



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA

TEMA

“DEVOLUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO Y SU IMPACTO
TRIBUTARIO EN EL ECUADOR”

Tutora:

MAE. MSG. EC. INÉS ARROBA SALTO

Autora:

ANGIE ESTEFANIA LANDETA MEDINA

Guayaquil, 2016

REPOSITORIO



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

DEVOLUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO Y SU IMPACTO
TRIBUTARIO EN EL ECUADOR

AUTOR/ES:

ANGIE ESTEFANIA LANDETA
MEDINA

REVISORES:

MAE. MSG. EC. INÉS ARROBA SALTO

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD LAICA
VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FECHA DE PUBLICACIÓN:**N. DE PAGS:**

120

ÁREAS TEMÁTICAS:**PALABRAS CLAVE:**

TURISTA EXTRANJERO, IVA, SRI, TURISMO, REACTIVACIÓN ECONÓMICA

RESUMEN:

Este proyecto de investigación fue realizado con la finalidad de efectuar un estudio y análisis de la aplicación de la normativa legal en lo que corresponde a la restitución del impuesto al valor agregado (IVA) al turista extranjero y debido al auge e incremento de turistas extranjeros que visitan Ecuador, puesto que en la actualidad, nuestro país presenta grandes perspectivas de desarrollo en diversos campos de la actividad económica, entre ellos citamos al turismo realizado por el visitante extranjero, contribuyendo a la reactivación de la economía; pero, sobre todo, ingreso de divisas para Ecuador. Si bien es cierto que el sector turístico ecuatoriano tiende a desarrollarse a grandes escalas, también aún existe una gran necesidad de cambios sean estos para mejorar las infraestructuras y la imagen de país. La devolución del IVA a los turistas extranjeros resultaría si no fuera tan engorrosa y con poca celeridad y sería un valor

agregado o estrategia prometedora para atraer al turista extranjero a nuestro país.

Al realizar una encuesta a los turistas en el Aeropuerto de la ciudad de Guayaquil y después de evaluar y analizar sus resultados se concluyó que la manera más idónea es llegar a un acuerdo ágil, operativo y trascendental, dando paso a una restitución del IVA completamente operativa, eficaz y eficiente siempre y cuando todos los organismos gubernamentales pertinentes se pongan de acuerdo, donde el turista extranjero pueda recibir la devolución del IVA de manera eficiente.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES: ANGIE ESTEFANIA LANDETA MEDINA	Teléfono: 0996391380	E-mail: angie.landeta2429@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	MSC. ROSA HINOJOSA DE LEIMBERG, DECANA Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO E-mail: rhinojosal@ulvr.edu.ec LCDO. STALIN GUAMÁN AGUIAR, MBA. MSc. DIRECTOR DE CARRERA Teléfono: 2596500 EXT. 271 sguamana@ulvr.edu.ec	

Quito: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/ 1; y en la Av. 9 de octubre 624 y carrión, Edificio Prometeo, teléfonos 2569898/ 9. Fax: (593 2) 2509054

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

Urkund Analysis Result

Analysed Document: DEVOLUCIÓN DE IVA.docx (D19414345)

Submitted: 2016-04-22 01:40:00

Submitted By: angie.landeta2429@gmail.com

Significance: 9 %

Sources included in the report:

CAPÍTULO V propuesta ceci german.docx (D10708978)

TRESIS ALUMNA MÓNICA ESPINOZA.docx (D13498058)

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6997/13.J01.001689.pdf?
sequence=4](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6997/13.J01.001689.pdf?sequence=4)

<https://prezi.com/bl8sblsc1egr/metodos-y-tecnicas-de-la-investigacion/>

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/909>

<http://myslide.es/documents/libro-del-futuro-contribuyente.html>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1387/2/CAPITULO%201.pdf>

Instances where selected sources appear:

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Yo, ANGIE ESTEFANIA LANDETA MEDINA, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mi derecho patrimonial y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar “DEVOLUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO Y SU IMPACTO TRIBUTARIO EN EL ECUADOR”.

Autora:

ANGIE ESTEFANIA LANDETA MEDINA

C.I. 0923668651

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutora de Proyecto de Investigación “DEVOLUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO Y SU IMPACTO TRIBUTARIO EN EL ECUADOR”, nombrada por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “DEVOLUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO Y SU IMPACTO TRIBUTARIO EN EL ECUADOR”, presentado por la estudiante ANGIE ESTEFANIA LANDETA MEDINA como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA, encontrándose apto para su sustentación.

MAE. MSC. Econ. Inés María Arroba Salto

C.I. 1302534605

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por ser maravilloso conmigo y darme la sabiduría para poder culminar una meta más en mi vida.

A mi familia fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida, a mis padres Roberto Landeta Gutiérrez y Gardenia Medina Corral, a mi esposo Ricardo Barrera Sarmiento por ser un pilar fundamental en mí y a mis hijos Ma. José, Louisiana y Ricardo Barrera Landeta que son fuente de mi inspiración para ser mejor persona en el área personal y profesional.

Mi más ferviente agradecimiento a la MAE. MSG. EC. INÉS ARROBA SALTO, por todo el apoyo brindado, por su paciencia, disponibilidad y generosidad al compartir su experiencia y amplio conocimiento en este proyecto.

Angie Estefanía Landeta Medina.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres Roberto Landeta y Gardenia Medina, mi esposo Ricardo Barrera Sarmiento y a mis Hijos Ma. José, Louisiana y Ricardo Barrera

Landeta, pues ellos fueron la base fundamental para poder culminar mi carrera apoyándome en cada paso que daba, mis Padres inculcaron en mí muchos valores y virtudes que me ayudaron a ser mejor persona cada día. Mi Esposo e hijos fueron mi fuente de inspiración y motivación, pues el amor hacia ellos hizo que no decaiga en ningún momento de mi vida y que fuera perseverante con mis ideales.

Angie Estefanía Landeta Medina.

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	1
Capítulo I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Tema de investigación	3
1.2. Planteamiento del problema de investigación	3
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1. Árbol del problemas	5
1.4. Sistematización del problema de investigación.....	6
1.5. Justificación de la investigación	6
1.6. Objetivos.....	8
1.6.1. Objetivo general de la investigación.....	8
1.6.2. Objetivos específicos de la investigación.....	8
1.7. Delimitación del problema	9
1.8. Idea a defender.....	9
1.9. Límites de la investigación	9
Capítulo II MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Bases Teóricas	11
2.2.1. El Impuesto al Valor Agregado (IVA)	11
2.3. Aspectos Generales del Crédito Tributario del IVA en la Legislación Ecuatoriana.....	12
2.3.1. Transferencia de bienes y servicios que generan derecho a crédito tributario .	12
2.4. Evolución del Flujo Turístico al Ecuador antes y después de la Resolución NAC-DBERCG10-00723.....	13

2.4.1.	Influencia, Internacionalización e Impacto actual del Turismo fuera y dentro de Ecuador	14
2.4.2.	Beneficiarios del incentivo tributario en la actividad Turística según la Ley de Turismo del Ecuador vigente	17
2.4.3.	Importancia de la Actividad Turística	18
2.4.4.	Análisis del artículo 30 de la actual ley de Turismo	20
2.5.	Análisis de la Resolución No. NAC-DBERCG10-00723	20
2.5.1.	Requisito para la solicitud de Devolución de IVA a turistas extranjeros	25
2.5.2.	Requisitos para calificarse como establecimientos afiliados	26
2.5.3.	Proyección para el 2016, cómo afecta a la actividad tributaria, la devolución del IVA a turistas extranjeros	29
2.5.4.	Plazos y requisitos impuestos por el Servicio de Rentas Internas	32
2.5.5.	Caso Práctico	32
2.6.	Análisis comparativo de la devolución del IVA a turistas extranjeros en Colombia, Argentina y Perú	33
2.6.2.	Proceso devolutivo en Argentina	34
2.6.3.	Proceso devolutivo en Colombia	36
2.6.4.	Proceso devolutivo en Perú	38
2.7.	Marco Conceptual	41
	Capítulo III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1.	Metodología	44
3.1.1.	Tipo de investigación	44
3.1.2.	Enfoque de la investigación	44
3.1.3.	Técnicas de investigación e Instrumentos de la recolección de datos	45
3.1.3.1.	La observación	46

3.1.3.2.	La Encuesta.....	46
3.1.3.3.	Entrevistas.....	46
3.1.3.4.	Focus Groups	47
3.2.	Variables de investigación	47
3.3.	Población y muestra.....	48
3.3.1.	Muestra	48
3.3.2.	Cronograma de actividades de Instrumentos de investigación.....	50
3.3.3.	Etapas de recopilación de datos	50
3.4.	Análisis de Resultados de Encuestas	51
3.4.1.	Conclusión de Encuestas	62
3.5.	Resultados de entrevistas	63
3.5.1.	Conclusión de entrevista Sector Turístico	64
3.5.2.	Conclusión entrevista sector Tributario.....	66
3.5.3.	Conclusión entrevista sector Hotelero	69
3.6.	Análisis y resultados de Focus Group	70
3.6.1.	Guía de Trabajo	70
3.6.2.	Resultados del Focus Group	70
3.6.3.	Conclusión del Focus Group	72
	Capítulo IV INFORME FINAL	74
4.1.	La propuesta.....	74
4.1.1.	Objetivo general de la propuesta	74
4.1.2.	Objetivos específicos de la propuesta.....	74
	Conclusiones.....	77
	Recomendaciones	80

Glosario de términos.....	82
BIBLIOGRAFÍA	85
Anexos	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Bienes y servicios que generan derecho a crédito tributario y devolución de IVA.....	13
Tabla 2. Ingresos Por Turismo y por Exportaciones según Producto Principal	19
Tabla 3. Proceso para la devolución del IVA al turista extranjero en el Ecuador.....	25
Tabla 4. Tiempo requerido para el proceso de devolución de Impuesto al Valor Agregado	28
Tabla 5. Recaudación y devolución IVA 2014.....	29
Tabla 6. Recaudación y devolución IVA 2015.....	29
Tabla 7. Proyección de recaudación de IVA 2016	30
Tabla 8. Proyección de recaudación de IVA 2016	31
Tabla 9. Análisis caso práctico	32
Tabla 10. Cuadro Comparativo de los procesos de Devolución de IVA al Turista Extranjero en Ecuador, Argentina, Colombia y Perú	40
Tabla 11. Variable independiente: Cumplimiento de la Devolución del IVA al turista extranjero	47
Tabla 12. Variable dependiente: Impacto Tributario en el Ecuador.....	47
Tabla 13. Actividades de instrumentos de investigación	50
Tabla 14. Tiene conocimiento usted del proceso de devolución de IVA al turista extranjero?	52
Tabla 15. ¿Lleva bienes producidos en el Ecuador a su lugar de residencia?.....	53
Tabla 16. ¿Le brindaron información acerca del proceso de devolución del IVA?	54
Tabla 17. ¿Lleva consigo las facturas por compras de bienes producidos en el Ecuador o por la contratación de servicios de alojamiento?.....	55
Tabla 18. ¿Le brindaron acertadamente la información del proceso de devolución del IVA?	56
Tabla 19. ¿Cree Usted que debería haber mayor difusión del proceso de devolución? 57	
Tabla 20. ¿Solicitó Usted la devolución del IVA por los servicios y/o la compra de bienes realizados en el Ecuador?	58

Tabla 21. ¿En otros países que Usted ha visitado le han realizado la devolución del IVA?	59
Tabla 22. ¿Cuántos días Usted permaneció en Ecuador?	60
Tabla 23. ¿Qué ciudades del Ecuador visitó?.....	61
Tabla 24. Entrevista a Abg. Fernando Hacay, (e) Presidente de Cámara de Turismo de Guayaquil	63
Tabla 25. Entrevista a Ec. Antonio Avilés S., Ex director Zonal del Servicio Rentas Internas de Guayaquil en el año 2014	65
Tabla 26. Entrevista a personal del servicio al cliente del Hotel Oro Verde afiliado para la devolución del IVA al turista extranjero	67
Tabla 27. Entrevista a personal de servicio al cliente de HM International Hotel afiliado para la devolución del IVA al turista extranjero.....	68
Tabla 28. Ventajas y Desventajas de solicitar Devolución del IVA por los turistas extranjeros	71
Tabla 29. Recaudación y devolución del IVA año 2015 vs. 2014	72
Tabla 30. Diseño de plan de mejoramiento de devolución de IVA.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tiene conocimiento usted del proceso de devolución de IVA al turista extranjero?	52
Gráfico 2. ¿Lleva bienes producidos en el Ecuador a su lugar de residencia?.....	53
Gráfico 3. ¿Le brindaron información acerca del proceso de devolución del IVA?	54
Gráfico 4. ¿Lleva consigo las facturas por compras de bienes producidos en el Ecuador o por la contratación de servicios de alojamiento?.....	55
Gráfico 5. ¿Le brindaron acertadamente la información del proceso de devolución del IVA?	56
Gráfico 6. ¿Cree Usted que debería haber mayor difusión del proceso de devolución?.....	57
Gráfico 7. ¿Solicitó Usted la devolución del IVA por los servicios y/o la compra de bienes realizados en el Ecuador?	58
Gráfico 8. ¿En otros países que Usted ha visitado le han realizado la devolución del IVA?	59
Gráfico 9¿Cuántos días Usted permaneció en Ecuador?.....	60
Gráfico 10. ¿Qué ciudades del Ecuador visitó?.....	61

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Árbol del problema..... 5

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta realizada al turista extranjero en Aeropuerto de Guayaquil	92
Anexo 2. Entrevista a Ejecutivo del sector tributario (SRI)	93
Anexo 3. Entrevista a Ejecutivo del sector de Turismo	95
Anexo 4. Entrevista a colaboradores de hoteles afiliados para la devolución de 12% de IVA al turista extranjero	96
Anexo 5. Preguntas para Focus Group	97
Anexo 6. Foto de la entrevista al Señor Eco. Antonio Avilés Sanmartín.....	98
Anexo 7. Foto de la entrevista al Abg. Fernando Hacay	99
Anexo 8. Fotos de entrevista a colaboradores de hoteles afiliados para la devolución del IVA	100
Anexo 9. Encuestas realizadas en el Aeropuerto de Guayaquil a turistas extranjeros	102
Anexo 10. Solicitud para la Devolución de IVA al turista extranjero idioma español	103
Anexo 11. Solicitud para la Devolución de IVA al turista extranjero idioma inglés	105
Anexo 12. Solicitud para afiliación del sujeto pasivo para el proceso de devolución de IVA al turista extranjero	107

Resumen

Este proyecto de investigación fue realizado con la finalidad de efectuar un estudio y análisis de la aplicación de la normativa legal en lo que corresponde a la restitución del impuesto al valor agregado (12% IVA) al turista extranjero y debido al auge e incremento de turistas extranjeros que visitan Ecuador, puesto que en la actualidad, nuestro país presenta grandes perspectivas de desarrollo en diversos campos de la actividad económica, entre ellos citamos al turismo realizado por el visitante extranjero, contribuyendo a la reactivación de la economía; pero, sobre todo, ingreso de divisas para Ecuador. La devolución del IVA a los turistas extranjeros resultaría si no fuera tan engorrosa y con poca celeridad y sería un valor agregado o estrategia prometedora para atraer al turista extranjero a nuestro país.

El presente proyecto de investigación se lo divide en cuatro capítulos:

El primer capítulo trata el problema a investigar, planteamos el problema específico que tienen los turistas para acceder a este incentivo tributario;

En el segundo capítulo trata los aspectos generales de la investigación, los antecedentes del problema, conceptos básicos indispensables para el entendimiento de la tesis;

El tercer capítulo contiene las técnicas utilizadas para la recopilación de datos y los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los turistas extranjeros, las entrevistas realizadas y los resultados del focus group.

Y para finalizar en el cuarto capítulo damos énfasis al resultado de la idea a defender, a las conclusiones a las que se ha llegado y se da las respectivas recomendaciones al término de la tesis.

Palabras Claves: Turista extranjero, IVA, SRI, turismo, reactivación económica.

Abstract

This research work was performed for the purpose of conducting a study and analysis of legal rule's application corresponding to the refund of value added tax (IVA) to foreign tourists and because of the boom and increased foreign tourists visiting Ecuador, nowadays our country has great prospects for development in various fields of economic activity, including tourism quoted by foreign visitors, becoming the cornerstone for economic recovery; but above all, an attractive currency for Ecuador. While it is true that the Ecuadorian tourism sector tends to develop large scale, it is also true that there is still a great necessity for these changes are to improve Ecuador's infrastructure and image. IVA refunds to foreigners would result if it were not so cumbersome and low speed and would be a plus or promising strategy to attract foreign tourists. In conducting a survey in the Santiago Airport Guayaquil, assess, study and analyze the results it was concluded that the most appropriate way is to reach an agile, operational and momentous agreement, leading to a refund of IVA fully operational, effective and efficient always and when all relevant government agencies agree where the foreign tourist is treated efficiently.

The actual investigation project is divided in four chapters:

The first chapter is about the problem which we will investigate, we propose the specific problem that have the tourists to consent tax incentive.

The second chapter is about the general aspects of the research, the past of the problem, basic indispensable definitions for the thesis learning.

The third chapter contains the techniques used for data recompilation and the data got in the surveys performed to the foreign tourists, the interviews performed to the executive of tax area and touristic area and the results of the focus group.

And finally, in the fourth chapter we emphasize on the result of the hypothesis, to the conclusions which we had been gone and we put the respective recommendations at the end of the thesis.

Keywords: Foreign Tourist, VAT, SRI, tourism, economic recovery

Introducción

La estrategia de mercado de turismo realizada por Ecuador en el 2015 fueron muy acertadas en los juegos del Super Bowl al promocionar nuestro país Ecuador con el slogan “All You Need Ecuador” puesto que en Ecuador se ha dado una avalancha de visitas a Ecuador, generando de por si el aumento de visitas por turistas extranjeros, siendo aún más atractivo el beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado que aunque no es nueva la disposición, muchos desearían se realice dicho proceso con celeridad y que sea menos engorrosa.

Por otra parte, en el sector turístico ecuatoriano requiere que haya más afluencia de turistas extranjeros y donde el flujo de divisas aumente considerablemente. Ecuador desde hace un tiempo atrás ya estaba trabajando en ello para que el país sea atractivo frente a los ojos del mundo y tenga un reconocimiento y afluencia de turistas extranjeros; aun así se deben seguir puliendo procesos y procedimientos para que llegue al principal objetivo, que es de obtener más afluencia de clientes extranjeros.

Examinando la actividad turística como generadora de divisas para el país se otorga a este sector particular importancia, el mismo que requiere de incentivos para los turistas; por eso, para ello uno de los factores claves para el desarrollo de este sector es contar con un marco legal que lo estimule y fomente.

El incentivo de la devolución del IVA a los turistas extranjeros fue creado con la finalidad de incentivar el turismo en nuestro país y aumentar la actividad económica del mismo. Este beneficio tuvo su creación con el Art. 30 de la Ley de Turismo publicada el 27 de diciembre del 2002 con su última modificación el 06 de mayo del 2008, en dónde especifica el derecho que tienen los turistas extranjeros a la devolución del IVA, que durante su estadía en el país contraten servicios de alojamiento y adquisición de bienes

de producción nacional y que los lleve consigo al momento de la salida del país, siempre que cada factura tenga un valor no menor de \$50,00.

Capítulo I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de investigación

Devolución del IVA al turista extranjero y su impacto tributario en el Ecuador.

1.2. Planteamiento del problema de investigación

En el año 2011 entró en vigencia la Aplicación de la Normativa Tributaria Ecuatoriana para reconocimiento de beneficios tributarios a favor de los turistas extranjeros, conforme lo determina el Art. 30 de la Ley de Turismo, publicada en el Suplemento del R.O. No. 733 de diciembre de 2002, donde “se establece el derecho que tienen los turistas extranjeros para la restitución del IVA pagado por la contratación de servicios de alojamiento turístico y la adquisición de bienes”.

La Administración Tributaria en concordancia con la Ley de Turismo y con el artículo 182 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno publicado en el R.O. Suplemento 209 del 08 de Junio de 2010, que contempla dicha devolución, emite la Resolución NAC-DBERCG10-00723, publicada en el R.O. No. 348 del 24 de diciembre de 2010, donde se establecen los requisitos y el procedimiento para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) generado por la contratación de servicios de alojamiento turístico y adquisición de bienes.

Mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las solicitudes de devolución de IVA a nivel nacional durante el año 2014 se podrá identificar la correcta aplicación de la normativa tributaria para el reconocimiento de beneficios tributarios a favor de los turistas extranjeros. Al considerarse un beneficio, éste no se encuentra tan difundido debido a la falta de información tanto para el empresario hotelero y para el turista extranjero.

De acuerdo a las cifras reportadas por el SRI, en los años 2014 y 2015 se ha recaudado por 12% de IVA \$6.547.616 y \$6.500.435 y las devoluciones de IVA a los turistas extranjeros por \$3439 y \$2961, que representan el 0.05% y 0.04% del total de IVA recaudados en los años 2014 y 2015.

La devolución del IVA al Turista extranjero de aplicarse de acuerdo a la normativa Tributaria y de Turismo, sería de mutuo beneficio, tanto para motivar a los turistas extranjeros que visiten el Ecuador, y para el Estado que generará ingresos por este concepto, pero esto no se logra hacer efectivo estos beneficios, debido a la inadecuada difusión, promoción y ejecución de las mencionadas normativas

La complejidad y el desconocimiento del incentivo tributario que se le otorga a los turistas extranjeros conlleva a que los valores devueltos a turistas extranjeros por devolución de IVA en las compras por bienes producidos en Ecuador y hospedaje, sean poco representativas en relación al total del IVA devuelto por otros conceptos, constituyéndose en un mínimo impacto tributario en el país.

1.3. Formulación del problema

¿De qué forma la devolución del IVA al turista extranjero, afecta en la actividad tributaria en el Ecuador?

1.3.1. Árbol del problemas

Se analiza la problemática a través del siguiente árbol de problema:

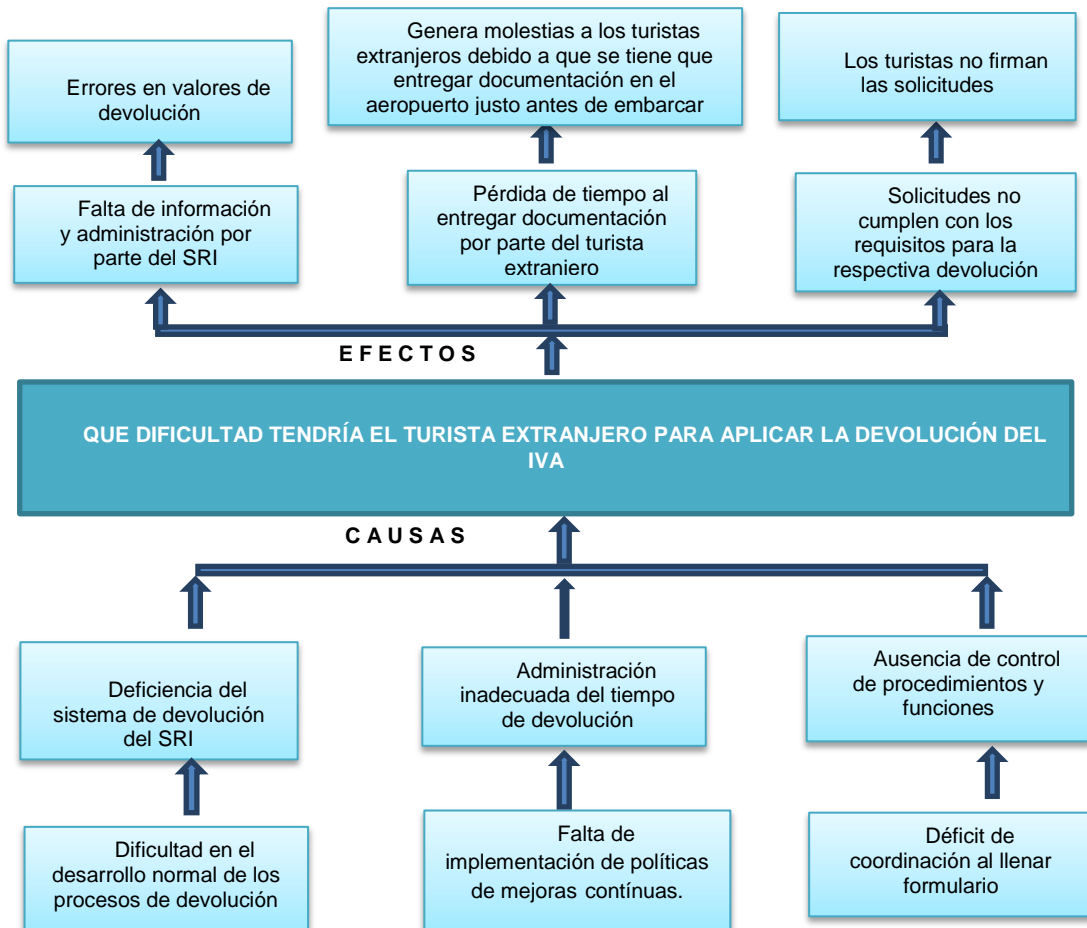


Figura 1. *Árbol del problema*

Fuente: (Universidad de Alicante, 1999)

Elaborado por: La autora

1.4. Sistematización del problema de investigación

- ¿Cómo analizar e interpretar la legislación Tributaria y Turística Ecuatoriana sobre la devolución del IVA a los turistas extranjeros?
- ¿De qué manera se determina en forma ágil y eficiente las necesidades del turista en el proceso de devolución del IVA al turista extranjero?
- ¿De qué forma se plantearía una mejor socialización con la base legal para mejorar la devolución del IVA al turista extranjero?

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación será de utilidad por la importante aportación para el turismo ecuatoriano, mejorando servicio de devolución del IVA y la necesidad que tiene el visitante extranjero de conocer sobre el tema y pueda con facilidad realizar el proceso respectivo; además de comparar éste beneficio que se dan en otros países hermanos donde se lo realiza exitosamente y con menos dificultad, menos complejo y sin trabas.

Mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las solicitudes de devolución de IVA a nivel nacional durante el año 2014 se podrá identificar los reclamos por parte de los turistas extranjeros; si es posible proponer un adendum o extensión a la Resolución vigente NAC-DBERCG10-00723, emitida por la Administración Tributaria (AT) en concordancia con la Ley de Turismo y con el artículo 182 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno vigente, expresa "...se establecen los requisitos y el procedimiento para la restitución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) generado por la contratación de servicios de alojamiento turístico y/o adquisición de bienes", para proponer nuevas formas y procesos menos engorrosos y más ágiles; que al lograr este objetivo en forma eficaz, la Administración Tributaria cuenta con normativas donde se establecen procedimientos y requisitos para la referida restitución.

Cabe indicar que por cuanto el turista extranjero al momento de abandonar el país y antes del chequeo en la aerolínea, debe presentar en la zona designada por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) en el aeropuerto, las facturas de bienes

comprados en territorio nacional con el respectivo anexo de restitución del IVA, más los documentos de identificación.

Según funcionario del SRI encargado del proceso de devolución del IVA a turistas extranjeros, explica que hay solicitudes que llegan pero no cumplen con los requisitos para la respectiva devolución, casos en que los turistas no firman las solicitudes, no adjuntan la copia de su pasaporte, y también casos en que reclaman la devolución con facturas que no cumplen con el monto mínimo de compra o corresponden a compras en locales que no se encuentran afiliados a este beneficio. (Diario El Universo, 2012)

Resulta además mucho más complejo, presentar en ese momento requisitos previo a embarcar, sin ninguna opción de objetar al SRI lo que disponga devolver del IVA y que muchos lo consideran como una estrategia de Gobierno, dado que “un turista es aquel que realiza viajes y estancias en lugares diferentes a su entorno habitual, por un período inferior a un año, con fines de ocio u otros motivos no relacionados con su trabajo en el lugar visitado”, (CEPAL, 2014).

En el año 2014, el turismo presenta una evidente relevancia socioeconómica, generando fuentes de empleo e ingresos notables, tanto es la afluencia del turista extranjero en Ecuador, que resulta muy interesante el querer retribuir esa masiva afluencia de la restitución o devolución del IVA al turista extranjero, siendo a la vez una estrategia de estado para aumentar las recaudaciones mediante el Servicio de Rentas Internas.

Cabe mencionar que el aporte que de esta investigación es que se socialice debida y oportunamente a toda la población y turistas externos, incentivando a éstos últimos, teniendo así con el tiempo una de las mejores estrategias para atraer el turismo y consumo de los productos ecuatorianos.

Al abordar este tema en mención, se está ampliando y dando a conocer a todos, un aspecto que probablemente no conocían, ni esperaban que existiera; contribuyendo así al aumento considerable del turismo en el Ecuador, generando fuentes de trabajo y con ello contribuyendo a la generación de empleo y el desarrollo del país.

El impacto tributario referente a la devolución del IVA por parte del turista extranjero lo determinarán los estímulos del consumo y los diferentes tipos de ofertas de bienes y servicios en el sector turístico de nuestro país, generando mayor consumo, reactivando los diferentes sectores económicos. Por lo que es importante para que ello ocurra es la correcta difusión, y menor complejidad en los tramites de la devolución del IVA.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general de la investigación

Analizar como la devolución del IVA al turista extranjero impacta a la actividad tributaria en el Ecuador.

1.6.2. Objetivos específicos de la investigación

- Analizar la devolución del IVA al turista extranjero de acuerdo a la Legislación Tributaria y Turística Ecuatoriana.
- Determinar las necesidades del turista en el proceso de devolución del IVA, analizando la agilidad y eficiencia del procedimiento de devolución del IVA al turista extranjero.
- Plantear propuestas de mejoramiento y socialización con base legal que rige para los incentivos tributarios a todo turista extranjero que visita Ecuador.

1.7. Delimitación del problema

La delimitación del problema se presenta de la siguiente manera:

Área: Tributaria

Lugar: Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo - Guayaquil

Sector: SRI y Turismo

Tiempo: 2015-2016

1.8. Idea a defender

El análisis de la devolución del IVA al turista extranjero incrementará la demanda de turistas que lleguen al Ecuador, contribuyendo a dinamizar la economía y su efecto positivo en la recaudación tributaria en el Ecuador.

1.9. Límites de la investigación

Límite de espacio: Aeropuerto de Guayaquil

Límite de tiempo: Se realiza en el año 2016

Límite de recursos: Humanos, materiales y financieros.

Al finalizar el capítulo I se analiza el problema a investigar que es el impacto tributario que la devolución del IVA a los turistas extranjeros genera en el Ecuador, se plantea el problema específico que tienen los turistas para acceder a este beneficio y los objetivos de la investigación tanto generales como específicos.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En la última década el Ecuador ha dado saltos cuantitativos y cualitativos en el aspecto, reconociendo que aún existen grandes falencias para tener un producto turístico competitivo como país, que tomado de la mano con las leyes que la rigen.

Los actuales retos de la globalización, la competencia de destinos turísticos latinoamericanos, el avance de las tecnologías de la comunicación y en general los problemas resultados del calentamiento global hacen replantear sus planes de desarrollo y objetivos a los gobiernos y el ecuatoriano no es la excepción en apuntar al acceso de nuevas formas de riqueza para sus pueblos con recursos renovables, como es la actividad turística.

En la actualidad el incentivo tributario de devolución de IVA al turista extranjero permite al turista adquirir los productos nacionales generando fuentes de empleo en diferentes sectores del país.

La devolución del IVA al turista extranjero en la actualidad no genera gran impacto tributario en el Ecuador ya que hasta el momento no tiene gran acogida por parte de los turistas, debido a la poca difusión del mismo y por ende muy pocos se acogen a este beneficio. Sin embargo si todos los turistas extranjeros aplicaran para la devolución del IVA a la salida del país generará una devolución del mismo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. El Impuesto al Valor Agregado (IVA)

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es una derivación de los impuestos a las ventas, los cuales inciden sobre los consumos. Este impuesto busca gravar la demanda de bienes y servicios por ser ésta una manifestación mediata de riqueza (Villegas, 2009).

En este orden de ideas, el impuesto se encuentra diseñado para gravar al último adquirente de un determinado bien o servicio, es decir, al consumidor final; a aquel se le traslada la carga económica del impuesto a pesar de que es otro el sujeto pasivo del mismo desde el punto de vista jurídico.

Su antecedente inmediato es el impuesto “en cascada” o “piramidal”, el cual poseía un efecto acumulativo al establecer un gravamen sobre el precio total de cada transferencia que se hacía respecto de un mismo bien. La acumulación de todos esos impuestos, creaba una carga sumamente pesada que recaía en su totalidad sobre el consumidor.

El IVA, sin embargo, se configura como un impuesto cuyo objeto de imposición se limita al valor añadido en cada etapa de producción y comercialización del bien o servicio, reconociendo el derecho a crédito tributario como mecanismo para neutralizar el efecto acumulativo.

2.3. Aspectos Generales del Crédito Tributario del IVA en la Legislación Ecuatoriana

De acuerdo con las consideraciones previas, queda claro que el crédito tributario es el mecanismo fundamental que habilita la recuperación del IVA facturado en la etapa anterior, lo cual permite neutralizar el efecto acumulativo del impuesto.

A continuación, una síntesis del tratamiento que el artículo 66 de la LRTI y el artículo 153 del Reglamento de Aplicación de esta Ley (RALRTI) le otorgan.

2.3.1. Transferencia de bienes y servicios que generan derecho a crédito tributario

La regla de aplicación general del crédito tributario fija dos condiciones que deben cumplirse simultáneamente para que se reconozca este derecho:

1. Que, por la transferencia de bienes y servicios adquiridos por el contribuyente, aquél efectivamente haya pagado el impuesto.
2. Que tales bienes y servicios se destinen por parte del contribuyente a la producción y comercialización de otros bienes y servicios gravados; en consecuencia, este derecho está previsto únicamente para quienes participan del proceso productivo y no para el consumidor final, quien asume la carga total del impuesto.

La primera condición merece ciertas consideraciones. En ella se confiere el derecho al crédito tributario únicamente por el “IVA pagado”. Recordemos que en el Ecuador el IVA posee tarifas diferenciadas: doce por ciento (12%) y cero por ciento (0%); y que, si bien en este segundo caso la transferencia o aprovechamiento de los bienes y los servicios previstos en la ley se encuentran gravados, los mismos no conllevan un pago efectivo del impuesto a la Administración Tributaria.

Por esta razón, únicamente el impuesto en efecto pagado, esto es aquel generado por las transferencias que graven tarifa 12% (nos referimos al IVA en compras), dan derecho a crédito tributario; quedan excluidas aquellas gravadas con tarifa 0%.

En este orden de ideas, podríamos concluir que el derecho a crédito tributario no nace por el establecimiento del gravamen sobre un bien o un servicio, sino que surge por: i) el pago efectivo que de tal gravamen se hace a la Administración Tributaria (IVA en Compras); y, ii) la venta de bienes o servicios gravados con IVA 12%, la venta a proveedores directos de exportadores (gravadas con tarifa 0%), la exportación de bienes o servicios y la comercialización de paquetes de turismo receptivo. Estas consideraciones se pueden resumir en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Bienes y servicios que generan derecho a crédito tributario y devolución de IVA

	Concepto (Ventas)	Tarifa IVA	Derecho a Crédito Tributario	Mecanismo de Recuperación
Regla General	Bienes	12%	SI	Compensación
		0%	NO	Ninguna
	Servicios	12%	SI	Compensación
		0%	NO	Ninguna
Excepciones	Bienes exportados	0%	SI	Compensación / Devolución
	Servicios exportados	0%	SI	Compensación
	Paquetes de turismo receptivo	0%	SI	Compensación / Devolución

Fuente: Libro de Secundaria del SRI.- Programa de Capacitación Tributaria. www.sri.gob.ec

Elaborado por: La autora.

2.4. Evolución del Flujo Turístico al Ecuador antes y después de la Resolución NAC-DBERCG10-00723

La iniciativa de aplicar medidas de incentivo como la devolución de impuestos para los visitantes extranjeros rige a partir de enero de 2014, que hayan adquirido productos nacionales durante su visita como también por hospedaje.

Al menos 1.940.978 turistas ingresaron al país hasta finales del 2014, según la Dirección Nacional de Migración, que comparado con el 2010, representa un incremento del 7.43%, esto es 1.647.098 turistas extranjeros.

Los arribos a los destinos del mercado Sudamericano han crecido especialmente desde Argentina, Chile y Venezuela. También destacan los arribos desde Cuba, Canadá, Alemania, Gran Bretaña, Francia, México e Italia.

La inversión para hacer del Ecuador un destino turístico alcanzó los diez millones de dólares, enmarcado en un plan integral que busca posicionar al país como líder del turismo sostenible en la región, según se informa desde la agencia gubernamental ANDES.

2.4.1. Influencia, Internacionalización e Impacto actual del Turismo fuera y dentro de Ecuador

De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo (OMT) “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos”

La Comunidad Andina (CAN) con sus países conformados por Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú señala que la contribución total del viaje y el turismo al empleo creció un 2,3% en 2014, mientras que la contribución total del Producto Interno Bruto (PIB) creció un 3,6%, superando a la economía en general en 2014, y registró un crecimiento positivo por quinto año consecutivo. Lo que vuelve a demostrar que el sector del viaje y el turismo es motor clave para el crecimiento global sostenido y creación de empleo, por tanto, el incremento del PIB de este rubro del descanso y el ocio en el 2014 superó el porcentaje de crecimiento de la tasa total del PIB en la economía mundial. (Secretaría de la Comunidad Andina, 2012)

De acuerdo a la Comunidad Andina (CAN), en su Informe Anual de Turismo 2003-2012, determina que las llegadas internacionales en la Comunidad Andina mostraron un incremento continuo registrando una tasa de crecimiento promedio anual de 10 por ciento. En el año 2012 la CAN registró más de 7 millones de vistas internacionales que generaron un ingreso de 6 566 millones de dólares.

En contexto, la CAN señala que, a Ecuador, las llegadas internacionales registraron una tendencia creciente, con una tasa promedio anual de casi el 6 por ciento; superando la caída en el número de visitas del año 2009 debido a la crisis internacional. En el año 2012 recibió el país cerca de 1,3 millones de visitas que generaron un ingreso de 1.027 millones de dólares.

Es así que según lo publicado por la OMT en su revista mensual de abril del 2015 en cuanto a los ingresos por turismo internacional y las llegadas de turistas internacionales en el mundo, expresan que en cuanto al Turismo Internacional sus ingresos aumentaron a 48,000 millones de dólares en el 2014 alcanzando el récord a 1'245,000 millones de dólares americanos, por tanto sólo en el rubro de transporte internacional se generó 221,000 millones de dólares; generando un total en exportaciones por turismo internacional en 1,5 billones de dólares.

Los ingresos realizados por los visitantes internacionales que gastan en bienes y servicios, llegaron a alcanzar una cifra valorada en 1'245,000 millones de dólares, lo cual incrementó el 3.7% en términos reales. En cuanto a las llegadas de estos turistas se incrementó en un 4.4% en el año 2014, alcanzado un total de 1,135 millones, desde los 1,807 millones del 2013.

Se evidencia su importancia en el reporte que realiza la revista The Authority on World Travel & Tourism de London – United Kingdom en su informe anual de Impacto Económico expresa "...que Considerando sus impactos más amplios, la contribución total del viaje y el turismo a la economía global en 2014 fue 7,6 billones de dólares (precios de 2014), lo que equivale al 9,8% del PIB de toda la economía en 2014"; y que

“...además se crearon 2,1 millones de puestos de trabajo nuevos directamente en el sector en 2014, y en total se crearon 6,1 millones de empleos nuevos como resultado de la actividad directa, indirecta e inducida total”

Con éstos índices se podría decir que el sector turístico ecuatoriano ha empezado a desarrollarse recientemente, aunque existe una gran necesidad de que los cambios sean mayores como, por ejemplo, la mejora de infraestructuras y la imagen de Ecuador, a veces desconocida en muchos países pero que hoy se han hecho conocido por la inversión del proyecto “All You Need is Ecuador”

La actividad turística se ha desarrollado recientemente, por lo que aún existen necesidades de cambios para mejorar las infraestructuras y la imagen del país como destino, a veces desconocida en muchos países. Por ello se constituye como un eje fundamental para su reactivación económica, y con ésta la generación de empleo, la inversión financiera nacional y extranjera, el desarrollo e implementación de infraestructura hotelera, conexiones internacionales y accesibilidad en todo el país; pero, sobre todo, convertirse en generador de divisas para el Ecuador.

Por ello según el Ministerio de Turismo (MINTUR) en su boletín mensual de enero del 2015, indica “...el turismo constituye como un eje fundamental para su reactivación económica, y con ésta la generación de empleo, la inversión financiera nacional y extranjera, el desarrollo e implementación de infraestructura hotelera, conexiones internacionales y accesibilidad en todo el país; pero, sobre todo, convertirse en generador de divisas para el Ecuador, pues en Enero 2015 registra un crecimiento en las llegadas de extranjeros al Ecuador, en el orden del 11% con respecto a enero del 2014...” Brequwrid

Según el anuario de entradas y salidas internacionales publicadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), reconociendo a la actividad turística como económica, es una de las principales generadoras de fuentes de divisas para el país, por ello se otorga a este sector particular importancia, el turista como actor principal de esta

actividad requiere de incentivos; en consecuencia, el factor clave para su desarrollo es contar con un marco legal que lo estimule y fomente.

Los principales mercados emisores que encabezan la lista de los 10 primeros países que tienen el mayor número de llegadas al Ecuador son Colombia, Estados Unidos y Perú.

Lo que ratifica en el libro *El Desarrollo del Turismo en el Ecuador Fundamentos y Realidades*, que muestra el experto Vicente Narváez: “la actividad turística es uno de los pilares en que se sustenta la economía contemporánea de todos los pueblos, desde los más pequeños hasta los más desarrollados”.

En el año 2014, el turismo presenta una evidente relevancia socioeconómica, comparable con cualquier otra actividad económica, generando fuentes de empleo e ingresos notables.

2.4.2. Beneficiarios del incentivo tributario en la actividad Turística según la Ley de Turismo del Ecuador vigente

Las diferentes leyes que fomentan el turismo insisten sistemáticamente en el tratamiento de un tema fundamental que consiste en otorgar beneficios tributarios para el sector. La actual. (Ley de Turismo, 2012), tiene como finalidad: “Establecer un marco legal que servirá para regir la regulación, promoción y el desarrollo turístico del país, así como los derechos y obligaciones de los que se encuentran involucrados en el sector turístico” (pág. 5).

Como parte fundamental del desarrollo de la presente tesis, se considerará de gran importancia el artículo 26 de la Ley de Turismo vigente, donde se encuentran los beneficios tributarios, aplicados tanto a las personas naturales o jurídicas, quienes se encuentran sujetos al cumplimiento de requisitos.

La Ley de Turismo vigente en Ecuador, hace un enfoque general de los beneficios establecidos y su efecto en el sector turístico.

2.4.3. Importancia de la Actividad Turística

- **En el Producto Interno Bruto (PIB)**

En el sector turístico, a pesar del crecimiento en el número de visitantes, al pasar de 1.047.098 en el 2010 al 1.140.978 en 2011, los aportes económicos del turismo para el PIB en el Ecuador no mantienen un crecimiento sostenido.

En el 2011, según cifras reportadas en el Boletín del Banco Central, el sector turismo generó 843,5 millones de dólares americanos, comparados con los ingresos generados por 674,2 millones de dólares americanos en el 2009; y, los 787 millones de dólares americanos en el 2010 no representan una variabilidad significativa de los ingresos; es decir, que a pesar de mantener un crecimiento en número de visitantes y aportes al PIB, el turismo en el Ecuador ha tenido una evolución poco dinámica con respecto a otras actividades productivas. (Banco Central del Ecuador, 2012).

- **En la Generación de Divisas**

El ingreso de divisas por concepto de turismo de acuerdo a la Balanza de Pagos (viajes y transporte de pasajeros) asciende a 1.243,5 millones de US dólares en el año 2014, que, comparado con los recursos provenientes de las exportaciones de los principales productos, ubica al turismo como el sexto rubro de aporte en ingresos, después de petróleo, banano y plátano, derivados petróleo, otros derivados de productos del mar y camarón.

Tabla 2. Ingresos Por Turismo y por Exportaciones según Producto Principal

Año 2014		
UBICACIÓN	PRODUCTO	MILLONES DE DÓLARES
1°	PETRÓLEO	21.803
2°	BANANO Y PLÁTANO	4.246
3°	CAMARÓN	2.175
4°	DERIVADOS DE PETRÓLEO	2.110
5°	OTROS ELABORADOS PRODUCTOS DE MAR	1.802
6°	TURISMO	1.243,5
7°	MANUFACTURAS DE METALES	1.396
8°	FLORES NATURALES	14.080

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2015)

Elaborado por: La autora

Al comparar el ingreso de 1.243,5 millones de US dólares y el egreso 1.346,7 millones de US dólares por concepto de turismo, en el año 2014, según la información del Banco Central del Ecuador: la balanza es deficitaria, en 153,1 millones de US dólares; es decir, que el gasto realizado por los residentes en el exterior es mayor al gasto efectuado por los no residentes en el país.

A consecuencia, es preciso indicar que 1.037,2 millones de US dólares corresponden al gasto realizado por los no residentes en compras directas en el país y 9,3 millones de US dólares al gasto en transporte aéreo de pasajeros, y en lo que respecta al egreso, los residentes realizan un gasto en compras directas en el exterior de 1.122,5 millones de US dólares y 624,2 millones de dólares en transporte aéreo de pasajeros. (Banco Central del Ecuador, 2015).

Hay que considerar que la dolarización ha favorecido tanto el turismo interno como el internacional. Reconociendo a la actividad turística como una de las principales fuentes de divisas para el país se otorga a este sector particular importancia, el mismo que requiere de incentivos al actor principal de este sector, es decir, al turista; por eso, para ello uno de los factores clave para el desarrollo de este sector es contar con un marco legal que lo estimule y fomente.

Reconociendo a la actividad turística como una de las principales fuentes de divisas para el país se otorga a este sector particular importancia, el mismo que requiere de incentivos al turista; por eso, uno de los factores clave para el desarrollo del sector turístico es contar con un marco legal que lo estimule y fomente.

2.4.4. Análisis del artículo 30 de la actual ley de Turismo.

La actual Ley de Turismo tiene como finalidad en su artículo 1:

“...determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.”

Como parte fundamental para analizar, se considerará el artículo 30 de la (Ley de Turismo, 2012) vigente, donde emite que

...existe el beneficio tributario para los turistas extranjeros, quienes durante su estadía en el País contraten servicio de alojamiento y/o bienes adquiridos, tienen el derecho al momento de abandonar del país en restituir el IVA pagado por las compras realizadas durante su tiempo en el Ecuador, estas deberán ser de un valor no menos de 50 dólares americanos, existe el reglamento de esta ley para los requisitos y su aplicación, además de parámetros de acuerdo a los gastos administrativos del proceso de devolución del IVA al turista extranjero (págs. 6-7).

2.5. Análisis de la Resolución No. NAC-DBERCG10-00723

La Ley de Turismo publicada en el Suplemento del Registro Oficial No.733 de 27 de diciembre de 2012, Art. 22 determina:

Incentivos orientados a hacer atractivas las inversiones en el sector turístico, como lo es el beneficio de exenciones y devoluciones. El enfoque directo de la tesis se concreta en el establecimiento del derecho que tienen los turistas

extranjeros para que se les devuelva el Impuesto al Valor Agregado pagado por la contratación de servicios de alojamiento turístico o por la adquisición de bienes producidos en el país.

Es decir, si un turista extranjero decide tomar el servicio de alojamiento, el agente turístico como son los hoteles, hostales, hosterías y demás locales de alojamiento al pagar la cuenta se le debe hacer el descuento del IVA, pero debe explicarle al extranjero para que pueda guardar sus facturas, siempre y cuando le indique a éste que se le devolverá siempre que sea o por hospedaje o por compra de bienes que sea elaborados en este país Ecuador.

En la Ley de Turismo vigente, así como el artículo 182 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, se establece:

“El derecho de los turistas extranjeros a la devolución del Impuesto al Valor Agregado IVA, donde el Servicio de Rentas Internas, mediante resolución, definirá los requisitos y procedimientos para aplicar este beneficio donde se establecerán los parámetros para la deducción de los valores correspondientes a los gastos administrativos que demande esta causa.”

Como es sabido, la devolución del IVA al Turista extranjero se da, mientras o siempre y cuando el extranjero cumpla con los requisitos y normas establecidos por el SRI, aumentando a un costo ínfimo por procesos administrativos internos que se devengarán cuando le devuelvan los valores a su tarjeta de crédito.

El SRI, emite la Resolución NAC-DBERCGC10-00723, de fecha 24 de diciembre de 2010, donde se establecen los requisitos y el procedimiento para la devolución del IVA que se genera por la contratación de servicios de alojamiento turístico o la adquisición de bienes producidos en el país, realizadas por los turistas extranjeros.

Esta resolución se compone de 12 artículos que comprenden definiciones, el ámbito de su aplicación, distribución de los puntos de atención, la afiliación al proceso por parte de los sujetos pasivos, los procedimientos y mecanismos de devolución, los costos

administrativos, las notificaciones de la Administración Tributaria; y, una disposición general y final.

Según el artículo 1 de la referida normativa establece que un turista extranjero es aquel que ingresa al territorio ecuatoriano como turista, con pasaporte vigente y el sello respectivo de ingreso al país y/ o cualquier otro tipo de documento otorgado por la autoridad migratoria, y su estadía no debe ser mayor a 180 días, el beneficio no aplica para los ciudadanos ecuatorianos residentes en el exterior, aun teniendo doble nacionalidad, ni los extranjeros radicados en el Ecuador.

La normativa vigente que regula el SRI en su artículo 2 dispone que la devolución del IVA solo aplica a los turistas extranjeros que compraron bienes nacionales producido en el Ecuador, así como pago de servicios de alojamiento durante su estadía, productos y servicios que hayan sido adquiridos en establecimientos autorizados por el SRI; exige además que cada adquisición tenga un mínimo de 50 dólares sin impuestos por cada factura y la presentación para su revisión de los artículos adquiridos ante la Administración Tributaria a su salida vía aeropuerto.

De acuerdo al análisis de los artículos, 3, 4, 5, 6 y 12; para el efecto de la devolución del IVA a los turistas extranjeros, el SRI pondrá buzones en los aeropuertos internacionales de Quito y Guayaquil para el uso de los turistas como medio de solicitudes, anexos de devolución de IVA y facturas, además el SRI podrá poner puntos de atención al turista, respecto a la afiliación de los sujetos pasivos para la devolución del IVA a los turistas extranjeros, deberán realizar una serie de parámetros y reglamentos, en el cual los que deseen afiliarse al proceso de devolución del IVA, se deben inscribir en cualquier oficina del SRI a nivel nacional cumplir con los requisitos que se encuentran en la página web del SRI: www.sri.gob.ec y en las oficinas del mismo.

Los establecimientos autorizados por la Administración Tributaria, luego de ser afiliados señalados en la normativa como sujeto pasivo deberán exhibir y mantener el distintivo y su publicidad otorgada por el SRI dándose a conocer como establecimiento

afiliado y autorizado para el proceso de devolución del IVA al turista extranjero. Importante tener en cuenta que el sujeto pasivo debe ser responsable del correcto uso de los documentos que el SRI le entrega, caso que exista deterioro, pérdida o robo de los anexos de devolución del IVA, el sujeto pasivo deberá reportarlo por escrito al SRI en la oficina más cercana, adjuntando la denuncia que previamente ha realizado ante las autoridades competentes.

Cuando el sujeto pasivo desee ser excluido del proceso debe reintegrar al SRI todo lo que éste le entrego como negocio afiliado. Los sujetos pasivos pueden ser excluidos y dados de baja cuando no cumplan lo que la Administración Tributaria determine para la devolución del IVA, y estos podrán reintegrarse una sola vez por un plazo no menor a seis meses desde la fecha de notificación de su exclusión.

En el artículo 7, 8 y 10 de la resolución en referencia, dispone el proceso de devolución del IVA para los turistas extranjeros, los sujetos pasivos que estén afiliados deberán emitir las facturas a los turistas y llenar un anexo con datos e información para la devolución del IVA que será entregado al turista. Los turistas extranjeros al momento de abandonar el país, deberán presentarse en la zona designada por la SENAE con los documentos de viaje y el anexo donde se detallan los bienes del mismo para ser revisados por los funcionarios de la Administración Tributaria en el día y horas previas a realizar el Check In en la aerolínea.

Los funcionarios de la Administración Tributaria, quienes certifican y sellan el anexo de los turistas comprobando que estos bienes saldrán del país junto al turista extranjero, es decir que si solamente adquirieron servicio de alojamiento no es necesario el requisito del sello. Una vez en la sala del pre-embarque el turista extranjero encontrará el buzón del SRI, donde depositará el formulario de devolución del IVA que previamente lo elaboro de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8, numeral 2 y que deberá adjuntar: copias del pasaporte o documento de identificación, originales de facturas y anexos de devolución de IVA de cada una de sus facturas, además de

aceptar las notificaciones y tramites remitidos en la página web del SRI, y donde podrá consultar el estado de su trámite.

El artículo 9 y 10 dispone que el SRI es la autoridad que aprueba o rechaza la solicitud del turista extranjero para la devolución del IVA, mediante un proceso donde analiza los comprobantes de venta en un plazo de 120 días contados a partir del día que salió del país. Una vez aprobada la restitución el SRI, procederá transferir el valor del IVA menos los gastos administrativos determinados en la suma de 3,00 dólares americanos. Las solicitudes que no han sido aprobadas, serán consideradas como no presentadas ante la Administración Tributaria, notificando de forma argumentada tal negativa al turista extranjero.

Luego de haber analizado los artículos de la resolución actual del SRI No. NAC-DBERCG10-00723 se concluye que a inicios del año 2011, año en que se aplicó la normativa, la Administración Tributaria aspiraba que la cifra a restituir por IVA al turista extranjero sería de dos millones de dólares, cifra significativa, no obstante, los resultados obtenidos no confirman lo aspirado.

El número de solicitudes presentadas por devoluciones de IVA, es mínima, comparado con el volumen de turistas extranjeros que ingresan al país, lo que se deduce que el turista desiste de este beneficio por las dificultades que presenta el trámite de para su restitución.

El proceso para la restitución del IVA al turista extranjero, de acuerdo a la norma legal como un beneficio, fomento y desarrollo para la actividad turística en el Ecuador, se concluye que es complejo, burocrático, tedioso y largo, la falta de promoción o difusión de este beneficio, el proceso de verificación de los productos por la SENA E en el aeropuerto, la solicitud de entregar las facturas originales entre otras contribuye a que esto no tenga la acogida esperada.

Tabla 3. Proceso para la devolución del IVA al turista extranjero en el Ecuador

Proceso para la devolución del IVA al turista extranjero en el Ecuador
<p>Turista extranjero Pasos:</p> <p>1.- Comprar a.) Comprar en establecimientos identificados con el logo TAX-FREE VAT REFUND. b.) Solicitar la factura Original con todos su datos (Nombre y Pasaporte) y el Anexo de su compra llenado correctamente.</p>
<p>2.- Presente bienes y selle a.) Presente y selle los anexos en el counter del SRI. b.) En los espacios anteriores a revisión de equipaje de los aeropuertos internacionales de Quito y Guayaquil. (La revisión solo aplica para bienes.</p>
<p>3.- Devolución a.) Llenar la solicitud de devolución, adjuntando: Facturas Originales Anexos Copia de pasaporte b.) Depositar el sobre (Disponible en los counter del SRI) en el buzón que se encuentran en las salas de pre embarque.</p>
<p>4.- Consulte a.) Consulte con su número de pasaporte o identificación que ingreso en la solicitud de devolución</p>

Fuente: Servicio de Rentas Internas (SRI). 2015.

Elaborado por: La Autora.

2.5.1. Requisito para la solicitud de Devolución de IVA a turistas extranjeros

Los Turistas Extranjeros que deseen solicitar la Devolución de IVA deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Llenar la solicitud de Devolución de IVA a Turistas Extranjeros con la siguiente información:

- Lugar y fecha de presentación de la solicitud,
- Los nombres y apellidos completos del turista extranjero,
- El número de pasaporte o del documento de identificación equivalente,
- Nacionalidad,
- País de residencia,
- Correo electrónico,
- Fecha de entrada y de salida del país,
- Tipo de tarjeta de crédito
- Número de tarjeta de crédito; y,
- Firma del Beneficiario A la solicitud se deberá adjuntar obligatoriamente:

b) Copia del pasaporte del beneficiario o documento de identificación;

c) Originales de las facturas que sustenten su petición; y,

d) Anexos de devolución de IVA, correspondientes a las facturas.

Estos documentos deberá depositarlos en los buzones que se encuentran en la sala de pre-embarque de los aeropuertos internacionales de Quito y Guayaquil. (Servicio de Rentas Internas, 2015)

2.5.2. Requisitos para calificarse como establecimientos afiliados

Los sujetos pasivos que deseen calificarse como establecimientos afiliados podrán hacerlo en cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional y deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Llenar la solicitud de afiliación (original y copia) que estará disponible en la página web y en las oficinas del SRI;
- b) Deberán encontrarse inscritos con información actualizada y en estado activo en el Registro Único de Contribuyentes;

- c) Las actividades del negocio registradas en el RUC consistirán en la comercialización y/o producción de bienes, o la prestación del servicio de alojamiento;
- d) No tener obligaciones tributarias pendientes;
- e) Exhibir el documento de identificación del titular o representante legal y papeleta de votación;
- f) Encontrarse registrado en el Ministerio de Turismo, si presta servicios de alojamiento turístico; y,
- g) Encontrarse registrado en el Ministerio de Industrias y Productividad, para el caso de comercialización y/o producción de bienes nacionales. (Servicio de Rentas Internas, 2015)

El tiempo requerido para la devolución del Impuesto al Valor Agregado oscila entre 30 y 90 días, su lapso dependerá de la actividad que realiza el sujeto pasivo que solicita el reintegro o devolución. Los contribuyentes que tienen como plazo 90 días para el reintegro son las operadoras de turismo, los exportadores y los proveedores directos de los mismos.

Tabla 4. Tiempo requerido para el proceso de devolución de Impuesto al Valor Agregado

Exportadores	90 días
Proveedores directos de exportadores	90 días
Ejecutores de convenios internacionales	30 días
Discapacitados	90 días
Proveedores de bienes o servicios con tarifa 0% de IVA, de las instituciones del Estado y empresas públicas que perciben ingresos exentos del impuesto a la renta	30 días
Entidades del sector público	30 días
Operadoras de turismo receptivo	90 días
Turistas extranjeros	120 días
Personas de la tercera edad	30 días
Misiones diplomáticas, consulares, organismos internacionales y sus funcionarios acreditados como diplomáticos	30 días

Fuente: Servicio de Rentas Internas (SRI). 2015. Quito – Ecuador.

Elaborado por: La Autora.

De acuerdo a la Tabla 3, la devolución del IVA está comprendido en un tiempo de 30 a 120 días, y a los Turistas extranjeros el tiempo máximo para la devolución es de 120 días.

2.5.3. Proyección para el 2016, cómo afecta a la actividad tributaria, la devolución del IVA a turistas extranjeros.

Tabla 5. Recaudación y devolución IVA 2014

2014			
Mes	Impuesto al Valor Agregado	Devoluciones IVA	Devol. IVA Turista Extranjero
ENE	\$ 642.649,97	\$ 17.593,30	\$ 351,87
FEB	\$ 497.510,23	\$ 11.988,88	\$ 239,78
MAR	\$ 478.671,93	\$ 10.744,70	\$ 214,89
ABR	\$ 521.364,27	\$ 8.736,29	\$ 174,73
MAY	\$ 531.739,14	\$ 14.842,66	\$ 296,85
JUN	\$ 525.190,20	\$ 15.320,91	\$ 306,42
JUL	\$ 552.221,39	\$ 11.477,39	\$ 229,55
AGOS	\$ 539.967,42	\$ 16.364,59	\$ 327,29
SEP	\$ 549.466,45	\$ 20.270,97	\$ 405,42
OCT	\$ 573.629,69	\$ 16.681,60	\$ 333,63
NOV	\$ 560.586,31	\$ 13.559,20	\$ 271,18
DIC	\$ 574.619,80	\$ 14.390,50	\$ 287,81
TOTAL (1)	\$ 6.547.616,81	\$ 171.970,98	\$ 3.439,42

Fuente: Estadística de Recaudación de impuestos año 2014 (SRI)
Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la tabla 4 se presenta la recaudación mensual y devolución del total de IVA y total devolución de IVA a turistas extranjeros.

Tabla 6. Recaudación y devolución IVA 2015

2015			
Mes	Impuesto al Valor Agregado	Devoluciones IVA	Devol. IVA Turista Extranjero
ENE	\$ 725.703,75	\$ 17.045,76	\$ 340,92
FEB	\$ 565.860,42	\$ 12.542,04	\$ 250,84
MAR	\$ 560.251,27	\$ 19.665,93	\$ 393,32
ABR	\$ 579.497,92	\$ 15.008,33	\$ 300,17
MAY	\$ 510.686,14	\$ 13.375,97	\$ 267,52
JUN	\$ 493.133,13	\$ 12.768,15	\$ 255,36
JUL	\$ 571.750,99	\$ 16.371,27	\$ 327,43
AGOS	\$ 512.756,27	\$ 15.375,80	\$ 307,52
SEP	\$ 511.628,64	\$ 11.364,68	\$ 227,29
OCT	\$ 489.004,18	\$ 9.073,10	\$ 181,46
NOV	\$ 509.242,10	\$ 4.929,69	\$ 98,59
DIC	\$ 470.921,03	\$ 577,44	\$ 11,55
TOTAL (1)	\$ 6.500.435,84	\$ 148.098,16	\$ 2.961,96

Fuente: Estadística de Recaudación de impuestos año 2015 (SRI)
Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la tabla 5 se presenta la recaudación mensual del IVA en la que se puede evidenciar un decrecimiento a nivel de recaudación y por ende afecta a la devolución del total de IVA como a la participación de devolución de IVA al turista extranjero.

Lo antes expresado, se evidencia en datos de los años 2014 y 2015 presentados por el Servicio de Rentas Internas, este concepto representa un 3% de las devoluciones totales por concepto de IVA por lo que la actividad económica tributaria no tiene mayor afectación.

Tabla 7. Proyección de recaudación de IVA 2016

2016 Proyeccion				
Mes	Impuesto al Valor Agregado	Devoluciones IVA	Devol. IVA Turista Extranjero	
ENE	\$ 602.815,94	\$ 12.341,00	\$	246,82
FEB	\$ 442.837,86	\$ 12.341,00	\$	246,82
MAR	\$ 455.016,82	\$ 12.341,00	\$	246,82
ABR*	\$ 500.223,54	\$ 12.341,00	\$	246,82
MAY	\$ 602.678,96	\$ 14.868,67	\$	297,37
JUN	\$ 602.678,96	\$ 14.868,67	\$	297,37
JUL	\$ 602.678,96	\$ 14.868,67	\$	297,37
AGOS	\$ 602.678,96	\$ 14.868,67	\$	297,37
SEP	\$ 602.678,96	\$ 14.868,67	\$	297,37
OCT	\$ 602.678,96	\$ 14.868,67	\$	297,37
NOV	\$ 602.678,96	\$ 14.868,67	\$	297,37
DIC	\$ 602.678,96	\$ 14.868,67	\$	297,37
TOTAL (1)	\$ 6.822.325,87	\$ 168.313,40	\$	3.366,27

Fuente: Estadísticas de recaudación de impuestos trimestral 2016 (SRI)

Elaborado por: La autora

La tabla 6 muestra una proyección de recaudación de IVA donde los datos a marzo del 2016 son los presentados en el portal de Servicios de Rentas Internas. Se considera para la proyección el promedio de los últimos 3 meses para el mes de abril y para los meses de mayo a diciembre se considera el promedio más el aumento del 17% del valor de recaudación de IVA, esto debido que a partir de mayo del 2016 se considera el aumento del 12% al 14% del IVA.

Tabla 8. Proyección de recaudación de IVA 2016

Año	2014	2015	2016*	% V.Nominal 2014-2015	% V. Nominal 2015-2016*
Impuesto al Valor Agregado	\$ 6.547.616,81	\$ 6.500.435,84	\$ 6.822.325,87	-0,72%	4,95%
Devoluciones IVA	\$ 171.970,98	\$ 148.098,16	\$ 168.313,40	-13,88%	13,65%
Devol. IVA Turista Extranjero	\$ 3.439,42	\$ 2.961,96	\$ 3.366,27	-13,88%	13,65%

Fuente: Estadísticas de recaudación de impuestos (SRI)

Elaborado por: La autora

Esta tabla muestra la variación y comportamiento de la recaudación de IVA del año 2014 y 2015 visualizando un crecimiento en la proyección del 2016 considerando las 3 medidas económicas que rigen a partir del mes de mayo en el aumento del porcentaje del IVA de 12% al 14%.

El objetivo principal de esta investigación se basa en el impacto tributario que genera la devolución del IVA al turista extranjero y con los datos obtenidos en este proyecto de investigación el porcentaje por devolución que tiene este incentivo tributario no genera mayor impacto hasta el momento ya que la devolución del IVA en el año 2014 fue de \$171.971,00, que comparando con el año 2015 bajó a \$148.098,00 es decir un decrecimiento del 0,71%.

Analizando los datos del presente año se puede determinar que en este 2016 lo más posible es que siga bajando por causa de desconocimiento por parte de los turistas que no conocen de este beneficio.

El Servicio de Rentas Internas tendrá un tiempo máximo de 120 días desde la fecha de la salida del Ecuador de los turistas extranjeros para la devolución del IVA por la compra de bienes producidos en el país y por la contratación de alojamiento turístico.

El beneficio otorgado a través de este reintegro se estimó en base al IVA de las compras e importaciones contabilizadas en el formulario de declaración 104 para estas instituciones. De esta manera, se estimó un gasto tributario equivalente de USD 56.1 millones por la compensación y reintegro de IVA en las compras gravadas que realizan estas instituciones.

2.5.4. Plazos y requisitos impuestos por el Servicio de Rentas Internas

Para solicitar la devolución del IVA. Existen varios tiempos establecidos por la Norma Tributaria del SRI para que los contribuyentes realicen su solicitud de devolución del Impuesto al Valor Agregado, de esta manera, hay un calendario trimestral para que los sujetos pasivos que decidan realizar el trámite lo puedan hacer oportunamente.

2.5.5. Caso Práctico

A continuación, se desarrolla un caso práctico sobre la devolución del IVA a los turistas extranjeros para su mayor entendimiento:

Jhon Cadavid de nacionalidad venezolana llegó al Ecuador como turista, se hospedó en el Hotel Oro Verde de la ciudad de Manta por 20 días y canceló \$1000,00 al finalizar su hospedaje. Adquirió 1 sombrero de paja toquilla en Montecristi Hat por un valor de \$20,00. Compró una filmadora Sony en Almacenes Tarqui por \$500,00 y adquirió joyas por un valor de \$700,00 en Joyería Marthita.

El contribuyente solicitó la devolución del IVA:

Tabla 9. Análisis caso práctico

Productos y servicios	Base Imponible	IVA	Valor total	Observaciones
Hospedaje	\$1.000,00	\$120,00	\$1.120,00	Sujeto a devolución
Sombreros	\$20,00	\$2,40	\$22,40	No es sujeto a devolución porque no llega a la base mínima
Filmadora Sony	\$500,00	\$60,00	\$560,00	No es sujeto a devolución porque no es un producto de producción nacional
Joyas	\$700,00	\$84,00	\$784,00	Sujeto a devolución

Fuente: Determinación de productos y servicios para devolución

Elaborado por: La autora

El turista extranjero se beneficiará para el cálculo de la devolución en los siguientes rubros:

- ✓ Hospedaje \$108,00
- ✓ Joyas \$84,00

El valor a devolver será del 50% de la base imponible, menos \$3,00 que corresponde a los costos administrativos, tal como se detalla a continuación:

Monto de devolución = Base imponible x 50% - costos administrativos

Monto de devolución = (192 x 50%) - 3,00

Monto de devolución = 96 - 3,00

Monto de devolución = 93

Con este caso práctico se puede entender de mejor manera el cálculo para la devolución de IVA a los turistas extranjeros

2.6. Análisis comparativo de la devolución del IVA a turistas extranjeros en Colombia, Argentina y Perú.

“El servicio de la devolución de impuestos al turista extranjero ya tiene más de 30 años funcionando en más de 40 países en el mundo. Sobre todo, las primeras potencias turísticas del Mundo como Francia, España, Inglaterra, Alemania e Italia han sabido aprovechar este gran beneficio a su favor para atraer más divisas extranjeras a su país”.

Colombia, Argentina y Perú se han unido al servicio de devolución de impuestos al turista extranjero, quienes guardan cierta similitud en el proceso devolutivo.

A continuación, se planteará los procesos de devolución del Impuesto al Valor Agregado en los países como Argentina, Colombia y Perú.

2.6.2. Proceso devolutivo en Argentina

La devolución de impuestos a turistas extranjeros en la República de Argentina se encuentra prevista en el Decreto 1099/98 y en las Resoluciones Generales 380 y 381 de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP).

“Los turistas extranjeros pueden solicitar el reintegro del IVA por las compras de bienes de producción nacional, iguales o superiores a setenta pesos (USD 15,15) efectuadas en el país”. (Administración Federal de Ingresos Públicos, 1999)

El importe a reintegrar es el importe del Impuesto al Valor Agregado contenido en la factura o tique factura (21%) menos el valor de la comisión administrativa.

Procedimientos para acceder al reintegro del IVA en Argentina

a) Compras en las tiendas adheridas al Sistema

- ✓ Se consulta el listado de los establecimientos autorizados en páginas web.
- ✓ Comprar en las tiendas adheridas al sistema de reembolso que exhiban el logotipo de “TAX FREE Shopping”
- ✓ Solicitar el “cheque de reintegro” junto con la factura o tique factura de compra.
- ✓ Acreditar ante el vendedor su condición de turista mediante la tarjeta o comprobante que entrega la Dirección Nacional de Migraciones más el documento de identidad o pasaporte.

b) Hacer inspeccionar los productos comprados

Al salir del país, los bienes adquiridos deben ser inspeccionados por personal de Aduanas junto con las facturas o tiques facturas de compra y los “cheques de reintegro”.

Sus cheques y facturas serán sellados por el funcionario interviniente. Si no se inspeccionan los bienes, no podrá solicitarse el reintegro.

c) Solicitar el reembolso

Con los cheques de reintegro sellados, se solicita el reembolso en los Puestos de Reintegro instalados en aeropuertos y terminales o realizar en forma postal depositando sus cheques en buzones habilitados en todos los puntos de salida del país.

d) Formas de Reintegro

Las formas de reintegro pueden realizarse de tres maneras:

1. En efectivo
2. Mediante acreditación en su tarjeta de crédito
3. Con un cheque bancario que será enviado al domicilio indicado por el turista.

e) Gastos administrativos

El régimen de reintegro del impuesto al valor agregado (IVA) lo realiza una empresa privada seleccionada por la Administración Federal de Ingresos Públicos, que es la encargada de las gestiones y proceso del reintegro del IVA a los turistas extranjeros, con cargo a los comerciantes vendedores de los bienes producidos en el país. Esta empresa adjudicada recibe una comisión porcentual, la misma que es calculada sobre el monto del reintegro, por la prestación del servicio, la que debe ser inversamente proporcional al importe total facturado, de manera tal que, para los reintegros de pequeño monto, el porcentaje de la comisión será mayor; y, para los importes altos de reintegro, la comisión será calculada mediante porcentajes más reducidos.

Además de esta comisión, la empresa adjudicataria percibe de los comerciantes adheridos al régimen una cuota anual de incorporación que no puede ser mayor de \$100.

2.6.3. Proceso devolutivo en Colombia

La devolución de impuestos a turistas extranjeros en la República de Colombia se encuentra prevista en el Decreto 2925 del 11 de agosto de 2008 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) devolverá a los turistas extranjeros que visiten Colombia, el cien por ciento (100%) del impuesto sobre las ventas (16%) que cancelen por las compras de bienes gravados en territorio nacional, previo el cumplimiento de los requisitos y procedimientos para la devolución. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2008)

La devolución del IVA (16%) a los turistas extranjeros aplica sólo para compras mínimas de \$176.000 pesos (sin incluir IVA) (USD \$ 96,91) (año 2011) por la adquisición de bienes de producción nacional. El valor máximo a devolver por turista es \$2.100.000,00 (USD \$1.156,34)

a) Bienes adquiridos por turistas extranjeros que dan derecho a la devolución del IVA.

Solamente otorgan derecho a la devolución del impuesto sobre las ventas los bienes relacionados a continuación, adquiridos por turistas extranjeros:

- Confecciones
- Calzado
- Perfumes
- Tapicería
- Discos compactos
- Artesanías
- Licores
- Alimentos de consumo humano
- Juguetería

- Esmeraldas y
- Joyería artesanal colombiana.

Los turistas extranjeros solicitan la devolución del IVA por la compra de los bienes mencionados anteriormente, cuando la cuantía de las mismas, incluido el IVA, será igual o superior a diez (10) Unidades de Valor Tributario (UVT). Como toda unidad de valor, el Uvt representa un equivalente en pesos, esto con el fin de lograr estandarizar y homogenizar los diferentes valores tributarios.

b) Procedimientos para acceder al reintegro del IVA en Colombia

Para efectos de la devolución del impuesto sobre las ventas, se efectuará el siguiente procedimiento:

- 1) Cuando el turista extranjero abandone el país y antes del respectivo chequeo con la aerolínea respectiva, presentará personalmente a la oficina designada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, ubicada en el aeropuerto internacional correspondiente, con el pasaporte original, el permiso de ingreso y permanencia de los turistas extranjeros, tarjeta migratoria, credencial expedida por la línea marítima o cualquier otro documento de ingreso, para agilizar el formato de solicitud de devolución que para el efecto prescriba la misma entidad mediante resolución, exhibiendo las facturas de venta.
- 2) El funcionario encargado de la revisión de los documentos, verificará que se cumplan los requisitos legales de identificación, fechas, valores, conceptos, legibilidad y demás aspectos relacionados con los mismos.
- 3) Una vez tramitado el formato, el funcionario competente, con fundamento en criterios basados en técnicas de análisis de riesgo o aleatoriamente, podrá determinar la práctica de la revisión de los bienes que otorgan derecho a devolución para establecer que efectivamente saldrán del país, utilizando para el

efecto las disposiciones establecidas por la DIAN para realizar las inspecciones físicas.

c) Término y forma para efectuar la devolución

La Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales, DIAN, en un término no mayor a tres meses, contados desde la fecha de la solicitud realizada en el aeropuerto internacional correspondiente, procede a abonar la devolución a la tarjeta de crédito indicada por el turista en el formulario de solicitud.

d) Gastos administrativos

Del valor a devolver se descontarán los costos financieros y gastos de avisos en que se incurra para abonar en la tarjeta de crédito del turista extranjero, el impuesto sobre las ventas objeto de devolución.

2.6.4. Proceso devolutivo en Perú

Al igual que Ecuador, esta aplicación se la realizó a partir de enero del 2011, debido a que anteriormente no se ejecutaron las normas específicas para su aplicación. La aprobación se encuentra estipulada en la Ley de Fomento al Comercio Exterior de Servicios.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en su Ley No. 29646, llamada Ley de Fomento al Comercio Exterior de Servicios, publicada el 01 de enero de 2011, en su artículo 76, se establece la Devolución de Impuestos a turistas. (Ley del Impuesto General a las Ventas, 2011)

La devolución se aplica directamente a los turistas extranjeros que visiten el Perú y que les hayan cobrado el Impuesto General a las Ventas (18%) en la adquisición de bienes y servicios de transporte público, expendio de comidas y bebidas, guía de

turismo, servicios de salud humana, odontología, estética corporal humana; como también espectáculos en vivo de teatro, zarzuela, conciertos de música clásica, ópera, opereta, ballet, circo y folclore nacional.

- **Requisitos para la devolución del Impuesto General de las Ventas**

Se establecen los siguientes requisitos:

- a) Los bienes adquiridos en establecimientos autorizados, durante los 60 días de permanencia del turista.
- b) La compra debe estar sustentada en factura (no se consigna RUC del comprador)
- c) La factura no debe incluir operaciones distintas a las que dan derecho a devolución.
- d) El precio de cada bien no debe ser inferior a S/. 50 PEN (19,16 USD) y que el IGV a devolver no debe ser inferior a S/.100.
- e) La compra debe haberse efectuado utilizando tarjeta de débito o crédito con validez internacional.
- f) El turista debe exhibir los bienes en el puesto de control
- g) Se debe presentar la constancia TAX FREE emitida por el establecimiento.
- h) El turista debe exhibir la tarjeta de crédito o débito.
- i) El turista debe indicar una dirección de correo electrónico.
- j) Aprobada la solicitud, el monto a devolver será abonada en la tarjeta de crédito o débito del turista.

Tabla 10. Cuadro Comparativo de los procesos de Devolución de IVA al Turista Extranjero en Ecuador, Argentina, Colombia y Perú

Detalle	ECUADOR	ARGENTINA	COLOMBIA	PERÚ
Documentos a adjuntar	Solicitud Documento de Identificación Facturas originales Anexo Devolución IVA	Factura cheque de reintegro	Pasaporte Tarjeta Migración Solicitud	Pasaporte Facturas Tarjeta Crédito
Bienes	Café, textiles, prendas de vestir, sombreros, chocolate y confites, calzado, artículos de cuero, bisutería, joyas, artículos de madera, mármol, yeso, corcho, vidrio, licores, bebidas no alcohólicas e instrumentos musicales, productos de mar y fruta	Producción Nacional	Confecciones, calzado, perfumes, tapicería, discos compactos, artesanías, licores, alimentos de consumo humano, juguetería, esmeraldas y joyería artesanal colombiana	No se detallan bienes
Servicios	Alojamiento turístico	Alojamiento turístico	No se considera el alojamiento turístico	Servicios de transporte público, expendio de comidas y bebidas, guía de turismo, servicios de salud humano, odontología, estética corporal humana, espectáculos en vivo de teatro, zarzuela, conciertos de música clásica, ópera, opereta, bailes, circo y folklore nacional
Valor mínimo por factura	50,00 USD	70 pesos (15,15 USD) igual o superior	176.000 pesos (96,91 USD) sin incluir IVA	Máximo 50 PEN (Sol Peruano) (19,16 USD)
Tiempo acreditación	120 días	Al momento de la salida del país	90 días	No lo determina
Gastos administrativos	6 puntos porcentuales del IVA, o sea el 50% del 12%	Comisión en base a monto del reintegro	Costos administrativos	No lo determina
Formas de reintegro	Tarjeta de crédito	Efectivo, acreditación tarjeta de crédito, cheque	Tarjeta de Crédito	Tarjeta de crédito o débito
Inspecciones o verificaciones de los bienes	Funcionarios de SENAE constatan físicamente los bienes adquiridos	Funcionarios de Aduanas constatan físicamente los bienes adquiridos	Funcionarios de Aduanas constatan físicamente los bienes adquiridos	Exhibir artículos en puestos de control
Valor a devolver	50% del IVA	21% del IVA menos el valor de la comisión	16% menos los costos administrativos	18% del IVA

Fuente: 1.- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN (Colombia), Devolución del IVA a los turistas extranjeros por la compra de bienes en el territorio nacional. Decreto 2925

2.- Administración Federal de Ingresos Públicos AFIP (Argentina) Resolución 380/99 Afip, Reintegro del IVA a turistas extranjeros. Normas complementarias.

3.- Servicios de Rentas Internas. Resolución NAC-DBERCG10-00723 Requisitos y procedimientos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) generado por la contratación de servicios de alojamiento turístico y/o adquisición de bienes producidos en el país, realizadas por turistas

Elaborado por: la autora

Luego de analizar el proceso de devolución de IVA a los turistas extranjeros de los países de Colombia, Argentina y Perú podemos constatar que casi todos tienen el mismo procedimiento a diferencia de Argentina que acreditan el valor a devolver de manera inmediata, todos los países mencionados lo hacen con el mismo propósito de atraer el turismo e incrementar la actividad económica en el país.

2.7. Marco Conceptual

✓ Turismo

Una de las definiciones del turismo son los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos.

✓ Turista Extranjero

Se entiende por turista extranjero, a los extranjeros, que ingresen al territorio ecuatoriano en calidad de turistas, que tengan su pasaporte vigente debidamente sellado con el respectivo ingreso al país, o cualquier otro documento otorgado por la autoridad migratoria correspondiente, los mismos que no estarán desarrollando ningún tipo de actividad lucrativa en el país y cuya estancia en el Ecuador no sea superior a 180 días.

✓ Servicio de alojamiento turístico

Es el servicio de hospedaje brindado en el territorio nacional por personas naturales o jurídicas debidamente registradas en el Ministerio de Turismo para ejercer la actividad turística de alojamiento y que deberán constar en el catastro que el Ministerio de Turismo remita al Servicio de Rentas Internas.

✓ **Agencias Operadoras De Turismo**

Son agencias de viajes operadoras las que elaboran, organizan, operan y venden, ya sea directamente al usuario o a través de los otros dos tipos de agencias de viajes, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país.

✓ **Operadoras de turismo receptivo**

Una Operadora de Turismo Receptivo indica que sus actividades consisten en ofrecer al turista servicios de calidad, haciendo que su visita y experiencia supere sus expectativas.

✓ **Sujeto Activo**

El Sujeto Activo del Impuesto al valor Agregado es el Estado. Lo administrara el Servicio de Rentas Internas (SRI).

✓ **Sujeto Pasivo**

El Sujeto Pasivo es la persona natural o jurídica que tiene que cumplir con el pago de las obligaciones impuestas por el Estado y el Servicio de Rentas Internas.

✓ **Servicio de Rentas Internas (SRI)**

Es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

✓ **Producto Interno Bruto (PIB)**

Es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado. EL PIB es un indicador representativo que ayuda a medir el crecimiento o decrecimiento de la producción de bienes y servicios de las empresas de cada país, únicamente dentro de su territorio. Este indicador es un reflejo de la competitividad de un país.

✓ **Generación de divisas**

La generación de divisas engloba un conjunto amplio de factores determinantes en el dinamismo de la economía dando como resultado el ingreso al mercado de dinero que ayudan al desarrollo de un territorio, estado o nación. En el caso del turismo constituye un aporte relevante en la generación de divisas.

Al finalizar el capítulo II se trata los antecedentes, aspectos generales y bases teóricas de la investigación, se analiza el artículo 30 de la Ley de Turismo que tiene como finalidad la devolución del IVA a los turistas extranjeros y el análisis de la Resolución No. NAC-DBERCG10-00723 que explica detalladamente el procedimiento de este incentivo tributario; se realiza un estudio con los países de Argentina, Colombia y Perú que también cuenta con este proceso de devolución de IVA a los turistas extranjeros; y, por último el marco conceptual que detalla los conceptos básicos .

Capítulo III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología

Según Arturo Elizondo López (2002), la investigación es un proceso que mediante la aplicación de métodos científicos procura obtener información relevante y fidedigna para verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

3.1.1. Tipo de investigación

Descriptivo y analítico, porque analiza los artículos, registros y procesos tributario en el marco del cumplimiento de leyes y disposiciones del régimen turístico; y ya recaudada ésta información se determinan las diferentes características que es la esencia de este estudio investigativo.

La investigación de campo tanto para encuestas a los turistas extranjeros y entrevistas a Directivos tanto del ámbito del Servicio de Rentas Internas (SRI) como del Presidente de la Cámara de Turismo del Guayas y colaboradores de los hoteles afiliados para la devolución del IVA que posibilitará realizar la conclusión final, donde se determinarán las causas y sus consecuencias tributarias de acuerdo a los resultados de la investigación.

3.1.2. Enfoque de la investigación

Para validar lo que se está aseverando en ésta investigación se consideró un enfoque cualitativo y cuantitativo, los 2 enfoques constituyen un proceso que a su vez, integran diversos procesos. El proceso cuantitativo es secuencial y probatorio, mientras el proceso cualitativo es en espiral. Al realizar las diferentes técnicas se fue analizando objetivamente el origen de los problemas, causas, efectos que se han venido suscitando con los turistas extranjeros; es decir "... se buscan las causas objetivas e históricas que

explique el comportamiento de los diferentes aspectos de la realidad que se investiga, se examinan las consecuencias que se desprenden del proceso y se definen las acciones para resolver la problemática” (Editores de Edibosco, 1992; pág. 259)

3.1.3. Técnicas de investigación e Instrumentos de la recolección de datos

A fin de explicar, desarrollar y evaluar el objeto de estudio de ésta investigación, se realizó la toma de muestras por medio de una encuesta a turistas extranjeros que han visitado Ecuador y que están saliendo vía aérea, es decir que salen del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo y que el Servicio de Rentas Internas tiene una isla en el sitio para dar toda la información del caso, ayudando a socializar este beneficio tributario para los turistas extranjeros.

Se realizaron dos entrevistas a nivel Gerencial como es al Eco. Antonio Avilés Sanmartín, Ex Director Zonal del Servicio Rentas Internas (2014); y, al Ab. Fernando Hacay, Presidente de la Cámara de Turismo del Guayas y dos entrevistas a colaboradores del Hotel Oro Verde de Guayaquil y HM International International para saber sus impresiones en cuanto a la problemática expuesta en ésta investigación.

Como último punto, se realizó un Focus Group compuesto de 5 turistas extranjeros donde se realizaron preguntas relacionadas al tema de investigación; en resumen, se aplicaron técnicas de investigación científica tales como:

- Encuesta en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo
- Entrevistas a Ex directivo del SRI y Directivo de la Cámara de Turismo
- Entrevistas a personal del departamento de servicio al cliente del Hotel Oro Verde de Guayaquil y Hm International Hotel
- Focus Groups a visitantes extranjeros.
- Observación y análisis de datos.

3.1.3.1. La observación

La observación directa se utilizará al momento de realizar la encuesta a cada visitante extranjero, para según esta técnica establecer una opinión personal de los acontecimientos.

3.1.3.2. La Encuesta

Es breve y muy útil para determinar un criterio bastante acertado de la opinión de los encuestados sobre la posibilidad de contar con mejores procedimientos para la devolución del IVA.

3.1.3.3. Entrevistas

La entrevista se le hace a una persona y es totalmente cualitativa.

- 1) Está programada la cita, se habla de un tema específico y no se toma nota de lo hablado, a lo sumo se graba la conversación y se apunta los nombres claves que pueda llegar a olvidar luego para la transcripción de la entrevista.
- 2) Se elige a la persona que debe ser un profesional relacionado al tema investigado
- 3) Tiene un fin marcado sobre la investigación
- 4) Lo que se busca es la verdad sobre un hecho o el pensar de esa, situación o persona
- 5) En una entrevista, el tipo de preguntas permite que el entrevistado de su opinión de manera abierta sobre el tema.

3.1.3.4. Focus Groups

Un Focus Group es una técnica de recolección de datos para saber la percepción de las personas en torno a un tema en particular en la cual se busca obtener información acerca de la opinión de los usuarios, del tema a investigar.

Un Focus Group es un tipo de entrevista de grupo compuesto por personas a las que corresponde una política de desarrollo o una intervención. Su función es obtener información sobre sus opiniones, actitudes y experiencias o incluso explicitar sus expectativas con respecto a esta política o esta intervención.

3.2. Variables de investigación

Tabla 11. Variable independiente: Cumplimiento de la Devolución del IVA al turista extranjero

Variable Independiente	Conceptos	Operacionalización	Técnica Instrumental
Cumplimiento de la Devolución del IVA al turista extranjero	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beneficios turísticos y tributarios. ▪ Obligaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de normativas tributarias y de turismo vigentes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista, ✓ Encuesta, ✓ Focus Group

Tabla 12. Variable dependiente: Impacto Tributario en el Ecuador

Variable dependiente	Conceptos	Operacionalización	Técnica Instrumental
Impacto tributario en el Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indagación ▪ Análisis ▪ Causas y Efectos ▪ Evaluación 	Análisis de los resultados de encuestas y entrevistas.	Técnica de observación

Elaborado por: La Autora.

3.3. Población y muestra

La población, se tomarán de acuerdo a la media de los datos oficiales que se obtuvieron de la Dirección de Turismo Ecuatoriana, histórico que proporcionarán sobre los turistas extranjeros que salieron del país durante el año 2014, que hayan comprado, visitado y estén saliendo del Ecuador vía aérea.

Según Selítiz (1974), el concepto de población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”

Según Levin & Rubin (1996), el concepto de población estadística es “el concepto de población en estadística va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. Se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes”.

3.3.1. Muestra

Según Murria R. Spiegel (1991), citado por (Issuu, 2014), dice: “la muestra estadística consiste en: “una representación de algunos elementos de la población, pero no de todos”

De acuerdo a (Comunidad de Madrid, 2015), el significado de muestra estadística es “un subconjunto de la población que es estudiado a partir de la cual se sacan conclusiones sobre las características de la misma” (p. 3). La muestra elegida será un referente y de las respuestas obtenidas se determinará las estrategias y pasos a seguir con el objeto de ejecutar un análisis de los resultados tabulados.

Para definir el tamaño de la muestra, se aplica la fórmula tomada del libro de (Illescas, 2008) en su publicación “Métodos y Técnicas de Investigación”, donde explica cómo obtener la muestra de acuerdo a parámetros establecidos en base a sus investigaciones, la que a continuación se detalla:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Fórmula de la muestra:

La simbología representa los siguientes parámetros:

- n = Tamaño de la muestra
- σ = constante de la varianza poblacional (0,50)
- N = tamaño de la población
- e = error máximo admisible (al 5%).
- Z = Coeficiente de corrección del error (2).

Dónde:

$$\sigma = 0,50$$

$$z = 1,96$$

$$e = 0,05$$

$N = 1.556.991$ número de llegadas de extranjeros a Ecuador por turismo
(Ministerio de Turismo, 2014)

$$\frac{(1556.991)((0,50)^2(1,96)^2)}{(1556.991 - 1)(0,05)^2 + (0,50)^2(1,96)^2}$$

$$= \frac{1.495.334,16}{3893,44}$$

= 384,07 es decir 385 turistas extranjeros

De acuerdo a la aplicación de la fórmula se entrevistaron 400 turistas extranjeros.

3.3.2. Cronograma de actividades de Instrumentos de investigación.

Tabla 13. Actividades de instrumentos de investigación

Actividades	Meses	Febrero 2016				Marzo 2016			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	Semanas								
OBSERVACIÓN									
Aeropuerto Simón Bolívar de Guayaquil			X	X	X				
FOCUS GROUP									
Planificación						X	X		
Realización en aeropuerto								X	
Elaboración de Informe								X	
ENCUESTAS									
Realización de cuestionario									X
Aprobación de cuestionario									X
Realización de encuestas									X
Procesamiento/Revisión de Base de Datos									X
Elaboración de Análisis estadístico									X

Fuente: Propia, a partir de la investigación.

Elaborado por: La Autora.

3.3.3. Etapas de recopilación de datos

Este proceso de investigación se realizó en 3 etapas para la recopilación de datos e información:

- a) La etapa primera etapa fue la Observación de visitantes extranjeros que pudieran y quisieran colaborar en este estudio de mercado.
- b) La segunda etapa fue realizar el Focus Group, que constó de los siguientes pasos:

- Se reunió a 5 visitantes extranjeros, que compartieron ideas y opinaron sobre ésta investigación, que es sobre la devolución del IVA en Ecuador.
 - La Moderadora, fue quien dirigió el grupo e hizo una serie de preguntas acordes a lo de la devolución del IVA, que por supuesto ya estaban desarrolladas
 - Grabadora y demás artefactos tecnológicos para la sesión.
 - Como fue en el aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo, se lo hizo en una de las cafeterías del mismo.
 - Se tuvo una guía de preguntas para realizarlas y que está disponible en el anexo No. 4
 - Cuaderno de notas y bolígrafo, para apuntar algún dato de mayor relevancia.
 - Elaboración del informe.
- c) La tercera etapa fueron las Encuestas; constó del siguiente proceso:
- Elaboración y aprobación del cuestionario.
 - Capacitación 2 encuestadores.
 - Recopilación de información.
 - Revisión y digitación de encuestas.
 - Procesamiento de bases de datos en Excel (programación de ingreso de datos, como preguntas, tabulación y gráficos).
 - Elaboración del informe ya expuesto en este capítulo.

3.4. Análisis de Resultados de Encuestas

Se realizó una encuesta a 400 turistas extranjeros en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil para determinar si tienen conocimiento acerca del proceso de devolución de IVA al turista extranjero.

Pregunta 1

Tiene conocimiento usted del proceso de devolución de IVA al turista extranjero?

Do you have knowledge of the process to return the VAT (Value added tax) to the foreign tourist?

Tabla 14. Tiene conocimiento usted del proceso de devolución de IVA al turista extranjero?

SI	80	20%
NO	320	80%
N/C	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

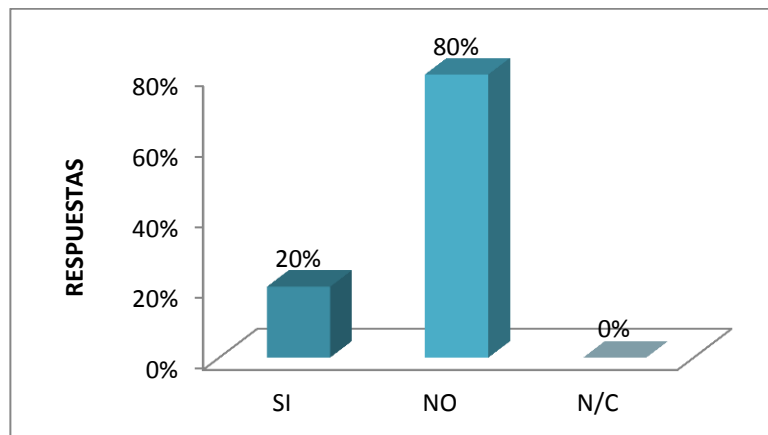


Gráfico 1. Tiene conocimiento usted del proceso de devolución de IVA al turista extranjero?

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

Realmente pocos turistas extranjeros (20a%) tienen conocimiento de la devolución del Impuesto Al Valor Agregado (IVA) que el Ecuador hace y tiene por ley hacerlo, frente a un 80% que no conoce de este beneficio. Recomendable sería que existan y haya proyectos relacionados a difundir este beneficio que a la larga daría excelentes resultados como es el incremento de turistas por este motivo.

Pregunta 2

¿Lleva bienes producidos en el Ecuador a su lugar de residencia?

Carries goods produced in Ecuador to their place of residence?

Tabla 15. *¿Lleva bienes producidos en el Ecuador a su lugar de residencia?*

SI	320	80%
NO	80	20%
N/C	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

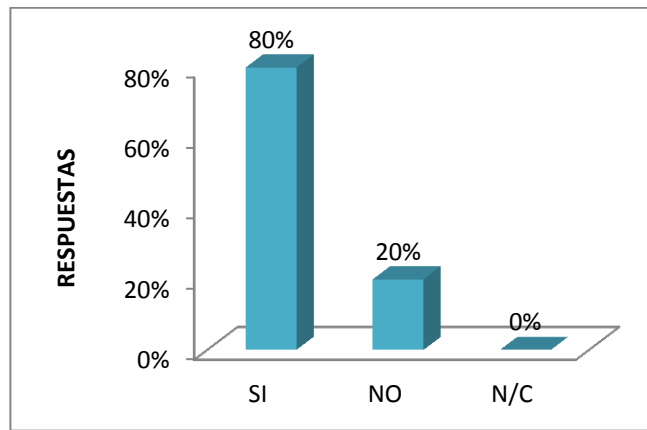


Gráfico 2. *¿Lleva bienes producidos en el Ecuador a su lugar de residencia?*

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

De los encuestados, un 80% indicó que sí llevaban bienes producidos en Ecuador y que lo llevaban para sus países de origen, un 20% expresó que no porque ya han venido otras veces y en otras ocasiones si han llevado. Sería una buena opción en difundir más este beneficio que se le ofrece al turista ya que por lo general siempre se llevan recuerdos del lugar que visitan.

Pregunta 3

¿Le brindaron información acerca del proceso de devolución del IVA?

Did they provide information about the process of the VAT refund?

Tabla 16. *¿Le brindaron información acerca del proceso de devolución del IVA?*

SI	40	10%
NO	360	90%
N/C	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

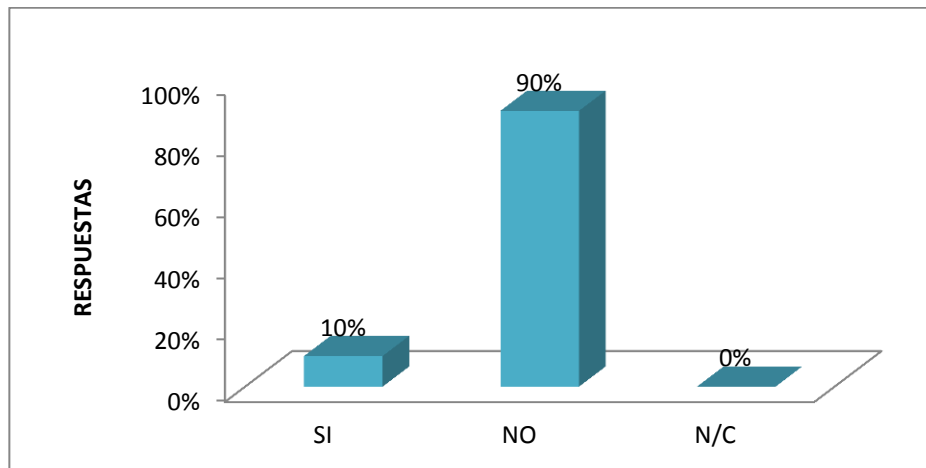


Gráfico 3. *¿Le brindaron información acerca del proceso de devolución del IVA?*

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

De los encuestados, un 90% expresó que a su llegada no le dieron ninguna información respecto a que les pueden devolver el valor del IVA cuando compran objetos o bienes hechos en Ecuador, sólo un 10% expresó que al llegar al hotel donde se hospedarían tan sólo había un anuncio sobre la devolución que a ellos les podrían hacer. Es de confirmar con ésta respuesta que ciertamente falta mucha más publicidad o socializar por parte del Gobierno.

Pregunta 4:

¿Lleva consigo las facturas por compras de bienes producidos en el Ecuador o por la contratación de servicios de alojamiento?

Carries invoices for purchases of goods produced in Ecuador or the hiring of hosting service?

Tabla 17. ¿Lleva consigo las facturas por compras de bienes producidos en el Ecuador o por la contratación de servicios de alojamiento?

SI	100	25%
NO	300	75%
N/C	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

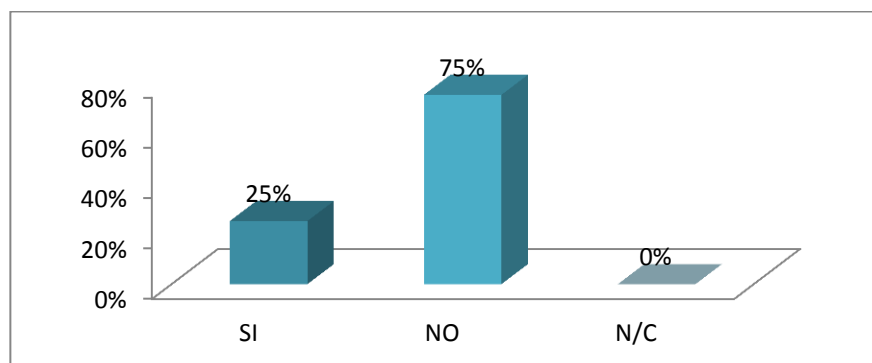


Gráfico 4. ¿Lleva consigo las facturas por compras de bienes producidos en el Ecuador o por la contratación de servicios de alojamiento?

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

En ésta pregunta indicaron los encuestados en un 75% que no llevan consigo facturas de lo comprado o por contratar servicio de alojamiento de los lugares visitados en Ecuador; es decir, que si todos estos turistas extranjeros que visitan nuestro país Ecuador, supieran de la devolución del Impuesto al Valor Agregado IVA y que deben guardar sus facturas y hacer el trámite respectivo ya que es una manera de recuperar algo de efectivo del ya gastado y beneficio para ellos, sería visto positivamente nacional e internacionalmente.

Pregunta 5:

¿Le brindaron acertadamente la información del proceso de devolución del IVA?

Did they provide the information correctly on the process of the VAT refund?

Tabla 18. ¿Le brindaron acertadamente la información del proceso de devolución del IVA?

CREEN QUE SI	114	29%
CREEN QUE NO	152	38%
N/C	134	34%
TOTAL	400	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

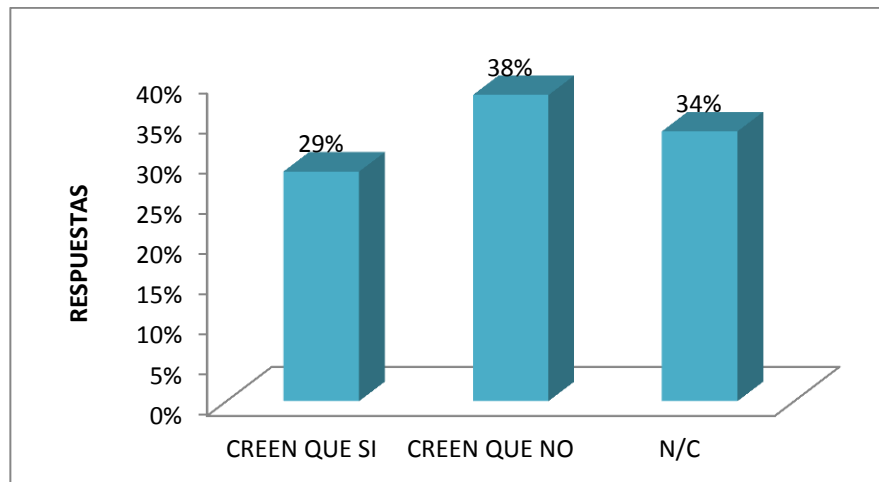


Gráfico 5. ¿Le brindaron acertadamente la información del proceso de devolución del IVA?

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

Un 38% cree que no, otro 34% no contesta y un 29% cree que si le dieron bien la información. Con ésta respuesta queda demostrado fehacientemente, cuán importante sería invertir en dar a conocer mediante todos los medios posibles la devolución del Impuesto Al Valor Agregado (IVA). Es de mencionar y recalcar que durante los días que se realizaron las encuestas, no se observó la presencia de funcionarios del SRI proporcionando información de este beneficio a los turistas extranjeros.

Pregunta 6:

¿Cree Usted que debería haber mayor difusión del proceso de devolución?

Do you think there should be greater dissemination of the refund process?

Tabla 19. *¿Cree Usted que debería haber mayor difusión del proceso de devolución?*

SI	360	90%
NO	40	10%
N/C	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

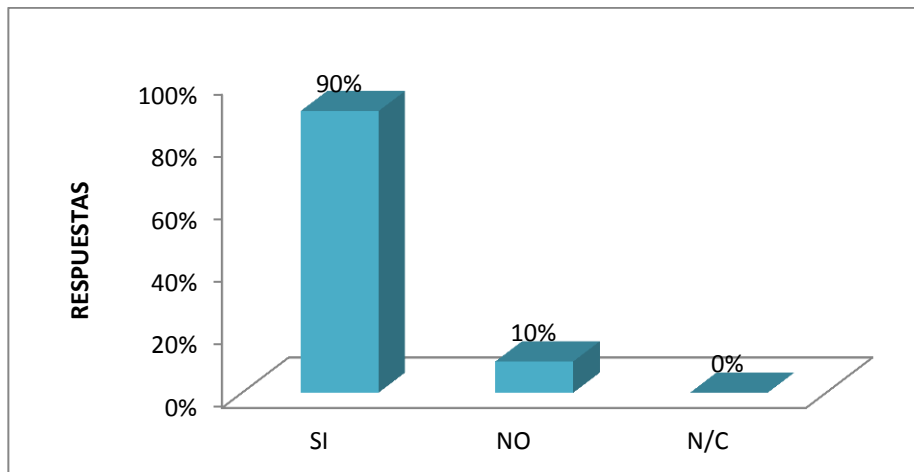


Gráfico 6. *¿Cree Usted que debería haber mayor difusión del proceso de devolución?*

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

Los encuestados reaccionaron con un SI en un 90% que debería de ser mejor difundido y de una manera continua, mientras que un 10% respondió que como ellos si conocían porque pasan viajando y en otros países también hay éste beneficio para el turista extranjero, ellos ya conocían al respecto. Muestra clara de que los turistas quisieran saber más al respecto.

Pregunta 7:

¿Solicitó Usted la devolución del IVA por los servicios y/o la compra de bienes realizados en el Ecuador?

Did you request a tax refund for the purchase of Ecuadorian goods & services?

Tabla 20. *¿Solicitó Usted la devolución del IVA por los servicios y/o la compra de bienes realizados en el Ecuador?*

SI	20	5%
NO	380	95%
N/C	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

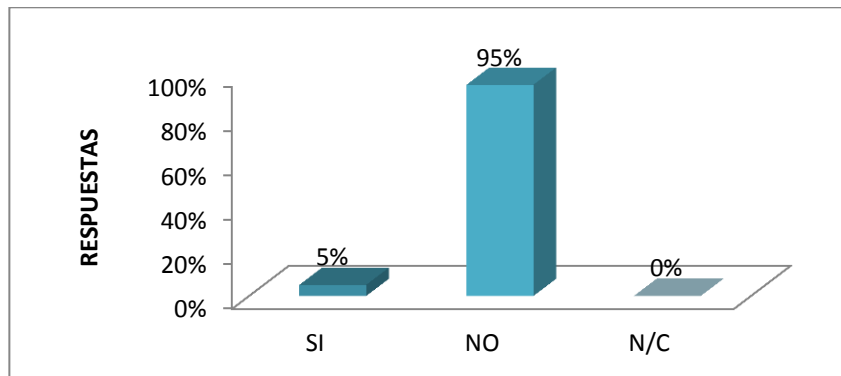


Gráfico 7. *¿Solicitó Usted la devolución del IVA por los servicios y/o la compra de bienes realizados en el Ecuador?*

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

De los 400 turistas extranjeros que se encuestó un 95% no solicitó la devolución, y tan sólo unos pocos es decir un 5% solicitaron la devolución porque sabían de la devolución del Impuesto Al Valor Agregado (IVA) que debe hacer cada Gobierno a los turistas extranjeros, pues el saberlo no es suficiente, es necesario que haya iniciativas en la entrega de información, pues el stand ubicado en la sala de embarque haya alguna oficina donde se dé información y/o se dé este servicio sin costo alguno al turista.

Pregunta 8:

¿En otros países que Usted ha visitado ha realizado la devolución del IVA?

In other countries that you have visited have you processed the VAT refund ?

Tabla 21. *¿En otros países que Usted ha visitado le han realizado la devolución del IVA?*

SI	120	30%
NO	280	70%
N/C	0	0%
TOTAL	400	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

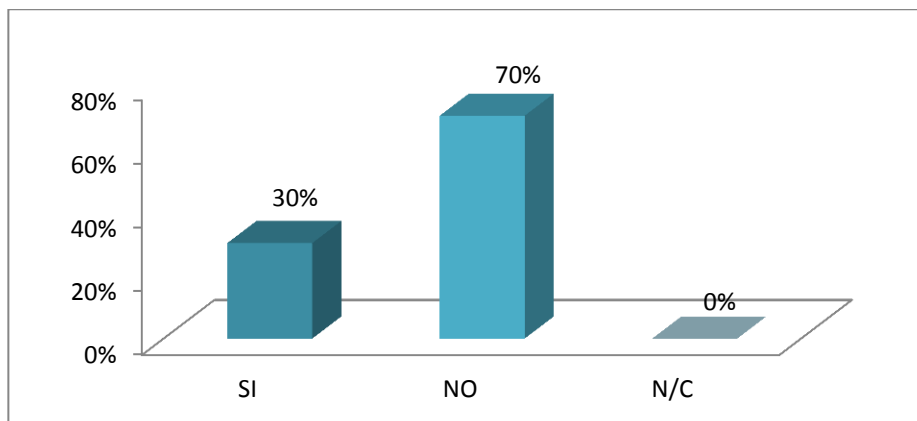


Gráfico 8. *¿En otros países que Usted ha visitado le han realizado la devolución del IVA?*

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

De los 400 turistas extranjeros encuestados respondieron en un 70% que no han solicitado el IVA en otros países que han visitado; y un 30% sí le han efectuado la devolución del IVA.

Pregunta 9:

¿Cuántos días Usted permaneció en Ecuador?

How many days you stayed in Ecuador?

Tabla 22. ¿Cuántos días Usted permaneció en Ecuador?

1 SEMANA	100	25%
2 SEMANAS	200	50%
3 SEMANAS	20	5%
4 SEMANAS	60	15%
MAS DE 1 MES	20	5%
TOTAL	400	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

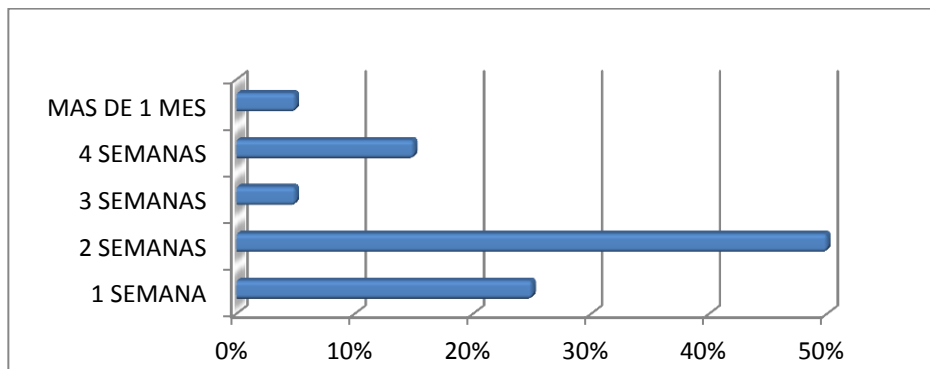


Gráfico 9 ¿Cuántos días Usted permaneció en Ecuador?

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.
Elaborado por: La Autora.

Análisis:

En ésta pregunta un 50% se quedaron en Ecuador 2 semanas, un 25% se quedaron 1 semana, un 15% se quedaron 4 semanas, un 5% se quedaron 3 semanas y otro 5% se quedaron más de un mes, con esto se deduce que se quedan un tiempo más o menos largo en Ecuador (2 semanas), tiempo que el ecuatoriano de cualquier región debe dar correctamente información sobre la devolución del IVA a los turistas extranjeros, y que el Gobierno es el llamado a socializar en general a todo el país sobre este beneficio, mismo que a la larga sería un plus incorporado para captar más la afluencia de turistas extranjeros.

Pregunta 10:

¿Qué ciudades del Ecuador visitó?

What cities of Ecuador did you visited?

Tabla 23. ¿Qué ciudades del Ecuador visitó?

Puerto López	60	5%
Montanita. Ayampe	80	7%
Quito, Baños	260	24%
Guayaquil	300	27%
Salinas	80	7%
Manta	60	5%
Cuenca, Mindo, Otavalo	180	16%
Galápagos	80	7%
TOTAL	1100	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros.

Elaborado por: La Autora.

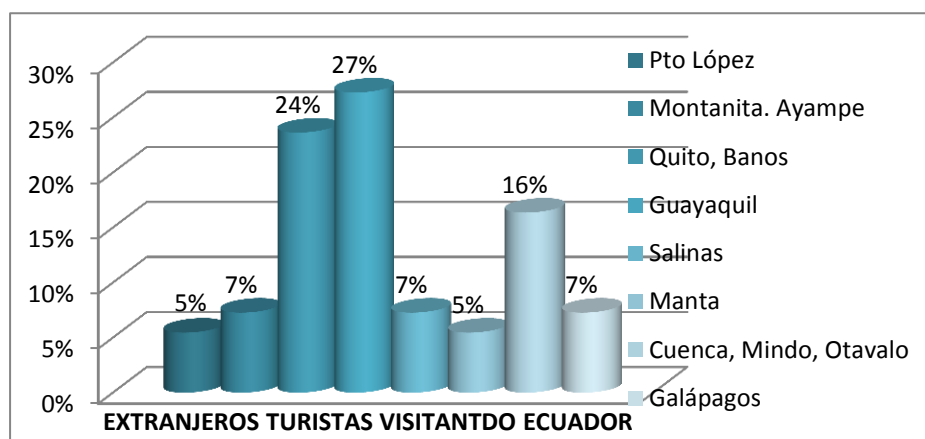


Gráfico 10. ¿Qué ciudades del Ecuador visitó?

Fuente: Elaboración propia, a partir de encuesta realizada a Turistas extranjeros

Elaborado por: La Autora.

Análisis:

La ciudad más visitada es Guayaquil con el 27%, seguida por Quito y Baños con el 24%, y el 49% restante está distribuido entre las ciudades de Puerto López, Montañita, Salinas, Manta, Cuenca, Mindo, Otavalo y Galápagos, por lo que el Estado tiene una labor importante por realizar, a través de la difusión por los medios correspondientes la diversidad de climas, atractivos tributarios para los turistas extranjeros.

3.4.1. Conclusión de Encuestas

En cuanto al análisis de las encuestas realizadas a los turistas extranjeros en el Aeropuerto de Guayaquil podemos determinar que los mismos no tienen el debido conocimiento para la devolución del IVA.

Si bien es cierto en la actualidad la devolución del IVA al turista extranjero no impacta en la actividad tributaria del Ecuador porque solo una mínima cantidad de turistas (2%) acceden a este beneficio. Por esta razón el Estado junto con los otros organismos de control tales como el Servicio de Rentas Internas y el Ministerio de Turismo tienen que elaborar estrategias para la difusión y socialización de este beneficio y establecer mecanismos para que este incentivo sea reconocido nacional e internacionalmente y que de esta manera el turismo en el Ecuador se incremente de manera efectiva.

3.5. Resultados de entrevistas

Tabla 24. Entrevista a Abg. Fernando Hacay, (e) Presidente de Cámara de Turismo de Guayaquil

ENTREVISTADO	TEMA	PUNTOS POSITIVOS	PUNTOS NEGATIVOS
<p>Señor Abg. Fernando Hacay Encargado de Presidencia de Cámara de Turismo de Guayaquil</p> 	<p>Devoluciones del IVA al Turista Extranjero</p>	<p>En los últimos 5 años, de acuerdo a las cifras que se tienen el turismo extranjero ha aumentado favorablemente en el Ecuador.</p> <p>Con relación a los años anteriores si ha habido una mejora, se puede decir que la tecnología ha ayudado de cierta manera para informar a los turistas sobre este beneficio.</p> <p>No creo que afecta a la economía del País, porque mientras más cantidad de turistas vengan a Guayaquil invierten más, pero no acceden en un mayor porcentaje a la devolución del IVA, básicamente gastan en alojamiento y en la compra de productos de manufactura nacional, pero no realizan el respectivo procedimiento para la devolución del IVA</p>	<p>Falta mejorar en la práctica ya que no está dando resultados positivos.</p> <p>Está haciendo falta un poco más de inversión en el aspecto turístico, que el Gobierno junto con el Municipio inviertan en más lugares turísticos en la ciudad de Guayaquil.</p> <p>No es lo suficientemente ágil para la devolución del IVA.</p> <p>Aparte del SRI depende más de las políticas de la disposición legal, ya que existen otros países en los cuáles se exonera el IVA al momento de hospedarse o comprar los productos.</p>

Fuente: Elaboración propia, a partir de entrevista realizada al Abg. Fernando Hacay

Elaborado por: La Autora.


3.5.1. Conclusión de entrevista Sector Turístico

La entrevista realizada al Abg. Fernando Hacay representante del Presidente de la Cámara de Turismo del Guayas, se determinó que la devolución del IVA a los turistas extranjeros, no están surtiendo el efecto como ellos esperaban desde que se puso en vigencia la Ley, más bien por falta de capacitación, socialización y propaganda por parte de los organismos que están inmersos en las diferentes instituciones gubernamentales como son el Servicio de Rentas Internas, las diferentes Cámaras de Turismo de cada ciudad, la Cámara de Turismo Nacional y la Asociación de Hoteles del Ecuador, para que con recursos propios y acuerdos internos y en conjunto llevar a cabo un análisis exhaustivos del papel que le toca a cada uno como ente receptor del turismo nacional, puesto que al poner en práctica el trabajo en equipo lograrán atraer y colaborar como un valor agregado conjuntamente con el Gobierno, se logrará atraer aún más a los turistas extranjeros.

Desde el punto de vista turístico se determina que es muy poca la aceptación que está teniendo este incentivo para los turistas y no genera un alto impacto tributario para el país, ya que la mayoría de los turistas desconocen que en el Ecuador ya cuenta con este incentivo tributario para que incremente el turismo en el país. A pesar de que se estableció la devolución del IVA para los turistas extranjeros no ha tenido gran acogida por falta de difusión del mismo por lo que esto genera que no haya mayor incremento de compra de los productos elaborados en Ecuador y a su vez la industria nacional no se incrementa.

Los turistas afirman que la devolución del IVA es una buena estrategia para incrementar el turismo en el Ecuador y que este proceso debe manejarse de una manera rápida y efectiva para que los turistas no se les dificulten acceder a este beneficio.

Tabla 25. Entrevista a Ec. Antonio Avilés S., Ex director Zonal del Servicio Rentas Internas de Guayaquil en el año 2014

ENTREVISTADO	TEMA	PUNTOS POSITIVOS	PUNTOS NEGATIVOS
<p>Señor Eco. Antonio Avilés Sanmartín, Director Zonal del Servicio Rentas Internas de Guayaquil en el año 2014</p> 	<p>Devoluciones del IVA al Turista Extranjero</p>	<p>Agilidad en proceso: Una vez que se termina con la presentación de la documentación, la administración tributaria actúa inmediatamente para la acreditación del valor. Una vez acreditado a la tarjeta de crédito de la persona que solicitó la devolución se notifica vía e-mail. No se han conocido casos en los que un turista no esté de acuerdo con la acreditación respectiva del valor.</p> <p>Mayor conocimiento y difusión por parte de las instituciones y de los establecimientos que forman parte de la actividad turística para prestar un servicio de calidad al extranjero.</p>	<p>Muy pocos, básicamente el 2% de los ecuatorianos conocen acerca de la devolución del IVA al turista extranjero.</p> <p>Hace falta una mayor difusión a través de las páginas web de turismo o de Ministerios por los servicios que prestan o productos de manufactura nacional que están calificados para que el turista pueda solicitar la devolución correspondiente del IVA.</p> <p>Del 100% solo el 10% aproximadamente presentan la respectiva documentación para la devolución del IVA.</p>

Fuente: Elaboración propia, a partir de entrevista realizada al Eco. Antonio Avilés Sanmartín

Elaborado por: La Autora.


3.5.2. Conclusión entrevista sector Tributario

La entrevista realizada al Ec. Antonio Avilés Sanmartín Director Zonal del Servicio de Rentas Internas año 2014, se pudo constatar que el Estado en conjunto con el SRI no han podido fortalecer la difusión de la devolución de IVA a los turistas extranjeros generando poca aceptación por parte de los turistas, éste resultado se obtiene evidentemente ya que apenas solo el 2% máximo de los turistas aplican para la solicitud para la devolución de dicho impuesto.

Como se puede observar no genera un alto impacto tributario en el país, pero si hubiera una buena difusión de este incentivo tributario generando la aceptación de todos los turistas para que a su salida del país apliquen la solicitud de devolución del IVA por la compra de bienes producidos en el país y por alojamiento turístico, se pudiera generar problemas en el presupuesto general del Estado, ya que como todos sabemos la recaudación de impuestos a nivel general ayuda a que se incremente dicho presupuesto.

Por parte del Servicio de Rentas Internas no está en consideración en darles mayor énfasis a la difusión, propagandas, etc., para la devolución del IVA a los turistas extranjeros, pero si han pensado en que en los próximos años darle mayor acogida a este beneficio para que el Turismo en el Ecuador incremente.


Tabla 26. Entrevista a personal del servicio al cliente del Hotel Oro Verde afiliado para la devolución del IVA al turista extranjero

HOTELES	TEMA	PUNTOS POSITIVOS	PUNTOS NEGATIVOS
 <p>Hotel Oro Verde Srta. Andrea Monroy (Información y Servicio al cliente)</p>	<p>Devoluciones del IVA al Turista Extranjero</p>	<p>Se ha aumentado la demanda de turistas que han llegado a la ciudad a partir de las distintas promociones que le han hecho al país para promocionarlo.</p> <p>El hotel cuenta con la publicidad o afiche dado por el SRI para que esté a la vista de los turistas extranjeros y puedan acceder a este beneficio.</p> <p>Se da el formulario para que el turista lo llene y adjunte las facturas para que proceda a la devolución.</p>	<p>Los turistas extranjeros se quejan muchas veces de que es un procedimiento tedioso el estar adjuntando las facturas y mostrando a la salida del país los bienes que han adquirido.</p> <p>No hay mayor apoyo por parte del SRI para que los colaboradores brinden una ayuda eficiente a los turistas al momento de preguntar sobre este beneficio.</p> <p>No existe capacitación al personal acerca de la devolución del IVA y por ende los turistas prefieren no acceder a este beneficio por lo dificultoso que puede llegar a ser.</p>

Fuente: Elaboración propia, a partir de entrevistas realizadas a colaboradores de hoteles afiliados.

Elaborado por: La Autora.

Tabla 27. Entrevista a personal de servicio al cliente de HM International Hotel afiliado para la devolución del IVA al turista extranjero

HOTELES	TEMA	PUNTOS POSITIVOS	PUNTOS NEGATIVOS
 <p>HM International Hotel Srta. Juliana Zambrano (Servicio al cliente)</p>	<p>Devoluciones del IVA al Turista Extranjero</p>	<p>Si se ha incrementado la demanda de turistas en los últimos años.</p> <p>El Hotel cuenta con el afiche dado por el SRI para que los turistas accedan a este beneficio</p> <p>La persona que se encuentra en la recepción del hotel da el formulario para que los turistas lo llenen y puedan realizar el proceso de la devolución del IVA.</p>	<p>Algunos turistas no optan por acceder a este beneficio ya que tienen que tener a la mano los bienes adquiridos y las facturas de las compras realizadas.</p> <p>El SRI no brinda la debida capacitación a las personas de los hoteles para que ayuden a los turistas a un mayor entendimiento para la devolución del IVA.</p>

Fuente: Elaboración propia, a partir de entrevistas realizadas a colaboradores de hoteles afiliados.

Elaborado por: La Autora.

3.5.3. Conclusión entrevista sector Hotelero

En las entrevistas realizadas al personal de servicio al cliente del Hotel Oro Verde de Guayaquil y HM International Hotel pudimos constatar que el Servicio de Rentas Internas no brinda un buen apoyo al sector hotelero para que este beneficio sea acogido de manera efectiva por los turistas, ya que no existe por parte del sector tributario capacitaciones al momento en que los hoteles se afilian para la devolución del IVA al turista extranjero.

En los últimos años se ha evidenciado el aumento de demanda de turistas extranjeros en el Ecuador, pero no todos se acogen a este beneficio por la falta de información que se tiene al respecto. La mayoría de los turistas que llegan a los hoteles no conocen sobre este beneficio que les brinda el Ecuador y se da a conocer por la publicidad que está en la recepción de los hoteles afiliados, pero no se les brinda mayor información porque realmente no se conoce a fondo este tema y encuentran algo complicado el estar guardando las facturas y llenando formulario para presentarlo en el aeropuerto antes de su salida del país.

Se entrevista al personal de servicio al cliente ya que ellos son los encargados de brindar la información necesaria para que los turistas extranjeros accedan a este beneficio.

3.6. Análisis y resultados de Focus Group

3.6.1. Guía de Trabajo

Comprender los posibles comportamientos de los turistas extranjeros y sus percepciones de necesidad y/o beneficios o dificultades para solicitar el reintegro de la devolución del IVA en todo lo que haya comprado y es de hechura en el Ecuador.

3.6.2. Resultados del Focus Group


El estudio se realizó en la ciudad de Guayaquil, el cual contó de 1 grupo formado por 6 personas entre hombres y mujeres de diferentes edades, de 18 años en adelante, a las cuales se les hizo una serie de preguntas para recoger información de varios puntos de opinión, sin distinción de nivel socio-económico y que quiera que le devuelvan el IVA ya pagado por compras realizadas en Ecuador.

Lo primero que se les viene a la mente a las personas cuando se les nombra “devolución del impuesto o IVA”, lo asocian con papeleo, llenar formulario y la inspección que no lo hacen en Guayaquil sino en Quito, aquí en Guayaquil se llevan todos las facturas de las compras realizadas y de hospedaje cuando se están saliendo del país, en una isla que ha puesto el SRI para hacer una revisión y recepción de formularios, aparte de brindar el servicio de ayudarles en lo que más puedan, por último después de dejar todo esto, esperar de 30 a 60 días la devolución por medio de alguna tarjeta de crédito que indique el turista extranjero.

Lamentablemente ninguno está ni de acuerdo ni conforme con este proceso ya que en primera instancia es engorroso, no es práctico y peor aún hacerlo cuando se van del País. Sus impresiones son “como que nunca va a suceder”, pues también mencionan cosas negativas como que a veces compran en el país y tienen sus facturas, pero sólo el hecho de que en el Aeropuerto se lo haga causa molestias.

La percepción de que tienen la esperanza en que funcionará de una mejor manera fue lo positivo, a pesar de que algunos de los y las participantes fueron un poco incrédulos.

Tabla 28. Ventajas y Desventajas de solicitar Devolución del IVA por los turistas extranjeros

TEMA	RESPUESTA	
	POSITIVA	NEGATIVA
<p>Ventajas y desventajas de solicitar la Devolución del IVA por parte de los turistas extranjeros</p>  	<p>Les llama la atención porque en otros países que han visitado no hacen la devolución del IVA, a los turistas extranjeros.</p>	<p>En otros países sí lo hacen, no es tan engorroso y el proceso es más ágil.</p>
	<p>Si devuelven “algo” a los 30 hasta 60 días.</p>	<p>Los turistas extranjeros prefieren no hacerlo.</p>
	<p>Los hoteles no ayudan con gran información, solo les dicen que en el aeropuerto hay un stand y que allí pueden ir.</p>	<p>Demora en devolver el IVA.</p>
	<p>El valor lo acreditan vía tarjeta de crédito.</p>	<p>Dificultad con este proceso ya que primera es engorroso, no es práctica y peor aún hacerlo cuando están embarcando.</p>

Fuente: Elaboración propia, a partir del Focus Group

Elaborado por: La Autora.

3.6.3. Conclusión del Focus Group

A cada una de las 5 participantes del grupo, a pesar de estar ansiosos y apurados ya que estaban próximos a abordar su avión expresaron que no tenían tiempo para realizarlo y en medio de embarcarse, hasta que al fin accedieron e incluso se tuvo que hacer un sorteo entre las participantes para llamar su atención y que colaboren.

Analizando el impacto, expresaron también que ellos han viajado en otros países con sistemas diferentes donde simplemente no les cobran IVA. La principal limitación para ellos es un poco el del tiempo puesto que es desagradable que es el llevar documentación cuando se está embarcando.

Analizando las respuestas obtenidas por parte de los turistas en el focus group y en las encuestas realizadas se puede determinar claramente que la mejor manera de que ellos accedan a este beneficio es que haya más facilidad y agilidad en el proceso del mismo, esto aparte que es un atractivo tributario para ellos es también una buena manera para que la producción nacional aumente ya que los turistas comprarían más los productos nacionales.

Tabla 29. Recaudación y devolución del IVA año 2015 vs. 2014

Miles de dólares

Año	2014	%	2015	%
Impuesto al Valor Agregado	\$ 6.547.616,81	100%	\$ 6.500.435,84	100%
Devoluciones IVA	\$ 171.970,98	2,63%	\$ 148.098,16	2,28%
Devol. IVA Turista Extranjero	\$ 3.439,42	2%	\$ 2.961,96	2%

Fuente: Estadísticas Generales de Recaudación - SRI

Elaborado por: La autora

Con respecto al análisis de la tabla podemos darnos cuenta que la recaudación del IVA varía entre el año 2015 y 2014 dándonos como resultado un incremento mínimo de recaudación del IVA que difiere con la devolución del IVA total que decrece de un año al otro.

El porcentaje de devolución del IVA del 2%, generado por turistas extranjeros se lo obtuvo de los datos proporcionados en la entrevista realizada al Ec. Antonio Avilés Sanmartín recalcando que esta información no se encuentra reflejada en la página del Servicio de Rentas Internas.

El objetivo principal como se expresó desde un inicio es la de evaluar el impacto tributario que genera la devolución del IVA a los turistas extranjeros en el Ecuador, dando a conocer que no afecta de manera significativa en la actividad tributaria, porque si bien es cierto ha aumentado el turismo, pero los ingresos por ésta causa no son representativos, ya que llegan turistas extranjeros pero no realizan compras en gran escala para que haya un aumento de ingresos por turismo internacional y que pueda decirse que el monto total o gastos por turistas es significativo.

En cuánto hablando económicamente es la de buscar alternativas y maneras de ayudar de alguna manera al Servicio de Rentas Internas en prestar un mejor servicio al Turista Extranjero en la Devolución del IVA; y es así como se ha analizado en todo éste trabajo investigativo que una factibilidad podría ser que mediante Decreto se exonere a todo turista extranjero del IVA, pero como la economía del país está prácticamente de bajada por el precio del petróleo y todos los descalabros que ha habido en el actual Gobierno, difícil es que en este o en el próximo año haya algún cambio significativo en este tema, sólo resta esperar a que los nuevos gobernantes se concienticen sobre este tema.

En el capítulo III se analiza todas las técnicas utilizadas para la recopilación de datos obtenidos de las encuestas, entrevistas y focus group y se realiza una conclusión con el resultado de cada proceso utilizado para la investigación del problema a investigar.

Capítulo IV INFORME FINAL

4.1. La propuesta

En esta investigación se comprueba la idea a defender que el análisis de la devolución del IVA al turista extranjero incrementará la demanda de turistas que lleguen al Ecuador contribuyendo a dinamizar la economía y su efecto positivo en la recaudación tributaria en el Ecuador.

La presente investigación está basada en diseñar un plan de mejoramiento de calidad para que la devolución del IVA a los turistas extranjeros sea más ágil y eficaz para que los mismos accedan a este beneficio.

4.1.1. Objetivo general de la propuesta

Diseñar un plan de mejoramiento de calidad de los procesos para la devolución del IVA a los turistas extranjeros en el Ecuador para que accedan a este beneficio de una manera más ágil y eficaz.

4.1.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Mejorar el procedimiento para devolver el IVA al turista extranjero.
- Dar a conocer de manera abierta sobre este incentivo tributario que tiene el Ecuador.
- Proponer cambios en la forma y plazo para la devolución del dinero a los turistas.

Tabla 30. Diseño de plan de mejoramiento de devolución de IVA

Problema	Solución	Detalle de la Solución	Responsables	Beneficios directos
Falta de difusión de la devolución del IVA a los turistas extranjeros	Dar a conocer por todos los medios de comunicación existentes sobre este incentivo tributario que hay en el Ecuador	El Servicio de Rentas Internas junto con el Estado y el Ministerio de Turismo deberán aplicar técnicas para la difusión de la devolución del IVA a los turistas extranjeros. Es muy importante que el Ecuador se promocioe más internacionalmente y que dé a conocer las bondades que ofrece este país como incentivo tributario al turismo y que de esta manera los extranjeros sepan de este beneficio.	Ministerio de Turismo y el Servicio de Rentas Internas	Conocimiento, atractivo turístico, incremento de compra de bienes nacionales.
Procedimiento difícil y tardío para la acreditación del valor a devolver	Exoneración del IVA al momento de comprar los bienes de manufactura nacional y por la contratación de servicios hoteleros	El turista extranjero deberá presentar su pasaporte en los establecimientos registrados y autorizados para que automáticamente no se le cobre el IVA, siendo éste procedimiento rápido y eficaz ya que como se lo está manejando en la actualidad es muy complejo para los turistas realizarlo puesto que debe llevar consigo las facturas y presentar a la salida del país.	Ministerio de Turismo y el Servicio de Rentas Internas	Turistas extranjeros, sector hotelero y locales afiliados

<p>Falta de conocimiento por parte del sector hotelero y artesanos en el Ecuador</p>	<p>Capacitación al sector hotelero y artesanos</p>	<p>Debido al poco conocimiento que tienen se deberá capacitar y dar charlas para potenciar los negocios que tienen como factor principal al turista extranjero. Siendo esta la mejor manera para que todos los hoteles se registren en el Ministerio de Turismo y puedan acceder a la calificación para que los turistas extranjeros puedan acceder a este beneficio desde sus propios establecimientos, así incrementaría un mejor servicio y más oportunidades para el sector hotelero en el Ecuador.</p>	<p>Ministerio de Turismo, Servicio de Rentas Internas, sector hotelero y productores nacionales</p>	<p>Mayor conocimiento, más competitividad, aumento de trabajo</p>
---	--	---	---	---

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: La autora

El implementar varios planes de mejoramiento se va a obtener una mayor acogida de este incentivo tributario y un mayor auge de turistas que visiten Ecuador incrementando la actividad económica en el país ya que el turismo representa una gran fuente de divisas. En la actualidad al Ecuador le hace falta mucha cultura tributaria y esto es necesario para la actividad económica en el país.

Al realizar la entrevista al Ex Director Zonal del Servicio de Rentas Internas Econ. Antonio Avilés se llegó a la conclusión que la manera más idónea para que el proceso de devolución de IVA a los turistas extranjeros es exonerar el IVA al momento de realizar la compra en los locales afiliados o de hospedarse en los hoteles que se

encuentran registrados para la devolución del IVA; esta medida deberá ser estudiada por parte de los directivos del SRI junto con los otros organismos tales como el Ministerio de Turismo y la Cámara de Turismo para que de manera unánime se llegue a un acuerdo y se pueda proceder con este plan de mejoramiento de devolución de IVA a los turistas extranjeros. Esto sin duda alguna incrementará la llegada de turistas al Ecuador ya que es un considerado como un atractivo turístico y a su vez ayudará en la actividad económica del país.

Conclusiones

- Se analizó y examinó según los objetivos específicos expuestos en el Capítulo I, numeral 1.7.2 de ésta investigación cumpliendo con el análisis y determinando las necesidades del turista extranjero para identificar los pormenores del porque el beneficio de la Devolución del IVA no llama aún la atención del turista extranjero todavía como para hacerlo más novedoso y tenga una afluencia de turistas en este bello país que es Ecuador.
- El objetivo principal de esta investigación se basa en analizar como la devolución del IVA al turista extranjero impacta en la actividad tributaria en el Ecuador y con los datos obtenidos en este proyecto de investigación podemos analizar que la devolución del IVA en el año 2014 fue de \$171.971,00 que comparando con en el año 2015 bajó a \$148.098,00 es decir un decrecimiento del 0,71%; pues, al analizar los datos del presente año se puede determinar que en este 2016 lo más posible es que siga bajando por causa de conocimiento por parte de los turistas que no conocen de este beneficio.
- Si bien es cierto desde el año 2000 en adelante ha evolucionado vertiginosa y organizadamente en cuanto a recaudaciones y tributario por parte del Servicio de Rentas Internas, también es cierto que de la noche a la mañana no se va a producir el cambio y manejarse a nivel de país con cultura tributaria, esto se logra con constancia y perseverancia en objetivos específicos de cada institución del Estado, en este caso particular, el SRI debe seguir depurando y corrigiendo errores hasta lograr la tan ansiada optimización tecnológica de servicios tributarios al servicio de contribuyente cien por ciento.
- Al observar y analizar la Devolución del IVA de otros países, los procesos con este mismo beneficio denotan más claridad y celeridad en la devolución a extranjeros. Podemos observar que Argentina tiene mayor eficiencia al realizar este proceso de devolución del IVA ya que el valor de devolución se acredita en el mismo momento de presentación de los documentos por parte de los turistas.

- La propuesta del mejoramiento se expone al Directivo del SRI en la entrevista realizada que a su vez tiene aceptación, como es la de reunir a todos los interesados e instituciones inmersas propiciar y tener como objetivo impulsar con este beneficio aún más la afluencia de turistas a nuestra región, pero dada las circunstancias de recortar lo presupuestado en todas las instituciones gubernamentales por la caída del barril del petróleo que por lo menos durará unos 3 años aproximadamente por éste factor hasta salir a flote como país, palabras dichas expresamente por el Presidente de la República del Ecuador, Eco. Rafael Correa.

Recomendaciones

- ✓ Al analizar los resultados, objeto de ésta investigación y la propuesta que planteo que es la de hacer menos complejo y mucho más práctico la devolución del Impuesto al Valor Agregado, por parte de la Administración Tributaria, mediante un procedimiento mucho más dinámico y seguro, pondrían en práctica ya que franca y lealmente no está dando resultados con balanza más positiva que negativa, entonces es necesario cambiar e innovar procesos y procedimientos, que aunque se haya casi todo automatizado, podría ser que se optimicen objetivos.
- ✓ Por lo pronto hasta que dure la recesión por la caída del barril del petróleo, se recomienda realizar al SRI una capacitación a nivel de país con personal de atención al cliente de las Cámaras de Turismo a nivel nacional y de ciudad, de la Asociación de Hoteles en los hoteles, hostales, restaurantes y todo local que tenga que ver con turistas extranjeros para que por medio de un trabajo mancomunado y socializado tenga respuesta positiva, ágil , inmediata y afluencia de todo turista extranjero que visita Ecuador.
- ✓ No está por demás que como está ya regulado bajo las leyes tributarias la devolución del IVA a turistas extranjeros, dictar las normas expresas de no cobrar IVA al extranjero, siempre y cuando sea de hechura ecuatoriana, en todo lo que respecta a hospedaje y compras hechas con facturas.
- ✓ Se podría mejorar el mecanismo de devolución del IVA al turista extranjero exonerando el IVA al momento de realizar la compra de bienes producidos en el Ecuador y al momento de hospedarse en los establecimientos hoteleros registrados para la devolución de este impuesto, de ésta manera atribuye que los turistas no estén haciendo trámites ni llevando consigo los papeles para presentar al momento de su salida del país.

- ✓ Éste proyecto de investigación buscaba demostrar la manera en que la devolución del IVA al turista extranjero impacta en la actividad tributaria, prioridad que ha sido exhaustivamente expuesta, dando como resultado que no existe un alto impacto tributario ya que no existe el conocimiento ni la difusión correcta para que los turistas se acojan este beneficio, desde otro punto de vista este beneficio podría ser un atractivo turístico tributario para que se incremente la llegada de turistas en el Ecuador.

Glosario de términos

- **Acreedor tributario:**

Acreedor tributario es aquel a favor del cual debe realizarse la prestación tributaria. El Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales, son acreedores de la obligación tributaria, así como las entidades de derecho público con personería jurídica propia, cuando la Ley les asigne esa calidad expresamente.

- **Administración tributaria:**

Aparato gubernamental encargado de la administración, control y recaudo de los tributos. En función del cobro de los tributos, se identifica con el sujeto activo de la obligación tributaria.

- **Actividad económica:**

Es el conjunto de acciones y hechos relacionados con la producción de bienes materiales y la prestación de servicios; es decir, el conjunto de operaciones y tareas que lleva a cabo una persona natural o jurídica con el fin de lograr un objetivo económico determinado

- **Auditoría fiscal:**

Procedimiento que tiene como objetivo verificar que la situación fiscal de la sociedad es correcta, comprueba que los pasivos fiscales estén contabilizados y determina la posible existencia de contingencias (fiscales o legales) no registradas a la fecha del examen de los estados financieros.

- **Bienes:**

Son todas aquellas cosas que le representan alguna utilidad al ser humano y de las cuales éste se sirve para su beneficio y la satisfacción de sus necesidades.

- **Código Tributario:**

Es el conjunto de normas que establecen el ordenamiento jurídico-tributario.

- **Compensación:**

Es el medio de extinción de la obligación tributaria por la cual se aplica contra ésta, los créditos liquidados y exigibles por tributos pagados en exceso o indebidamente y con los saldos a favor. Las deudas tributarias se compensarán total o parcialmente, de oficio o a petición de parte, con créditos líquidos, por tributos pagados en exceso o indebidamente, reconocidos por la autoridad administrativa competente o, en su caso, por el Tribunal Distrital de lo Fiscal, siempre que dichos créditos no se hallen prescritos y los tributos respectivos sean administrados por el mismo organismo.

- **Contribuyente:**

Es el sujeto respecto de quien se realiza el hecho generador de la obligación sustancial.

- **Facturas:**

Son documentos tributarios que los comerciantes envían usualmente a otro comerciante, con el detalle de la mercadería vendida, su precio unitario, el total del valor cancelable de la venta y, si correspondiera, la indicación del plazo y forma de pago del precio.

- **IVA (impuesto al valor agregado):**

Es una figura fiscal aplicable en un gran número de países, y cuyo principio básico consiste en que su pago se efectúa en cada fase del proceso productivo sobre el valor agregado en cada fase. El IVA es un impuesto técnicamente muy definido, por cuanto es completamente neutral, particularmente en las operaciones de exportación e importación.

- **Ley:**

Es una declaración de la voluntad soberana, dictada por el Poder Legislativo, por medio de la cual se ordena, permite o prohíbe una cosa. Debe ser sancionada por el Presidente de la República.

- **Recaudación:**

Cobranza o recepción de fondos o bienes por parte de un agente económico o alguna institución fiscal.

- **Servicios:**

Toda acción o prestación que una persona realiza para otra y por la cual percibe una retribución o ingreso.

- **Sociedad:**

Asociación de personas creada para desarrollar una actividad común, en busca de sus propios intereses o con el propósito de ayudar a la comunidad.

- **Trámite:**

Cada uno de los estados y diligencias que hay que efectuar en un negocio o en un procedimiento administrativo hasta el momento de su finalización.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. J., Fernández, N., & Mollón, M. (2002). *Recursos Humanos en empresas de Turismo y Hostelería*. Madrid: Prentice Hall.
- Administración Federal de Ingresos Públicos. (1999). Obtenido de www.afip.gov.ar: http://www.afip.gov.ar/genericos/guiaDeTramites/consulta_show.aspx?id=753
- Alvarez Castañón, L., Bolaños Evia, G., & López de Alba, P. (2011). *Managers Magazine*. Obtenido de 10 escuelas de pensamiento estratégico según Mintzberg: <http://managersmagazine.com/index.php/2011/02/10-escuelas-de-pensamiento-estrategico-henry-mintzberg/>
- Álvarez, A. M. (2013). Felicidad y desarrollo en las organizaciones, un enfoque psicosocial. *Revista de Comunicación, Vol. 12*, 7-31.
- Álvarez, A., & Muñiz, J. (2013). Felicidad y desarrollo de la cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial. Happiness and development of culture in organizations, a psychosocial approach. *Revista de Comunicación*, 7-31.
- Álvarez, A., & Muñiz, J. (2013). Felicidad y desarrollo en las organizaciones, un enfoque psicosocial. *Revista de la Comunicación*, 7-31.
- Álvarez, A., & Velásquez, J. A. (2013). Felicidad y Desarrollo de la cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial. *Revista de Comunicación, Vol 12*, 7-31.
- Ansoff, I. (1976). *La estrategia de la empresa*. Pamplona, España: Universidad de Navarra.
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Informe Turístico Estratégico*. Quito-Ecuador: Registro GG-23.
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Informe Turístico*. Quito-Ecuador: MRE, COMERCIO E INTEGRACION.
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Boletín Estadístico 2014, Balanza Servicios*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Burgelman, R. (2002). *Strategy is Destiny: How strategy-making shapes a company's future*. New York: The Free Press.
- Colombo, C. (28 de Julio de 2013). Guayaquil es tu destino turístico. *Diario Expreso*, pág. 1.

- Comunidad de Madrid. (2015).
www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/.../estadisticas_es.pdf. Obtenido de Madrid.org:
www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/.../estadisticas_es.pdf
- Connellan, T. (1996). *Inside the Magic Kingdom: The 7 keys to Disney's Success*. Austin: Bard Press.
- Coordinación Técnica de Relaciones Internacionales, SENPLADES. (2009). *SENPLADES*. Recuperado el 08 de Junio de 2011, de Ficha País: Dinamarca: www.senplades.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid...532b
- Cosciani, C. (2009). *El Impuesto al Valor Agregado*. Buenos Aires, Depalma: Editorial Astrea.
- Cubbage, F. P. (2007). Timber Investment Returns for Select Plantations and Native Forests in South America and the Southern United States. En F. P. Cubbage, *Timber Investment Returns for Select Plantations and Native Forests in South America and the Southern United States* (págs. New Forests 33:237-255).
- Diario El Telégrafo. (27 de Junio de 2013). *Firma IHG expande marca Holiday Inn en Ecuador*. Obtenido de <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/firma-ihg-expande-marca-holiday-inn-en-ecuador.html>
- Dirección de estadísticas económicas. (2012). Indicadores de actividades turísticas. *Infoeconomía*, 6.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2008). Obtenido de www.dian.gov.ec: http://www.dian.gov.co/descargas/servicios/iva/manual_devolucion_iva_a_turistas.pdf
- Dutton, J., & Dukerich, J. (1991). Keeping an eye on the mirror: Image and Identity in organizational adaptation. *Academy of Management Journal*, págs. 517-554.
- Ecuador, M. d. (2014). *Principales Indicadores de Turismo*. Quito.
- Editores de Edibosco. (1992; pág. 259). *Metodología de la Investigación Científica*. Cuenca: Edibosco.
- El Universo. (03 de marzo de 2015). Turistas ya pagan nueva tasa por hospedaje. *El Universo*.
- EXOFRUT. (2011). www.exofrut.com. Recuperado el 2011 de noviembre de 23, de <http://www.exofrut.com/espanol/quienesomos.htm>

- Fernandez, R. (2014). *Fuentes de conocimiento para nuevas tecnologías aplicadas a la educación*.
- Florentino Blázquez Entonado, C. d. (2001). *Sociedad de la información y educación*. Mérida: JAVIER FELIPE S.L. (Producciones & Diseño).
- García, C. M. (2005). Una Aproximación al Concepto de Cultura Organizacional. *Universidad Piloto de Colombia - Pontificia Universidad Javeriana*, 163-174.
- GHL, D. d. (2011). *GHL Hoteles - Cultura Organizacional*. GHL.
- Herramienta de análisis: El Financiero digital. (10 de Julio de 2013). *Se invirtió cerca de 18 millones para construir hotel en Guayaquil*. Obtenido de www.elfinanciero.com
- Hilton Worldwide. (2014). *Hilton World*. Recuperado el 28 de FEBRERO de 2015, de <http://www.hiltonworldwide.com/about/mission/>
- Holiday Inn Guayaquil Airport. (2013). *Información Corporativa*. Guayaquil.
- Holiday Inn Guayaquil Airport. (2013). *Información Corporativa*. Guayaquil.
- Hospitality.net. (22 de Enero de 2015). *Tripadvisor names World's Best Hotels in 2015 Traveler's Choice Awards*. Obtenido de <http://www.hospitalitynet.org/news/4068716.html>
- IHG - Medallia. (24 de Marzo de 2015). *Heartbeat: Taking the pulse of Guest Love*. Obtenido de https://ihg.medallia.com/sso/ihg/sattrackTable.do?v=bRbC8WpetRfRL6jk1DlSaBv97WypjP3bRq*NM.rPMYm4
- Illescas, S. (2008). *Métodos de Investigación*. s/n: s/n.
- Intercontinental Hotels Group. (7 de Febrero de 2014). *IHG Employer Brand, Our Culture Code*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/liannecorriette/ihgs-winning-culture>
- Intercontinental Hotels Group. (7 de Febrero de 2014). *IHG Employer Brand: Our Culture Code*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/liannecorriette/ihgs-winning-culture>
- Ishikawa, A., & Strandberg, L. (Noviembre de 2009). *IESE*. Recuperado el 12 de Junio de 2013, de http://www.iese.edu/en/multimedia/Cuaderno%20No%205_tcm5-39620.pdf

- Issuu, J. L. (2014). Trabajo sobre la Distribución Muestral. *Revista Digital Grupo No. 1*, 18.
- Krishnapillay, B. (2002). The socio-economic aspects of private forest plantations in peninsular Malaysia. En K. L. Forestry Dept. Peninsular Malaysia, I. (. Perak State Forestry Dept., & T. (. Japan International Cooperation Agency, *PLANTACION FORESTAL; SECTOR PRIVADO; ENTORNO SOCIOECONOMICO; ORDENACION FORESTAL; CARACTERISTICAS DEL SITIO; SILVICULTURA; ANALISIS DE COSTOS Y BENEFICIOS* (págs. 137 p., col. illus., tables). MALASIA PENINSULAR: FDP/PSFD/JICA 634.92 L625.
- Lejeune Valcárcel, E. (2011). “*El Principio de Igualdad*”, en *Tratado de Derecho Tributario*. Bogotá.
- Ley de Régimen Tributario Ecuatoriano. (2010, 22). *Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno publicado*. Quito-Ecuador: Regimen Tributario.
- Ley de Turismo. (2012). Ley de Turismo. *Hoteles del Ecuador*, <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Ley%20de%20Turismo.pdf>.
- Ley del Impuesto General a las Ventas*. (2011). Obtenido de www.sunat.gob.pe: <https://pymex.pe/noticias/peru/como-funciona-la-devolucion-del-igv-para-turistas-en-el-peru/>
- Lindholm, T. (23 de enero de 2011). Preferencias del consumidor Danés. (M. A. Sarango, Entrevistador)
- Marriott. (1996). *Nuestros valores y legado*. Recuperado el 28 de FEBRERO de 2015, de <http://www.espanol.marriott.com/marriott/valores-legado.mi>
- Martínez, E. (s.f.). *Estrategias, Planificación y Gestión de Ciencia y Tecnología* . Nueva Sociedad.
- Ministerio de Turismo. (2014). *Boletín de Estadísticas Turísticas 2010-2014*. Quito: D.G. Solange Rosero.
- Ministerio de Turismo. (2014). *Principales Indicadores de Turismo Boletín No 5*. Quito.
- Ministerio de turismo. (2014). *Principales Indicadores de Turismo, boletín No. 11*. Quito.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2008). *Ley de Turismo*. Quito.

- Mintzberg , H. (1999). *Safari a la estrategia*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- NH Hoteles. (2006). *NH Responsabilidad Corporativa 2006, NH empresa responsable en el sector turismo*. Madrid.
- Olesen, K. J. (05 de junio de 2010). Productos Ecuatorianos en Dinamarca. (M. A. Sarango, Entrevistador)
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Panorama OMT del Turismo Internacional*. Madrid.
- Pinango , R. (S/F). Negocios inclusivos:¿un nuevo paradigma? *Debates IESA*, 1.
- Porter, M. (1990). *La Ventaja Competitiva de las Naciones*. Ediciones Vergara.
- Porter, M. (2002). *Estrategia Competitiva*. Editorial Continental.
- Porter, M. (Enero de 2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review para América Latina* .
- Preciado Hoyos, Á. (2009). Gestión de la identidad corporativa en empresas periodísticas colombianas, Management in corporate identity in colombian journalistic organizations. *RLCS Revista Latina de Comunicación*, 810-818.
- ProEcuador & Asoteca. (2013).
- ProEcuador. (15 de Mayo de 2013). *ProEcuador*. Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/exportadores/sectores/madera/>
- Promonegocios*. (S/F de S/F de S/F). Recuperado el 10 de Julio de 2013, de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/producto-definicion-concepto.html>
- Queralt, J. M. (2011). “*La Potestad Tributaria*”, en *Tratado de Derecho Tributario*. Bogotá: Andrea Amatucci (Dir.).
- Ramírez, Y. (2013). El derecho a las vacaciones en el Ecuador. El descanso y el ocio. En Y. Ramírez, *El derecho a las vacaciones en el Ecuador. El descanso y el ocio*. (pág. 98). Guayaquil: Servicios gráficos PIT.
- Reintje van, H., & Robert de Jongh, W. (S/F). Los negocios inclusivos en el sector agropecuario: practica y desafio. . *Estudios Agrarios* , 64. Obtenido de http://www.pa.gob.mx/publica/rev_44/analisis/04%20los%20negocios%20inclusivos.pdf

- S/N. (2013). *Sustainable Forest products*. Obtenido de <http://www.sustainableforestprods.org/es/node/227>
- S/N. (S/F de S/F de S/F). *INIAP*. Recuperado el 30 de Junio de 2013, de www.iniap.gob.ec/nsite/images/stories/.../matrizmaizsantacata.doc
- S/N. (S/N). SNV y Negocios Inclusivos: ¿Un anteproyecto para el futuro del desarrollo? S/N, S/N.
- San Camilo* . (S/F de S/F de S/F). Recuperado el 14 de Julio de 2013, de <http://www.sancamilo.com.ec/maiz.html>
- Schein, E. H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schein, Edgar H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Secretaria de la Comunidad Andina. (2012). *Informe Estadístico de Turismo*. Lima.
- Servicio de Rentas Internas (SRI). (marzo de 2016). *SRI*. Obtenido de Servicios de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/de/iva>
- SNV, & WBCSD. (Septiembre de 2010). *SNV*. Recuperado el 17 de Junio de 2013, de www.snv.com
- SNV, & WBCSD. (Septiembre de 2010). *SNV*. Recuperado el 17 de Junio de 2013, de www.snvworld.org
- Tripadvisor. (1 de Marzo de 2015). *Hotel Review*. Obtenido de www.tripadvisor.com
- Tripadvisor. (1 de marzo de 2015). *Traveller's Choice 2015, top 25 Hotels in Ecuador*. Obtenido de <http://www.tripadvisor.com/TravelersChoice-Hotels-cTop-g294307>
- Universidad de Alicante. (1999). *¿Cómo se hace un árbol de problemas y soluciones?* Alicante: Departamento de Sociología II. http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema5/cmo_se_hace_un_rbol_de_problemas_y_soluciones.html.
- Universo, D. E. (22 de Junio de 2013). Guayaquil seduce cada vez más a turistas extranjeros. *Diario El Universo*, pág. 1.
- Urdesa.com. (Julio de 2013). *Novedades: Se inaugura el Holiday Inn Guayaquil Airport*. Obtenido de <http://www.urdesa.com/guayaquil/novedades/182-se-inaugura-el-holiday-innr-guayaquil-airport>

- Villegas, H. B. (2009). *Curso de finanzas, derecho financiero y tributario*. Buenos Aires: Editorial Astrea, novena edición. Página 779.
- Volman, M. (. (2005). *Régimen Tributario*. Buenos Aires: Editorial La Ley, página 588.
- Wikimedia. (2011). *Wikimedia*. Recuperado el 2012 de 05 de 13, de http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Denmark_regions_es.svg?uselang=es
- World Travel and Tourism Council. (2015). Impacto economico del Viaje y el Turismo: actualización anual 2015. *World Travel and Tourism Council*, 2.
- Zambada, R., & Madero, S. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictorias de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 24-31.
- Zimmerman, M. (2000). *Handbook of community psychology*. Nueva York: Kluwer Academic / Plenum Publishers.

Fuentes Web

- <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/Anuario/Boletin-Estadisticas-Turisticas-2010-2014.pdf>
- <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/anuario-de-estadisticas-turisticas/anuario-2010-2014/244>
- <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-supero-la-meta-de-15-millones-de-llegadas-de-turistas-extranjeros/>
- <http://www.andes.info.ec/es/noticias/visitas-turistas-ecuador-subieron-64-primer-trimestre-2015.html>
- <http://www.andes.info.ec/es/noticias/ecuador-preve-recibir-mas-16-millones-turistas-2015.html>
- http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_a.htm
- http://ocef.uni.edu.pe/glos_tribut_a-g.doc
- http://www.escueladeempresa.com.pe/cuerpo/tributac/tri_glo.html
- www.sri.gob.ec
- <http://www.legislacionyjurisprudencia.com/contador/contador/glosario/diccionario.htm>
- <http://www.crear-empresas.com/diccionario.htm>

Anexos

Anexo 1. Encuesta realizada al turista extranjero en Aeropuerto de Guayaquil

Encuesta dirigida a turistas extranjeros que estén por salir del Ecuador a su país de residencia.

Objetivo.- Realizar un estudio del conocimiento que tienen los turistas que vienen al Ecuador acerca del beneficio de la devolución del IVA al turista extranjero y conocer de forma idónea para que la investigación se fundamente en datos exactos y establecer nuestros objetivos ya definidos.

Preguntas	Si	No	N/C
1.- ¿Sabe usted que se devuelve el IVA por la compra de artículos producidos en el país?			
2.- ¿Le gustaría que el estado Ecuatoriano le devolviera de todo lo adquirido, lo que Usted paga en IVA?			
3.- ¿En los lugares donde usted compró o en el hotel, le brindaron información sobre devolución del IVA?			
4.- ¿El hotel donde Usted estaba hospedado le brindó información verbal o escrita sobre el proceso de devolución del IVA?			
5.- A criterio personal, ¿si su Hotel le brindara este servicio sería de más utilidad y más cómodo para Usted?			
6.- ¿Usted cree que hay poca socialización o difusión sobre el proceso de devolución del IVA al extranjero turista?			
7.- ¿Han escuchado Usted alguna promoción respecto a devolución de IVA en su estadía por el país?			
8.- ¿Sabe Usted de otros países donde también realicen la devolución del IVA al turista extranjero?			
9.- ¿A cuál sector Usted destina mayor cantidad de gasto en su estadía en el País? (Hotel, comida, turismo ecológico, artesanías)			
10.- ¿Cuál sería para ti el mecanismo más fácil de acreditación de la devolución del IVA? (Acreditación a cuenta, exoneración)			

Anexo 2. Entrevista a Ejecutivo del sector tributario (SRI)

Encuesta dirigida al Señor Eco. Antonio Avilés Sanmartín, Director Zonal del Servicio Rentas Internas (SRI) de Guayaquil en el año 2014

Objetivo.- Realizar un análisis del punto de vista que cuenta el sector tributario acerca de la devolución del IVA al turista extranjero.

1. ¿Cree usted que los contribuyentes están enterados que los turistas pueden solicitar la Devolución del IVA?
2. ¿Cree usted que los turistas extranjeros están enterados que Ecuador ofrece el beneficio de devolución del IVA?
3. ¿Existe algún procedimiento que los contribuyentes deban realizar en el SRI para poder estar calificados como TAX-FREE?
4. ¿Un ecuatoriano, nacionalizado en otro país y regresa como turista, también puede acogerse a este beneficio?
5. ¿Existe agilidad en el proceso, es decir se da un fácil acceso para que el Turista solicite la devolución del IVA?
6. ¿En qué forma cree usted que afecta o influye la aplicación de estos beneficios en la economía del país?
7. ¿Cómo registra en el sistema del SRI la solicitud depositada por el turista extranjero?
8. ¿Cómo se le notificará al turista cuando esté lista su devolución?
9. ¿Cuál es el promedio mensual de solicitudes que presentan los turistas para la devolución del IVA?
10. ¿Cuál es el procedimiento a seguir en el caso de no conformidad con los valores devueltos?

11. ¿Cree usted conveniente realizar la devolución del IVA por internet de manera que se evite dificultades?

Anexo 3. Entrevista a Ejecutivo del sector de Turismo

Encuesta dirigida al Señor Señor Abg. Fernando Hacay encargado de Presidencia de Cámara de Turismo de Guayaquil

Objetivo.- Realizar un análisis del punto de vista que cuenta el sector de turismo acerca de la devolución del IVA al turista extranjero.

1. ¿A criterio personal, cree Usted que el Ecuador tiene demanda de turistas extranjeros?
2. ¿Cree usted que los contribuyentes están enterados que los turistas pueden solicitar la Devolución del IVA?
3. ¿Cree usted que los turistas extranjeros están enterados que Ecuador ofrece el beneficio de devolución del IVA?
4. ¿En qué forma cree usted que afecta o influye la aplicación de estos beneficios en la economía del país?
5. ¿A qué atribuye usted que Guayaquil no sea visitada por turistas extranjeros?
6. A demás de la seguridad ¿qué aspectos debería mejorar el gobierno para hacer de Guayaquil un destino turístico?
7. ¿En qué forma cree usted que afecta o influye la aplicación de estos beneficios en la economía del país?
8. ¿Existe agilidad en el proceso, es decir se da un fácil acceso para que el Turista solicite la devolución del IVA?

Anexo 4. Entrevista a colaboradores de hoteles afiliados para la devolución de 12% de IVA al turista extranjero

Esta entrevista está dirigida a colaboradores de los hoteles afiliados y que tiene la autorización para solicitar la devolución del 12% del IVA, la que se efectuarán en los Hoteles: Oro Verde de Guayaquil y HM International Hotel

Objetivo.- Realizar entrevista a colaboradores del Hotel Oro Verde de Guayaquil y HM International Hotel ya que los mismos se encuentran afiliados en el SRI para la devolución del 12% de IVA a los turistas extranjeros

1. ¿Cree usted que los turistas extranjeros están enterados que Ecuador ofrece el beneficio de devolución del 12% de IVA?
2. ¿De qué manera comunican a los turistas extranjeros que se hospedan en el hotel sobre la devolución del 12 % de IVA?
3. ¿Consideran que ustedes son eficientes para que los turistas extranjeros se acojan a este beneficio?
4. ¿Cree usted que este beneficio influye positivamente como atractivo turístico para el Ecuador?
5. ¿Tiene algún procedimiento el hotel para que los turistas extranjeros soliciten la devolución del IVA?
6. ¿Ha incrementado la demanda de turistas que se han hospedado en este hotel a partir de que entró en vigencia la Resolución para que se acojan a este beneficio de devolución del 12% de IVA?
7. ¿Qué aspectos considera usted que el SRI debe mejorar para que este beneficio resulte atractivo para el turista extranjero y de esta manera se incremente la llegada de turistas al Ecuador

Anexo 5.Preguntas para Focus Group

Se realiza 5 preguntas a un grupo de turistas extranjeros a punto de salir del país para debatir el tema sobre la devolución del IVA al turista extranjero.

Objetivo.- Analizar las distintas opiniones que tienen los turistas sobre la devolución del IVA y de qué manera pueden atribuir con ideas para que este proceso sea más eficaz y tenga más acogida por parte de ellos.

Preguntas:

- 1.- ¿Sabían que en Ecuador contaba con este beneficio tributario?
- 2.- ¿Piensan ustedes que está bien el tiempo en que se les hace la acreditación de los valores a reembolsar?
- 3.- ¿Cree usted que los hoteles registrados para que los turistas extranjeros accedan a presentar la solicitud para la devolución del IVA cuentan con la capacitación necesaria para que den a conocer sobre este beneficio?
- 4.- A nivel personal ¿Cree usted que es ágil y eficiente este proceso en el Ecuador? ¿Por qué?
- 5.- ¿Qué recomendaciones daría usted para que éste proceso sea un atractivo turístico para ustedes los turistas?

Anexo 6. Foto de la entrevista al Señor Eco. Antonio Avilés Sanmartín



Anexo 7. Foto de la entrevista al Abg. Fernando Hacay



Anexo 8. Fotos de entrevista a colaboradores de hoteles afiliados para la devolución del IVA





Anexo 9. Encuestas realizadas en el Aeropuerto de Guayaquil a turistas extranjeros



Anexo 10. Solicitud para la Devolución de IVA al turista extranjero idioma español



SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS TURISTAS EXTRANJEROS

..... de de 20

Ciudad Día Mes Año

Señor
DIRECTOR REGIONAL
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Yo, solicito de conformidad a lo establecido en el Art. 30 de la Ley de Turismo, Art. 182 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y la Resolución del Servicio de Rentas Internas No. HAC-DGERCGC10-03723, la devolución del IVA pagado generado por la contratación de servicios de alojamiento turístico y/o adquisición de bienes producidos en el país, que se detallan en los documentos que adjunto.

Total facturas adjuntas

Total Anexos de devolución

Solicito que el pago de los valores correspondientes al IVA a devolver por el Servicio de Rentas Internas se acredite en la tarjeta de crédito descrita a continuación misma que se encuentra a mi nombre:

DATOS ACREDITACIÓN

Tipo de Tarjeta: VISA MASTERCARD DINERS CLUB

Número de Tarjeta:

DATOS DEL TURISTA:

.....
Nacionalidad País de Residencia

.....
Fecha Entrada al Ecuador Fecha Salida del Ecuador

Declaro que los bienes por los que es solicitado Devolución de IVA, son parte de mis objetos personales y como tales serán transportados con mi persona a la salida del país.

Autorizo que la notificación de respuesta a la presente solicitud sea realizada a través de los medios o canales que disponga para su utilización la Administración Tributaria, así como el descuento correspondiente a los costos administrativos.

Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos

Este acuerdo forma parte de la solicitud de devolución de IVA que antecede y constituye el documento por el cual el señor (a) _____ en adelante "Sujeto Pasivo" con pasaporte o identificación número _____ manifiesta su voluntad de recibir notificaciones de actuaciones administrativas relacionadas con la solicitud de devolución de IVA presentada por el (ella), en su condición de turista extranjero a través de la Internet en el portal institucional www.sri.gob.ec y acepta las siguientes condiciones a las que se someterá:

La notificación electrónica realizada a través del portal electrónico del Servicio de Rentas Internas, mencionada en este Acuerdo, implica el acto por el cual la Administración Tributaria da a conocer al contribuyente el contenido de una actuación o resolución administrativa desmaterializada como un mensaje de datos, por lo cual el acceso a los mismos será entendido como el acceso al documento original.

El sujeto pasivo entiende y acepta expresamente que la notificación de actuaciones administrativas realizada a través de la Internet se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento de su recepción en el portal institucional de la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec. Entiende y acepta además que no existiría posibilidad para efectuar la notificación conforme lo determina este acuerdo, la Administración Tributaria podrá hacer uso de otros mecanismos que le autorice la ley.

Para estos efectos, el número de pasaporte o de identificación con el que el turista ingresó al país constituirá su clave de acceso a la página web del SRI. El Sujeto Pasivo asume la responsabilidad total del uso de la clave de usuario como titular de la misma, debiendo cumplir con las obligaciones derivadas de tal titularidad.

El sujeto pasivo se compromete a ingresar periódicamente al portal electrónico de la institución, así como también a la dirección electrónica que señala en este Acuerdo, a fin de revisar las notificaciones que por dicho medio le sean periódicamente realizadas de parte de la Administración Tributaria. La omisión en el cumplimiento de esta obligación no afectará la validez jurídica de la notificación realizada, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

La suscripción del acuerdo implicará la aceptación de todas y cada una de las disposiciones establecidas en el mismo así como en la Resolución No. IAC-DGEROCC09-00950 publicada en el R.O. No. 108 de 14 de enero de 2010 a través de la cual se expidieron las normas que regulan la notificación de actuaciones administrativas por medios electrónicos. Los términos y condiciones están sujetos a las disposiciones contenidas en la Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos y las normas tributarias vigentes en el Ecuador. El Sujeto Pasivo suscribe este acuerdo por su propia iniciativa y se somete voluntariamente a lo aquí estipulado.

Cualquier información relativa a los reportes de envío de notificaciones electrónicas, el Sujeto Pasivo las recibirá en la siguiente dirección de correo Electrónico _____ o en la última dirección que haya registrado en la página web desde la opción Cambiar Email del sistema Tu Portal.

Las disposiciones de este acuerdo serán aplicables únicamente para las notificaciones que la Administración Tributaria efectúe al aquí firmante, con respecto a la solicitud de devolución de IVA en su calidad de turista extranjero.

El _____
Contribuyente (Sujeto Pasivo)
No. Pasaporte o documento de identificación _____

La firma que antecede respalda la presentación de la solicitud de devolución de IVA, así como el acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos, contenidos ambos en 2 páginas.

Anexo 11. Solicitud para la Devolución de IVA al turista extranjero idioma inglés



APPLICATION FORM OF TAX BENEFITS FOR FOREIGN TOURISTS

..... 20

City Day/Month/Year

Mr
REGIONAL DIRECTOR
INTERNAL REVENUE SERVICE (SRI)

I request, according to the requirements established in Article 30 of the Tourism Law, Article 182 of the Regulations for the Application of the National Tax Regime and the Resolution of the Internal Revenue Service No. MAC-DCERCGC10-00723, the refund of VAT (Value Added Tax) paid by purchasing goods produced internally and/or accommodation services, that are detailed in invoices enclosed, as well as the refunding appendix documents.

SUPPORTING INFORMATION*

Credit Card Type:

VISA

MASTERCARD

DINERS CLUB

Credit Card Number:

*The data of credit card is in my name and I request that, the corresponding amount of VAT to be refunded by the SRI (Internal Revenue Service), shall be credited to said credit card.

TOURIST'S DATA:

.....
Nationality

.....
Country of Residence

.....
Ecuador Entrance Date

.....
Ecuador Departure Date

I declare that the goods on which the VAT shall be refunded, are part of my articles for personal use and as such, they shall be transported with me at my departure from this country.

Authorize notification of response to this request is made through the media or channels available for use the Tax Administration and the discount for administrative costs.

Agreement of Responsibility and use of electronic media

This agreement is part of the preceding application form of refund of VAT and constitutes the document by which Mr/Ms _____ hereinafter referred as "Passive Subject" with passport number or ID number _____ declares his/hor willing to receive notifications of administrative proceedings related to the application form of VAT refund submitted by him/her, as a foreign tourist, through the Internet in the institutional address www.sri.gub.ec and agrees the following conditions he/she shall be subject to:

The electronic notification done through the electronic address of the Internal Revenue Service, mentioned in this Agreement, implies the act by which the Tax Administration makes the taxpayer know the content of a digital proceeding or administrative resolution as data messages by which the access to them shall be understood as the access to the original document.

The passive subject understands and accepts clearly that the notification of administrative proceedings carried out via Internet shall be understood as performed to all legal effects, in the moment of its reception in the institutional address of the Internal Revenue Service www.sri.gub.ec. He/She also understands and accepts that if there was the impossibility to do the notification according to the requirements established in this agreement, the Tax Administration will be able to make use of other legal means.

For those purposes, the passport number or ID number with which the tourist entered to the country shall be his/hor password in the SRI web page. The Passive Subject assumes all the responsibility for the use of his/hor password in the condition of its holder, and must fulfil all the obligations derived from such ownership.

The passive subject commits himself/herself to enter periodically to the electronic address of the SRI, as well as, to the electronic address mentioned in this Agreement, with the purpose of reviewing the notifications that are periodically sent by the Tax Administration. The omission to fulfil this obligation shall not affect the legal validity of the notification, notwithstanding the responsibilities and penalties they would be subject to.

The signature of this agreement shall imply the acceptance of all and each provision established in it, as well as, in the Resolution No. NAC-DGERCGC09-00860 published in O. G. No. 138 of January 14th, 2010 through which, the regulations for the notifications of administrative proceedings by electronic media, were issued. The terms and conditions are subject to the provisions included in the Electronic Trade Law, electronic firms and data messages and tax regulations currently in force in Ecuador. The Passive Subject signs this agreement on his/her own initiative and willingly he/she submits himself/herself as stipulated.

Any information related to the electronic notifications delivery reports shall be received by the Passive Subject in the following e-mail address _____ or in the last address registered in the web page through the option "Cambiar Email" (Change Email) in the system "Tu Portal" (in Spanish).

The provisions in this Agreement shall be applied only for the notifications that the Tax Administration carries out to the undersigned, related to the application form of the VAT refund as a foreign tourist.

s) _____
Taxable person (Passive Subject) Signature

Passport number or ID number _____

The preceding signature supports the presentation of the application form VAT refund, as well as, the Agreement of Responsibility and use of electronic media, both contained in these two pages.

