y tributarios. De manera complementaria, Crespo García et al. (2019) señalan que estos núcleos contribuyen a difundir la normativa tributaria, ampliar el conocimiento de los ciudadanos y brindar orientación sobre la devolución de impuestos y el uso de los servicios en línea del SRI. Esta interpretación concuerda con Villalta-Espinosa et al. (2025), quienes encontraron que los NAF fortalecen el conocimiento fiscal y facilitan el acceso de la ciudadanía a los servicios del SRI, especialmente mediante orientación gratuita y personalizada. En este sentido, el NAF no actúa

solamente como un punto de resolución de consultas, sino como un espacio de mediación entre la normativa tributaria, la plataforma digital y las capacidades reales de los beneficiarios.

El componente tecnológico mostró que las barreras no se reducen a disponer de Internet o de un dispositivo. Las personas adultas mayores presentaron mayor dificultad para manejar la plataforma, mientras que las personas con discapacidad registraron más problemas para ingresar al portal. Esta diferencia sugiere que el primer grupo requiere principalmente el fortalecimiento de competencias digitales, mientras que el segundo también puede enfrentar restricciones relacionadas con el diseño y la accesibilidad del sistema. Murrugarra Retamozo (2024) advierte que las tecnologías que no se diseñan de acuerdo con las necesidades y los contextos de las personas con discapacidad pueden perpetuar su exclusión digital, por lo que se requieren recursos adaptados y capacitación para su utilización. Por su parte, Mora-Chavarría y González-Matamoros (2022) sostienen que la inclusión digital de las personas adultas mayores requiere capacitación en el uso de recursos tecnológicos, de modo que puedan gestionar con mayor autonomía las actividades y los servicios necesarios en su vida cotidiana. La brecha digital en las personas mayores comprende el acceso, el uso, la apropiación tecnológica y la capacitación, mientras que las plataformas no adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad pueden reproducir condiciones de exclusión (Gonzálvez-Torralbo et al., 2025; Sunkel & Ullmann, 2019; de Souza Godinho et al., 2021).

No obstante, la prueba exacta de Fisher no mostró una asociación estadísticamente significativa entre el grupo de atención prioritaria y la dificultad tecnológica ($p=0,097$), y la V de Cramer evidenció una relación débil. Además, los intervalos de confianza de las razones de prevalencia incluyeron el valor de ausencia de diferencia. Por tanto, aunque existieron variaciones descriptivas, las barreras tributarias y digitales afectaron de manera transversal a ambos grupos. Esto justifica una orientación común sobre requisitos y manejo del portal, complementada con apoyos diferenciados según la edad, el tipo de discapacidad y el nivel de autonomía.

La simplificación de los entornos digitales puede contribuir a reducir las barreras experimentadas por usuarios con menor dominio tecnológico. Villagómez-Palacios et al. (2026) comprobaron que el uso de una herramienta de programación visual favoreció el desempeño, redujo el tiempo de ejecución y fortaleció la confianza frente a mecanismos tradicionales basados en texto. Aunque su contexto de

aplicación es educativo, estos resultados permiten inferir que los trámites tributarios también pueden beneficiarse de instrucciones visuales, secuencias comprensibles y acompañamiento progresivo.

Aunque el 37,9 % de las atenciones alcanzó un resultado favorable, una proporción relevante necesitó continuar posteriormente o no pudo completar el trámite. Este hallazgo se relaciona con lo señalado por Quevedo-Barros et al. (2025), quienes identificaron una asociación estrecha entre la calidad de la atención institucional y la percepción positiva del beneficio recibido. Este resultado no debe atribuirse exclusivamente al desempeño del NAF, debido a que la culminación también dependía de comprobantes, documentación, credenciales, bloqueos del portal y procedimientos que requerían intervención del SRI. Los NAF facilitan el acceso a los servicios tributarios y fortalecen el conocimiento y la autonomía, pero su función principal es orientar y acompañar al usuario.

Entre las limitaciones se encuentra el análisis de registros pertenecientes a un solo NAF y a un periodo de seis meses, lo que restringe la generalización de los resultados. Además, el diseño retrospectivo dependió de la información consignada durante cada atención y no permitió evaluar el aprendizaje posterior ni comprobar si los usuarios orientados finalizaron el trámite. Asimismo, la dificultad tecnológica estuvo presente en 151 de los 153 registros, lo que generó frecuencias esperadas pequeñas y limitó la capacidad del análisis estadístico para detectar diferencias entre los grupos. La ficha de revisión fue elaborada específicamente para este estudio y no contó con una validación formal, aunque su estructura se basó en los campos disponibles en los registros institucionales. Futuras investigaciones deberían incorporar seguimiento de los casos, tipo de discapacidad, nivel educativo y experiencia digital. En términos prácticos, se recomienda implementar rutas estandarizadas de atención, talleres breves de alfabetización tributaria y digital, materiales accesibles y mecanismos de seguimiento coordinados con el SRI.

CONCLUSIONES

El análisis de los 153 registros de atención mostró que las principales dificultades para acceder a la devolución del IVA estuvieron relacionadas con el desconocimiento de los bienes y servicios aplicables, la falta de información sobre los requisitos, el manejo de la plataforma y la necesidad de apoyo para completar el trámite. Estas barreras evidencian que el reconocimiento del beneficio tributario no garantiza su aprovechamiento efectivo.

Las personas adultas mayores presentaron mayores dificultades para manejar la plataforma, mientras que las personas con discapacidad registraron más problemas para ingresar al portal. Sin embargo, no se encontró evidencia estadística suficiente de diferencias entre los grupos en la variable compuesta de dificultad tecnológica ni en las principales dificultades analizadas. Por ello, las limitaciones tributarias y tecnológicas deben considerarse problemas comunes que requieren apoyos diferenciados según las características de cada grupo.

La orientación proporcionada por el NAF-UNEMI se concentró en la explicación de los requisitos, la identificación de los bienes aplicables y el uso de la plataforma. No obstante, la culminación del trámite también dependió de la disponibilidad de comprobantes, documentación, credenciales y condiciones operativas del portal. En consecuencia, se recomienda fortalecer la educación tributaria práctica, la accesibilidad digital, los materiales simplificados y el seguimiento de los casos que no logran finalizar el procedimiento durante la atención inicial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álava Rosado, M. X., Mosquera Arévalo, A. P., & Recalde Aguilar, L. M. (2025). La educación tributaria como factor que incide en el cumplimiento fiscal en Ecuador. *Ciencia Digital, 9*(3.1), 45–62. https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i3.1.3383

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. *Maestro y Sociedad, 19*(4), 1454–1462.

Arias-Macias, B. C., Mosquera-Arevalo, A. P., & Alava-Rosado, M. X. (2026). Devolución del IVA y calidad de vida de adultos mayores y personas con discapacidad bajo un enfoque comparativo. *Journal of Economic and Social Science Research, 6*(2), 69–86. https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v6/n2/241

Cantos Figueroa, M. de L., Cañarte Quimis, L. T., Moreira Cañarte, C. Y., & Baque Cantos, M. A. (2018). Aporte de la universidad ecuatoriana a través de los núcleos de apoyo contable NAF para incentivar la cultura tributaria en los contribuyentes. *Revista Científica de Investigación Actualización del Mundo de las Ciencias, 2*(1), 960–974. https://doi.org/10.26820/reciamuc/2.1.2018.960-974

Crespo García, M. K., Carvallo Monsalve, Y. E., & Farinango Salazar, R. A. (2019). La cultura tributaria y su influencia en los Núcleos de Apoyo Contables y Fiscales de Machala-Ecuador. *Revista Científica Agroecosistemas, 7*(1), 119–124.

de Souza Godinho, S., Rivela, C. V., Medrado, S. O., Marmo, J., & Lanuque, A. (2021). Educación inclusiva y accesibilidad digital. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara, 6*, Artículo 249. https://doi.org/10.32351/rca.v6.249

Granda, D., Abambari, M., & Delgado, R. (2019). La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana: período 2014–2016. Revista Publicando, 6(20), 34–46. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7054940

Gonzálvez-Torralbo, H., Ortiz-Ruiz, F., & Bravo-Rojas, C. (2025). Brecha digital y personas mayores: Miradas de las y los profesionales en Peñalolén (Santiago, Chile). *Psykhe, 34*, 1–16. https://doi.org/10.7764/psykhe.2022.54701

Medranda-Molina, Y., Miranda-Montenegro, J., & Veloz-Jaramillo, M. (2025). Evaluación del impacto y accesibilidad del proceso de devolución del IVA en personas adultas mayores en el cantón Latacunga. *Revista de Investigación Sigma, 12*(1), 38–52. https://doi.org/10.24133/yvp8nb60

Mora-Chavarría, J. D., & González-Matamoros, R. A. (2022). Inclusión digital de la persona adulta mayor: Una revisión documental. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos, 33*(1), 211–234. https://doi.org/10.15359/rldh.33-1.11

Murrugarra Retamozo, B. I. (2024). Promoción de la accesibilidad para personas con discapacidad a través de las TIC: Perspectivas educativas. *Revista Epistemia, 8*(1), 41–51. https://doi.org/10.26495/re.v7i2.2691

Quevedo-Barros, M. R., González-Rodríguez, R. O., Neira-Neira, M. L., & Quevedo-Vázquez, J. O. (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

Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: Superación de la brecha digital. *Revista de la CEPAL, 127*, 243–268.

Villacreses-Quevedo, M. J., Yépez-Romero, C. M., & Campuzano-Vásquez, J. A. (2022). Beneficios tributarios en los adultos mayores. Ecuador, periodo 2016–2020. *Revista Sociedad & Tecnología, 5*(2), 180–196. https://doi.org/10.51247/st.v5i2.206

Villagómez-Palacios, Á., De la Fuente-Burdiles, C., & Vidal-Silva, C. (2026). Videogame programming & education: Enhancing programming skills through Unity Visual Scripting. Computers, 15(1), 68. https://doi.org/10.3390/computers15010068

Villalta-Espinosa, J. E., Calero-Aguilar, K. E., & Chávez-Cruz, G. J. (2025). Rol del Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) como herramienta de inclusión tributaria en Ecuador: Experiencia desde la UTMACH, 2023–2024. *Revista Sociedad & Tecnología, 8*(S2), 356–379. https://doi.org/10.51247/st.v8iS2.13