



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

---

**“EL REINTEGRO TRIBUTARIO DEL IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS  
EN LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS CASO AM VERA LOAYZA S.A.C,  
CUSCO-PERIDO 2017”**

---

Presentado por:

**Bach. Lisbeth Johaira Turpo Pando**

**Bach. Carmen Luz Cruz Jordan**

Para optar el título profesional de  
Contador Publico

Asesor:

**Mgt. CPCC. Fernando Philco Prado**

CUSCO – PERÚ

2019



## Presentación

Señor: Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, en cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad, ponemos en consideración el presente Trabajo de investigación titulado **“EL REINTEGRO TRIBUTARIO DEL IMPUESTO GENERAL DE LAS VENTAS EN LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS CASO AM VERA LOAYZA SAC, CUSCO–PERIODO 2017”** cuyo objetivo principal es determinar en qué medida el reintegro tributario puede generar mayor rentabilidad en las empresas dedicadas al rubro de alojamiento en la ciudad del Cusco periodo 2017 .

Con la sustentación del informe final, pretendemos optar el Título de Contador Público y poner en práctica en el ejercicio de la profesión, los conocimientos adquiridos durante la permanencia en la Universidad Andina del Cusco.

Atentamente

Las autoras



## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme guiado y acompañado a lo largo de mi carrera profesional y darme la fuerza para seguir día a día con la realización de mis proyectos.

A mis padres por haberme dado la vida y la oportunidad de brindarme los medios necesarios para lograr ser una excelente profesional y así lograr ser una excelente persona tanto en mi vida diaria como en lo profesional.

A nuestro asesor de tesis Magister CPCC. Fernando Philco Prado por su paciencia, comprensión, dedicación y apoyo incondicional a lo largo toda la realización de nuestra tesis.

A la empresa AM Vera Loayza SAC por brindarnos las facilidades en cuanto a la información requerida para lograr la realización del trabajo de investigación y así lograr los objetivos trazados en este proceso.

A la Universidad Andina del Cusco, a la escuela profesional de contabilidad en especial a los docentes por brindarme todo el conocimiento que poseo hasta el día de hoy.

A todos mi eterna gratitud.

**Lisbeth Johaira**



## **Agradecimiento**

A Dios y al señor de Qoylluriti quien me ha guiado y dado la fortaleza de seguir adelante para lograr mis objetivos, además de darme su infinita bondad y amor.

A mis padres por apoyarme en todo momento, para la realización de mi tesis.

A la universidad Andina del Cusco y al equipo de docentes que laboran en la escuela profesional de contabilidad que me brindaron sus conocimientos para ser buen profesional en la sociedad.

A nuestro asesor de tesis por la orientación, supervisión y seguimiento continuo durante el proceso de nuestro trabajo y sobre todo por la motivación y el apoyo recibido para la realización de nuestro trabajo de investigación.

A los colaboradores de administración de la facultad y las áreas correspondientes por habernos brindado las facilidades en el trámite durante el proceso del trabajo de investigación.

**Carmen Luz**



## Dedicatoria

*A Dios por haberme permitido llegar hasta este momento y haberme dado salud para lograr mis objetivos como también haberme dado su amor y bondad; a mis padres Claudia Pando y David Turpo por haberme apoyado en el transcurso de mi vida; a mis hermanos Gonzalo y Frank motivación constante en mi vida.*

### **Lisbeth.**

*A Dios y al Señor de Qoylluriti, a mis padres Abad y Jesusa por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado, por sus consejos, la motivación constante que me ha permitido ser persona de bien y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida para el bienestar de mi persona, pero más que nada por su excelente ejemplo a seguir.*

**Carmen**



## **Nombre y Apellidos del Jurado de la Tesis y del asesor**

### **DICTAMINANTES:**

- C.P.C. Abel Tresierra Pantigozo.
- C.P.C.C Pavel Miguel Figueroa Alcántara.

### **REPLICANTES:**

- MGT. Estela Quispe Ramos.
- MGT. Paola Estrada Sánchez.

### **ASESOR:**

- MGT. Fernando Philco Prado



## Índice General

Presentación.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria .....	v
Nombre y Apellidos del Jurado de la Tesis y del asesor.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras.....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiv
Listado de Abreviaturas .....	xvi

### Capítulo I: Introducción

1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema .....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación .....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4 Justificación de la Investigación .....	4
1.4.1 Relevancia social .....	4
1.4.2 Implicancia practica.....	5
1.4.3 Valor teórico.....	5
1.4.4 Utilidad Metodológica .....	6
1.4.5 Viabilidad o Factibilidad .....	6
1.5 Delimitación de la Investigación.....	6
1.5.1 Delimitación Temporal .....	6
1.5.2 Delimitación Espacial .....	6
1.5.3 Delimitación Conceptual .....	6

### Capitulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación .....	7
2.1.1 Antecedentes nacionales .....	7
2.1.2 Antecedentes Locales .....	11
2.2 Bases Legales .....	14
2.3 Bases Teóricas.....	16
2.3.1 Sistema Tributario .....	16
2.3.2 Impuesto General a las Ventas .....	22
2.3.3 Reintegro tributario .....	24
2.3.4 Exportación de servicios .....	31



2.3.5 Reseña Histórica Imperial Cusco Hotel..... 36  
2.3 Marco Conceptual ..... 39  
2.4 Variables de Estudio ..... 42  
2.4.4 Variable..... 42  
2.4.5 Conceptualización de la Variable..... 42  
2.4.6 Operacionalización de variables..... 52

**Capítulo III:  
Método de Investigación**

3.1 Tipo de Investigación ..... 53  
3.2 Enfoque de la investigación ..... 53  
3.3 Diseño de la investigación ..... 53  
3.4 Alcance de la investigación..... 53  
3.5 Población y Muestra de la Investigación ..... 54  
3.5.1 Población..... 54  
3.5.2 Muestra ..... 54  
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos ..... 54  
3.6.1 Técnicas ..... 54  
3.6.2 Instrumento ..... 55  
3.7 Procesamiento de Datos..... 55

**Capítulo IV:  
Resultados**

4.1 Nivel de exportación de Servicios ..... 56  
4.2 Requisitos para solicitar el reintegro tributario ..... 61  
4.3 Rol de la Voluntad Gerencial. .... 77

**Capítulo V:  
Discusiones**

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos..... 84  
5.2 Limitaciones del estudio ..... 86  
5.3 Comparación crítica con la literatura existente ..... 86  
5.4 Implicancias del estudio..... 88  
Conclusiones..... 90  
Recomendaciones ..... 92  
Referencias Bibliográficas ..... 93  
  
Anexos..... 96  
Matriz de Consistencia..... 97  
Matriz de Instrumento ..... 98  
Instrumentos de Recolección de datos ..... 99  
Validación de Instrumento ..... 102



**Índice de Tablas**

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i> .....	52
Tabla 2. <i>Número de turistas nacionales y turistas extranjeros para la prestación de servicios</i> .....	56
Tabla 3. <i>Número Total de turistas nacionales y extranjeros para la prestación de servicios</i> .....	57
Tabla 4. <i>Ingresos Monetarios de turistas Nacionales del Primer Semestre por la prestación de servicios</i> .....	58
Tabla 5. <i>Ingresos Monetarios de turistas extranjeros del Primer Semestre por prestación de servicios</i> .....	58
Tabla 6. <i>Ingresos Monetarios de Turistas Nacionales del Segundo Semestre por la prestación de servicios</i> .....	59
Tabla 7. <i>Ingresos de Turistas Extranjeros del Segundo Semestre por la prestación de servicios</i> .....	60
Tabla 8. <i>Requisitos para solicitar la devolución del Saldo a Favor</i> .....	61
Tabla 9. <i>Primer documento sustentatorio - Pasaporte</i> .....	62
Tabla 10. <i>Segundo documento sustentatorio-Tarjeta Andina de Migración</i> .....	63
Tabla 11. <i>Tercer documento sustentatorio -Detalle de paquete turístico</i> .....	64
Tabla 12. <i>Presentación de documentos sustentatorios - Pasaporte, TAM y DPT</i> .....	65
Tabla 13. <i>Porcentaje informativo de los documentos sustentatorios</i> .....	66
Tabla 14. <i>Ingresos totales en soles según la presentación de documentos</i> .....	67
Tabla 15. <i>Presentación de los requisitos completos e incompletos en el periodo 2017</i> . 68	
Tabla 16. <i>Tiempo de permanencia de extranjeros en el primer semestre de 2017</i> .....	69
Tabla 17. <i>Tiempo de permanencia de extranjeros en el segundo semestre de 2017</i> .....	70
Tabla 18. <i>Promedio Total de Tiempo de Permanencia en el periodo 2017</i> .....	71
Tabla 19. <i>Tiempo de permanencia mayor a 60 días en el periodo 2017</i> .....	71
Tabla 20. <i>Registro de ventas periodo 2017</i> .....	72
Tabla 21. <i>Registro de compras periodo 2017</i> .....	73
Tabla 22. <i>Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta Periodo 2017</i> .....	73
Tabla 23. <i>Saldo a Favor mes de Enero de 2017</i> .....	74
Tabla 24. <i>Devolución total del Saldo a Favor en el periodo 2017</i> .....	75
Tabla 25. <i>Recursos materiales suficientes</i> .....	75
Tabla 26. <i>Auditoria realizadas por la SUNAT año 2017</i> .....	76
Tabla 27. <i>Lleva control sobre la exportación de servicios</i> .....	77
Tabla 28. <i>Usted sabe un promedio de cuanto turistas nacionales y extranjeros vienen al año</i> .....	77
Tabla 29. <i>Esta informado sobre el beneficio del reintegro tributario</i> .....	78
Tabla 30. <i>Esta usted informado sobre los requisitos para solicitar este beneficio del reintegro tributario</i> .....	78
Tabla 31. <i>Se aplica el beneficio del reintegro tributario en la contabilidad del Hotel Imperial</i> .....	79
Tabla 32. <i>Porque no aplican este beneficio</i> .....	79



Tabla 33. <i>Considera usted si es pertinente el beneficio del reintegro tributario para el Hotel Imperial.....</i>	80
Tabla 34. <i>Sabe usted si este beneficio mejora la liquidez del Hotel Imperial .....</i>	80
Tabla 35. <i>Sabe usted si este beneficio mejora la rentabilidad del Hotel Imperial.....</i>	81
Tabla 36. <i>Sabe si con este beneficio mejoraría sus ingresos.....</i>	81
Tabla 37. <i>La entidad capacita al personal del área de recepción para que cumpla sus funciones.....</i>	82
Tabla 38. <i>Sabe usted si otras empresas hoteleras solicitan el beneficio del reintegro tributario .....</i>	82
Tabla 39. <i>Considera usted que al solicitar la devolución del reintegro tributario generaría un riesgo tributario en el Hotel Imperial.....</i>	83



## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama de la empresa. ....	38
--	----



## Resumen

El presente trabajo de investigación que lleva por título **“EL REINTEGRO TRIBUTARIO DEL IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS EN LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS CASO AM VERA LOAYZA SAC, CUSCO-PERIODO 2017”** tiene como propósito describir y analizar la devolución del saldo a favor en las empresas hoteleras, se realizara un análisis actual a la empresa hotelera AM Vera Loayza S.A.C. conocida con el nombre comercial de Imperial Cusco Hotel del distrito de Cusco, periodo 2017, a causa de su desconocimiento respecto al beneficio ofrecido por parte del estado; en dicha investigación se plasma como problema general ¿Cuál es la situación del reintegro tributario del Impuesto General a las Ventas en la exportación de servicios caso AM Vera Loayza S.A.C Cusco-periodo 2017?, asimismo se tiene como objetivo general describir la situación del reintegro tributario del Impuesto General a las Ventas en la exportación de servicios caso Am Vera Loayza S.A.C Cusco-periodo 2017.

Para ello se utiliza como unidad de análisis a la Empresa AM VERA LOAYZA S.A.C (Imperial Cusco Hotel), ya que es una entidad que brinda servicios hoteleros y en ella se hace uso de la exportación de servicios cumpliendo algunos requisitos. La variable reintegro tributario permite hacer una descripción a dicho punto.

En cuanto a la metodología utilizada en la presente investigación es de tipo descriptivo, esta busca especificar características, propiedades y rasgos muy importantes de cualquier fenómeno que se analice, la población está constituida por la totalidad de documentación de la empresa AM Vera Loayza S.A.C periodo 2017, con diseño No experimental y un enfoque cuantitativo.

Las conclusiones dan evidencia a los objetivos que se plantearon en toda la investigación, de esta manera la conclusión principal que se ha tomado en consideración en la presente investigación es como se da a conocer:



La empresa hotelera AM Vera Loayza SAC conocida con el nombre comercial de Imperial Cusco Hotel brinda servicios de hospedaje y alimentación a turistas domiciliados y no domiciliados siendo de mayor afluencia el ingreso de turistas no domiciliados; el hotel no viene solicitando la devolución del saldo a favor del periodo 2017 año de nuestra investigación, a pesar de tener un grado o nivel alto de exportación de servicios que beneficiaría la gestión y rentabilidad de la empresa.

**Palabras clave:** Reintegro tributario, devolución, exportación de servicios, exoneración, impuesto general a las ventas-IGV, empresa hotelera.



## Abstract

This research work entitled "THE TAX REIMBURSEMENT OF THE IGV IN THE EXPORTATION OF SERVICES CASE AM VERA LOAYZA SAC CUSCO-PERIOD 2017" makes a current analysis of the aforementioned hotel company known under the commercial name of Imperial Cusco Hotel of the district of Cusco, period 2017, because of its ignorance in tax matters; in which the general problem was found What is the situation of the VAT refund in the export of services case Am Vera Loayza SAC Cusco-period 2017?, has as its general objective to describe the situation of the VAT refund in the export of services case Am Vera Loayza SAC Cusco-period 2017.

To this end, the company AM VERA LOAYZA SAC (Imperial Cusco Hotel) is used as the unit of analysis, since this company is a hotel company and it uses the export of services, fulfilling certain requirements. The tax reimbursement variable allows a description to be made at that point.

Regarding the methodology used in this research is descriptive, it seeks to specify characteristics, properties and very important features of any phenomenon that is analyzed, the population is made up of all documents of the company AM Vera Loayza SAC period 2017, with non-experimental design and a quantitative approach.

The conclusions give evidence to the objectives that were raised throughout the investigation, in this way the main conclusion that has been taken into consideration in the present investigation is how it is disclosed:

The hotel company AM Vera Loayza SAC, known under the trade name of Imperial Cusco Hotel, provides lodging and food services to tourists who are domiciled and not domiciled, with the influx of non-domiciled tourists being of greater affluence; the hotel does not come requesting the return of the balance in favor of the period 2017 year of our



research, despite having a high degree or level of export of services that would benefit the management and profitability of the company.

**Key words:** Tax refund, refund, export of services, exemption, general tax on sales-IGV, hotel company.



### Listado de Abreviaturas

TUO: Texto Único Ordenado.

ISC: Impuesto Selectivo al Consumo.

IGV: Impuesto General a las Ventas.

SUNAT: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

SFE: Saldo a Favor del Exportador.

SFMB: Saldo a Favor Materia de Beneficio.

RNCN: Reglamento de Notas de Crédito Negociables.

TAM: Tarjeta Andina de Migración.

DPT: Detalle de Paquete Turístico





## Capítulo I:

### Introducción

#### 1.1 Planteamiento del Problema

“La exportación de servicios se realiza cuando el pago del mismo es efectuado por un residente en el extranjero, con independencia del lugar en el que se produce, en la práctica, la prestación del servicio” (Concha, 2006). Por exportación de servicio hace referencia a la oportunidad de participar en una de las industrias con mayor potencialidad y crecimiento en el mercado internacional, con el objetivo de llevar los servicios de una determinada empresa para el uso en diferentes países, las transacciones de servicios, es importante tener en cuenta el tiempo, el lugar de consumo y la proximidad entre el proveedor de servicios y el consumidor, de tal manera se pueda utilizar el servicio de manera adecuada y poder satisfacer con las necesidades de los clientes. El reintegro tributario hace referencia a la devolución que hace el Estado del impuesto general a las ventas pagado en las compras que realizan los prestadores de servicio.

Nuestro país en los últimos años se ha caracterizado por ser un país con creciente turismo, albergando turistas de diferentes países, así muchas ciudades del Perú se benefician con los ingresos provenientes de las diversas actividades del sector turismo. Dentro de ellas, se prestan los servicios de alojamiento y alimentación a turistas nacionales y extranjeros. De esta manera se quiere destacar el incremento sostenido de los Establecimientos de Hospedaje y Agencias de Turismo a nivel nacional que venden paquetes turísticos constantemente, y muchos de estos con varios meses de anticipación.

Es de suma importancia señalar que una de las ciudades con mayor ingreso por turismo es la ciudad del Cusco por concentrar diversos sitios turísticos, los cuales son considerados como Patrimonio Cultural, entre ellos tenemos los monumentos arqueológicos que corresponden en su mayoría a la cultura Inca, así como ocupaciones



de otras culturas precolombinas, así también las iglesias que son de época colonial entre otros atractivos turísticos.

Una de las actividades económicas principales de la ciudad del cusco constituye la actividad turística constituida por la prestación de servicios a través de hoteles, restaurantes, servicios de transporte y otros; este hecho hace de la actividad un polo de inversión existiendo en los últimos veinte años una inversión importante en el sector hotelero, el estado en la búsqueda de hacer más competitiva y promover la actividad de turismo a nivel internacional que genera divisas para el estado y mejora la rentabilidad para los inversionistas promueve a través de beneficios tributarios, un beneficio tributario importante es la devolución del saldo a favor. En la ciudad del cusco las empresas hoteleras de inversionistas extranjeros gozan de este beneficio porque han implementado adecuadamente los procesos para solicitar dicha devolución, en tanto los inversionistas nacionales y sobre todo locales que constituyen capitales de origen sobre todo de la región no vienen aplicando este beneficio que les permitiría tener un mejor nivel de competitividad a nivel internacional en razón a que tienen un inadecuado conocimiento de las normas, no tienen una gestión administrativa que les permita conocer los beneficios e implementarlos perdiendo la oportunidad de generar mayores ingresos y tener un crecimiento que les permita un desarrollo empresarial y con mayores beneficios para los inversionistas, de mantenerse esta situación se pierde la oportunidad de crecimiento que no viene siendo aplicado en razón a una inadecuada gestión.

El estado con la finalidad de promover el crecimiento de sector turismo y atraer mayor número de visitantes a una zona que se ha convertido en un atractivo mundial ha establecido la devolución del saldo a favor, gozan de dicho beneficio las empresas transnacionales que cumplen con todos los requisitos y todos los procesos para poder solicitarlo en base al cumplimiento de la norma; en tanto las empresas de inversionistas



de la región en su mayor parte no vienen solicitando este beneficio ya sea por desconocimiento o por temor a ser sancionados porque no cumplen con todos los requisitos establecidos por la administración tributaria prefiriendo mantenerse al margen del beneficio lo que les resta competitividad, de mantenerse este hecho las empresas están perdiendo una gran oportunidad de lograr mayor rentabilidad como también el ser más competitivos asimismo ofrecer mejores servicios que es el espíritu de la norma.

La empresa Hotelera AM Vera Loayza S.A.C. conocida con el nombre comercial de Imperial Cusco Hotel empresa que tomamos para nuestra investigación no viene solicitando el saldo a favor del exportador. Por ende, con nuestra investigación se busca describir el motivo por el cual no está solicitando la devolución del saldo a favor del exportador, cuales son los hechos por lo que la empresa no viene gozando de este beneficio, el cual genera mejores condiciones para la rentabilidad; de seguir continuar con la problemática y de no aplicarse estos cambios en la entidad, no tendrá capacidad suficiente para que sea competitivo y de esa manera obtener mayores ingresos en la entidad.

Por estas razones, para conocer de mejor manera el problema descrito se plantea las siguientes preguntas:

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la situación del reintegro tributario del Impuesto General a las Ventas en la exportación de servicios caso AM Vera Loayza SAC Cusco-periodo 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- **P.E.1.** ¿Cuál es el nivel de exportación de servicios en AM Vera Loayza S.A.C. Cusco-periodo 2017?



- **P.E.2.** ¿En qué medida AM Vera Loayza S.A.C cumple con los requisitos para solicitar el reintegro tributario Cusco-periodo 2017?
- **P.E.3.** ¿Cuál es el rol que cumple la gerencia en la petición del reintegro tributario en AM Vera Loayza S.A.C Cusco-periodo 2017?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Describir la situación del reintegro tributario del Impuesto General a las Ventas en la exportación de servicios caso AM Vera Loayza S.A.C. Cusco-periodo 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- O.E.1. Identificar el nivel de exportación de servicios en AM Vera Loayza S.A.C. Cusco-periodo 2017.
- O.E.2. Conocer en qué medida AM Vera Loayza S.A.C. cumple con los requisitos para solicitar el reintegro tributario Cusco-periodo 2017.
- O.E.3. Describir el rol que cumple la gerencia en la petición del reintegro tributario en AM Vera Loayza SAC Cusco-periodo 2017.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

#### **1.4.1 Relevancia social**

Este trabajo de investigación es importante porque la ciudad del Cusco incluidas todas sus características es una ciudad eminentemente turística en donde vienen cantidades sumamente importantes de turistas nacionales y extranjeros. El Estado peruano ha visto por conveniente promover la exportación de servicios, por lo cual los hoteles y toda la actividad relacionada con el turismo, goza de un beneficio que es el reintegro tributario, este beneficio no viene siendo utilizado adecuadamente por muchos



hoteles por desconocimiento por parte de las cabezas de cada establecimiento, por esta razón nuestro trabajo permite conocer los requisitos e identificar por que no se está solicitando el reintegro o devolución, tomando como referencia la empresa hotelera AM VERA LOAYZA S.A.C conocido con el nombre comercial de Imperial Cusco Hotel quien se encargara de realizar las respectivas declaraciones de los servicios brindados, se realiza un análisis de la situación actual de la declaración de dicho beneficio.

#### **1.4.2 Implicancia practica**

El presente trabajo de investigación nos permite demostrar si lo establecido por la norma es pertinente para su aplicación por parte de los beneficiarios, analiza si los requisitos y la manera de solicitar el reintegro tributario, son de fácil conocimiento y aplicación por parte de los contribuyentes con el objetivo de alcanzar mayor información sobre el reintegro tributario del IGV, de tal manera poder optar por este beneficio dado por el estado peruano, así generar mayores ingresos en las empresas dedicadas a la prestación de servicios hoteleros.

#### **1.4.3 Valor teórico**

Con la presente investigación se busca determinar si realmente lo que establece la norma se pone en práctica por los hoteles y si dichas entidades prestadoras de servicio hotelero cumplen con los requisitos. De esa manera se analiza los conocimientos sobre el reintegro dentro de ello la devolución del saldo a favor, y así conocer cuáles son sus delimitaciones ya que los resultados obtenidos en la investigación generarán nuevos conocimientos respecto a dicho beneficio las cuales se plasmarán a través de las conclusiones y recomendaciones, este conocimiento va a servir para las futuras investigaciones con una problemática similar.



#### **1.4.4 Utilidad Metodológica**

Con la presente investigación se busca aplicar normas tributarias que establecen beneficios al sector hotelero ya que gran parte no son gozadas por dichas empresas, en su mayoría por falta de conocimiento.

#### **1.4.5 Viabilidad o Factibilidad**

El presente trabajo de investigación tiene factibilidad y viabilidad porque se tuvo acceso a la información de la empresa en estudio, de igual manera se tiene contacto directo con la parte gerencial para realizar las entrevistas correspondientes; asimismo, con los resultados de nuestra investigación se busca que las empresas prestadoras de servicios hoteleros, opten por el goce de dicho beneficio establecido por el estado peruano.

### **1.5 Delimitación de la Investigación**

#### **1.5.1 Delimitación Temporal**

La presente investigación, tomara la información y datos necesarios correspondientes al periodo 2017.

#### **1.5.2 Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizó en AM VERA LOAYZA S.A.C. conocido con el nombre comercial de Imperial Cusco Hotel, ubicado en la Ciudad del Cusco.

#### **1.5.3 Delimitación Conceptual**

La presente investigación se basa en la aplicación del Impuesto General de las Ventas y el Reintegro Tributario en la exportación de servicios.



## Capítulo II:

### Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1 Antecedentes nacionales

**ANTECEDENTE 1:** Autor: De La Cruz Briceño, Omar Marcos. Año de elaboración 2015. Tesis: *“Incidencia Del Saldo A Favor Del Exportador En La Situación Financiera De La Empresa Adec Peru Sac De La Ciudad De Trujillo Periodo 2013”* Universidad Nacional de Trujillo año 2015, para optar el grado de Contador Público.

**El objetivo general** de la misma fue determinar la incidencia del saldo a favor del exportador en la situación financiera en la empresa ADEC PERU SAC en la ciudad de Trujillo Año 2013, como también los objetivos específicos fueron identificar los aspectos teóricos y prácticos del saldo a favor demostrar de qué manera el saldo a favor influye a que la empresa ADEC PERU pueda cumplir con sus obligaciones y analizar de qué manera el saldo a favor del exportador genera resultados favorables en la empresa ADEC PERU SAC; así como también se llegó a las **conclusiones** de que el saldo a favor del exportador es un tema de suma relevancia para las empresas exportadoras, ya que contribuye de una manera favorable la situación financiera como consecuencia de su realización. Dado que antes de la devolución del Saldo a favor del exportador ADEC PERU SAC contaba con efectivo y equivalentes de efectivo S/. 49,001.00 en tanto que después de la devolución tiene S/. 279,001.00 este incremento logra ser muy alentador para la mejora continua de ADEC PERU. Para que ADEC PERU SAC pueda lograr solicitar la devolución del saldo a favor del exportador debe tener en cuenta todo el marco normativo que establezca la ley, para que de esta manera no pueda incurrir en malos manejos en su utilización. El saldo a favor del exportador impulsa a las empresas exportadoras a seguir realizando sus transacciones al exterior para que así contribuyan al



crecimiento de ellas así como también generar mayores ingresos al país. El saldo a favor del exportador afecta la situación financiera de la empresa, ya que mejora de manera inmediata la liquidez de la empresa y esto le sirve como un mecanismo de apalancamiento para invertir en sus actividades y llegar a obtener esa rentabilidad tan esperada. Con la devolución del saldo a favor del exportador ADEC PERU SAC pudo cumplir con sus obligaciones a corto plazo es decir pago de proveedores y remuneraciones, para que así de esta manera evitar recurrir un financiamiento externo en las cuales las tasas de intereses son muy altas, es por ello que el saldo a favor del exportador constituye un mecanismo muy esencial en ADEC PERU SAC. El saldo a favor del exportador es un mecanismo promocionado por el Estado para el beneficio de las empresas exportadoras que muchas de esas tienen problemas de liquidez a corto plazo y gracias a este mecanismo su liquidez aumenta de una manera considerable permitiéndole con el cumplimiento de sus obligaciones, para la solicitud de la devolución del saldo a favor del exportador se debe tener en cuenta un software proporcionado en el portal de la SUNAT conocido como el PDB-EXPORTADORES en donde se tendrá que detallar la información relativa a las adquisiciones correspondientes al periodo de las cuales han sido destinadas a la exportación (De La Cruz Briceño, 2015)

**ANTECEDENTE 2:** Autor: Arévalo Moran, Yuliana del Pilar; Cordova Pillacas, Mariela Nathaly. Tesis: *“Incidencia De La Situación Tributaria De La Empresa Trade Perú Sac En La Devolución Del Saldo A Favor Del Exportador Chiclayo 2017”* Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo-Perú, 2018, para optar el grado de Contador Público.

**El objetivo general** es determinar la incidencia de la situación tributaria de la empresa Trade Perú SAC frente al trámite de la devolución del Saldo a Favor Materia del Beneficio del Exportador, y se llegó a las **conclusiones** de que el riesgo de los comprobantes de





pago de la empresa Trade Perú SAC respecto a los requisitos formales, sustanciales y el cumplimiento de otras normativas fueron los siguiente: No utilizar medios de bancarización, comprobantes por servicio de transporte sin guía de remisión, comprobantes de pago con enmendaduras y comprobantes de pago que no consignaban la tasa del IGV; elevaron el riesgo tributario por haber hecho uso del crédito fiscal consignado en aquellos comprobantes con irregularidades. El principal riesgo tributario de la información consignada en las declaraciones juradas mensuales es la no aplicación de la prorrata de IGV por el desarrollo de actividades conjuntas (Gravadas, No gravadas y Exportaciones). Así mismo, el consignar en las declaraciones juradas mensuales el crédito fiscal de los comprobantes con irregularidades. Con respecto a los ingresos declarados, existió omisión de ingresos en los periodos de Julio 2016 y enero 2017. Sin embargo, en los ingresos declarados de las exportaciones la empresa declaró un importe mayor de lo real, esto debido a la confusión generada en los términos de Incoterms. A pesar de las contingencias detectadas en los comprobantes de pago y las declaraciones juradas mensuales, y posteriormente realizar las rectificatorias de aquellos periodos con contingencias, es pertinente solicitar la devolución del Saldo a Favor Materia de Beneficio del Exportador que asciende al monto de S/ 31,847.00, ya que el pago de las multas por las infracciones cometidas asciende solamente a S/ 3.016.00, lo que permite obtener un saldo fuera del pago de multas de S/ 28,831.00 para el financiamiento de actividades de la presente empresa Trade Perú SAC resultando beneficio realizar una auditoria tributaria preventiva antes de ejecutar cualquier trámite para verificar el cumplimiento formal, sustancial y normativo que cada empresa debe seguir (Arevalo Yuliana, Cordova Nathaly, 2018)



**ANTECEDENTE 3:** AUTOR: Peralta Callo Ruth. Año de elaboración 2016. Tesis: *“Determinación del saldo a favor del exportador en el programa de declaración de beneficio (PDB exportador) y su impacto en la situación financiera y tributaria en las empresas exportadoras de servicio Turístico. Caso: AMAZONIA DE TURISMO Y AVENTURA S.A. periodo 2015”*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa-Perú, 2016, para optar el grado de Contador Público.

**El objetivo** es la determinación del Saldo a Favor del exportador en el PDB exportador y su impacto en la Situación Financiera y tributaria en la empresa exportadora de Servicios Turísticos Amazonia de Turismo y Aventura S.A. en la ciudad de Arequipa año 2015, así mismo tiene como objetivos principales identificar la normatividad y teorías relacionadas al Saldo a favor del exportador respecto a la aplicación, compensación y o devolución del beneficio tributario, determinar efectivamente el saldo a favor del exportador en el Programa de Declaración de Beneficios (PDB), demostrar cual es el impacto directo del Saldo a Favor del exportador en la Situación Financiera y tributaria de la empresa exportadora Amazonia de Turismo y Aventura S.A. , analizar y demostrar de qué manera el saldo a favor del exportador genera resultados favorables para la empresa de Servicios Turísticos Amazonia de Turismo y Aventura S.A. y luego a las **Conclusiones** siguientes que para realizar una correcta identificación y determinación del Saldo a favor del exportador es sumamente importante tomar en cuenta los aspectos teóricos y normativos estipulados por la SUNAT, y cumplir cada uno de ellos. Con la identificación del Saldo a Favor del exportador en el Programa de Declaración de Beneficios, se obtendrá de manera segura el Beneficio Tributario, porque nos ayuda a tomar las precauciones pertinentes para evitar que cualquier comprobante de pago sea observado o reparado. El impacto favorable que tiene la oportuna determinación el Saldo a favor del exportador en el PDB exportador impulsa a las empresas a seguir realizando



operaciones en el extranjero, lo que conlleva a generar mayores ingresos en el país. El impacto directo de la aplicación oportuna del Saldo a favor del Exportador en la Situación Financiera y tributaria de la Empresa Amazonia de Turismo y Aventura ayuda de manera inmediata en la liquidez de la empresa, que puede ser aprovechada para cubrir con sus obligaciones a corto plazo. En la actualidad no existe algún manual informativo en la que los contribuyentes exportadores puedan apoyarse para atender correctamente la labor fiscalizadora de la SUNAT al pedir la devolución o compensación de dicho beneficio (Peralta Callo Ruth, 2016)

### 2.1.2 Antecedentes Locales

**ANTECEDENTE 1:** Autor: Aparicio Gutiérrez Hamir, Tito Jose. Año de elaboración 2011. Tesis: *“Saldo a favor del exportador mas el sistema recaudatorio del IGV y su efecto negativo en la liquidez de las empresas hoteleras de la ciudad del Cusco”* Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco 2011, para optar el grado de Contador Publico

**El objetivo general** es tener que analizar y demostrar que el saldo a favor del exportador y el sistema recaudatorio del Impuesto General a las Ventas afectan la liquidez de las empresas hoteleras de la ciudad del Cusco, asimismo los objetivos específicos tiene analizar y demostrar que el saldo a favor del exportador afecta la liquidez de las empresas hoteleras en la ciudad del Cusco y analizar y demostrar que el sistema recaudatorio del Impuesto General a las ventas afecta la liquidez de las empresas hoteleras de la ciudad del Cusco y llego a las **conclusiones** de que la liquidez de las empresas hoteleras de la ciudad del Cusco se ve afectadas por la existencia de cantidades significativas del Saldo a Favor del Exportador y por los pagos hechos a través de sistema recaudatorio del Impuesto General a las ventas, los mismos que no son devueltos y compensados oportunamente por la administración tributaria. De los hoteles que existen en la ciudad



del Cusco, el 46% corresponde a hoteles de tres estrellas donde se observa que el 88.51% de arribos corresponde a turistas extranjeros, mientras que el 11.49% se refiere a arribos de turistas nacionales; demostrándose que los hoteles objeto de estudio tienen mayor demanda de turistas extranjeros y por ende saldo a favor del exportador. El 91% de las empresas dicen no solicitar la devolución y/o compensación del saldo a favor del exportador porque prefieren acumularlo o arrastrarlo para periodos posteriores por temor a la fiscalización, porque existen demasiados requisitos, complejidad de las normas que se presta a interpretaciones diferentes, tramitos engorrosos y contabilidad llevada externamente que no permiten una devolución y/o compensación oportuna del saldo a favor del exportador. Un 90.91% dice tener un monto mayor a S/ 10,000.00 producto de la construcción, ampliación y/o remodelación de la infraestructura del hotel, adquisición de suministros y activos para el equipamiento y la exportación de servicios propiamente dicha. El 100% de las empresas hoteleras de la ciudad del Cusco indican que la devolución y compensación oportuna, mejoraría la situación económica financiera de la empresa, generándoles mayor liquidez y de tal manera adecuar la prestación de los servicios en términos de infraestructura y de recursos humanos capacitados, para otorgar al turista la calidad en el producto que están buscando, y por lo tanto lograr efecto en la generación de ingresos y empleos. El total de los encuestados manifiesta que los pagos hechos por concepto de retenciones y percepciones desfinancia y descapitaliza a la empresa, puesto que se tiene capital inactivo inmovilizado que no pueden ser devueltos y compensados oportunamente. Del total de los que manifiestan tener retenciones y percepciones por aplicar, el 36.36% dice tener menor de a S/5,000.00, mientras el 63.64% dice tener mas de S/5000.00, producto de la prestación de servicios a empresas agentes retenedoras, adquisición de gas a granel, bebidas gasificadas, agua mineral, entre otras (bienes sujetos a percepción). El 100% de los encuestados no solicito la devolución de



retenciones y percepciones por ser sistemas complicados, dispersos, por temor a la fiscalización que la SUNAT realiza. También no solicito la compensación de sus montos retenidos y percibidos, porque, por una parte, no pueden ser compensados automáticamente vía declaración mensual (PDT 621) debido a que cuentan con cantidades significativas de saldo a favor del exportador y por otro lado no solicitan la compensación a solicitud de parte, debido a los trámites engorrosos que dilatan el tiempo y al proceso de fiscalización del cual será sujeto (Gutierrez Hamir, 2011)

**ANTECEDENTE 2:** Autor: Natividad Quispe, Pierina; Cusi Naveros, Liliana. Año de elaboración 2018. Tesis: *“Tratamiento contable-tributario y la devolución del saldo a favor del Impuesto General a las ventas en la exportación de servicios de la empresa GO2INKAS SAC Cusco-Periodo 2016”* Universidad Andina del Cusco, Cusco-Perú, 2018, para optar el grado de Contador Público

**El objetivo general** es determinar y analizar el tratamiento contable y tributario de la devolución del saldo a favor del impuesto general a las ventas en la exportación de servicios de la Empresa Go2inkas SAC Cusco-Periodo 2016 y llego a las **conclusiones** que de acuerdo con el tratamiento tributario y contable del saldo a favor del impuesto general a las ventas en la exportación de servicios de la empresa GO2INKAS SAC, teniendo los registros, comprobantes y documentación adquirida se observa el desconocimiento del Saldo a favor Materia de beneficio por lo cual mediante los gráficos de registros de ventas no llevan un adecuado llenado aunque cumplen con los requisitos del reglamento de comprobantes de pago para solicitar la devolución del saldo a favor materia de beneficio también podemos afirmar este desconocimiento de la norma con el grafico N°06, donde se muestra que el 41.67% de los encuestados de la empresa Go2inkas SAC, es deficiente la aplicación tributaria y sus beneficios en la exportación de servicios por desconocimiento de normas muestras que el 25% no consideran la exportación de



servicios y el 33.33% de encuestados desconocen el tema. Respecto al tratamiento tributario sobre el saldo a favor del impuesto general a las ventas en la exportación de servicio de la empresa GO2INKAS SAC, teniendo en cuenta la ley N°30641 la empresa no solicita el saldo a favor –materia de beneficio como se observa en los registros de ventas de la empresa desconocen y no piden devolución del saldo a favor del exportador por desconocimiento de la norma ya que en el periodo 2016 aplicando la ley y decreto se pudo determinar el saldo a favor materia de beneficio un total de S/ 125,720.07 donde este tendría beneficios económicos para dicha empresa y este hecho también según entrevista se demuestra en la tabla y gráfico N°03 que el 100% de entrevistados indicaron que no se realiza el registro de los comprobantes de pago para su posterior devolución; por tanto podemos afirmar que no conocen la norma tributaria; teniendo en cuenta que la empresa Go2inkas SAC cuenta con todos los requisitos correspondientes para poder pedir la devolución del saldo a favor del Impuesto General a las Ventas. Sobre el tratamiento contable de la devolución del saldo a favor del impuesto general a las ventas en la exportación de servicios de la empresa G0inkas dicha documentación no hay registro de saldo a favor materia de beneficio por desconocimiento este hecho se observa en los registros de ventas y compras donde nos muestra que solo el 25% de encuestados de la empresa G02inkas SAC, conoce la norma tributaria (Quispe Pierina, 2018)

## 2.2 Bases Legales

- LEY DEL IGV Artículo 1°.- Apruébese el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo que consta de tres (03) Títulos, dieciséis (16) Capítulos, setenta y nueve (79) Artículos, dieciocho (18) Disposiciones Complementarias, Transitorias y Finales y cinco



(05) Apéndices, los cuales forman parte integrante del presente Decreto Supremo (Sunat, 2017)

- Ley del Impuesto General a las Ventas artículo 34 (Sunat, 2017)
- Texto Único Ordenado de la Ley del IGV e Impuesto Selectivo al Consumo aprobado por Decreto Supremo N° 055-99-EF (15.04.1999) (Sunat, 2017)
- Ley 30641 -Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo, publicado el 17/08/2017 (El Peruano, 2017)
- Resolución de Superintendencia N° 157-2005/SUNAT (17.08.2005), mediante el cual se establecen nuevo procedimiento para la presentación de información a que se refiere el artículo 8 del RNCN (Sunat, 2006)
- Resolución de Superintendencia N° 103-2010/SUNAT mediante el cual habilita la opción de presentar el Programa de Declaración de Beneficios (PDB) – Exportadores utilizando la clave del sistema SUNAT Operaciones en Línea (SOL) y se aprueba la versión 2.2 del PDB (vigente a partir del 02.04.2010) (Sunat, 2010)
- Resolución de Superintendencia N° 312-2017/SUNAT publicado el 27/11/2018 (Sunat, 2017)
- DECRETO SUPREMO N° 342-2017-EF Modifican el Reglamento del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, el Decreto Supremo N° 122-2001- EF que regula el Beneficio a Establecimientos de Hospedaje que presten servicios a Sujetos No Domiciliados y el Reglamento de Notas de Crédito Negociables, aprobado mediante Decreto Supremo N° 126-94-EF, publicado el 22/11/2017 (Sunat, 2017)
- Decreto Supremo N° 088-2018-EF Modificación del Reglamento de Notas de Crédito Negociables (artículo 11) (El Peruano, 2018)



- DECRETO LEGISLATIVO N° 1125 Decreto legislativo que modifica la ley del impuesto general a las ventas e impuesto selectivo al consumo (El Peruano, 2015)
- DECRETO LEGISLATIVO N° 919 (Publicado el 06.06.2001, vigente desde 01.07.2001) (SUNAT, 2001)
- Reglamento de Notas de Crédito Negociable aprobado por Decreto Supremo N° 126-94-EF y modificatorias (29.09.1994) (Asesor Empresarial, 2011)

## 2.3 Bases Teóricas

### 2.3.1 Sistema Tributario

El Sistema Tributario peruano es el conjunto ordenado de normas, principios e instituciones que regulan las relaciones procedentes de la aplicación de tributos en el país. Se rige bajo el Decreto Legislativo N° 771 (enero de 1994), denominado como la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional. Con los siguientes objetivos; incrementar la recaudación, brindar al sistema tributario una mayor eficiencia, permanencia y simplicidad, distribuir equitativamente los ingresos que corresponden a las entidades públicas (Sunat, 2017)

El código tributario constituye el eje fundamental del sistema tributario nacional, ya que sus normas se aplican a los distintos tributos. De manera sinóptica, comprende: código tributario y tributos y el gobierno central comprende; impuesto a la renta, impuesto general a las ventas, impuesto selectivo al consumo, régimen único simplificado, impuesto especial a la minería, aportaciones al seguro social de salud, aportaciones a la oficina de normalización previsional, derechos arancelarios, regalías minerías, gravamen especial a la minería, tasas de prestación de servicios públicos. Y los gobiernos locales comprenden; impuesto predial, impuesto a la alcabala, impuesto a los juegos, impuesto a





las apuestas, impuesto al patrimonio vehicular y por ultimo para otros fines como contribuciones al SENATI y SENCICO (Sunat, 2017)

### **2.3.1.1 Beneficio Tributario**

Los beneficios tributarios constituyen incentivos que son otorgados por el Estado a los empresarios como una herramienta que ayude al crecimiento y desarrollo del país y a conseguir objetivos económicos y sociales, que apunten a una mejor calidad de vida de la población en general. Actualmente, en el Perú existen determinados beneficios tributarios otorgados según niveles de ingresos, y que son concedidos por el Estado peruano a los micro y pequeños empresarios para favorecer la formalización y promoción de sus negocios. Sin embargo, hasta la fecha, el grado de informalidad de las microempresas es muy alto a pesar de los beneficios tributarios y otros incentivos que se les otorga para que se formalicen (Alva Gonzales Edgar, 2011)

Será aplicable a los establecimientos de hospedaje, las disposiciones relativas al saldo a favor del exportador previstas en la ley y reglamentos, la compensación o la devolución del saldo a favor tendrá como límite el 18 % aplicado sobre los ingresos obtenidos por la prestación de los servicios de hospedaje y alimentación (Sunat, 2017)

#### *2.3.1.1.1 Régimen de establecimientos de hospedaje*

Es un Registro a cargo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas – SUNAT, en el cual los contribuyentes que cuenten con uno o más establecimientos de hospedaje ubicados en el territorio nacional deberán inscribir los mismos, a efectos de gozar del beneficio de saldo a favor del exportador por los servicios de hospedaje y alimentación que brinden a sujetos no domiciliados (Sunat, 2017)

**a) Establecimiento de hospedaje**

Es el lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, que cuente con el certificado de clasificación y/o categorización al que alude el artículo 9° del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje aprobado por el Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR (Sunat, 2017)

**b) Ámbito de aplicación del beneficio**

El beneficio tributario mencionado será de aplicación a los establecimientos de hospedaje, que brinden servicios de hospedaje y alimentación a sujetos no domiciliados, independientemente que aquellos servicios formen parte de un paquete turístico. En tal sentido, los contribuyentes que cuenten con uno o más establecimientos de hospedaje ubicados en territorio nacional deben inscribir los mismos en el Registro Especial de Establecimientos de Hospedaje, dicha inscripción será de carácter permanente, salvo que el contribuyente solicite su exclusión o deje de prestar el servicio de hospedaje, siendo dicha inscripción necesaria para gozar del beneficio del reintegro del IGV (Actualidad Empresarial, 2017)

**c) Sujetos no domiciliados para efectos del beneficio tributario**

Se entenderá por sujetos no domiciliados a aquellas personas naturales residentes en el extranjero, que a la fecha de prestación del servicio la permanencia en el país de estos sujetos no exceda de (60) días calendario en el año en curso, ya sea de forma continuada o fraccionada (Actualidad Empresarial, 2017)

A aquellas personas naturales residentes en el extranjero que tengan una permanencia en el país de hasta (60) días calendario por cada ingreso al país (Sunat, 2017)

**d) Inscripción en el Registro Especial de Establecimientos de Hospedaje**

Se podrán inscribir los contribuyentes que cuenten con uno o más establecimientos de hospedaje ubicados en el territorio nacional (Sunat, 2017)

**e) Lugar de Inscripción**

La inscripción y cualquier trámite relacionado con el Registro se efectuarán ante la Intendencia, Oficina Zonal o Centros de Servicios al Contribuyente de SUNAT que corresponda al domicilio fiscal del contribuyente (Sunat, 2017)

*2.3.1.1.2 Obligaciones del Régimen***a) Determinar la condición de un sujeto como no domiciliado.**

El establecimiento de hospedaje pedirá copia del respectivo pasaporte y confirmará lo siguiente:

Que el sujeto a quien se le brinda el servicio no tenga una permanencia en el país mayor a 60 días calendario desde su último ingreso (el exceso sobre este período no dará lugar a la aplicación del beneficio). Tratándose de sujetos de nacionalidad peruana deberán acreditar con la visa correspondiente, su residencia en otro país y que hayan salido del Perú (Sunat, 2017)

**b) Con relación a los comprobantes de pago**

El establecimiento de hospedaje, emitirá a los sujetos no domiciliados y a las agencias de viaje y Turismo (en caso opten por un paquete turístico), la factura correspondiente solo al servicio materia de beneficio.

En dicha factura se deberá consignar la siguiente leyenda: “EXPORTACIÓN DE SERVICIOS – DECRETO LEGISLATIVO N° 919. En la factura, se deberá consignar en forma separada las sumas que correspondan a los siguientes conceptos:



- Servicio de hospedaje.
- Servicio de alimentación, prestado dentro del establecimiento de hospedaje al sujeto no domiciliado alojado en dicho establecimiento, debiendo tenerse en cuenta lo siguiente:

En el caso del servicio de alimentación prestado directamente al sujeto no domiciliado, se deberá detallar los alimentos y/o bebidas proporcionados o puestos a disposición, así como su valorización en la factura o en documento(s) auxiliar(es) denominado(s) "detalle(s) de consumo." En el caso del servicio de alimentación prestado al sujeto no domiciliado que opte por un paquete turístico, se deberá detallar los alimentos y/o bebidas proporcionados o puestos a disposición, así como su valorización en la factura o en documento(s) auxiliar(es) denominado(s) "detalle(s) de consumo(s) – paquete turístico." Los servicios turísticos que formen parte de un paquete turístico, solo se consideraran como exportación a los servicios de hospedaje y alimentación que formen parte de este. Dichos paquetes turísticos deberán ser coordinados, reunidos, conducidos y organizados por Agencias de Viaje y Turismo reguladas por Decreto Supremo N° 026-2004-MINCETUR (Sunat, 2017).

### c) **Registro de Huéspedes**

Los contribuyentes titulares de establecimientos de hospedaje que pretendan acceder al beneficio establecido por Decreto Legislativo N° 919, deberán llevar un Registro de Huéspedes llevado en fichas o libros, en el que obligatoriamente se inscribirá el nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargas que se cobren, sea que estén o no incluidos en la tarifa (Sunat, 2017)



#### **d) Sustentación de la prestación de los servicios**

A fin de sustentar la prestación de los servicios de hospedaje y alimentación, el Establecimiento de Hospedaje deberá presentar y/o exhibir a la SUNAT copia fotostática o fotocopia digitalizada de:

- **La Tarjeta Andina de Migración (TAM)**

Hace referencia la Resolución Ministerial N° 0226-2002-IN-1601 que sustente el ingreso del sujeto no domiciliado al país inmediatamente anterior a la prestación del servicio (Sunat, 2017).

- **El Pasaporte**

Sujeto no domiciliado o de las fojas del pasaporte o del salvoconducto que contenga la identificación del sujeto no domiciliado, con el que haya ingresado al país. La presentación de las copias señaladas líneas arriba se realizará sólo a requerimiento de la SUNAT (Sunat, 2017).

- **Período de permanencia**

Los establecimientos de hospedaje considerarán como exportación los servicios de hospedaje y alimentación brindados en un lapso máximo de sesenta (60) días calendario, acumulados dentro del año en curso, a sujetos no domiciliados, durante su permanencia en el país en forma individual y/o a través de paquetes turísticos. Los servicios prestados durante la permanencia una vez vencido el plazo antes mencionado no se considerarán exportación. Para efecto de verificar el período de permanencia en el país de los sujetos no domiciliados y la veracidad de la información proporcionada por los establecimientos de hospedaje, la Dirección General de Migraciones y Naturalización del Ministerio del Interior estará obligada a proporcionar a la SUNAT la información en las formas y condiciones que ésta requiera, de manera periódica (Actualidad Empresarial, 2017).



- **Detalle de Paquete turístico o Detalle de consumo**

En casos de servicios turísticos que conforman un paquete turístico, sólo se considerarán como exportación a los servicios de hospedaje y alimentación que formen parte de éste. Dichos paquetes turísticos deberán ser coordinados, reunidos, conducidos y organizados por agencias de viajes, establecimientos de hospedaje y turismo reguladas por Decreto Supremo N° 037-2000-ITINCI (Actualidad Empresarial, 2017).

Para efectos del presente beneficio, se entenderá por "Detalle de Consumo" al documento auxiliar en el cual se consigna los consumos detallados de alimentos y bebidas realizados por el sujeto no domiciliado, el mismo que será emitido en original y copia, y tendrá las siguientes características mínimas: datos de identificación del establecimiento de hospedaje (denominación del documento auxiliar: "Detalle de consumo "Apellidos y nombres, o razón o denominación social del contribuyente propietario del establecimiento de hospedaje), dirección del establecimiento donde este localizado el punto de emisión. Podrá consignarse la totalidad de direcciones de los diversos establecimientos anexos que posee el establecimiento de hospedaje, número de RUC, número correlativo (Sunat, 2017).

### **2.3.2 Impuesto General a las Ventas**

#### **2.3.2.1 Concepto**

El IGV o Impuesto General a las Ventas es un impuesto que grava todas las fases del ciclo de producción y distribución, está orientado a ser asumido por el consumidor final, encontrándose normalmente en el precio de compra de los productos que adquiere (Sunat, 2018).



### **2.3.2.2 Origen del Impuesto General a las Ventas**

La imposición al consumo, más conocido como el impuesto general a las ventas (IGV), tiene sus orígenes, en nuestro país, en el Impuesto a los Timbres Fiscales (Ley 9923) que afectaba el total del precio de venta.

En 1973, mediante Decreto Ley 19620, se estableció el Impuesto a los Bienes y Servicios (IBS) que gravaba la venta de bienes a nivel fabricante o importador. En el año 1982, mediante Decreto Legislativo 190, se empezó a implementar un impuesto general al consumo con una tasa general del 16%.

Fue en agosto del año 2003 mediante la Ley 28033, durante el periodo de gobierno de Alejandro Toledo, que se incrementa la tasa de IGV en un 1%; de 16% a 17%, resultando un total del 19% considerando el 2% de Impuesto de Promoción Municipal.

Años más tarde, el 20 de febrero de 2011 el Congreso de la República publica la Ley N° 29666 que vuelve la tasa del IGV a 16% agregándose el 2% por el Impuesto de Promoción Municipal. Esta empezó a regir a partir del 1 de marzo de 2011.

### **2.3.2.3 Tasa del Impuesto General a las Ventas**

Se aplica una tasa de 16% en las operaciones gravadas con el IGV. A esa tasa se añade la tasa de 2% del Impuesto de Promoción Municipal (IPM). De tal modo a cada operación gravada se le aplica un total de 18%:  $IGV + IPM$  (Sunat,2017)

### **2.3.2.4 Aplicación del Impuesto General a las Ventas**

El IGV grava una serie de operaciones, pero existen ciertos bienes y servicios exonerados, además de las actividades de exportación. Este impuesto se aplica sobre el valor agregado, el cual es obtenido por la diferencia entre las ventas y las compras realizadas durante el periodo (Sunat,2017)



### **2.3.2.5 Crédito Fiscal**

Está constituido por el Impuesto General a las Ventas consignado separadamente en el comprobante de pago que respalda la adquisición de bienes, servicios y contratos de construcción o el pagado en la importación del bien. Deberá ser utilizado mes a mes, deduciéndose del impuesto bruto para determinar el impuesto a pagar. Para que estas adquisiciones otorguen el derecho a deducir como crédito fiscal el Impuesto General a las Ventas pagado al efectuarlas, deben ser permitidas como gasto o costo de la empresa, de acuerdo a la legislación del Impuesto a la Renta y se deben destinar a operaciones gravadas con el Impuesto General a las Ventas (Sunat, 2018).

El crédito fiscal está constituido por el Impuesto General a las Ventas consignado separadamente en el comprobante de pago, que respalde la adquisición de bienes, servicios y contratos de construcción, o el pagado en la importación del bien o con motivo de la utilización en el país de servicios prestados por no domiciliados (Actualidad Empresarial , 2016)

### **2.3.3 Reintegro tributario**

#### **2.3.3.1 Reintegro**

Si revisamos el Diccionario de la Real Academia Española – RAE, el término “reintegro” alude a ‘la acción y efecto de reintegrar’. Si ahondamos más en el tema, el verbo “reintegrar” en el mismo diccionario tiene como significado lo siguiente: ‘Restituir o satisfacer íntegramente algo’ (Real Academia Española, 2017).

El reintegro tiene como finalidad recibir una devolución que se utilizó en una determinada fecha, el cual posteriormente es entregado al fisco mediante la figura de la restitución (Alva Matteucci Mario, 2016)





### **2.3.3.2 Reintegro tributario**

Es la devolución que hace el Estado del impuesto general a las ventas pagado en las compras que usan los exportadores de servicio, cumpliendo los requisitos establecidos para el reintegro tributario, siendo de suma importancia la voluntad gerencial, para la toma de decisiones para realizar la solicitud de devolución.

### **2.3.3.3 Saldo a favor del exportador**

El denominado saldo a favor del exportador, en adelante SFE, viene a ser el IGV de las compras o adquisiciones de bienes, servicios y contratos de construcción que están destinadas a la exportación de bienes o servicios, el cual recibe el mismo tratamiento del crédito fiscal, tales como en sus requisitos formales y sustanciales, los ajustes al impuesto bruto y al crédito fiscal, así como en la aplicación del procedimiento de prorrata del crédito fiscal. (Base legal: Artículo 34 del TUO de la Ley de Impuesto General a las Ventas (Actualidad Empresarial, 2016)

El saldo a favor del exportador es el monto compuesto por todo el Impuesto General a las Ventas que he pagado para adquirir bienes, servicios, contratos de construcción y pólizas de importación (Sunat, 2017)

#### **a) Sujetos que pueden acceder al beneficio que origina el SFE**

Este derecho lo tienen aquellos exportadores de bienes y servicios a que refiere el artículo 33 y el Apéndice V del TUO de la Ley del Impuesto General a las Ventas (Actualidad Empresarial, 2017)

#### **b) Determinación del Saldo a favor del exportador**

De acuerdo al artículo 34 del TUO de la Ley del Impuesto General a las Ventas se indica que: “El monto del impuesto que hubiere sido consignado en los comprobantes de pago correspondientes a las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación, dará derecho a un saldo a favor del exportador conforme lo disponga el Reglamento. A fin de establecer dicho saldo serán de aplicación



las disposiciones referidas al crédito fiscal contenidas en los Capítulos VI y VII”. Como podemos observar para determinar el saldo a favor del exportador son de aplicación las normas contenidas en los Capítulos VI (que trata sobre el Crédito fiscal) y VII (que trata de los Ajustes al Impuesto Bruto y al crédito fiscal). Asimismo, podemos observar que por remisión del artículo 9 numeral 3 del Reglamento de la Ley del IGV, señala que el saldo a favor por exportación será el determinado de acuerdo al procedimiento establecido en el numeral 6 del artículo 6 del Reglamento de la Ley del Impuesto General a las Ventas (que trata sobre el procedimiento del prorrateo del crédito fiscal). Con relación al comportamiento del SFE, el profesor WALKER VILLANUEVA, lo explica de la siguiente manera: “cuando el saldo a favor del exportador cumple con determinados requisitos legales, pasa a tener la condición de un auténtico derecho de crédito con posibilidad de exigir su pago o cumplimiento. Para tal efecto los requisitos legales que existe nuestro ordenamiento son: a) El SFE, después de deducido del Impuesto General a las Ventas de operaciones gravadas internas, puede convertirse en Saldo a favor materia de beneficio – en adelante SFMB. b) La conversión del remanente del SFE a SFMB opera hasta el límite de la tasa del Impuesto General a las Ventas aplicable a las exportaciones embarcadas en un mes”. Podemos afirmar entonces, que el SFE se comporta en un primer momento como el crédito fiscal, el cual es usado para deducir del impuesto bruto de ventas, para que luego que, en caso las compras del mes hubieren sido mayores a las ventas, se pase de denominar “saldo a favor del exportador (SFE)” a “saldo a favor materia de beneficio (SFMB)”, claro está su devolución compensación se dará luego de cumplir ciertos requisitos (Actualidad Empresarial, 2016).

### **c) Requisitos para la devolución del saldo a favor**

Tratándose de operaciones de exportación de servicios a que se refiere el quinto párrafo o los numerales 4, 6, 9, 10, 11 y 12 del artículo 33 del Texto Único Ordenado de la Ley



del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, la SUNAT emitirá y entregará las Notas de Crédito Negociables dentro de los plazos que se indican a continuación, contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la solicitud de devolución:

Cuarenta y cinco (45) días hábiles, veinte (20) días hábiles, siempre que se cumpla concurrentemente con lo siguiente: Más del ochenta por ciento (80%) del monto de las adquisiciones a que se refiere el inciso (a) del artículo 8 se respalden en comprobantes de pago electrónicos, así como en notas de débito y crédito electrónicas. En los doce (12) meses anteriores al de la presentación de la solicitud, la SUNAT ha entregado al exportador por lo menos una Nota de Crédito Negociable, un cheque a que se refiere el inciso (h) del artículo 19 por concepto del Saldo a Favor Materia del Beneficio o ha utilizado otros medios admitidos por las normas para tal fin y el exportador no ha sido notificado con uno o más actos administrativos emitidos en aplicación de lo dispuesto en el artículo 36 del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo. Tratándose de sujetos que no cuenten con los doce (12) meses a que se refiere el párrafo anterior por recién haber iniciado sus actividades, el cumplimiento de esta condición se verificará desde el mes de inicio de actividades hasta el mes anterior al de la presentación de la solicitud. En los seis (6) meses anteriores al de la presentación de la solicitud, el exportador, no ha tenido la condición de no habido. Ha presentado todas las declaraciones determinativas del Impuesto General a las Ventas, así como las declaraciones que corresponden a los pagos a cuenta mensuales y a la determinación del Impuesto a la Renta por sus rentas de tercera categoría, dentro del plazo de su vencimiento; y, ha generado el registro de ventas e ingresos y el registro de compras electrónicas oportunamente dentro de la fecha máxima de atraso prevista en la correspondiente resolución de superintendencia de la SUNAT. Lo dispuesto en el párrafo anterior solo será de aplicación respecto de los sujetos que se encuentran obligados a



llevar los citados registros en forma electrónica y de aquellos que voluntariamente los estuvieran llevando de esa forma.

Tratándose de sujetos que no cuenten con los seis (6) meses a que se refiere el presente literal por recién haber iniciado sus actividades, el cumplimiento de las condiciones se verificará desde el mes de inicio de actividades hasta el mes anterior al de la presentación de la solicitud. En el caso de sujetos que no cuenten con los mencionados seis (6) meses por recién haber obtenido la calidad de generador electrónico en los sistemas aprobados para dicho efecto por la SUNAT, el cumplimiento de la condición prevista en el numeral iii. de este literal se verificará desde el mes de obtención de dicha calidad hasta el mes anterior al de la presentación de la solicitud. Los plazos antes señalados se extenderán en seis (6) meses si se detectase alguno de los supuestos señalados en el último párrafo del artículo 11, en lo que corresponda (Sunat, 2017).

#### **d) Aplicación del Saldo a Favor**

El Saldo a Favor del Exportador les servirá para pagar la deuda por Impuesto General a las Ventas que tengan. El monto que quede se denominará Saldo a Favor Materia de Beneficio (Servicios al Exportador, 2016).

#### **2.3.3.4 Saldo a Favor Materia de Beneficio y para qué sirve**

Es el importe que me queda luego de aplicar el Saldo a Favor del Exportador contra la deuda que tenga por Impuesto General a las Ventas. El Saldo a Favor Materia de Beneficio sirve para pagar deudas tributarias por pagos a cuenta del Impuesto a la Renta y por la regularización del Impuesto a la Renta Anual. Además, se podrá utilizar para pagar cualquier tributo que sea ingreso del Tesoro Público. Sin embargo, solo se podrá compensar con estas deudas hasta el 18% del valor de las exportaciones del periodo. Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta. Impuesto a la Renta anual. Cualquier tributo que sea ingreso del Tesoro Público (Servicios al Exportador, 2016)

**a) Devolución del Saldo a favor materia de beneficio**

Por su parte, de conformidad con el segundo párrafo del numeral 3 del artículo 9 del Reglamento de la Ley del Impuesto General a las Ventas dispone que: “La devolución del saldo a favor por exportación se regulará por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas”. Es así que, de acuerdo al artículo 3 del Reglamento de Notas de Crédito Negociables aprobado por Decreto Supremo N° 126-94-EF9 , en adelante RNCN, establece que: “El Saldo a Favor por Exportación se deducirá del Impuesto Bruto del Impuesto General a las Ventas a cargo del sujeto. De quedar un monto a su favor, éste se denominará Saldo a Favor Materia del Beneficio. (Asesor Empresarial, 2016)

**b) Aplicación del saldo a favor materia de beneficio (SFMB)**

El Saldo a Favor Materia de Beneficio (SFMB), resultante de la diferencia a favor, del Impuesto Bruto del IGV y el Saldo a Favor del Exportador, puede ser materia de compensación de acuerdo a lo siguiente:

Compensación automática con el Impuesto a la Renta: El SFMB puede ser compensado con la deuda tributaria por pagos a cuenta, y con el pago de regularización del impuesto a la renta. Compensación con la deuda por otros tributos del Tesoro Público: Si el contribuyente no tiene impuesto a la renta por pagar durante el año, o, en el transcurso de un mes este fuera insuficiente para absorber el SFMB, podrá compensarlo con la deuda tributaria de cualquier otro tributo que sea ingreso del Tesoro Público, siempre que el sujeto que compensa tenga la calidad de contribuyente de los tributos contra los cuales se haga la compensación (Asesor Empresarial, 2016)



**c) Procedimiento que se debe seguir antes de proceder a aplicar la compensación y/o solicitar la devolución del SFMB**

El exportador debe cumplir con presentar el PDB (Programa de Declaración de Beneficios) a fin de compensar y/o solicitar la devolución del SFMB, de conformidad el artículo 8 del Reglamento de Notas de Crédito Negociable aprobado por Decreto Supremo N° 126-94-EF y la Resolución de Superintendencia N° 157-2005/SUNAT y modificatorias (Asesor Empresarial, 2016)

**2.3.3.5 PDB Exportadores y su relación con el beneficio del SFMB**

**a) Objetivo del PDB exportadores**

El objetivo del PDB, es registrar correctamente el detalle de las adquisiciones y exportaciones realizadas, a fin de determinar efectivamente los montos de saldo a favor de aquellos contribuyentes que realizan exportaciones (Asesor Empresarial, 2016)

**b) Quiénes están obligados a presentar el PDB Exportadores**

En general, el PDB está dirigido a todos los contribuyentes que se dediquen a la actividad de exportación, que requieran comunicar las compensaciones efectuadas con el SFMB y/o solicitar la devolución del SFMB (Asesor Empresarial, 2016)

**c) Informe en el PDB Exportadores**

De acuerdo al artículo 8 del Reglamento de Notas de Crédito Negociables, en el PDB se debe informar:

- Relación detallada de los comprobantes de pago que respalden las adquisiciones efectuadas, así como de las notas de débito y crédito respectivas y de las declaraciones de importación, correspondientes al período por el que se comunica la compensación y/o se solicita la devolución.
- En el caso de los exportadores de bienes, relación detallada de las declaraciones de exportación y de las notas de débito y crédito que sustenten



las exportaciones realizadas en el período por el que se comunica la compensación y/o se solicita la devolución. En la citada relación se deberá detallar las facturas que dan origen tanto a las declaraciones de exportación como a las notas de débito y crédito ahí referidas.

- En el caso de exportadores de servicios, relación detallada de los comprobantes de pago y de las notas de débito y crédito que sustenten las exportaciones realizadas en el período por el que se comunica la compensación y/o se solicita la devolución.

#### **d) Presentación del PDB Exportadores**

La información deberá ser presentada en el número de disquetes que sean necesarios, acompañando el “Resumen de datos de exportadores” – formulario 0201 en dos ejemplares, firmados por el Exportador en la Intendencia, Oficina zonal o Centro de Servicios de SUNAT, que corresponda al domicilio fiscal del exportador o en la dependencia que se le hubiere asignado (Base legal: Artº 5 de la Resolución de Superintendencia N° 157-2005). Adicionalmente se puede presentar el PDB de manera virtual usando la CLAVE SOL, aquí ya no hay necesidad de acercarse a las oficinas de SUNAT (Base legal: Artículo 5 de la Resolución de Superintendencia N° 103-2010/SUNAT) (Asesor Empresarial, 2016)

### **2.3.4 Exportación de servicios**

#### **2.3.4.1 Servicios Objeto de exportación**

Debemos entender que para la Ley del IGV no todos los servicios pueden ser objeto de exportación, por lo que tenemos que corroborar que el servicio que prestemos se encuentre comprendido en la lista de servicios que están contemplados en el Apéndice V de la norma. Estos son:

- Servicios de consultoría, asesoría y asistencia técnica.



- Arrendamiento de bienes muebles.
- Servicios de publicidad, investigación de mercados y encuestas de opinión pública.
- Servicios de procesamiento de datos, aplicación de programas de informática y similares.
- Servicios de colocación y de suministro de personal.
- Servicios de comisiones por colocaciones de crédito.
- Operaciones de Financiamiento.
- Seguros y reaseguros.
- Los servicios de telecomunicaciones.
- Servicios de mediación u organización de servicios turísticos prestados por operadores turísticos domiciliados en el país en favor de agencias u operadores turísticos domiciliados en el exterior.
- Cesión temporal de derechos de uso o de usufructo de obras nacionales audiovisuales y todas las demás obras nacionales que se expresen mediante proceso análogo a la cinematografía, tales como producciones televisivas o cualquier otra producción de imágenes, a favor de personas no domiciliadas para ser transmitidas en el exterior.
- El suministro de energía eléctrica a favor de sujetos domiciliados en el exterior, siempre que sea utilizado fuera del país; así como el suministro de energía eléctrica a favor de los sujetos domiciliados en las Zonas Especiales de Desarrollo (ZED). El suministro de energía eléctrica comprende todos los cargos que le son inherentes, contemplados en la legislación peruana.
- Los servicios de asistencia que brindan los centros de llamadas y de contactos a favor de empresas o usuarios, no domiciliados en el país, cuyos clientes o





potenciales clientes domiciliados en el exterior y siempre que sean utilizados fuera del país.

- Los servicios de apoyo empresarial prestados en el país a empresas o usuarios domiciliados en el exterior; tales como servicios de contabilidad, tesorería, soporte tecnológico, informático o logística, centros de contactos, laboratorios y similares.
- Los servicios de diseño.
- Servicios editoriales.
- Servicios de imprenta.
- Servicios de investigación científica y desarrollo tecnológico.
- Servicios de asistencia legal.
- Servicios audiovisuales (Servicios al Exportador, 2016)

#### **2.3.4.2 Requisitos**

Se presten a título oneroso, debiendo demostrarse con el comprobante de pago que corresponda:

- El exportador sea una persona domiciliada en el país.
- El usuario o beneficiario del servicio sea una persona no domiciliada en el país.
- El uso, explotación o el aprovechamiento de los servicios por parte del no domiciliado tengan lugar en el extranjero.

Sin embargo, los siguientes servicios también podrán ser objeto de exportación, aun cuando no cumplan con los requisitos mencionados (Servicios al Exportador, 2016)



#### **2.3.4.3 Servicios objeto de exportación sin necesidad de cumplimiento de requisitos**

- Prestación de servicios de hospedaje, incluyendo la alimentación, a sujetos no domiciliados, en forma individual o a través de un paquete turístico si no están más de 60 días en el país.
- Servicios de transporte de pasajeros o mercancías que los navieros nacionales o empresas navieras nacionales realicen desde el país hacia el exterior, así como los servicios de transporte de carga aérea que se realicen hacia el exterior.
- Servicios de transformación, reparación, mantenimiento y conservación de naves y aeronaves de bandera extranjera a favor de sujetos domiciliados en el exterior, siempre que su utilización económica se realice fuera del país.
- Servicios de alimentación, transporte turístico, guías de turismo, espectáculos de folclore nacional, teatro, conciertos de música clásica, ópera, opereta, ballet, zarzuela, que conforman el paquete turístico prestado por operadores turísticos domiciliados a favor de agencias, operadores turísticos o personas naturales no domiciliados en el país. 5 Servicios complementarios al transporte de carga que se realice desde el país hacia el exterior y el que se realice desde el exterior hacia el país necesario para llevar a cabo dicho transporte, siempre que se realicen en zona primaria de aduanas y que se presten a transportistas de carga internacional (Servicios al Exportador, 2016)

#### **2.3.4.4 Servicio considerado exportación**

A fin que el establecimiento de hospedaje determine que el servicio que presta es considerado exportación de servicios, deberá verificar que a la fecha en que se brinda el servicio a la persona no domiciliada, la permanencia de ésta en el país no exceda de sesenta (60) días calendario en el año en curso, ya sea en forma continuada o fraccionada.



Tratándose de sujetos de nacionalidad peruana, adicionalmente deberán acreditar, con la visa correspondiente, su residencia en otro país y que hayan salido del Perú. (Actualidad Empresarial, 2016)

#### **2.3.4.5 Origen de Exportación de servicios:**

Dentro de las principales reformas contenidas en la Ley de servicios por exportación, podemos destacar la eliminación del Apéndice V del TUO de la Ley del Impuesto General a las Ventas, el cual contenía listado de tan solo 20 operaciones de servicios que podían ser consideradas como exportación, limitación legal que colocaba al país en desventaja en comparación con otros países como Chile, México y Colombia, miembros de la Alianza del Pacífico que promueve el comercio exterior de servicios, especialmente cuando la Organización Mundial de Comercio permite la exportación de más de 150 operaciones de servicios tales como los comerciales, logísticos, financieros, profesionales, educativos, científicos y turísticos. (Solis, 2017).

La exportación de servicios desarrolla la parte práctica y de servicio que es capaz de realizar un individuo tanto en el interior del país como en el exterior, la performance de nuestros profesionales dentro y fuera del país la cual nos estadísticos e indicadores del desempeño laboral. El desempeñan de estos trabajadores en especial en el extranjero, optando de mejorar los niveles de profesionalismo de nuestras universidades y tener resultados en el ámbito laboral a nivel internacional, tomando como inicio de estas mejoras comenzar a ejecutar proyectos y el gestiona miento del intercambio estudiantil la cual tiene como resultados el desenvolvimiento en su ámbito de trabajo en otros países y así mejorar el nivel de satisfacción del cliente y el mejoramiento de la exportación de servicios. (Solis, 2017).



#### **2.3.4.6 Las exportaciones son operaciones no gravadas o gravadas con tasa 0%**

Sabemos que para tener derecho a ejercer el crédito fiscal debemos cumplir con los requisitos del artículo 18 (Requisitos sustanciales) y 19 (Requisitos formales) del TUO de la Ley del Impuesto General a las Ventas. Dentro de los requisitos sustanciales, observamos que para tener derecho al crédito fiscal, el IGV de compras debe: i) ser permitido como gasto o costo de acuerdo a la ley del impuesto a la renta; y) que esté destinado a operaciones gravadas con Impuesto General a las Ventas. Por su parte, el artículo 33 del TUO de la Ley del IGV, señala que la exportación de bienes o servicios, así como los contratos de construcción ejecutados en el exterior, no están afectos al IGV. De las normas glosadas, observamos que para tener derecho al crédito fiscal, la adquisición debe estar destinada a operaciones gravadas, en consecuencia, podemos afirmar que si bien es cierto que la exportación es una operación no gravada con IGV; sin embargo, la doctrina para explicar la noción del “saldo a favor del exportador”, la considera gravada pero con tasa 0%. De ésta manera cumpliría con este requisito sustancial referido en el primer párrafo, para que en consecuencia, sea permitida su compensación y/o devolución. (Actualidad Empresarial, 2016)

### **2.3.5 Reseña Histórica Imperial Cusco Hotel**

#### **2.3.5.1 Antecedentes Generales de la Organización**

El Imperial Cusco Hotel de tres estrellas abrió sus puertas desde el 2007, se encuentra ubicado en la Avenida Centenario 741 Cusco. Está a unos minutos de la avenida El Sol que es la av. principal en Cusco. A pocos metros se encuentran restaurantes de diversos tipos de comida, farmacias, bancos, clínicas y tiendas de artesanía. En el restaurante se sirve comida regional e internacional. El hotel cuenta con un amplio lobby y jardín. Desde el hotel, la plaza principal se encuentra a 10 minutos caminando, el



famoso barrio de artesanos de San Blas, se localiza a 15 minutos, la decoración del hotel es sobria, moderna y muy iluminada. El Imperial Cusco Hotel tiene 34 habitaciones en 4 plantas, Imperial Cusco Hotel con N° de Ruc: 20447725071, ubicado en Av. Centenario N° 741. Es un hotel de primera clase que se encuentra ubicada en el centro histórico de la ciudad del Cusco. Imperial Cusco Hotel cuenta con 34 habitaciones, bien iluminadas especialmente diseñadas para un establecimiento de hospedaje con una decoración precisa y moderna, como, confortables, con finos acabados y lujosa decoración cada una de las habitaciones tiene todos los servicios que necesita el huésped. En Imperial Cusco Hotel alberga un jardín y un restaurante a la carta se encuentra en Cusco y ofrece conexión Wi-Fi gratuita y desayunos bufé, las habitaciones del Imperial Cusco Hotel gozan de un ambiente tranquilo y tienen baño privado, aire acondicionado, minibar y TV. Hay servicio de habitaciones a disposición del cliente. Los huéspedes del Imperial Cusco Hotel pueden probar la comida regional e internacional del restaurante Keros, el Imperial Cusco Hotel está a 10 minutos en coche del aeropuerto de Cuzco y dispone de aparcamiento privado gratuito, hasta diciembre del 2017 estaba con la razón social de Angelica Servicios S.A.C pero desde enero de 2018 esta con la razón social de AM VERA LOAYZA SAC por acuerdo de socios ya que con la antigua razón social había problemas en cuanto a la parte tributaria y contable (Imperial Cuzco Hotel, 2015)

#### **2.3.5.2 Objetivo**

Satisfacer totalmente a nuestros huéspedes, buscando la excelencia en el servicio, con el fin de fidelizarlos basándonos en la calidad humana y principios éticos (Imperial Cuzco Hotel, 2015)

#### **2.3.5.3 Misión**

Somos un hotel de tres estrellas con gran vocación de servicio enfocado en la satisfacción total de nuestros clientes (Imperial Cuzco Hotel, 2015)

### 2.3.5.4 Visión

Ser reconocidos como un hotel de tres estrellas, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos, que lideren el sector buscando la excelencia en el servicio, relaciones duraderas y de calidad con nuestros clientes y trabajadores (Imperial Cuzco Hotel, 2015)

### 2.3.5.5 Organización

El hotel cuenta con un total de 19 trabajadores, distribuidos en las diferentes áreas además de contar con un manual de funciones, que se actualiza cada cierto tiempo de acuerdo al crecimiento y necesidades del hotel, dicho manual tiene la finalidad de establecer un sistema de organización y administración que corresponde al establecimiento para que delimite claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interpelación existente entre las áreas operativas y administrativas (Imperial Cuzco Hotel, 2015)

### 2.3.5.6 Organigrama del Imperial Cuzco Hotel

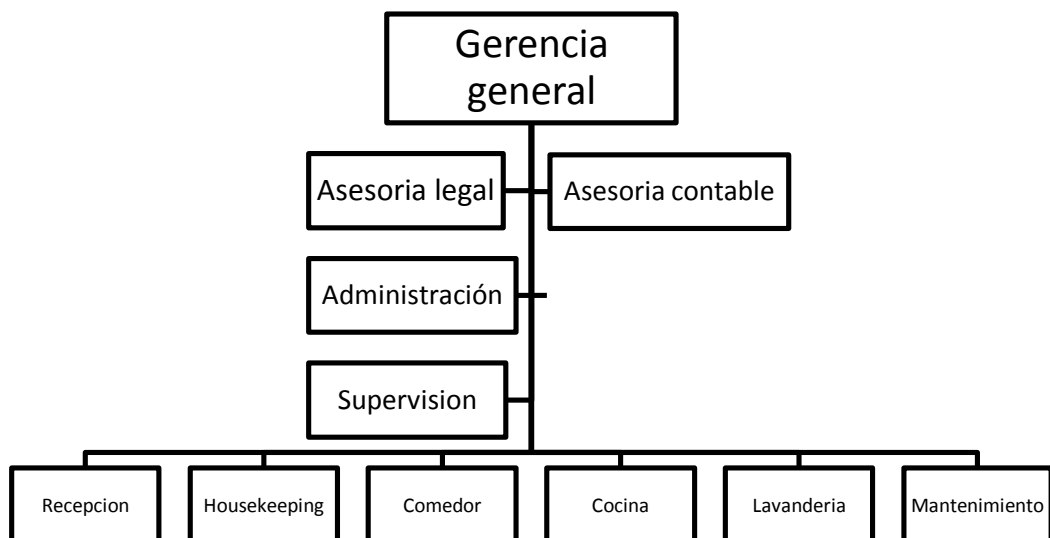


Figura 1. Organigrama de la empresa.



## 2.3 Marco Conceptual

### a) Actividad turística

La actividad turística comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico. Por lo tanto, esta actividad implica el uso y contratación de medios de transporte, alojamiento. En este sentido, el producto turístico está constituido por el conjunto de bienes y servicios que se ponen a disposición de los visitantes para su consumo directo, es de gran importancia señalar que los mismos deben estar dirigidos a la satisfacción de los deseos y las expectativas de los visitantes (Rodríguez, 2013)

### b) Exportación

Exportación es cualquier bien o servicio enviado a otra parte del mundo, con propósitos comerciales. La exportación es el tráfico legítimo de bienes y/o servicios nacionales de un país pretendidos para su uso o consumo en el extranjero. Las exportaciones pueden ser cualquier producto enviado fuera de la frontera de un Estado (Rodríguez, 2013)

### c) Exportación De Bienes Y Servicios

La exportación de bienes o servicios, así como los contratos de construcción ejecutados en el exterior, no están afectos al Impuesto General a las Ventas, salvo en el caso de los servicios prestados y consumidos en el territorio del país a favor de una persona natural no domiciliada. En este último caso, se podrá solicitar la devolución del Impuesto General a las Ventas de cumplirse lo señalado en el artículo 76° de la Ley, siempre que se trate de algunos de los servicios consignados en el literal C del Apéndice V de la Ley. Cuando la exportación de servicios se realice: desde el territorio del país hacia el territorio de cualquier otro país, en el territorio del país a un consumidor de servicios no domiciliado (Actualidad Empresarial, 2016)



#### **d) Exportación de servicios**

La exportación de servicios es cuando una persona residente en el extranjero hace un pago con independencia del lugar que se produce.

La exportación de servicios desarrolla la parte práctica y de servicio que es capaz de realizar un individuo tanto en el interior del país como en el exterior, la performance de nuestros profesionales dentro y fuera del país la cual nos estadísticos e indicadores del desempeño laboral. El desempeñan de estos trabajadores en especial en el extranjero, optando de mejorar los niveles de profesionalismo de nuestras universidades y tener resultados en el ámbito laboral a nivel internacional, tomando como inicio de estas mejoras comenzar a ejecutar proyectos y el gestiona miento del intercambio estudiantil la cual tiene como resultados el desenvolvimiento en su ámbito de trabajo en otros países y así mejorar el nivel de satisfacción del cliente y el mejoramiento de la exportación de servicios. (Solis, 2017).

#### **e) Hospedaje y la hostelería**

Hotel, proviene del francés antiguo “hostel”, que a su vez tiene origen en el latín medieval “hospitale”, palabra que evolucionó del radical indoeuropeo “Ghos” (extranjero), y el sufijo “ti” que significa (alguien con quién no tiene deber recíproco y hospitalario). En su definición más elemental, Hotel es un establecimiento comercial que proporciona alojamiento temporal al viajero. Usualmente ofrece también alimentos y en algunos casos entretenimiento y servicios personales. Lundberg, definió de un modo más romántico: “El hotel es un lugar de excitación o desesperanza, un lugar de diversión o donde uno puede encontrarse prisionero entre cuatro paredes; un lugar de grandes banquetes o de gran soledad” (Lundberg, 1986)



**f) Impuesto General a las Ventas**

El Impuesto General a las Ventas es un impuesto que grava todas las fases del ciclo de producción y distribución, está orientado a ser asumido por el consumidor final, encontrándose normalmente en el precio de compra de los productos que adquiere (Sunat, 2018)

**g) Persona Natural Extranjera**

Cuando no posea la nacionalidad peruana. No se consideran extranjeros a los peruanos que gozan de doble nacionalidad (Sunat, 2017)

**h) Reintegro tributario**

Es la devolución que hace el Estado del impuesto general a las ventas pagado en las compras que usan los exportadores de servicio, cumpliendo los requisitos establecidos para el reintegro tributario, siendo de suma importancia la voluntad gerencial, para la toma de decisiones para realizar la solicitud de devolución.

**i) Saldo a favor del exportador**

El artículo 34° del TUO de la Ley del IGV e ISC señala que el monto del IGV que hubiera sido consignado en los comprobantes de pago correspondientes a las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación dará derecho a un Saldo a Favor del Exportador (SFE), conforme lo disponga el Reglamento. El Saldo a Favor por Exportación se deducirá del Impuesto Bruto del IGV a cargo del sujeto. De quedar un monto a favor, este se denominará Saldo a Favor Materia del Beneficio (SFMB). (Actualidad Empresarial, 2016)

**j) Turista**

A la persona natural extranjera no domiciliada que ingresa al Perú con la calidad migratoria de turista que permanece en el territorio nacional por un periodo no



menor a dos (2) días calendario ni mayor a sesenta (60) días calendario, por cada ingreso al país (Sunat, 2017)

## **2.4 Variables de Estudio**

### **2.4.4 Variable**

Reintegro tributario

### **2.4.5 Conceptualización de la Variable**

#### **Reintegro Tributario**

Es la devolución que hace el Estado del impuesto general a las ventas pagado en las compras que usan los exportadores de servicio, cumpliendo los requisitos establecidos para el reintegro tributario, siendo de suma importancia la voluntad gerencial, para la toma de decisiones para realizar la solicitud de devolución.



2.4.6 Operacionalización de variables

Tabla 1.  
*Operacionalización de variables*

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSION	INDICADOR
<b>Reintegro tributario</b>	Es la devolución que hace el Estado del impuesto general a las ventas pagado en las compras que realizan los comerciantes de la Región Selva, a sujetos afectos del resto del país. Siendo necesario que los bienes adquiridos sean comercializados y consumidos en la misma región. (Sunat, 2017)	Es la devolución que hace el Estado del impuesto general a las ventas pagado en las compras que usan los exportadores de servicio, cumpliendo los requisitos establecidos para el reintegro tributario, siendo de suma importancia la voluntad gerencial, para la toma de decisiones para realizar la solicitud de devolución.	1. Exportación de servicios	1.1. Exportación de servicios 1.2. Prestación de Servicios a turistas Nacionales y Extranjeros 1.3. Ingresos de nacionales y extranjeros
			2. Requisitos para la devolución	2.1. Requisitos 2.2. Tiempo de permanencia 2.3. Obligaciones contables y tributarias
			3. Gerencia	3.1. Conocimiento sobre el beneficio tributario. 3.2. Capacitación al personal

Fuente: Elaboración propia



## Capítulo III:

### Método de Investigación

#### 3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica.

Esta investigación busca aumentar la teoría, por lo tanto, se relaciona con nuevos conocimientos en materia tributaria, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias los análisis teóricos. (Hernández Sampieri, 2010)

#### 3.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se recolectará datos, para luego realizar su análisis mediante números y porcentajes. El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (Hernandez & Fernández, 2014)

#### 3.3 Diseño de la investigación

La presente investigación es no experimental porque no se pretende manipular las variables, solo se describirá el fenómeno tal como se manifiesta en su contexto natural. “Es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernandez & Fernández, 2014)

#### 3.4 Alcance de la investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo ya que se desarrolló en AM VERA LOAYZA S.A.C (Imperial Cusco Hotel) en el periodo 2017, en el cual se analizó como es la situación del reintegro del IGV en la exportación de servicios.



Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernandez & Fernández, 2014)

### **3.5 Población y Muestra de la Investigación**

#### **3.5.1 Población**

La población de la presente investigación está conformada por la totalidad de documentación de AM Vera Loayza S.A.C Cusco-periodo 2017, así como también los funcionarios dentro de ellos gerente, administrador y el contador.

*“conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación y al que se generalizaran los hallazgos” (Ortiz , 2010)*

#### **3.5.2 Muestra**

La muestra se considera censal pues cuando se selecciona el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos en este sentido se afirma que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (Ramírez, 2007)

### **3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.6.1 Técnicas**

- **Revisión Documentaria:** Se comparó la documentación existente y se analizó los soportes emitidos. Se consultó bibliografía necesaria que respalde los conceptos básicos del sistema de información, tiempo, calidad, comunicaciones, recursos humanos e integridad. (Balestrini Acuña, 1997)
- **Entrevista:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado



Los datos recogidos durante el trabajo de campo serán procesados y analizados con la aplicación del programa EXCEL.

### 3.6.2 Instrumento

- Ficha de Revisión Documentaria: Se concibe como una lectura general de los textos que poseen las fuentes de información de interés para el investigador, y que le permiten extraer los datos que le sean de utilidad para la investigación. (Balestrini Acuña, 1997)
- Guías de entrevista: Es una guía de preguntas aplicadas a la población participante para esta investigación, con lo cual se buscó obtener la mayor información posible para poder analizarla.

### 3.7 Procesamiento de Datos

Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- a. **Ordenamiento y clasificación.** - Esta técnica se aplicó para tratar la información cuantitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
- b. **Registro manual.** - Se aplicó esta técnica para digitar la información de las diferentes fuentes obtenidas de los documentos haciendo uso del programa Excel.
- c. **Interpretación y análisis de datos.** - La interpretación del contenido material, ya dado e independiente del intérprete, sea el cual será comprendido o traducido a una nueva forma de expresión dentro de la investigación.

## Capítulo IV:

### Resultados

Los resultados obtenidos de la revisión documentaria y las respuestas del cuestionario aplicada a la muestra, realizada en este caso al gerente, contador, administrador y los documentos contables de la empresa hotelera AM Vera Loayza SAC.

Las respuestas obtenidas han sido realizadas de acuerdo al alcance de los objetivos y de cada indicador que corresponda a dicha variable, como también sus dimensiones, los mismos que se exponen desde el punto de vista literal, así como también de tablas y graficas que se han considerado necesarios para una presentación objetiva que facilite su comprensión de la siguiente manera:

#### 4.1 Nivel de exportación de Servicios

Tabla 2.

*Número de turistas nacionales y turistas extranjeros para la prestación de servicios*

MESES		NACIONALES	PORCENTAJE	EXTRANJEROS	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
			%		%		%
Enero	2017	76	6%	82	4%	158	4%
Febrero	2017	76	6%	95	4%	171	5%
Marzo	2017	113	10%	160	7%	273	8%
Abril	2017	82	7%	207	9%	289	8%
Mayo	2017	116	10%	253	11%	369	10%
Junio	2017	95	8%	229	10%	324	9%
Julio	2017	94	8%	315	13%	409	12%
Agosto	2017	140	12%	274	12%	414	12%
Septiembre	2017	100	9%	216	9%	316	9%
Octubre	2017	138	12%	229	10%	367	10%
Noviembre	2017	88	7%	166	7%	254	7%
Diciembre	2017	57	5%	115	5%	172	5%
<b>Total</b>		<b>1175</b>	<b>100%</b>	<b>2341</b>	<b>100%</b>	<b>3516</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

Por consiguiente en la tabla 2 se presenta el número de turistas nacionales y extranjeros que ingresaron a AM Vera Loayza S.A.C (Imperial Cusco Hotel) para la prestación de servicios, bajo la forma de ventas nacionales y la exportación de servicios (ventas a extranjeros) durante los doce meses se ha podido establecer que el mes de mayor afluencia en cuanto a turistas nacionales son los meses de agosto y octubre con un 12% de hospedados de igual manera en turistas extranjeros el mes con mayor afluencia es el mes de julio con un 13%; materia de nuestra investigación, siendo el objeto de estudio los de residencia extranjera.

Tabla 3.

*Número Total de turistas nacionales y extranjeros para la prestación de servicios*

MESES	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Nacionales	1175	33%
Extranjeros	2341	67%
<b>Total</b>	<b>3516</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

Por consiguiente en la tabla 3 se presenta el número total de turistas nacionales y extranjeros para poderles brindar los servicios que ofrece el hotel; con un total de 3516 personas que representa el 100% de ingreso de los turistas, asimismo se observa que 1175 personas fueron turistas nacionales, representando el 33% del 100%, de igual forma se observa que 2341 personas fueron turistas extranjeros el cual representa el 67% del total de turistas, ya que dicho hotel se encuentra en la ciudad de Cusco existe mayor afluencia por parte de turistas extranjeros a diferencia de turistas nacionales.





Tabla 4.

*Ingresos Monetarios de turistas Nacionales del Primer Semestre por la prestación de servicios*

MES	SOLES
Enero 2017	20,540.43
Febrero 2017	28,722.51
Marzo 2017	31,392.54
Abril 2017	30,020.19
Mayo 2017	54,177.80
Junio 2017	46,713.81
<b>Total</b>	<b>211,567.28</b>

*Fuente: Elaboración propia*

#### **Interpretación:**

Por lo tanto, en la tabla 4, se da a conocer los ingresos monetarios por las ventas realizadas a los turistas nacionales; por la prestación de servicios que realiza el hotel, en los meses de Enero a Junio, en el período de nuestra investigación dando una suma total de S/ 211,567.28

Tabla 5.

*Ingresos Monetarios de turistas extranjeros del Primer Semestre por prestación de servicios*

MES	Soles
Enero 2017	81,418.47
Febrero 2017	86,049.17
Marzo 2017	191,683.46
Abril 2017	234,033.24
Mayo 2017	210,037.31
Junio 2017	259,439.43
<b>Total</b>	<b>1,062,661.08</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **Interpretación:**

De la tabla 5, se puede observar el ingreso monetario de turistas extranjeros por la prestación de servicios, expresado en dólares después de su conversión en soles utilizado para la declaración de la SUNAT del primer semestre con una suma total de S/ 1, 062,661.08



Tabla 6.

*Ingresos Monetarios de Turistas Nacionales del Segundo Semestre por la prestación de servicios*

	MES	Soles
Julio	2017	40,670.77
Agosto	2017	76,129.99
Setiembre	2017	78,292.25
Octubre	2017	66,591.55
Noviembre	2017	33,973.67
Diciembre	2017	23,855.00
<b>Total</b>		<b>319,513.23</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En la tabla 6 en Imperial Cusco Hotel (AM Vera Loayza S.A.C) se observa que de julio a diciembre, sus ingresos monetarios de turistas nacionales fue de S/ 319,513.23 por lo tanto existe un incremento en las ventas realizadas en este semestre.



Tabla 7.

*Ingresos de Turistas Extranjeros del Segundo Semestre por la prestación de servicios*

	MES	Soles
Julio	2017	19,8315.73
Agosto	2017	174,416.33
Setiembre	2017	194,555.70
Octubre	2017	229,260.75
Noviembre	2017	164,030.51
Diciembre	2017	82,237.96
<b>Total</b>		<b>1,042,816.98</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En la información mostrada en la tabla 7, se puede observar el ingreso monetario por la prestación de servicios a turistas extranjeros expresado en dólares después de su conversión en soles utilizado para la declaración de la SUNAT del segundo semestre (julio a diciembre) con un total de S/ 1, 042,816.98, obteniendo de dicha manera mayores ingresos por parte de turistas extranjeros en ambos semestres; periodo 2017.



#### 4.2 Requisitos para solicitar el reintegro tributario

Tabla 8.

*Requisitos para solicitar la devolución del Saldo a Favor*

CUMPLE CON :	ENERO- DICIEMBRE
La condición de estar habido	SI
Presento todas las declaraciones determinativas del IGV	SI
Genero las ventas y libros electrónicos dentro de la fecha	SI
Más del 80% es de manera electrónica	SI
Presentación de documentos para sustentar la exportación de servicios	SI
Realizo la declaración del PDB exportadores en algunos de los meses	NO

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **Interpretación:**

En la tabla 8 se da a conocer todos los requisitos para poder solicitar la devolución del saldo a favor del exportador como se puede observar se cumple con la mayoría de requisitos a excepción de la presentación del PDB exportadores que es un aplicativo proporcionado por la SUNAT a los contribuyentes, el cual permite registrar correctamente el detalle de las adquisiciones y exportaciones realizadas, a fin de determinar efectivamente los montos de saldo a favor de aquéllos contribuyentes que realizan exportaciones asimismo se puede señalar que en cuanto a la presentación de documentos para sustentar la exportación de servicios no se cumple en su totalidad.



Tabla 9.

*Primer documento sustentatorio - Pasaporte*

MESES	TOTAL DE PERSONAS	CON PASAPORTE	PORCENTAJE	SIN PASAPORTE	PORCENTAJE
Enero	82	50	2%	32	1%
Febrero	95	67	3%	28	1%
Marzo	160	103	4%	57	2%
Abril	207	178	8%	29	1%
Mayo	253	199	9%	54	2%
Junio	229	180	8%	49	2%
Julio	315	310	13%	5	0%
Agosto	274	250	11%	24	1%
Septiembre	216	150	6%	66	3%
Octubre	229	203	9%	26	1%
Noviembre	166	100	4%	66	3%
Diciembre	115	89	4%	26	1%
<b>Total</b>	<b>2341</b>	<b>1879</b>	<b>80%</b>	<b>462</b>	<b>20%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

Uno de los documentos que tiene que solicitar la empresa para poder sustentar la exportación de servicios es el pasaporte, del total de 2341 turistas que se hospedaron en Imperial Cusco Hotel (AM Vera Loayza S.A.C), solo ingresaron con pasaporte 1879 turistas que representa el 80% del total; y la diferencia que es el 20% son los turistas que no presentaron dicho documento.



Tabla 10.

*Segundo documento sustentatorio-Tarjeta Andina de Migración*

MESES	TOTAL DE PERSONAS	CON TAM	PORCENTAJE	SIN TAM	PORCENTAJE
Enero	82	80	3.42%	2	0.09%
Febrero	95	95	4.06%	0	0.00%
Marzo	160	160	6.83%	0	0.00%
Abril	207	206	8.80%	1	0.04%
Mayo	253	250	10.68%	3	0.13%
Junio	229	229	9.78%	0	0.00%
Julio	315	314	13.41%	1	0.04%
Agosto	274	274	11.70%	0	0.00%
Septiembre	216	215	9.18%	1	0.04%
Octubre	229	228	9.74%	1	0.04%
Noviembre	166	166	7.09%	0	0.00%
Diciembre	115	114	4.87%	1	0.04%
<b>Total</b>	<b>2341</b>	<b>2331</b>	<b>99.96%</b>	<b>10</b>	<b>0.04%</b>

*Fuente: Elaboración propia.***Interpretación:**

Es necesario dar a conocer que un segundo documento para la sustentación de exportación de servicios es el TAM conocido como tarjeta andina de migración; por lo que se observa que, del total de 2341 visitantes extranjeros en Imperial Cusco Hotel, solo 10 personas extranjeras no presentaron dicho documento.



Tabla 11.

*Tercer documento sustentatorio -Detalle de paquete turístico*

MESES	TOTAL DE PERSONAS	CON DPT	PORCENTAJE	SIN DPT	PORCENTAJE
Enero	82	75	3%	7	0%
Febrero	95	89	4%	6	0%
Marzo	160	156	7%	4	0%
Abril	207	200	9%	7	0%
Mayo	253	249	11%	4	0%
Junio	229	220	9%	9	0%
Julio	315	310	13%	5	0%
Agosto	274	273	12%	1	0%
Septiembre	216	213	9%	3	0%
Octubre	229	225	10%	4	0%
Noviembre	166	156	7%	10	0%
Diciembre	115	113	5%	2	0%
<b>Total</b>	<b>2341</b>	<b>2279</b>	<b>97%</b>	<b>62</b>	<b>3%</b>

*Fuente: Elaboración propia.***Interpretación:**

La siguiente información nos da a conocer otro de los requisitos imprescindibles para poder sustentar la exportación de servicios; es el DPT (Detalle de Paquete Turístico) obteniendo de esa manera que al 97% del total de turistas extranjeros se le entregó por parte del área de recepción dicho requisito y al 3% no se le hizo entrega de dicho documento.



Tabla 12.

*Presentación de documentos sustentatorios - Pasaporte, TAM y DPT*

MESES	TOTAL				CON PASAPORTE	CON TAM	CON DPT
	DE PERSONAS	PASAPORTE	TAM	DPT	PORCENTAJE	PORCENTAJE	PORCENTAJE
Enero	82	50	80	75	2%	3%	3%
Febrero	95	67	95	89	3%	4%	4%
Marzo	160	103	160	156	4%	7%	7%
Abril	207	178	206	200	8%	9%	9%
Mayo	253	199	250	249	9%	11%	11%
Junio	229	180	229	220	8%	10%	9%
Julio	315	310	314	310	13%	13%	13%
Agosto	274	250	274	273	11%	12%	12%
Septiembre	216	150	215	213	6%	9%	9%
Octubre	229	203	228	225	9%	10%	10%
Noviembre	166	100	166	156	4%	7%	7%
Diciembre	115	89	114	113	4%	5%	5%
<b>Total</b>	<b>2341</b>	<b>1879</b>	<b>2331</b>	<b>2279</b>	<b>80%</b>	<b>99.6%</b>	<b>97%</b>

*Fuente: Elaboración propia.***Interpretación:**

La empresa hotelera Imperial Cusco Hotel entidad de nuestra investigación, para la exportación de servicios solicita documentos sustentatorios, los cuales se ha ido mencionando anteriormente, en la tabla 12 se presenta un resumen de dichos documentos indicando quienes son las personas que cumplen con la entrega de estos documentos dando a conocer de esa manera que, solo se identifican con pasaporte el 80%, de igual manera la Tarjeta Andina de Migración es requerida al 99.6% ya que en su mayoría es obtenida del internet, así mismo el Detalle de Paquete Turístico es entregado al 97% mas no en su totalidad.





Tabla 13.

*Porcentaje informativo de los documentos sustentatorios*

MESES	TOTAL DE PERSONAS	COMPLETO	PORCENTAJE	INCOMPLETO	PORCENTAJE
Enero	82	50	60.98%	32	39%
Febrero	95	67	70.53%	28	29%
Marzo	160	103	64.38%	57	36%
Abril	207	178	85.99%	29	14%
Mayo	253	199	78.66%	54	21%
Junio	229	180	78.60%	49	21%
Julio	315	310	98.41%	5	2%
Agosto	274	250	91.24%	24	9%
Septiembre	216	150	69.44%	66	31%
Octubre	229	203	88.65%	26	11%
Noviembre	166	100	60.24%	66	40%
Diciembre	115	89	77.39%	26	23%
<b>Total</b>	<b>2341</b>	<b>1879</b>	<b>77.04%</b>	<b>462</b>	<b>23%</b>

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación:**

Por consiguiente, en la tabla 13 se muestra que, de los 2341 turistas extranjeros, 1879 turistas presentaron de manera completa los documentos requeridos estamos haciendo referencia al Pasaporte, Tarjeta Andina de Migración y el Detalle de Paquete Turístico, cantidad de turistas que equivale al 77%; asimismo 462 turistas no cumplieron en presentar los documentos requeridos representando así el 23%.



Tabla 14.

*Ingresos totales en soles según la presentación de documentos*

MESES	INGRESO TOTAL	COMPLETO	PORCENTAJE	INCOMPLETO	PORCENTAJE
Enero	81,418.47	77,445.25	95.12%	3,973.22	4.88%
Febrero	86,049.17	81,522.98	94.74%	4,526.19	5.26%
Marzo	191,683.46	189,287.42	98.75%	2,396.04	1.25%
Abril	234,033.24	231,763.12	99.03%	2,270.12	0.97%
Mayo	210,037.31	199,241.39	94.86%	10,795.92	5.14%
Junio	259,439.43	254,899.24	98.25%	4,540.19	1.75%
Julio	198,315.73	195,162.51	98.41%	3,153.22	1.59%
Agosto	174,416.33	171,869.85	98.54%	2,546.48	1.46%
Septiembre	194,555.70	193,660.74	99.54%	894.96	0.46%
Octubre	229,260.75	229,260.75	100%	0.00	0%
Noviembre	164,030.51	163,029.92	99.39%	1,000.59	0.61%
Diciembre	82,237.96	81,522.49	99.13%	715.47	0.87%
<b>Total</b>	<b>2,105,478.06</b>	<b>2,068,665.67</b>	<b>98.25%</b>	<b>36,812.39</b>	<b>1.75%</b>

*Fuente: Elaboración propia.***Interpretación:**

En la tabla 14 se presenta que de la totalidad de ingresos monetarios por mes, nos referimos de enero diciembre, el 98.25% presenta con normalidad todos los documentos sustentatorios para poder realizar la exportación de servicios y de esa manera poder solicitar la devolución, se da a conocer un monto total de S/ 2, 068,665.67 sin embargo el 1.75% no cumplen con los documentos sustentatorios dicho porcentaje representa a S/ 36,812.39



Tabla 15.

*Presentación de los requisitos completos e incompletos en el periodo 2017*

<b>REVISIÓN</b>	<b>N° DE PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
COMPLETO	1879	77%
INCOMPLETO	462	23%
<b>Total</b>	<b>2341</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

La información presentada en la tabla número 15 da a conocer que de las 2341 personas extranjeras que representa al 100% de turistas, el 77% cumple con los requisitos solicitados por parte del área de recepción y el 23% no cumplen con dichos requisitos por ende para poder sustentar adecuadamente la exportación de servicios.

Tabla 16.  
*Tiempo de permanencia de extranjeros en el primer semestre de 2017*

MESES	N° PERSONAS	DIAS		PROMEDIO	PORCENTAJE
Enero	32	7	224	9.13	5%
	35	9	315		
	15	14	210		
	82		749		
	46	15	690		
Febrero	23	20	460	17.03	10%
	26	18	468		
	95		1618		
	47	15	705		
	29	20	580		
Marzo	69	25	1725	19.47	20%
	15	7	105		
	160		3115		
	105	15	1575		
	45	20	900		
Abril	57	9	513	14.43	19%
	207		2988		
	41	23	943		
	37	25	925		
	90	18	1620		
Mayo	85	7	595	16.14	26%
	253		4083		
	89	18	1602		
	78	15	1170		
	62	9	558		
Junio	229		3330	14.54	21%
<b>Total</b>	<b>1026</b>		<b>15883</b>	<b>15.13</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la tabla 16 se presenta el tiempo de permanencia de los turistas extranjeros en Imperial Cusco Hotel (AM Vera Loayza S.A.C), en dicho cuadro observamos el primer semestre de enero a junio, dando a conocer que el mes de permanencia con mayor afluencia es el mes de mayo con un 26% de visitantes extranjeros, asimismo se observa que en el mes de enero existe un promedio de nueve días de la totalidad del semestre siendo este el mes en el que se tiene menor afluencia de turistas extranjeros.



Tabla 17.  
*Tiempo de permanencia de extranjeros en el segundo semestre de 2017*

MESES	N° PERSONAS	DIAS		PROMEDIO	PORCENTAJE
	68	18	1224		
	79	25	1975		
	99	30	2970		
	69	35	2415		
Julio	315		8584	27.25	24%
	89	15	1335		
	76	35	2660		
	56	7	392		
	53	40	2120		
Agosto	274		6507	23.75	18%
	76	50	3800		
	98	35	3430		
	42	8	336		
Septiembre	216		7566	35.03	21%
	45	18	810		
	35	21	735		
	68	30	2040		
	81	45	3645		
Octubre	229		7230	31.57	20%
	52	35	1820		
	33	21	693		
	79	7	553		
	2	45	90		
Noviembre	166		3156	19.01	9%
	75	35	2625		
	40	7	280		
Diciembre	115	8	2905	25.26	8%
<b>Total</b>	<b>1315</b>		<b>35948</b>	<b>26.98</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

De lo expresado se puede entender que en la tabla 17 se exhibe el tiempo de permanencia de los turistas extranjeros en el segundo semestre, nos referimos de julio a diciembre, en la tabla se indica que el mes de julio fue el mes de mayor permanencia con un 24%, los turistas extranjeros permanecen mayor tiempo en los meses de Julio, agosto y septiembre llegando a un promedio de 27 a 35 días debiéndose a la visita de turistas por fiestas patrias y actividades costumbristas de la ciudad histórica del Cusco.

Tabla 18.

*Promedio Total de Tiempo de Permanencia en el periodo 2017*

MESES	Promedio de Estancia	Promedio Anual de Estancia
Primer Semestre	15	
Segundo Semestre	26	
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>21</b>

*Fuente: Elaboración propia.***Interpretación:**

En la tabla 18, se presenta el promedio total de tiempo de permanencia de los turistas extranjeros en el periodo 2017 en los meses de enero a junio con un promedio de estancia de 15 días aproximadamente y en los meses de julio a diciembre se percibe que existe mayor permanencia con un promedio de 26 días, obteniendo de esa manera en todo el periodo 2017 un promedio total de estancia de 21 días .

Tabla 19.

*Tiempo de permanencia mayor a 60 días en el periodo 2017*

MESES	N° PERSONAS	DÍAS	PROMEDIO	PORCENTAJE
Enero	0		0	
Febrero	0		0	
Marzo	0		0	
Abril	0		0	
Mayo	0		0	
Junio	1	63	63	46%
Julio	0		0	
Agosto	0		0	
Septiembre	0		0	
Octubre	0		0	
Noviembre	0		0	
Diciembre	1	75	75	54%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>138</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.***Interpretación:**

En los resultados obtenidos según la información registrada en las ventas que realizo el hotel solo dos personas extranjeras en el 2017 se quedaron más de 60 días, excedieron el tiempo límite para poder considerar como documento sustentatorio en la exportación de servicios ya que en la prestación de servicio del hotel un turista como mayor tiempo de permanencia en el país no debe exceder a los 60 días calendario en el año en curso.



Tabla 20.  
*Registro de ventas periodo 2017*

MESES	Ventas a Domiciliados	Ventas a No Domiciliados	Total Ventas
Enero	20,540.43	81,418.47	101,958.90
Febrero	28,722.51	86,049.17	114,771.68
Marzo	31,392.54	191,683.46	223,076.00
Abril	30,020.19	234,033.24	264,053.43
Mayo	54,177.80	210,037.31	264,215.11
Junio	46,713.81	259,439.43	306,153.24
Julio	40,670.77	198,315.73	238,986.50
Agosto	76,129.99	174,416.33	250,546.32
Septiembre	78,292.25	194,555.70	272,847.95
Octubre	66,591.55	229,260.75	295,852.30
Noviembre	33,973.67	164,030.51	198,004.18
Diciembre	23,855.00	82,237.96	106,092.96
<b>TOTAL</b>	<b>531,080.51</b>	<b>2,105,478.06</b>	<b>2,636,558.57</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **Interpretación:**

En la tabla 20, se expresa el total de las ventas de turistas nacionales (domiciliados) y de turistas extranjeros (no domiciliados) con un total de S/ 2, 636,558.57 monto que consta la totalidad de ventas de domiciliados y no domiciliados, tabla importante de la cual se hará uso para calcular la devolución del saldo a favor.



Tabla 21.

*Registro de compras periodo 2017*

MESES	Base Imponible	IGV	Total
Enero	38,421.94	6,915.95	45,337.89
Febrero	48,426.72	8,716.81	57,143.53
Marzo	48,871.79	8,796.92	57,668.71
Abril	68,683.77	12,363.08	81,046.85
Mayo	109,334.34	19,680.18	129,014.52
Junio	65,927.52	11,866.95	77,794.48
Julio	83,322.98	14,998.14	98,321.12
Agosto	86,113.08	15,500.36	101,613.44
Septiembre	101,137.23	18,204.70	119,341.93
Octubre	74,025.26	13,324.55	87,349.81
Noviembre	72,403.11	13,032.56	85,435.67
Diciembre	66,676.68	12,001.80	78,678.48
<b>TOTAL</b>	<b>863,344.43</b>	<b>155,402.00</b>	<b>1,018,746.43</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

En la tabla 21 se presenta el total de las compras realizadas durante el periodo 2017 los cuales son los gastos de la empresa, nos referimos a los meses de enero a diciembre puesto que es de suma importancia para poder determinar la devolución del saldo a favor.

Tabla 22.

*Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta Periodo 2017*

Enero	1,529.38
Febrero	1,721.58
Marzo	3,346.14
Abril	3,960.80
Mayo	3,963.23
Junio	4,592.30
Julio	5,949.47
Agosto	5,232.49
Setiembre	5,836.67
Octubre	6,877.82
Noviembre	4,920.92
Diciembre	2,467.14
Total	50,397.93

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

En la tabla 22 observamos los pagos a cuenta que se realizó del Impuesto a la Renta en el periodo 2017 según el cálculo del sistema contable de la totalidad de ventas que tuvo





la empresa AMV LOAYZA S.A. siendo un total de S/ 50,397.90; pagos a cuenta que se usara para poder calcular la devolución del saldo a favor.

Tabla 23.

*Saldo a Favor mes de Enero de 2017*

MES DE ENERO	Total	IGV
IGV (Registro de Ventas a Domiciliados)	20,540.43	3697.28
IGV (Registro de Compras)	45,337.89	8160.82
Saldo a Favor		<b>4,463.54</b>
<b>Límite de compensación</b>		
18% de 81,418.47 (Registro de ventas a no domiciliados)	<b>14,655.32</b>	
SALDO A FAVOR MATERIA DE BENEFICIO	4,463.62	
Compensación de pagos a cuenta	1,529.38	
<b>DEVOLUCION</b>	<b>2,934.24</b>	

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

Por consiguiente, en la tabla 23 se obtuvo el monto de la devolución que equivale a S/ 2,934.24 soles monto pudo haber solicitado la empresa hotelera AM Vera Loayza S.A.C. en el mes de enero 2017.

Tabla 24.  
*Devolución total del Saldo a Favor en el periodo 2017*

Mes	Saldo a favor	Limite	Compensación de pagos a cuenta	Devolución	Acumulado de devolución
Enero	4,463.54	14,655.32	1,529.38	2,934.24	2,934.24
Febrero	5,115.78	15,488.85	1,721.58	3,394.20	6,328.44
Marzo	4,729.71	34,503.02	3,326.14	1,383.57	7,712.01
Abril	9,184.80	42,125.98	3,960.80	5,224.00	12,936.01
Mayo	13,470.61	37,806.72	3,963.23	9,507.38	22,443.39
Junio	5,594.52	46,699.10	4,592.30	1,002.22	23,445.61
Julio	10,377.06	35,696.83	5,949.47	4,427.59	27,873.20
Agosto	4,587.94	31,394.94	5,232.49	645.47	28,518.67
Setiembre	7,388.94	35,020.03	5,836.67	1,552.27	30,070.94
Octubre	3,736.49	41,266.94	6,877.82	3,141.33	33,212.27
Noviembre	9,263.16	29,525.49	4,920.92	4,342.24	37,554.51
Diciembre	9,868.23	14,802.83	2,467.14	7,401.09	<b>44,955.60</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **Interpretación:**

En la tabla 24 se presenta un resumen total de la solicitud de devolución del saldo a favor durante el periodo 2017 con un total de S/ 44,955.60, es un valor el cual podría traer mayores ingresos para la entidad mejorando de tal forma la liquidez; así poder seguir creciendo como empresa siendo un capital adicional en beneficio de la empresa.

Tabla 25.  
*Recursos materiales suficientes*

CUENTA CON:	ENERO-DICIEMBRE
Equipo Hardware	SI
Software	SI
Software Contable	SI
Software de remuneraciones	SI
Software de control de ventas	SI

*Fuente: Elaboración propia*

#### **Interpretación:**

En la tabla 25 se da a conocer si la empresa hotelera hace uso de los recursos materiales suficientes, ya que la contabilidad es llevada por terceras personas permitiendo así un mejor control en cuanto a los registros contables y tributarios; cuenta con Software Contable y los demás programas requeridos para el buen llevado de la contabilidad de la



entidad dichos programas ayudan en el cumplimiento con las obligaciones tributarias de acuerdo a los regímenes de tributación que nos brinda la Administración tributaria.

Tabla 26.  
*Auditoria realizadas por la SUNAT año 2017*

MES	FISCALIZACION	VERIFICACION DE REGISTRO DE COMPRAS Y VENTAS
Enero	No	No
Febrero	No	No
Marzo	No	No
Abril	No	No
Mayo	Si	Si
Junio	No	No
Julio	No	No
Agosto	No	No
Setiembre	No	No
Octubre	No	No
Noviembre	No	No
Diciembre	No	Si

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

En la respectiva tabla se da a conocer las fiscalizaciones realizadas por la administración tributaria en el periodo 2017 presentando que en el único mes en el que se realizó una fiscalización fue realizado en el mes de mayo y con una verificación de registros de compras y ventas en el mes de noviembre.

### 4.3 Rol de la Voluntad Gerencial.

Tabla 27.

*Lleva control sobre la exportación de servicios*

Lleva control sobre la exportación de servicios	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	1	33%
No opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **Interpretación:**

En Imperial Cusco Hotel de las personas entrevistadas dos trabajadores indican que si se lleva el control sobre exportación de servicios de manera tal que no hay problema en cuanto a la verificación de turistas extranjeros, el trabajador restante no está informado sobre el control de exportación de servicios.

Tabla 28.

*Usted sabe un promedio de cuanto turistas nacionales y extranjeros vienen al año*

Sabe un promedio de cuantos turistas nacionales y extranjeros vienen al año	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	67%
Varia	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

#### **Interpretación:**

En la Tabla 28 ninguno de los trabajadores sabe el promedio exacto de turistas nacionales y extranjeros que vienen al año porque no hay cantidad exacta anualmente, 2 trabajadores indicaron que no saben el promedio de turistas nacionales y extranjeros que ingresan al año, y un trabajador indica que el ingreso de turistas tanto nacionales como extranjeros varía de acuerdo a temporada.



Tabla 29.

*Esta informado sobre el beneficio del reintegro tributario*

Esta informado sobre el beneficio del reintegro tributario	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	1	33%
No opina	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

Los trabajadores de la empresa Imperial Cusco Hotel el 67% que representa a dos personas están informados sobre el beneficio del reintegro tributario, esto indica que no todas la personas encuestadas saben sobre este beneficio que sería útil para la entidad, de la totalidad solo una persona que representa el 33% no está informado sobre el beneficio del reintegro tributario, sería importante que la totalidad de los trabajadores estén informados para que vean que el reintegro será de mucha importancia para la empresa asi mejorar la liquidez.

Tabla 30.

*Esta usted informado sobre los requisitos para solicitar este beneficio del reintegro tributario*

Esta usted informado sobre los requisitos para solicitar este beneficio del reintegro tributario	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	1	33%
No opina	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

En la tabla 30 se da a conocer que dentro de la voluntad gerencial de la entidad una de las 3 personas indica que, si está informado sobre los requisitos para solicitar el reintegro tributario, una persona no está informado sobre el tema y un trabajador no opina por que no sabe sobre este tema, eso indica que falta capacitaciones a los trabajadores del Hotel Imperial respecto al tema.



Tabla 31.

*Se aplica el beneficio del reintegro tributario en la contabilidad del Hotel Imperial*

Se aplica el beneficio del reintegro tributario en la contabilidad del hotel Imperial	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	3	100%
No opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En el hotel Imperial la totalidad de las personas que son 3 trabajadores todos ellos, parte de la voluntad gerencial dan una respuesta negativa, porque dicho beneficio puede genera auditorias, fiscalización por parte de la administración tributaria o simplemente por desconocimiento.

Tabla 32.

*Porque no aplican este beneficio*

Porque no aplican este beneficio	Entrevistados	Porcentaje
Por desconocimiento	2	67%
Por temor a fiscalización	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

En la tabla 32 al realizar la entrevista dos de ellos indican que por desconocimiento es que no se realiza la solicitud de devolución y uno de los trabajadores que es el contador teme a una fiscalización esto debido a algunos documentos que no se encuentran cumpliendo la normatividad exigida por la administración tributaria.

Tabla 33.

*Considera usted si es pertinente el beneficio del reintegro tributario para el Hotel Imperial*

Considera usted si es pertinente el beneficio del reintegro tributario para el Hotel Imperial	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	1	33%
No opina	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

En la tabla 33 un trabajador que representa el 33% de la totalidad mencionada indica que es pertinente el beneficio del reintegro tributario para el hotel, la persona que sabe al respecto es el contador de la empresa debido a que dicha persona está actualizada sobre el tema, de igual manera una persona indica que no sabe sobre este beneficio.

Tabla 34.

*Sabe usted si este beneficio mejora la liquidez del Hotel Imperial*

Sabe usted si este beneficio mejora la liquidez del Hotel Imperial	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
No opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En la tabla 34 existe dos personas que representan el 67% del 100% indicando que no saben si el beneficio mejora la liquidez, esto nos a conocer que les falta actualizarse, enriquecerse con más información porque, si no saben al respecto, no habrá mejora de la empresa; según la encuesta solo una persona nos indica que, si es un beneficio para el hotel el reintegro.



Tabla 35.

*Sabe usted si este beneficio mejora la rentabilidad del Hotel Imperial*

Sabe usted si este beneficio mejora la rentabilidad del Hotel Imperial	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
No opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En la tabla 35 como indican en la anterior en esta pregunta respondieron de igual manera ya que les falta más información o no toman mucha importancia respecto a este tema, dicho eso no podrán saber si habrá o no mejor rentabilidad, la única informada al respecto es quien está a cargo de la contabilidad.

Tabla 36.

*Sabe si con este beneficio mejoraría sus ingresos*

Sabe si con este beneficio mejoraría sus ingresos	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	1	33%
No opina	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En la tabla 36 uno de los entrevistados nos informa que si mejoraría los ingresos para la empresa, de ser aplicado el reintegro será de beneficio para la empresa y los trabajadores restantes indican que no saben y se abstienen de opinar al respecto.





Tabla 37.

*La entidad capacita al personal del área de recepción para que cumpla sus funciones*

La entidad capacita al personal del área de recepción para que cumpla sus funciones	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
No opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

En la tabla 37 el 100% de los encuestados indicaron que, precisamente se realizaron capacitaciones trimestrales en la empresa en temas de emisión de comprobantes de pago y en el área de recepción solicitando los requisitos correspondientes.

Tabla 38.

*Sabe usted si otras empresas hoteleras solicitan el beneficio del reintegro tributario*

Sabe usted si otras empresas hoteleras solicitan el beneficio del reintegro tributario	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

En la tabla 38 el 67% de encuestados indican que desconocen si otras empresas hoteleras solicitan dicho beneficio y el 33% que es una persona encuestada indica que si conoce otros hoteles en el cual solicitan este beneficio.



Tabla 39.

*Considera usted que al solicitar la devolución del reintegro tributario generaría un riesgo tributario en el Hotel Imperial*

Considera usted que al solicitar la devolución del reintegro tributario genera un riesgo tributario	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En la presente tabla muestra que uno de los entrevistados, considera que la devolución del saldo a favor o el reintegro generaría un riesgo para la empresa y los otros dos entrevistados señalan que no, por el desconocimiento que tienen.



## Capítulo V:

### Discusiones

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Las empresas que brindan servicios de alojamiento en el sector turismo tiene como objetivo generar valor para los accionistas y tener un crecimiento sostenible para lo cual tienen que ser competitivas con los precios o tarifas que ofrecen para los visitantes a nuestra ciudad, que es de carácter eminentemente turístico.

La normatividad vigente establecida por el estado peruano permite la devolución del saldo a favor por la exportación de servicios, es un beneficio que permite ser más competitivos al servicio de hospedaje porque pueden reducir sus tarifas en razón de que van a recibir el reintegro por parte del estado de tal manera que en los paquetes turísticos puedan ofrecer mejores precios.

Nuestra investigación permite conocer en el caso de Imperial Cusco Hotel que el 67% corresponde a exportación de servicios y un 33% corresponden a servicios destinado a turistas nacionales (tabla n° 3), la exportación de servicios representa un rubro importante sobre el cual se puede aplicar el beneficio de devolución del saldo a favor, hecho que no viene solicitando el hotel.

Este hecho no viene siendo solicitado en razón que mediante la investigación se ha podido establecer que los directivos y responsables de la dirección, gestión de la administración no tienen un conocimiento adecuado del beneficio y que asumen que con las utilidades que vienen generando son suficientes a las expectativas de los propietarios o inversionistas, no solicitan el reintegro tributario porque en primer lugar no conocen los requisitos (tabla n° 30), asimismo existe temor a ser fiscalizados por la administración tributaria y que dicha sanción sea mayor al beneficio (tabla n° 32), no se cuenta con una capacitación adecuada para que se obtenga todos los requisitos lo que evidencia que el área



contable y el área de recepción no se ha implementado de manera correcta y tiene información que no es suficiente para una posible revisión motivo por el cual no se hace la solicitud de devolución.

Lo importante es que este beneficio puede solicitarse sobre las ventas realizadas a turistas extranjeros que equivalen a S/ 2, 068,665.67 que son el 67% (tabla n° 14) del total de las ventas, este beneficio en caso de haber sido solicitado por el hotel permite un reintegro de S/ 44,955.60 (tabla n°24) lo que va a mejorar la rentabilidad, la liquidez de la empresa en investigación y de esa manera va a permitir que su crecimiento sea sostenible.

Los requisitos principales para la exportación de servicios están constituidos por la fotocopia del pasaporte, la tarjeta de migración andina, la permanencia menor a los 60 días, el sello del decreto legislativo 919 y el detalle de paquete turístico, de los turistas extranjeros que han visitado el Cusco y que se han llegado a hospedar en el Hotel el 77% cumple con las condiciones o requisitos requeridos (tabla n° 13 ), en cuanto al cumplimiento de requisitos para la devolución del saldo a favor cumple con la mayoría de requisitos mas no con la presentación o declaración del PDB exportadores lo cual impide dicha solicitud de devolución ( tabla n° 8).

Habiéndose definido que el saldo a favor es un beneficio que busca promover la ventas de servicios al extranjero para que los turistas tengan costos de paquetes turísticos más económicos para que lleguen a la ciudad y así pueda existir mayor rentabilidad ya que uno de los objetivos económicos de las empresas hoteleras es ese, la decisión de la gerencia es importante para la implementación y solicitud de este beneficio tributario; para lo cual se requiere personal capacitado ( tabla n° 37 ) así como también el equipo necesario y conocimiento de los trámites y requisitos establecidos por la administración tributaria para evitar ser sancionados, en el hotel en estudio la gerencia no viene solicitando el reintegro del saldo a favor, no hay conocimiento respecto a este beneficio, no hay una buena



implementación en el área de contabilidad, lo cual demuestra que la gestión gerencial no está siendo adecuadamente examinada no se están informando respecto a este beneficio no se sabe si se cumple o no con los requisitos ( tabla n° 30) de igual manera indican que no saben si este beneficio les va a generar rentabilidad y liquidez ( tabla n° 34 y 35) en caso la empresa hotelera sigue de dicha manera seguirán manteniendo sus ingresos mas no irán mejorando con la rentabilidad y liquidez el cual será de gran impedimento para el crecimiento y mejora del hotel.

## **5.2 Limitaciones del estudio**

La investigación tuvo limitaciones con nuestra encuesta con uno de las personas a la cual se le realizaría la misma porque no se pudo encontrar una conversación directa con el contador del año 2017 ya que para el año 2018 hubo un nuevo contador, ese aspecto nos limitó porque él nos detallaría el por qué no se pide el reintegro con mayor precisión y detalle.

Así como también nuestra segunda limitación fue que la empresa no cuenta con un manual de políticas contables y tributarias por lo cual se desconoce la aplicación uniforme de ellas en los diferentes periodos.

## **5.3 Comparación crítica con la literatura existente**

El marco teórico de la investigación, específicamente la base teórica orienta al investigador, evitando que se cometan errores y definiendo correctamente las teorías, que sustentan y respaldan la literatura utilizada, cuyas teorías se encuentran desarrolladas en concordancia con la variable (Hernández Sampieri, 2010) Reintegro Tributario.

Efectivamente conforme a la investigación “EL REINTEGRO TRIBUTARIO DEL IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS EN LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS CASO AM VERA LOAYZA S.A.C, CUSCO- PERIODO 2017”, la misma que indica que existen deficiencias contables que impiden la solicitud de beneficios tributarios, nuestra



investigación establece que el beneficio no es solicitado porque no tiene un control adecuado en la aplicación de las normas de contabilidad y no hay conocimiento adecuado por parte de los representantes de la empresa hotelera y esto es una debilidad para las entidades frente a una fiscalización por lo que de igual manera prefieren no solicitar dicho beneficio.

Según los datos obtenidos en la presente información se determinó que el nivel de exportación de servicios en Imperial Cusco Hotel en el 2017 fue considerablemente alto, por otra parte, en los antecedentes nombrados “Incidencia del saldo a favor del exportador en la situación financiera de la empresa ADEC PERU SAC de la ciudad de Trujillo periodo 2013.” indica que el saldo a favor del exportador es un tema de suma relevancia para las empresas exportadoras, ya que contribuye de una manera favorable la situación financiera como consecuencia de su realización. El cual coincide con nuestra investigación ya que contribuye en la rentabilidad o situación financiera como mencionan en dicha tesis; en el segundo antecedente titulado “Incidencia de la situación tributaria de la empresa TRADE PERÚ SAC en la devolución del saldo a favor del exportador Chiclayo 2017” en una de sus conclusiones indica que el riesgo de los comprobantes de pago de la empresa Trade Perú SAC respecto a los requisitos formales, sustanciales y el cumplimiento de otras normativas fueron los siguiente: No utilizar medios de bancarización, comprobantes por servicio de transporte sin guía de remisión, comprobantes de pago con enmendaduras y comprobantes de pago que no consignaban la tasa del IGV; elevaron el riesgo tributario por haber hecho uso del crédito fiscal consignado en aquellos comprobantes con irregularidades coincide en cierto porcentaje porque existe comprobantes de pago que se registraron sin aplicar la normatividad correspondiente. En el tercer antecedente titulado “Determinación del saldo a favor del exportador en el programa de declaración de beneficio (PDB exportador) y su impacto en la situación financiera y tributaria en las empresas exportadoras de servicio Turístico. Caso: AMAZONIA DE TURISMO Y AVENTURA S.A. PERIODO 2015”, y en el primer



antecedente local titulado “Saldo a favor del exportador más el sistema recaudatorio del IGV y su efecto negativo en la liquidez de las empresas hoteleras de la ciudad del Cusco”, y el segundo antecedente local titulado: “Tratamiento contable-tributario y la devolución del saldo a favor del Impuesto General a las ventas en la exportación de servicios de la empresa GO2INKAS SAC Cusco-Periodo 2016” se puede señalar que ambos llegaron a la conclusión de que efectivamente el reintegro es de mucho beneficio para las empresas hoteleras así como también para todas las empresas exportadoras de servicio ya que genera mayor liquidez y rentabilidad el disfrute de dicho beneficio, brindado por el estado.

#### **5.4 Implicancias del estudio**

La presente investigación contribuye en la solución del problema planteado en dicha investigación, pues con los resultados obtenidos en la presente investigación cabe señalar que el estado establece un beneficio, el objetivo del mencionado beneficio es lograr incentivar la inversión en el sector y el crecimiento de las empresas en este caso hoteleras y promover la visita de turistas extranjeros a nuestro país ofreciéndoles mejores tarifas.

La presente investigación es importante porque este beneficio no viene siendo conocido adecuadamente en primer lugar por quienes gestionan las empresas hoteleras y por lo tanto no puede ser aprovechado y se pierde la oportunidad de que empresas de capitales nacionales tengan un crecimiento y desarrollo sostenible y al mismo tiempo promuevan la venta de mayores paquetes turísticos que benefician en general a toda la población porque de venir mayor número de turistas se genera un movimiento económico mayor y esto se va a lograr haciendo que las actividades del sector turismo sean competitivas que haga atractiva la visita de extranjeros al país objetivo de este beneficio que al no ser utilizado por desconocimiento y temor a ser fiscalizado hace que se pierda la competitividad de la ciudad como eje de atracción turística.



Es importante poner mayor énfasis y resaltar que nuestra investigación pone como principal atributo la necesidad de contar con un asesoramiento adecuado y especializado que permita pues hacer uso de los beneficios tributarios que nos ofrecen ya que así habrá mejora en el posicionamiento empresarial, mejora en la rentabilidad y por supuesto garantizara el crecimiento sostenido de la entidad, sin embargo el no hacerlo da a conocer una inadecuada gestión y evita el crecimiento de las empresas hoteleras ya que ese es su fin.





## Conclusiones

1. La empresa hotelera AM Vera Loayza SAC conocida con el nombre comercial de Imperial Cusco Hotel brinda servicios de hospedaje y alimentación a turistas domiciliados y no domiciliados siendo de mayor afluencia el ingreso de turistas no domiciliados; el hotel no viene solicitando la devolución del saldo a favor del periodo 2017 año de nuestra investigación, a pesar de tener un grado o nivel alto de exportación de servicios que beneficiaría la gestión y rentabilidad de la empresa.
2. Nuestra investigación ha podido establecer que del 100% de ventas efectuadas por servicio de hospedaje el 67% corresponde a exportación de servicios y el 33% corresponde a las ventas efectuadas a turistas nacionales (tabla n° 3), de los cuales el 44% de pasajeros extranjeros cumple con todos los requisitos establecidos por la administración tributaria para solicitar el beneficio de devolución, este hecho nos permite concluir que la empresa tiene un nivel alto de exportación de servicios y está en condiciones de beneficiarse con la devolución.
3. Los requisitos sustentatorios fundamentales, establecidos para la exportación de servicios como el pasaporte, Tarjeta andina de migración y Detalle de Paquete Turístico son cumplidos en un 77% (tabla n°12 y 13) la diferencia se ha determinado que no cumple con dichos requisitos en razón que la empresa no ha establecido políticas claras en el área de recepción coordinada con el área de contabilidad, lo cual impide su registro de manera completa. Asimismo, cumplió con la mayoría de requisitos para la devolución del saldo a favor (tabla n° 8) ya que es la cantidad necesaria y de esa manera la empresa estaría en condición de solicitar de devolución.
4. De acuerdo a nuestra entrevista con los funcionarios ellos demuestran su satisfacción por la forma en que vienen gestionando la empresa, en la cual asumen que existe un riesgo al solicitar la devolución razón por la cual no la solicitan porque no cuentan



con políticas contables y tributarias claras ni con el personal capacitado, así como también el desconocimiento de los representantes, para la implementación de esta área que le dé mejores posibilidades de desarrollo empresarial.



## Recomendaciones

1. Se recomienda al gerente que para mejorar la situación del reintegro tributario del IGV en la exportación de servicios caso Imperial Cusco Hotel periodo 2017, es necesario realizar la prestación de servicios hoteleros con un personal profesional capacitado en el área de recepción y el área de contabilidad.
2. Se recomienda que, para mejorar el nivel de exportación de servicios en Imperial Cusco Hotel, se podría implementar un manual de políticas contables y tributarias, según normas internas de la contador(a) o persona que esté a cargo del llevado de la contabilidad de la empresa; es necesario realzar publicidad más constante con el uso de los medios de comunicación que actualmente se utilizan, es decir las redes sociales esto contribuirá a que los turistas nacionales e internacionales se lleguen a enterar sobre los servicios presentados en el hotel, asimismo se recomienda que lleve un adecuado control en cuanto a los documentos.
3. Se recomienda que para el cumplimiento de los requisitos para la devolución del saldo a favor se haga un contrato con una persona que solo este a cargo de la revisión y control de los requisitos sustentatorios para la exportación de servicios, así como también para la revisión de los requisitos de la devolución del saldo a favor, también se recomienda implementar en su página web los requisitos necesarios para su fiel cumplimiento de ellos.
4. Se recomienda a la gerencia y personal contable informarse respecto a este beneficio para la posterior aplicación y así reducir el pago de impuestos anuales lo cual sería rentable y mejoraría los ingresos en la entidad logrando que la empresa maximice sus utilidades.



## Referencias Bibliográficas

- Actualidad Empresarial . (2016). Actualidad Tributaria. *Actualidad Empresarial*, 62-63.
- Actualidad Empresarial. (2016). *Saldo a Favor del Exportador*. Lima: PACIFICO.
- Actualidad Empresarial. (2017). La Caución dentro de la Ley Penal Tributaria. *Actualidad Empresarial*, 13.
- Alva Gonzales Edgar. (2011). El Impacto que Producen los Beneficios Tributarios en la formalizacion de microempresas. *Beneficios Tributarios*, 3-4.
- Alva Matteucci Mario. (2016). *Cuando Opera La Figura Del Reintegro del Credito Fiscal del Impuesto General a las Ventas*. Lima: ESAN.
- Arevalo Yuliana, Cordova Nathaly. (2018). *Repositorio de Tesis USAT*. Obtenido de Incidencia de la situación tributaria de la empresa Trade Perú SAC en la devolución del saldo a favor del exportador- Chiclayo 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1404>
- Asesor Empresarial. (2011). *Asesor empresarial*. Obtenido de <https://www.asesorempresarial.com/web/>
- Asesor Empresarial. (2016). *Saldo a favor*. Lima: Entrelíneas S.R.L.
- Balestrini Acuña, M. (1997). *"Como se Elabora el Proyecto de Investigación"*. Caracas: Consultores Asociados.
- Concha, J. R. (01 de Septiembre de 2006). *icesi.com*. Obtenido de icesi.com: <http://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2006/09/01/exportaciones-de-servicios/>
- De La Cruz Briceño, O. M. (2015). *UNITRU*. Obtenido de Repositorio Institucional UNITRU: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/950>
- El Peruano. (2015).
- El Peruano. (2017). *Ley que fomenta la exportacion de servicios y el turismo*. Lima.
- El Peruano. (04 de Mayo de 2018). *El Peruano*. Obtenido de Decreto Supremo N° 088-2018-EF: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-reglamento-de-notas-de-credito-negociables-apr-decreto-supremo-n-088-2018-ef-1644080-7/>
- Gutierrez Hamir, T. J. (2011). *Saldo a favor del exportador mas el sistema recaudatorio del IGV y su efecto negativo en la liquidez de las empresas hoteleras de la ciudad del Cusco*. Cusco.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación* . Mexico.



- Hernandez, R., & Fernández, C. B. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Imperial Cuzco Hotel. (2015). *Imperial Cuzco Hotel*. Obtenido de [imperial.cuzco-hotels.com/es/](http://imperial.cuzco-hotels.com/es/)
- Lundberg. (1986). *Organización y Administración de Hoteles y Restaurantes*. LIMA.
- Ortiz, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Ecuador .
- Peralta Callo Ruth. (2016). *UNSA Vicerrectorado de Investigacion*. Obtenido de Repositorio Institucional: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6193>
- Quispe Pierina, N. L. (2018). *Tratamiento contable-tributario y la devolución del saldo a favor del Impuesto General a las ventas en la exportación de servicios de la empresa GO2INKAS SAC*. Cusco.
- Ramírez, T. (2007). *“Cómo hacer un Proyecto de Investigación”*. Caracas : PANAPO .
- Real Academia Española. (18 de JUNIO de 2017). Reintegro del Credito Fiscal del Impuesto General a las Ventas. *Reintegro del Credito Fiscal del Impuesto General a las Ventas*, págs. <https://es.scribd.com/document/351060197/Reintegro-del-Credito-Fiscal-del-IGV-docx>.
- Rodriguez, M. V. (2013). *La actividad Turística*.
- Servicios al Exportador. (2016). *Servicios al Exportador*. Lima.
- Solis, M. (18 de Agosto de 2017). *blog.pucp.com*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/manuelsolis/2017/08/18/nueva-ley-de-exportacion-de-servicios/>
- SUNAT. (01 de Julio de 2001). *Superintendencia Nacional de Administracion tributaria*. Obtenido de Decreto Legislativo N° 919: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/regla/conexas/dleg919.htm>
- Sunat. (02 de Enero de 2006). *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de Sunat: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2005/157.htm>
- Sunat. (31 de Marzo de 2010). *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de Sunat: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2010/103-10.pdf>
- Sunat. (2015). *Sistema Tributario Nacional*. Peru.
- Sunat. (17 de Agosto de 2017). *Superintendencia Nacional de Administracion Tributaria*. Obtenido de Sunat: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/igv/ley/capitul1.htm>
- Sunat. (25 de Noviembre de 2018). *Superintencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de Sunat: <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas->



menu/impuesto-general-a-las-ventas-y-selectivo-al-consumo/impuesto-general-a-las-ventas-igv-empresas



## **Anexos**



Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Variable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exportación de servicios.</li> <li>• Prestación de Servicios a turistas Nacionales y Extranjeros.</li> <li>• Ingresos de nacionales y extranjeros.</li> <li>• Requisitos.</li> <li>• Tiempo de permanencia.</li> <li>• Obligaciones contables y tributarias.</li> <li>• Conocimiento sobre el beneficio tributario.</li> <li>• Capacitación al personal.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Deductivo</p> <p><b>Técnica:</b> Revisión documentaria Entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> Ficha de revisión documentaria Guías de entrevista</p> <p><b>Población:</b> Totalidad de la documentación</p> <p><b>Muestra:</b> Censal</p>
¿Cuál es la situación del reintegro tributario del Impuesto General a las Ventas en la exportación de servicios caso AM Vera Loayza S.A.C periodo 2017?	Describir la situación del reintegro tributario del Impuesto General a las Ventas en la exportación de servicios caso AM Vera Loayza S.A.C Cusco-periodo 2017.	Reintegro Tributario		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensiones</b>		
¿Cuál es el nivel de exportación de servicios en AM Vera Loayza S.A.C Cusco-periodo 2017?	Identificar el nivel de exportación de servicios en AM Vera Loayza S.A.C en el 2017.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exportación de servicios.</li> <li>• Requisitos para la devolución.</li> <li>• Gerencia.</li> </ul>		
¿En qué medida AM Vera Loayza S.A.C cumple los requisitos para solicitar el reintegro tributario Cusco-periodo 2017?	Conocer en qué medida AM Vera Loayza S.A.C cumple los requisitos para solicitar el reintegro tributario Cusco-periodo 2017.			
¿Cuál es el rol que cumple la voluntad gerencial en la petición del reintegro tributario en AM Vera Loayza S.A.C Cusco-periodo 2017?	Describir el rol que cumple la voluntad gerencial en la petición del reintegro tributario en AM Vera Loayza S.A.C Cusco-periodo 2017.			





**Matriz de Instrumento**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PESO
<b>Variable</b> Reintegro Tributario	X1= Exportación de servicios.	•Exportación de servicios	(1)	40%
		•Prestación de servicios a turistas nacionales y extranjeros	(1)	
		•Ingresos de nacionales extranjeros	(5)	
	X2= Requisitos para la devolución	• Requisitos	(7)	40%
		• Tiempo de permanencia	(4)	
		• Obligaciones contables y tributarias	(7)	
	X3= Gerencia	• Conocimiento sobre el beneficio tributario	(10)	20%
		• Capacitación al personal	(3)	