



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Exportación de servicios y el saldo a favor del exportador en una  
empresa del sector hotelero Arequipa 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTORA:**

Bach. Ferrer Quispe Melisa Luz (ORCID:0000-0001-9265-0817)

**ASESOR**

Mg. Salazar Quispe Víctor Abel (ORCID: 0000-0003-0142-6604)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación

LIMA – ATE - PERU

2021

## **Dedicatoria**

La presente tesis la dedico en primer lugar a Dios mi padre celestial, dedico a mi abuela María Belón Riveros, a mi madre Carmen Quispe Belón y a toda mi familia, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera y mi vida. A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de poder culminar con el propósito de obtener mi título profesional, a mi asesor de la misma casa el Mg. Abel Salazar, a mi antigua casa de estudios la universidad Alas Peruanas por formarme, También agradecer a todas las personas que me ayudaron con sus conocimientos y experiencia tanto a profesores como a diferentes contadores con las que labore ya que me ayudaron a elevar los míos gracias.

## Índice de contenidos

Caratula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

Tabla 1 Muestra de Investigación .....	15
Tabla 2 Se toma en consideración en la facturación el número de pasaporte o carnet de extranjería del turista extranjero por la prestación de servicios turísticos.....	18
Tabla 3 Ficha de Hallazgos relacionados a la evidencia obtenida del primer objetivo específico .....	19
Tabla 4 La empresa tiene conocimiento que la devolución del exportador al sector hotelero es un beneficio tributario por el cual se obtiene el saldo a favor del exportador .....	20
Tabla 5 Ficha de Hallazgos relacionados a la evidencia obtenida del segundo objetivo específico .....	21
Tabla 6 La devolución del saldo a favor del exportador permite mejorar la gestión realiza por la empresa del sector hotelero y mejorar los servicios prestados a los turistas .....	22
Tabla 7 Ficha de Hallazgos relacionados a la evidencia obtenida del tercer objetivo específico .....	23
Tabla 8 La empresa realiza exportación de servicios a través de los paquetes turísticos que brinda a los turistas no domiciliados por el cual obtiene el saldo a favor del exportador .....	24
Tabla 9 Ficha de Hallazgos relacionados a la evidencia obtenida del tercer objetivo específico .....	25
Tabla 10 Interpretación del coeficiente del Alpha de Cronbach .....	45
Tabla 11 Estadística de fiabilidad de la variable Exportación de servicios .....	45
Tabla 12 Estadística de fiabilidad de la variable Saldo a Favor del Exportador ...	46
Tabla 13 Estadística de fiabilidad de las variables de estudio .....	46
Tabla 14 Pruebas de Normalidad .....	47
Tabla 15 Contrastación de la Hipótesis General .....	48
Tabla 16 Contrastación de la Hipótesis Especifica 1 .....	49
Tabla 17 Contrastación de la Hipótesis Especifica 2 .....	50
Tabla 18 Contrastación de la Hipótesis Especifica 3 .....	50

## RESUMEN

La investigación titulada “Exportación de servicios y el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero Arequipa 2020”. El objetivo principal es: Determinar de qué manera la exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa. La metodología es aplicada, con un diseño no experimental – transversal – descriptiva – correlacional. Los resultados del estudio refieren una correlación positiva entre las variables analizadas, de acuerdo a la técnica de Rho. de Spearman existe una correlación perfecta de 1,000 y un nivel de significancia de 0,000 confirmando la aceptación de la hipótesis planteada por la investigadora. Según los resultados de la ficha de hallazgos se observó que la empresa si ofrece paquetes turísticos a los turistas no domiciliados, sin embargo, no solicita la devolución del saldo a favor del exportador. Las conclusiones de la investigación son que la exportación de servicios incide de manera directa en la devolución del saldo a favor del exportador, lo que permite poder mejorar la gestión empresarial, asimismo el saldo a favor interactúa positivamente para poder cancelar los tributos omitidos o pendientes de pago coadyuvando a tener un ingreso extraordinario para la mejora empresarial.

**Palabras claves:** Exportación de servicios, Saldo a favor del exportador, beneficio tributario, límite de compensación, devolución del SFMB.

## ABSTRACT

The research entitled "Export of services and the balance in favour of the exporter in a company of the hotel sector Arequipa 2020". The main objective is: To determine how the export of services is related to the balance in favour of the exporter in a company in the hotel sector in Arequipa. The methodology is applied, with a non-experimental - transversal - descriptive - correlational design. The results of the study show a positive correlation between the variables analysed, according to Spearman's Rho technique, there is a perfect correlation of 1.000 and a significance level of 0.000, confirming the acceptance of the hypothesis put forward by the researcher. According to the results of the findings sheet, it was observed that the company does offer tourist packages to non-domiciled tourists, however, it does not request the refund of the exporter's credit balance. The conclusions of the research are that the export of services has a direct impact on the refund of the exporter's credit balance, which allows for the improvement of business management, and also the credit balance interacts positively to be able to cancel the taxes omitted or pending payment, contributing to have an extraordinary income for business improvement.

**Keywords:** Export of services, Balance in favor of the exporter, tax benefit, compensation limit, SFMB refund.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el Perú el sector turismo se encuentra regulado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el cual tiene como principal objetivo dinamizar las operaciones y actividades que desarrolla la actividad turística, de esta manera contribuye a poder maximizar el crecimiento socio - económico del país, estableciendo las mejores condiciones para llevar a cabo el desarrollo de las empresas privadas, generar mayores puestos de trabajo e incrementar la productividad de la localidad. En referencia a lo expuesto se deja en manifiesto que el sector turismo es predominante e importante para el crecimiento económico – social y cultural en el Perú.

El desarrollo de la investigación se centra en la exportación de servicios turísticos en el sector hotelero, es brindado hacia personas no domiciliadas que visitan el Perú, en un periodo no mayor a 60 días, este servicio turístico es una actividad de carácter comercial que ejerce una persona natural o jurídica formalmente inscrito y registrado en SUNAT. Sin embargo, existe un desconocimiento por parte de estas empresas dedicadas a prestar servicios a personas no domiciliadas, ya que las actividades que desarrollan son consideradas ante la normativa tributaria como exportación de servicios. De esta manera el estado peruano otorga beneficios tributarios a estas empresas, ya que mediante su actividad empresarial coadyuva al ingreso de divisas al país y con ello un fortalecimiento y crecimiento económico – social para el Perú. Para el desarrollo de este estudio se tomó en consideración el saldo a favor del exportador, el mismo que es considerado como un incentivo o beneficio tributario, el cual es otorgado a las empresas exportadoras, que tienen como actividad ser una empresa de servicios, es decir prestar sus servicios de alojamiento y alimentación principalmente hacia sujetos no domiciliados, del mismo modo existe actualmente falta de conocimiento en poder informarse sobre los procedimientos o pasos que se deben realizar para obtener la devolución del saldo a favor del exportador, y de este modo hacer factible la compensación del saldo tributario con el pago de deudas tributarias, impuestos derivados del IGV o pagos a cuenta del Impuesto a la Renta.



La empresa hotelera en investigación, es un hotel legalmente constituido ubicado en el distrito de Cerro Colorado de Arequipa, cuenta con una calificación de 5 estrellas, presenta competencia con Hoteles ubicados en zonas cercanas y en el propio cercado de Arequipa quienes se encuentran en zonas de bastante circulación por los turistas, sin embargo su fortaleza es que sus instalaciones son las mejores, ya que se encuentra en innovación y actualmente están ingresando alta demanda de turistas quienes acuden hasta sus instalaciones por ser modernas, debido a su mejora en infraestructura y servicio de calidad, además dicha empresa cumple con todos los requisitos para acceder al Saldo a Favor del Exportador, tiene un alto índice de turistas no domiciliados quienes acuden a sus instalaciones para alojarse por un corto tiempo, además brinda otros servicios como son venta de bebidas, alimentos y distracciones por la cual existe una contraprestación directa económica previa entrega de su factura. De esta manera la empresa para poder fortalecer su gestión ha decidido acogerse al beneficio tributario del saldo a favor del exportador y con ello a la devolución del SFMB o la compensación.

De esta manera surge el problema general de investigación: ¿De qué manera la exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa? Los problemas específicos son: 1. ¿De qué manera se realiza la facturación por los servicios turísticos prestados a residentes turísticos no domiciliados de una empresa del sector hotelero de Arequipa? 2. ¿Cómo se realiza el cálculo y se usa el beneficio tributario del saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa? 3.- ¿Cómo el uso de la devolución del saldo a favor del exportador beneficia a una empresa del sector hotelero de Arequipa?

La presente investigación se justifica desde el enfoque teórico, ya que amplía el conocimiento existente y la normativa tributaria que regula a las variables estudiadas, asimismo genera información importante para mejorar de manera útil sus recursos propios, y situación económica y financiera.

De acuerdo a la justificación práctica los resultados facilitan a tomar mejores decisiones, brindando información real e importante para solicitar la devolución del exportador y concretar con ello el pago de impuestos, los cuales se encuentran amparados por la Ley.

Bajo el enfoque de la justificación metodológica el desarrollo de la investigación es elaborado teniendo la premisa del enfoque, tipo y nivel de investigación los cuales delimitan la presentación del tema estudiado, asimismo se tiene en consideración los estándares metodológicos de rigor científico, que permiten la comprensión y redacción de futuros trabajos de investigación de nivel pregrado y posgrado y de esta manera dar solución sobre el tema estudiado (Hernández , Fernández , & Baptista, 2014).

Como justificación Social, permite a las demás empresas hoteleras a utilizar este beneficio tributario para generar una mayor liquidez en beneficio de sus actividades, registrando de manera idónea los servicios prestados a personas no domiciliadas, el cual contribuye a una mayor recaudación tributaria por parte del estado peruano y la generación de nuevos puestos de trabajo.

El objetivo de investigación es: Determinar de qué manera la exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa. Los objetivos específicos son: 1. Describir la forma en que se realiza la facturación por los servicios turísticos prestados a residentes turísticos no domiciliados de una empresa del sector hotelero de Arequipa. 2. Determinar cómo se realiza el cálculo y se usa el beneficio tributario del saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa. 3.- Determinar cómo el uso de la devolución del saldo a favor del exportador beneficia a una empresa del sector hotelero de Arequipa.

La hipótesis planteada por la investigadora es: La exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa.

## II. MARCO TEÓRICO

Se considera en el estudio los antecedentes de investigación, los cuales son considerados como trabajos realizados por otros autores en relación a las variables presentadas en este estudio. De esta manera se toma en consideración los antecedentes de carácter internacional, nacional y local, las cuales permitieron ampliar la base teoría y bibliográfica de la presente investigación, asimismo se detallan los siguientes:

En referencia a los antecedentes internacionales, se consideraron lo expuesto por los autores:

Cox (2019) autora de la tesis “Análisis de la exportación de servicios turísticos en la empresa Diamond Travel en esmeraldas – Ecuador” refiere su objetivo de estudio: Desarrollar nuevos procedimientos que permitan la devolución en beneficio del exportador. Su metodología obedece a un nivel descriptivo, de tipo básico, con un corte cuantitativo. Entre sus resultados destacan que la empresa presenta falta de liquidez para realizar en la fecha establecida el pago de sus impuestos debido a una insolvencia, sin embargo, al solicitar la devolución del SFMB permite mejorar su bienestar empresarial, las conclusiones de su estudio son que la mayoría de empresas de viaje no cuentan como una misión, visión o un plan de desarrollo que permita mostrar los beneficios tributarios que poseen para poder redireccionar los objetivos trazados y con ello mejorar sus utilidades (p. 44).

Alvear (2017) autora de la tesis “Exportación de servicios en el turismo ecuatoriano en el mercado internacional - Ecuador” señala como objetivo de investigación: Analizar la actividad turística del país y su participación en el mercado internacional como exportación de servicios. La metodología de investigación presenta un enfoque de corte mixto, aplicando un diseño no experimental de naturaleza descriptivo. Entre sus resultados destacan que actualmente la administración tributaria no realiza una adecuada y eficiente orientación sobre los beneficios tributarios que presenta el sector exportador, a consecuencia de ello existe un desconocimiento de su aplicación y por ende cada vez sean menos empresas que soliciten este beneficio, entre sus principales conclusiones menciona que el desarrollo del sector turismo en la última década es considerado por su gobierno como una fuente fundamental de desarrollo, el cual genera un dinamismo

en la matriz productiva e incremento de divisas favorables para el crecimiento socioeconómico (p. 114).

Idárraga (2019) autora de la tesis “Nuevo procedimiento de solicitud de devolución de IVA aplicable a los exportadores turísticos - Bogotá” menciona que objetivo de investigación: Analizar los nuevos procedimientos de solicitud de devolución de IVA aplicable a los exportadores. La metodología de investigación es descriptivo -explicativo. Entre sus resultados destacan que los procedimientos que la empresa realiza para solicitar la devolución no se encuentra debidamente argumentados, lo cual genera un rechazo en presentar la información requerida para adquirir esta devolución, entre sus conclusiones menciona la importancia de contar con personal idóneo el cual tenga la capacidad de registrar los documentos según las últimas modificaciones o solicitudes en la base normativa concerniente a este tipo de beneficios, además menciona que es de vital importancia generar en la empresa e incentivar a sus trabajadores la actualización de las normas y leyes, el cual es posible con la asistencia de charlas, seminarios, conferencias, las cuales puedan proporcionar de nuevo conocimiento el mismo que va entrelazado con el desempeño de sus funciones (p. 40).

En referencia a los antecedentes nacionales, se toma en consideración lo expuesto por los autores:

Timoteo (2017) autor de la tesis “Operaciones de exportación y la devolución del IGV en las empresas de hospedaje - Lima” señala como objetivo principal: Determinar las operaciones de exportación y como se relacionan con la devolución del IGV. La metodología de estudio es descriptiva de naturaleza propositiva, el diseño que utilizo para estructurar su investigación es no experimental con un corte transversal, el nivel que presenta su estudio es correlacional. Entre sus resultados hace mención a la confiabilidad de su instrumento de 0.802 y la aceptación de su hipótesis de investigación indicando que: Las actividades dedicadas a la exportación tienen implicancia relevante y directa con la devolución del IGV. Las conclusiones a las cuales llego a su investigación son que: Todas aquellas empresas que prestan sus servicios de hospedaje para los turistas no domiciliados y otorgan alimentación a los sujetos que no son domiciliados, se encuentran en la capacidad legal para solicitar y acceder a este incentivo el cual es solicitar la devolución del SFMB o compensar con este saldo sus tributos omitidos, todo ello

se encuentra amparado por la Ley, sin embargo debido a una falta de información y carencia de conocimiento tributario, no logran acceder de manera favorable o acogerse a este beneficio. Asimismo, menciona que las actividades comprendidas en la exportación de servicios tienen relación estadística con el beneficio legal que presentan estas empresas de hospedaje. Del mismo modo el estado peruano considera a este sector económico importante para generar una mayor inversión y dinámica sectorial a nivel nacional (p. 75).

Aredo (2018) autora de la tesis “Beneficios tributarios y su incidencia en la situación financiera por la exportación de servicios en el Hotel Daydream S.A.C., año 2017 - Trujillo” menciona que su objetivo de estudio es: Determinar los beneficios tributarios que afectan la situación financiera en el Hotel Daydream S.A.C., año 2017. La metodología que aplico fue desarrollada a través de un diseño no experimental de corte transversal, tiene un tipo de investigación básica. Entre sus resultados destacan que los beneficios tributarios tienen incidencia directa y favorable en la dinámica financiera y contable del hotel, contando con un 5.82% en el ratio de liquidez corriente, por lo tanto, permite cancelar en el tiempo oportuno sus deudas contraídas a corto plazo, entre sus conclusiones las más resaltantes son que la mejora de su actual gestión financiera es debido a este beneficio ya que va en favor de la empresa y de sus trabajadores, además, refiere que los establecimientos hoteleros no tienen conocimiento de la importancia que presenta esta ley que se centra en la exportación de servicios, lo que conlleva a no solicitar este beneficio y por ende afecta su disponibilidad inmediata de su activo disponible (p. 41).

Carpio (2019) autora de la tesis “Incidencia del (IGV) en la exportación de servicios del sector hotelero de la ciudad de Arequipa”, menciona que su objetivo de estudio: Determinar que la Adecuación de la Exportación influye significativamente en el cálculo del (IGV). La metodología de estudio tiene un diseño no experimental de tipo transversal. Entre sus resultados destacan que debido a que la empresa caso de estudio está empezando a realizar actividades de exportación de Servicios se ha observado en su estado de resultado un impacto favorable, del mismo modo en su estado de situación financiera se observa que los tributos por pagar han tenido una disminución favorable, debido a que esta obtuvo una devolución del SFMB de S/12,340.00, el mismo que le permitió cancelar el 50%

de la deuda tributaria concerniente al Impuesto a la renta anual. Entre sus principales conclusiones menciona que existe alta competencia con empresas hoteleras formales y no formales, las cuales ocasionan poca afluencia entre turistas, debido a que estas empresas no cuentan con la disponibilidad de efectivo necesario para mejorar sus instalaciones, generar mejores servicios, lo que afecta drásticamente su gestión empresarial (p. 155).

En referencia a la variable independiente "Exportación de servicios" se tomó en consideración lo expuesto por diversos autores peruanos quienes realizaron una definición y teoría concerniente a la variable estudiada. Según Fadda (2013) quien define que la exportación de servicios está asociado a las ideas empresariales que tienen los representantes de las empresas turísticas para utilizar la Ley en beneficio de su gestión empresarial, el cual a través de un procedimiento amparado por la ley esta puede obtener un estímulo monetario por la actividad empresarial que desarrolla (p. 8). Asimismo, se añade que la prestación de servicios debe ser realizada únicamente por una unidad económica representado por una persona física o jurídica hacia otra persona que no tiene un domicilio en el país. Por lo tanto, a través de esta prestación la empresa puede obtener un porcentaje significativo, el cual le permita mejorar sus instalaciones en beneficio de sus clientes extranjeros. Por su parte, la revista Actualidad Empresarial (2017) define que las exportaciones de servicios en empresas turísticas obtienen producto de su carácter constitutivo la devolución del IGV o de ser el caso la devolución monetaria, permitiendo cuantificar de manera solida su patrimonio y liquidez inmediata. Además, añade que la Ley otorgo este incentivo con el fin principal es generar divisas e incrementar la afluencia de turistas.

Gutiérrez (2017) indica que la exportación de servicios turísticos abarca a la actividad hotelera, la cual es la que proyecta un mayor crecimiento y demanda. Esta actividad económica desarrolla la exportación de servicios cuando brinda sus servicios mediante los paquetes turísticos, alojamiento y alimentación turistas, llámese a turistas quienes ingresaron a un determinado país en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios. En cuanto a los aspectos fiscales los hoteles gozan de beneficios tributarios como son la inafectación del (IGV), el cual refiere el numeral 4 del artículo 33º de la Ley del IGV. Para solicitar estos beneficios

tributarios las empresas deberán estar legalmente constituidas y cumplir de manera tácita con los requisitos o formalidades para su inscripción.

De acuerdo a lo estipulado en el D.L. N° 919, menciona que la exportación de servicios turístico comprende a las actividades que emprende una empresa formalmente constituida y con la acreditación que la consigne como exportadora de servicios de orden turístico, dicha empresa podrá desarrollar sus actividades comprendidas al arriendo de sus instalaciones y servicios (hospedaje y alimentación) hacia turistas extranjeros no domiciliados, esta captación de turistas serán utilizando un paquete turístico o por el acceso propio del turista al hotel, dicho servicio no podrá exceder de los (60) días, contando desde el ingreso al país, para acreditar su condición de turista, deberá presentar su pasaporte, y para que la empresa solicite la devolución del exportador deberá cumplir los procedimientos y requisitos establecidos por el MEF (Decreto Legislativo N°919, 2001). Para acreditar la exportación, la empresa deberá cumplir lo siguiente: Primero el servicio se dé a título oneroso, registrado en el registro de ventas e ingresos. Segundo el exportador debe tener un domicilio fiscal en el Perú. Tercero el consumidor debe ser un no domiciliado. Cuarto exista la conformidad de ambas partes por el servicio ofrecido y recibido (Oyarse, 2019).

La importancia de la exportación de servicios se debe a que, a través de este beneficio e incentivo tributario se permite a las empresas turísticas poder solicitar un determinado porcentaje, según el monto que tengan en su saldo, este beneficio puede aliviar su carga tributaria, ya que estas empresas apoyan el turismo y por ende incentivan el trabajo de su localidad (Carpio, 2019).

Según la SUNAT (2020) indica los requisitos para ser considerado tributariamente como exportador de servicios turísticos son: 1. El servicio sea realizado a título oneroso (demostrando en la boleta o factura el número del pasaporte o en su defecto el Carnet de Extranjería del turista extranjero) solo así se podrá acreditar el servicio hacia un no domiciliado. 2. El exportador sea un domiciliado. 3. El aprovechamiento del servicio se efectuó en el país en donde se produjo la prestación. 4. La empresa debe estar "Inscrito en el Registro de Exportaciones de Servicios", antes de realizar la operación de exportación, el no cumplir con dicha formalidad, pierde la condición de exportador y se tendría que pagar el IGV (SUNAT, 2020).

Las dimensiones afines a la exportación de servicios son: Facturación, Beneficio tributario y Devolución del saldo a favor del exportador.

Con respecto a la variable dependiente “Saldo a favor del exportador” se toma como referencia al autor Saravia (2019) quien define que es un mecanismo tributario creado por el estado peruano para promover las exportaciones, este mecanismo tiene entre sus lineamientos compensar o devolver al exportador un monto económico, concerniente a las compras de bienes o servicios efectuadas las cuales realizo para prestar sus servicios. De acuerdo a ello, el artículo 34<sup>o</sup> del TUO de la Ley del IGV, establece que la deducción de las ventas de los no domiciliados y las compras efectuadas por la empresa para prestar sus servicios, dará como resultado el beneficio tributario, dicho beneficio será devuelto si la empresa no tiene deudas pendientes o tributos omitidos, en el supuesto caso quede alguna diferencia será devuelto al exportador como SFMB (parr. 1).

Según fuente SUNAT (2020) define que: “El SFE es un estímulo económico dirigido exclusivamente a las exportaciones, para poder aliviar su carga tributaria y mejorar su gestión financiera, utilizando todas las directrices enmarcadas en la ley para obtener producto de su gestión una devolución que contribuya a cancelar sus deudas tributarias (p. 12). De esta manera para realizar el cálculo del Saldo a Favor por Exportación se tiene que deducir del Impuesto Bruto del IGV los tributos pendientes de pago por la empresa prestadora del servicio de quedar algún monto a su favor, será denominado (SFMB), el cual puede compensarse directamente con las deudas tributarias que tenga pendiente de pago el contribuyente, en caso que no fuera posible lo señalado anteriormente se procederá a su devolución. Por consiguiente, el saldo a favor del exportador significa para el exportador un mecanismo que le sirve para poder obtener liquidez, el cual le sirve para cubrir sus costos, generar mejores capitales o invertir en nuevos productos para brindar un mejor servicio, teniendo presente los mecanismos necesarios para su compensación. Todo este procedimiento debe ser registrado en el PDT 621 y el PDB de exportador (Timoteo, 2017). Ver ejemplo en el Anexo 4: Determinación del SFMB del exportador, este cálculo fue realizado para poder demostrar a cuánto asciende la devolución del exportador, tomando en consideración todos los criterios como son las compras, ventas, deducciones, este procedimiento permite calcular



de manera favorable el resultado del SFMB. El formulario que debe llenar para solicitar la devolución del SFMB es el Formulario Virtual N° 1649 - "Solicitud de Devolución", en SUNAT Virtual utilizando la Clave SOL y contraseña de la siguiente manera: 1. Ingresar a "Otras declaraciones y Solicitudes". 2. Ingresar a "Presentación del PDB Exportadores" ingresando toda la información necesaria. De no existir ningún rechazo del sistema, será procesado automáticamente la Constancia de Presentación del PDB Exportadores, dicha constancia es recomendable su impresión y archivo, con el fin de evitar cualquier problema o inconveniente a futuro. 3. Luego ingresar al enlace "Presentación de Solicitudes SFMB SIN GARANTIA". 4. Presentar el PDB Exportadores a través de SUNAT Virtual, en este procedimiento debe ingresar información tales como código del tributo, periodo tributario, fecha de presentación, importe de la solicitud de devolución y forma de devolución. 5. El sistema realizará una validación de la información acreditada y de manera automática genera la solicitud, del mismo modo es necesario la impresión y archivo de la solicitud. 6. Finalmente a través de correo electrónico se indicará la respuesta a la solicitud de estar todo conforme se enviará la constancia de la devolución a cuenta de la empresa este importe es el SFMB, (SUNAT, 2020).

La importancia del Saldo a favor del exportador según Idárraga (2019) es que permite poder obtener liquidez en favor de la empresa, ya que esta devolución económica contribuye a que la empresa pueda realizar alguna mejora en sus instalaciones, adquirir nuevos productos o cancelar sus deudas tributarios o con terceros, asimismo contribuye a la mejora empresarial de la empresa, en su continuidad laboral y posicionamiento frente a sus competidores.

Las dimensiones afines del saldo a favor del exportador son: Servicios Turísticos, saldo a favor del exportador, empresas del sector hotelero.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Según Vara (2015) El estudio desarrollado es Aplicada, considerando que este tipo de investigación toma como cimiento a la investigación básica el cual brinda nuevos aportes y conocimientos, los mismos que permiten generar estrategias para mejorar la gestión empresarial. Por ende, se aplicó este tipo de investigación con el fin que la empresa utilice este beneficio tributario en favor de la empresa caso de estudio y de esta manera mejorar la situación económica y financiera actual (p.125).

##### **Diseño de investigación**

El diseño utilizado y que va acorde del proceso de estudio no experimental con corte Transversal y de naturaleza descriptiva - correlacional. No experimental: Según Hernandez (2014) expresa que este tipo de diseño es usualmente utilizado cuando las variables que se estudia son observadas, descritas o analizadas y por las cuales la investigadora realiza una descripción sistemática sin que exista alguna alteración (p. 149). Transversal: Se utilizo este diseño considerando que la investigación fue desarrollada en un único momento, del mismo modo la recolección de datos y su procesamiento, con respecto a esta opinión el autor Vara (2014) añade que el estudio transversal se origina cuando el inicio y fin de un estudio determinado se ejecuta en un solo periodo, así como los datos y la recopilación de la información se ejecutaron en un momento único (p. 151). Descriptiva: Se estudia y describe de manera adecuada los componentes, dimensiones y variables comprendidas en el estudio. Correlacional: Se tomó en cuenta este estudio para mostrar estadísticamente la relación entre ambas variables de estudios y sus respectivas dimensiones (Vara, 2014).

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable Independiente: Exportación de servicios**

#### **Definición Conceptual:**

Gutiérrez (2017) indica que la exportación de servicios turísticos abarca a la actividad hotelera, la cual es la que proyecta un mayor crecimiento y demanda. Esta actividad económica desarrolla la exportación de servicios cuando brinda sus servicios mediante los paquetes turísticos, alojamiento y alimentación turistas, llámese a turistas quienes ingresaron a un determinado país en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios.

#### **Definición Operacional:**

La variable exportación de servicios se descompone en 3 dimensiones: Facturación; Beneficio Tributario y Devolución del saldo a favor. Asimismo, se menciona que estas dimensiones conforman a los objetivos específicos planteados en el estudio.

#### **Indicadores**

La primera dimensión Facturación agrupa los indicadores: Factura; PDT; PDB. La segunda dimensión Beneficio Tributario agrupa los indicadores: Mecanismo tributario; Promotor de las exportaciones; Turistas no domiciliados. La tercera dimensión Devolución del saldo a favor del exportador agrupa los indicadores: Adquisición de bienes; Adquisición de servicios; Normas y leyes reglamentarias.

#### **Escala de Medición**

Se utiliza la escala Likert con una alternativa de respuesta del 1 al 5. Ver Anexo Nro. 5: Instrumento.

## **Variable dependiente: Saldo a Favor del Exportador**

### **Definición Conceptual:**

SUNAT (2020) define que: “El SFE es un estímulo económico dirigido exclusivamente a las exportaciones, para poder aliviar su carga tributaria y mejorar su gestión financiera” (p. 12). De esta manera para realizar el cálculo del Saldo a Favor por Exportación se tiene que deducir del Impuesto Bruto del IGV los tributos pendientes de pago por la empresa prestadora del servicio de quedar algún monto a su favor, será denominado (SFMB), el cual puede compensarse directamente con las deudas tributarias o en su defecto se procederá a su devolución.

### **Definición Operacional:**

La variable Saldo a favor del Exportador se descompone en 3 dimensiones: Servicios turísticos; Saldo a favor del exportador; Empresa del sector hotelero. Asimismo, se menciona que estas dimensiones conforman a los objetivos específicos planteados en el estudio.

### **Indicadores**

La primera dimensión Servicios turísticos agrupa los indicadores: Alojamiento; Alimentación; paquetes turísticos. La segunda dimensión Saldo a favor del exportador agrupa los indicadores: Compensación; Pagos a cuenta; cancelación de deudas. La tercera dimensión Empresa del sector hotelero agrupa los indicadores: Impuesto Bruto del IGV, límite de compensación; Plazo de solicitud de devolución.

### **Escala de Medición**

Se utiliza la escala Likert con una alternativa de respuesta del 1 al 5. Ver Anexo Nro. 5: Instrumento.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### **Población**

De acuerdo a Guija & Guija (2019) comentan que la población de estudio agrupa a todas las unidades o personas las cuales están intrínsecamente asociados al objeto de estudio, pudiendo ser personas, unidades e información proveniente del estudio. En referencia a lo expuesto la población en este estudio abarca el total de trabajadores del Hotel, el cual está conformado por 61 trabajadores quienes laboran en la empresa, además de los registros de compras-ventas, documentos contables, DDJJ, PDT y PDB del exportador correspondiente a los periodos 2020.

#### **Criterio de Inclusión**

- Se aplica a los colaboradores que laboran en la empresa caso de estudio.
- Se consideró trabajadores mayores de edad.
- Se considera toda aquella información que de un aporte a la investigación.
- Los antecedentes no son mayores a los 5 años de antigüedad.
- Se considero fuentes de revistas indexadas. **Criterios de exclusión**
- No se consideró a las demás empresas, ya que la investigadora no tiene acceso a la recopilación de datos.
- Se excluyeron fuentes de revistas, perioditos y web que carezcan de confiabilidad de contenido.

#### **Muestra**

Está conformada por una parte de la población. Por ello se tomó en consideración a 15 trabajadores los cuales están distribuidos en las áreas de gerencia, contabilidad, administración, finanzas, auditoria, mejora continua y administración. Además, se consideró registros de compras-ventas, documentos contables, DDJJ, PDT y PDB del exportador correspondiente al periodo 2020.

Tabla 1 Muestra de Investigación

Ítems	Áreas de la empresa Hotelera	Participantes
1	Gerencia General	3
2	Área de Contabilidad	4
3	Área de Administración	2
4	Auditoria	1
5	Mejora continua	1
6	Área de Finanzas	2
7	Tesorería	1
8	Legal	1
	Total, de participantes	15

Fuente: Elaboración Propia de la Autora.

### **Muestreo**

Considerando que la investigadora del estudio está seleccionando de acuerdo al criterio de conveniencia a los sujetos que participaran en su estudio, el muestreo direccionado a ello es no probabilístico por conveniencia, ya que la muestra fue considerada aplicando un juicio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas que se consideraron en este estudio fueron:

Análisis Documental: Se tomó en consideración los libros y revistas que brindan el conocimiento para poder analizar la información contable proveniente de la empresa caso de estudio para determinar si realiza de manera correcta la exportación de servicios y si cumple con los requisitos de acuerdo a ley para obtener el saldo a favor del exportador

Encuesta: Es una técnica usualmente utilizada con el fin de tomar la opinión de los sujetos entrevistados, dicha técnica tiene la capacidad de recopilar información de primera fuente y con ello establecer los resultados.

Los instrumentos que se consideraron en este estudio fueron:

Ficha de Hallazgos: Se analiza la información de la empresa para poder observar si la empresa caso de estudio cumple con los requisitos acorde a ley para solicitar el saldo a favor del exportador, así como la facturación electrónica de los no domiciliados, además observo los papeles de trabajo,

la DDJJ y la documentación relacionada sobre las variables estudiadas. Ver Anexo 5.

Cuestionario: El cual se utilizó para tomar la opinión de los entrevistados los mismos que pertenecen a la muestra presentada, y para medir las respuestas de los entrevistados se utilizó la escala Likert. Ver Anexo 6.

### **3.4.1. Validación y confiabilidad del instrumento**

**Validez:** Para dar la validez del instrumento, este fue revisado por 3 expertos, haciendo la mención al Dr. Pedro Constante Costilla Castillo, Mg. Donato Diaz Diaz, Mg. Walter Ibarra Fretell, quienes a través del formato de validación del instrumento emitieron su opinión favorable para poder llevar a cabo la investigación.

**Confiabilidad:** Fue procesado estadísticamente, ya que esta es la manera en poder corroborar que las preguntas planteadas por la investigadora presentan criterio, contenido y constructo en cada interrogante planteada. De esta manera la investigación fue procesada utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, el cual corrobora los criterios mencionados, asimismo mientras el resultado sea más próximo a +1 da la certeza de la confiabilidad del instrumento, caso contrario es necesario formular de manera idónea las interrogantes.

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de los datos derivados de las fuentes teóricas, estadísticas y de expertos permiten a la investigadora a obtener los datos veraces, confiables y de calidad, en lo que concierne a la data estadística este fue brindado a través del paquete estadístico de IBM - SPSS versión 26 y de la base de datos del Excel, todo ello permitió presentar los resultados de las respuestas proporcionadas por las unidades de investigación (encuestados) de este resultado se procede a realizar la discusión de resultados para comprobar la hipótesis planteada.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método estadístico utilizado para medir la confiabilidad de las preguntas formuladas en el instrumento fue la técnica Alfa de Cronbach. Para determinar el tipo técnica a utilizar en la contratación de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad. Para poder contrastar las hipótesis planteadas por la investigadora se utilizó la técnica de Chi – Cuadrado. Todo ello hace posible y factible la realización del análisis descriptivo y el análisis inferencial. Todo ello hace posible la realización de los resultados y la discusión de resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio es a fin a una investigación adecuada y correcta, ya que esta ha sido elaborado de acuerdo a los principios de contabilidad y se enfocan en los código de ética de la UCV entre los principales: Integridad en la información procesada y analizada; transparencia en los datos recopilados y mostrados; veracidad en la información presentada, libertad para poder considerar en el estudio aquellas fuentes que sean relevantes en el estudio, objetividad para mostrar los hallazgos encontrados.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados de los Instrumentos aplicados “Cuestionario” y “Ficha de Hallazgos”

Se presentan las tablas relacionadas a los objetivos planteados en la investigación obteniendo la información de los 15 sujetos encuestados, los mismos que son trabajadores de la empresa hotelera y se encuentran relacionados con la problemática de estudio. Para la obtención de los resultados se aplica los dos instrumentos “Cuestionario” y la “Ficha de Hallazgos”.

#### Resultados del Instrumento Cuestionario para el primer objetivo específico.

**Objetivo Especifico 1:** El segundo resultado se basa de acuerdo al objetivo específico 1 de investigación: Describir la forma en que se realiza la facturación por los servicios turísticos prestados a residentes turísticos no domiciliados de una empresa del sector hotelero de Arequipa. Obteniendo como resultado el proveniente de la siguiente tabla.

Tabla 2 Se toma en consideración en la facturación el número de pasaporte o carnet de extranjería del turista extranjero por la prestación de servicios turísticos

Válido	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	1	6,7	6,7	6,7
Siempre	6	40,0	40,0	46,7
Casi siempre	8	53,3	53,3	100,0
<u>Total</u>	<u>15</u>	<u>100,0</u>	<u>100,0</u>	

Fuente: Datos de la Autora

**Análisis.** – Se aprecia que el 53.33% de los trabajadores afirman que “Casi siempre” se toma en consideración en la facturación el número de pasaporte o carnet de extranjería del turista extranjero por la prestación del servicio turístico. Por otro lado, el 40% respondió siempre y el 6.67% respondió a veces.

**Resultados del Instrumento Ficha de Hallazgos para el primer objetivo específico.**

Tabla 3 Ficha de Hallazgos relacionados a la evidencia obtenida del primer objetivo específico

<b>FICHA DE HALLAZGOS / EVIDENCIA</b>				
Fecha	22/10/2021			<b>Análisis Documental</b>
Documento o Sistema	Comentario/Hallazgo	Evidencia Presentada	Cumple Si No	Normativa
Factura	La factura contiene la información para acreditar la prestación de servicios a turistas no domiciliados	Factura Electrónica	X	(art. 34º del TUO de la Ley del IGV, 2013)
SISCONT	La empresa registra las ventas del mes correspondientes a los turistas domiciliados y no domiciliados.	No presenta información		X
SISCONT	La empresa registra las compras que realiza durante el mes para llevar a cabo la prestación de sus servicios.	Programa SISCONT	X	(SUNAT, Guía para iniciar el procedimiento de devolución del saldo a favor materia de beneficio del exportador, 2020)
PDT	La empresa registra las facturas y boletas de venta provenientes de sus turistas domiciliados y no domiciliados	No presenta información		X

Fuente: Datos de la Autora

**Análisis.** – Se aprecia que la empresa si registra en la factura la información de los turistas no domiciliados. Sin embargo, no realiza la disgregación de los servicios prestados a los turistas domiciliados y no domiciliados en el programa SISCONT, lo que imposibilita a que la empresa pueda gozar de este beneficio tributario. Se aprecia que la empresa si registra todas las compras en el programa SISCONT.

Finalmente, la empresa no registra en el PDT las ventas que presta a los turistas domiciliados y no domiciliados.

**Resultados del Instrumento Cuestionario para el segundo objetivo específico.**

**Objetivo Especifico 2:** El segundo resultado se basa de acuerdo al objetivo específico 2 de investigación: Determinar cómo se realiza el cálculo y se usa el beneficio tributario del saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa. Obteniendo como resultado el proveniente de la siguiente tabla.

Tabla 4

La empresa tiene conocimiento que la devolución del exportador al sector hotelero es un beneficio tributario por el cual se obtiene el saldo a favor del exportador

<u>Válido</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Casi nunca	5	33,3	33,3	33,3
A veces	7	46,7	46,7	80,0
Casi siempre	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora

Análisis. - Se aprecia que el 46.67% de los trabajadores comentan que “A veces” La empresa analizada tiene conocimiento que la devolución del exportador al sector hotelero es un beneficio tributario por el cual se obtiene el saldo a favor del exportador. Por otro lado, el 20% respondió casi siempre y el 33.33% indico casi nunca.

**Resultados del Instrumento Ficha de Hallazgos para el segundo objetivo específico.**

Tabla 5 Ficha de Hallazgos relacionados a la evidencia obtenida del segundo objetivo específico

<b>FICHA DE HALLAZGOS / EVIDENCIA</b>					<b>Análisis Documental</b>
Fecha	22/10/2021				
Documento o Sistema	Comentario/Hallazgo	Evidencia Presentada	Cumple Si      No		Normativa
EXCEL	La empresa realiza el cálculo correcto en Excel para determinar si existe Saldo a favor del exportador.	(No presenta información de los no domiciliados)		X	(SUNAT, RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 082-2001/SUNAT, 2001)
PDT	La empresa realiza compras en favor de la prestación de sus servicios en el PDT	PDT	X		
PDB	La empresa registra presenta de manera correcta información) en el Programada de Declaración de Beneficios PDB la prestación de sus servicios a los no Domiciliados	(No		X	(SUNAT, Guia para iniciar el procedimiento de devolución del saldo a favor materia de beenficio del exportador, 2020)

Fuente: Datos de la Autora

**Análisis.** – Se aprecia que la empresa no realiza el cálculo en el programa Excel para determinar si existe o no saldo a favor del exportador, asimismo en el PDT la empresa si registra las compras que realizo de manera mensual para realizar sus actividades en referencia a su actividad principal, sin embargo, la empresa no registra en el PDB los registros de los turistas no domiciliados, ya que dicha empresa no ha solicitado la devolución mencionada.

### Resultado del tercer objetivo específico.

**Objetivo Especifico 3:** El tercer resultado se basa de acuerdo al objetivo específico 3 del estudio expuesto: Determinar cómo el uso de la devolución del saldo a favor del exportador beneficia a una empresa del sector hotelero de Arequipa. Obteniendo como resultado el proveniente de la siguiente tabla.

Tabla 6 La devolución del saldo a favor del exportador permite mejorar la gestión realiza por la empresa del sector hotelero y mejorar los servicios prestados a los turistas

<u>Válido</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Casi nunca	9	60,0	60,0	60,0
A veces	2	13,3	13,3	73,3
Siempre	2	13,3	13,3	86,7
Casi siempre	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora

**Análisis.** - Se aprecia que el 60% de los trabajadores afirman que “Casi nunca” la devolución del saldo a favor del exportador permite mejorar la gestión realiza por la empresa del sector hotelero y mejorar los servicios prestados a los turistas. Por otro lado, el 13.33% respondió a veces, el otro 13.33% respondió siempre y el 13.33% respondió casi siempre.

**Resultados del Instrumento Ficha de Hallazgos para el tercer objetivo específico.**

Tabla 7 Ficha de Hallazgos relacionados a la evidencia obtenida del tercer objetivo específico

<b>FICHA DE HALLAZG EVIDENCIA</b>					
Fecha	22/10/2021			<b>Análisis Documental</b>	
Documento o Sistema	Comentario/Hallazgo	Evidencia Presentada	Cumple Si      No		Libros, revistas y/o normativa
Formulario 621 IGV Renta Mensual	La empresa cancela con el dinero de su cuenta de ahorros el pago del IGV del periodo correspondiente.	Formulario 621	X		
DDJJ	La empresa registra los ingresos de la devolución del SFMB inafectos del pago del Impuesto a la Renta.	No presenta información		X	(Decreto Legislativo N°919, 2001) (Idárraga, 2019) - Nuevo procedimiento de solicitud de devolución aplicable a los exportadores. (Actualidad Empresarial, 2017)- Exportación de servicios (SUNAT, 2020)
EEFF	La empresa revisa de manera trimestral el resultado y los saldos presentados en sus EEFF	EEFF	X		

Fuente: Datos de la Autora

**Análisis.** – Se aprecia que la empresa si cancela mensualmente el pago del IGV a través del formulario 621 IGV Renta Mensual, asimismo en la Declaración Jurada anual se observa que la empresa no solicita la devolución del Saldo a Favor del exportador, ya que no figura ningún monto proveniente a este beneficio tributario, finalmente la empresa analiza y revisa periódicamente el resultado en sus Estados Financieros, los mismos que le permite tomar las decisiones en mejora de su gestión.

## Resultado del Objetivo General

**Objetivo General:** El primer resultado se basa de acuerdo al objetivo general de la investigación: Determinar de qué manera la exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa. Obteniendo como resultado el proveniente de la siguiente tabla.

Tabla 8 La empresa realiza exportación de servicios a través de los paquetes turísticos que brinda a los turistas no domiciliados por el cual obtiene el saldo a favor del exportador

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	66,7	66,7	66,7
A veces	4	26,7	26,7	93,4
Casi siempre	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora

Análisis. - Se aprecia que el 66.7% de los trabajadores afirman que “Casi nunca” la empresa realiza exportación de servicios a través de los paquetes turísticos que brinda a los turistas no domiciliados por el cual se obtiene el saldo a favor del exportador. Por otro lado, el 26.7% respondió a veces y el 6.7% respondió casi siempre.

## Resultados del Instrumento Ficha de Hallazgos para objetivo general.

Tabla 9

Ficha de Hallazgos relacionados a la evidencia obtenida del objetivo general

<b>FICHA DE HALLAZGOS / EVIDENCIA</b>				
Fecha	22/10/2021			<b>Análisis Documental</b>
Documento o Sistema	Comentario/Hallazgo	Evidencia Presentada	Cumple Si No	Libros, revistas y/o normativa
Paquetes Turísticos	La empresa ofrece a los turistas no domiciliados paquetes turísticos	Registro de Paquetes Turísticos	X	(Actualidad Empresarial, 2017)- Exportación de servicios.
Papeles de Trabajo	En los papeles de trabajo se registra la devolución del saldo a favor del exportador	No presenta información	X	(SUNAT, RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 082-2001/SUNAT, 2001)
Acta de Inventario	La empresa tiene registrado todos sus inventarios mobiliarios y no mobiliarios.	Acta de Inventario	X	MINCETUR (2021 - Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
Formulario 1649	La empresa solicita la devolución del Saldo a favor del exportador a través del formulario 1649	No presenta información	X	(SUNAT, Guia para iniciar el procedimiento de devolución del saldo a favor materia de beeneficio del exportador, 2020)

Fuente: Datos de la Autora

**Análisis.** – Se aprecia que la empresa si ofrece paquetes turísticos a los turistas no domiciliados, asimismo en los papeles de trabajo se verifico que no existe ningún ingreso proveniente de alguna devolución al exportador. En lo que respecta al inventario de sus activos la empresa no tiene registrados cuantos bienes mobiliarios y no mobiliarios dispone. Finalmente, se concluye que la empresa no solicita la devolución del saldo a favor del exportador a través del formulario 1649.



## V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general del estudio: Determinar de qué manera la exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa. Se obtuvo como resultado una correlación perfecta  $Rho=1,000$ , entre las variables estudiadas: Exportación de servicios y saldo a favor del exportador; obteniendo a su vez una significancia de (Sig.=  $0,000 < 0.05$ ), comprobando y aceptando la hipótesis establecida en el estudio y negando la hipótesis nula. Según los resultados de la ficha de hallazgos se observó que la empresa si ofrece paquetes turísticos a los turistas no domiciliados, asimismo en los papeles de trabajo se verifico que no existe ningún ingreso proveniente de alguna devolución al exportador. En lo que respecta al inventario de sus activos la empresa no tiene registrados cuantos bienes mobiliarios y no mobiliarios dispone. Finalmente, se concluye que la empresa no solicita la devolución del saldo a favor del exportador a través del formulario 1649. Este resultado obtenido por la autora es debido a que el beneficio tributario otorgado por el estado permite poder aligerar su carga tributario y de ser el caso devolver en cierta cantidad aquellos excedentes de dinero que la empresa haya realizado para poder llevar a cabo su actividad. Este resultado es similar al autor Cox (2019) quien menciona que la exportación de servicios turísticos beneficia a las empresas hoteleras, logrando cancelar oportunamente el pago del Impuesto a la renta e IGV los cuales son pagos que se realizan de manera mensual, logrando ser cancelada conjuntamente con la solicitud de compensación, sin embargo añade que es necesario que la empresa esté debidamente organizada con el fin de mejorar la calidad de la prestación de servicios de hospedaje y/o alojamiento. Igualmente el autor Timoteo (2017) menciona que la restitución del saldo a favor del exportador contribuye a que la empresa tenga más holgura en el ámbito económico y pueda mejorar la gestión de la empresa, además añade que es necesario que la empresa tenga toda la documentación que acredite la exportación de servicios, con el fin de evitar posibles contingencias tributarias que acarreen en posibles multas, sanciones e infracciones tributarias que irán en perjuicio de la economía de la empresa, asimismo menciona la importancia de la exportación de servicios se traduce cuando la empresa lleve a cabo la prestación logrando ser acreedor al beneficio e incentivo tributario siempre y cuando este cumpla con todos los requisitos y procedimientos establecidos, ya

que estas empresas fomentan el turismo y por ende incentivan la economía del país, el de su región y la población de su localidad.

El resultado del objetivo específica 01, La facturación se relaciona con los servicios turísticos prestados a residentes turísticos no domiciliados de una empresa del sector hotelero de Arequipa. Se obtuvo como resultado una correlación elevada de  $Rho=0,953$ , entre las dimensiones estudiadas: Facturación y Servicios Turísticos; obteniendo a su vez una significancia menor al límite de 0,000, comprobando y aceptando la hipótesis establecida en el estudio y negando la hipótesis nula. se observa que la empresa si registra en la factura la información de los turistas no domiciliados. Sin embargo, no realiza la disgregación de los servicios prestados a los turistas domiciliados y no domiciliados en el programa SISCONT, lo que imposibilita a que la empresa pueda gozar de este beneficio tributario. Se aprecia que la empresa si registra todas las compras en el programa SISCONT. Finalmente, la empresa no registra en el PDT las ventas que presta a los turistas domiciliados y no domiciliados. Según la información se observo en la ficha de hallazgos que la empresa exportadora presenta en la factura la información de sus turistas domiciliados y no domiciliados en donde se presenta el importe, monto, descripción e información del sujeto no domiciliado, este documento de carácter legal acredita que se concretó la prestación del servicio turísticos. De manera similar el autor Alvear (2017) hace mención que la empresa caso de estudio tendrá derecho a la restitución del saldo a favor del exportador si la empresa acredita el carnet de extranjería del turista no domiciliado, adjuntando en la factura electrónica una copia el cual acredite su permanencia, además menciona que las actividades turísticas llevadas a cabo por las empresas hoteleras dinamizan la productividad e ingreso de divisas al país, mejorando la economía del país. De igual manera el autor Aredo (2018) menciona que todos los servicios prestados a los sujetos domiciliados y no domiciliados deben de estar debidamente consignados en la factura, en donde se detalle el alojamiento y el consumo durante la permanencia en la empresa, del mismo modo la valoración debe estar debidamente sustentada, además establece que si la empresa hotelera de acogerse al beneficio tributario expuesto en la Ley N° 30641.

El resultado del objetivo específico 02, El cálculo y uso del beneficio tributario se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa. Se obtuvo como resultado una correlación perfecta de  $Rho=1,000$ ; obteniendo a su vez una significancia de ( $Sig.= 0,000 < 0.05$ ), comprobando y aceptando la hipótesis establecida en el estudio y negando la hipótesis nula. Se observó en la ficha de hallazgos que la empresa no realiza el cálculo en el programa Excel para determinar si existe o no saldo a favor del exportador, asimismo en el PDT la empresa si registra las compras que realizó de manera mensual para poder llevar a cabo la prestación de sus servicios, sin embargo, la empresa no registra en el PDB los registros de los turistas no domiciliados, ya que dicha empresa no ha solicitado la devolución del saldo a favor del exportador. Este resultado obtenido por la autora es debido a que la empresa hotelera para solicitar la devolución al exportador debe realizar el cálculo del saldo a favor del exportador para su posterior solicitud y para obtener este resultado se debe deducir el IGV de las compras el IGV de las ventas de este monto se debe considerar el límite de compensación que es el 18% del resultado se deducen los impuestos y de quedar algún importe este se considera como SFMB. Del mismo modo Idárraga (2019) quien menciona que las empresas exportadoras de servicios deben de desglosar las operaciones de compra y venta en donde quede estipulado el cálculo del IGV de sus compras y ventas con el fin de poder ingresar en el sistema y solicitar la devolución respectiva, esta solicitud permite a la empresa poder gestionar de una forma más equilibrada su economía y alcanzar sus objetivos estratégicos a corto y largo plazo. De manera similar Carpio (2019) refiere que el cálculo debe ser tomando en consideración el método de sustracción (ventas vs compras) el cual debe realizarse sobre la base real o financiera, de este resultado la empresa podrá precisar el saldo correspondiente a la compensación o devolución del saldo a favor.

El resultado del objetivo específico 03, El uso de la devolución del saldo a favor del exportador beneficia a una empresa del sector hotelero de Arequipa. Se obtuvo como resultado una correlación perfecta de  $Rho=0,953$ ; obteniendo a su vez una significancia de ( $Sig.= 0,000 < 0.05$ ), comprobando y aceptando la hipótesis establecida en el estudio y negando la hipótesis nula. Según los resultados de la ficha de hallazgos se aprecia que la empresa si cancela mensualmente el pago del

IGV a través del formulario 621 IGV Renta Mensual, asimismo en la Declaración Jurada anual se observa que la empresa no solicita la devolución del Saldo a Favor del exportador, ya que no figura ningún monto proveniente a este beneficio tributario, finalmente la empresa analiza y revisa periódicamente el resultado en sus Estados Financieros, los mismos que le permite tomar las decisiones en mejora de su gestión. Este resultado obtenido por la autora es debido a que el tener acceso a este beneficio permite mejorar la situación actual y financiera de la empresa. De igual manera el autor Timoteo (2017) refiere que la devolución del saldo a favor permite mejora la calidad del servicio de la empresa exportadora, mejorando sus instalaciones y servicios o en la adquisición de muebles y enseres, ya que dicha compensación y/o devolución aporla a aligerar su carga tributaria y disponibilidad inmediata de efectivo, además añade que para solicitud de devolución del exportador este puede ser tramitado de manera presencial mediante el formulario 4949 o de manera virtual a través del formulario virtual N°1649.

Del mismo modo Carpio (2019) refiere que la adecuación de la Exportación de Servicios genero una incidencia positiva del IGV, considerando que dicha devolución del Saldo a Favor en Materia de Beneficio ascendió a la suma de S/12,340.00 el cual permitió cubrir el pago hasta en un 50% del Impuesto Anual a la Renta, además añade que el acogimiento de la Exportación de Servicios, ha generado mejoras en los resultados del estado de situación financiera en donde la disponibilidad de efectivo tuvo un incremento de 150% con respecto al periodo en la cual no solicito la devolución, esta disponibilidad favorece a la empresa para poder cumplir con sus obligaciones en el corto plazo.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación estadísticamente significativa entre la variable que agrupan el objetivo general “Exportación de servicios” y la variable “Saldo a favor del exportador” en una empresa del sector hotelero Arequipa 2020, ya que el coeficiente de Rho de Spearman alcanzo una correlación perfecta de 1,000 y un valor de significancia (Sig.= 0,000<0.05). Esto se debe a la importancia que genera este incentivo tributario otorgado por el estado para poder aligerar su carga tributaria, contribuyendo a que la empresa tenga más amplitud en el ámbito económico y pueda mejorar su gestión empresarial. Del mismo modo contribuye a acrecentar la economía peruana a través del ingreso de divisas debido a la afluencia de turistas.
2. Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones que agrupan el primero objetivo específico “Facturación” y “Servicios Turísticos” en una empresa del sector hotelero Arequipa 2020, ya que el coeficiente de Rho de Spearman alcanzo una correlación elevada de 0,953 y un valor de significancia (Sig.= 0,000<0.05). Debido a que para poder acreditar la prestación de los servicios turísticos este debe estar debidamente acreditado y sustentado en la factura, ya que es el único documento de carácter contable el cual se puede acreditar el importe, monto, descripción e información del sujeto no domiciliado por la prestación del servicio de hospedaje y alimentación.
3. Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones que agrupan el segundo objetivo específico “Beneficio Tributario” y “Saldo a favor del exportador” en una empresa del sector hotelero Arequipa 2020, ya que el coeficiente de Rho de Spearman alcanzo una correlación perfecta de 1,000 y un valor de significancia (Sig.= 0,000<0.05). Esto se debe a que para realizar el cálculo y solicitar la devolución al exportador se debe considerar el método de sustracción IGV de compras menos IGV de ventas, de este producto se considera el límite de compensación que equivale al 18% de dicho resultado se deducen los impuestos y de quedar algún importe este se considera como SFMB.

4. Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones que agrupan el tercer objetivo específico “Devolución del saldo a favor” y “Empresa del sector Hotelero” en una empresa del sector hotelero Arequipa 2020, ya que el coeficiente de Rho de Spearman alcanzo una correlación elevada de 0.953 y un valor de significancia (Sig.= 0,000<0.05). Debido a que el acogimiento de la Exportación de Servicios permite mejorar de manera directa los resultados expresados en un periodo contable, logrando mejorar la calidad del servicio, la adquisición de activos fijos e inmuebles y enseres, considerando que dicha compensación y/o devolución aporta a aligerar su carga tributaria y disponibilidad inmediata de efectivo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la empresa Hotelera solicite la devolución del saldo a favor del exportador como beneficio tributario, considerando que la empresa caso de estudio es una empresa exportadora de acuerdo a lo establecido por la Ley N°30641, además cumpliendo con los requisitos y lineamientos para su funcionamiento e inscripción.
- Se recomienda a la empresa Hotelera solicitar la devolución del SFMB por los periodos enero 2021 a noviembre 2021, según el informe de SUNAT N°042-2010-SUNAT/2B0000 se puede solicitar la devolución y/o compensación hasta 12 meses con anterioridad a la fecha solicitada, dicha solicitud tendrá un impacto significativo y favorable en la gestión económica y financiera de la empresa.
- Se recomienda a la empresa Hotelera tener personal calificado y capacitado para realizar el registro de los sujetos no domiciliados con el objetivo de lograr mayor eficiencia y eficacia en las operaciones con el fin de poder determinar de manera correcta el Saldo a favor del exportador evitando posibles contingencias tributarias que acarreen de manera negativa en la gestión empresarial.
- Se recomienda a la empresa Hotelera aprovechar el monto recibido de este beneficio tributario invirtiendo el efectivo para mejorar su desarrollo o de ser el caso concretar las compras de activos e inmuebles para mejorar la prestación de sus servicios, los cuales incidirán en la satisfacción y confort de los turistas no domiciliados.

## REFERENCIAS

- Actualidad Empresarial. (2017). *Exportación de servicios*. Lima: Revista empresarial.
- Alvear, D. (2017). Exportación de servicios para el cambio de la matriz productiva: El turismo ecuatoriano en el mercado internacional (2017-2015). [Tesis de Posgrado]. Universidad de Posgrado de Estabo, Quito.
- Aredo, S. (2018). Beneficios tributarios de la Ley de exportación de servicios y su incidencia en la situación financiera en el Hotel Daydream S.A.C., año 2017. [Tesis de Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Arévalo, J., & Montenegro, A. (2019). Análisis de los requisitos formales de la documentación sustentatoria para la solicitud de devolución del saldo a favor materia de beneficio de la empresa Inversiones y Comercio Internacional S.R.L. del período 2019, Chimbote. [Tesis de Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- art. 34º del TUO de la Ley del IGV . (2013). *Saldo a favor del exportador*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/igv/ley/>
- BCR. (2021). *Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2021-2022*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/marzo/reporte-de-inflacion-marzo-2021.pdf>
- Cano, H., & Diaz, H. (2020). El sector servicios: factores y condiciones para la exportación de software desde Huancayo. {Tesis de Pregrado}. Universidad Continental, Huancayo.
- Carpio, C. (2019). Incidencia del Impuesto General a las Ventas (IGV) en la adecuación de la exportación de servicios en el sector hotelero de la ciudad de Arequipa. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- CIEN. (2021). *Centro de Investigación de economía y negocios globales*. Lima: ADEX - Asociación de Exportadores.
- Cox, G. (2019). Análisis de la exportación de servicios turísticos de la agencia de viajes Diamond Travel en esmeraldas. [Tesis de Pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.



- Decreto Legislativo N°919. (2001). *Modificación de la Ley del Impuesto General a las ventas e Impuesto Selectivo al Consumo*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/regla/conexas/dleg919.htm>
- Fadda, G. (2013). *El nuevo mundo de las exportaciones*. Cordova. Obtenido de [https://www.flacso.org.ar/wp-content/uploads/2014/10/El-nuevo-mundo-delas-exportaciones-FLA\\_OMC\\_17.pdf](https://www.flacso.org.ar/wp-content/uploads/2014/10/El-nuevo-mundo-delas-exportaciones-FLA_OMC_17.pdf)
- Gonzales, I. (2017). *Comercio exterior de servicios*. Lima.
- Gonzales, I. (2017). *Comercio exterior de servicios*. Lima: PromPerú.
- Guija, M., & Guija, R. (2019). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Guigraf E.I.R.L.
- Gutierrez, O. (2017). La exportación de servicios en el Perú: Realidad y Perspectivas. [Tesis de Posgrado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Educación. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2159/1/T-ULVR-1960.pdf>
- Idárraga, L. (2019). Nuevo procedimiento de solicitud de devolución de IVA aplicable a los exportadores. 2019. Universidad de Externado de Colombia, Bogotá.
- INEI. (2020). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <https://www.turiweb.pe/cifras-del-inei-confirman-que-turismo-es-el-sectormas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru/>
- Mamani, D. (2017). Saldo a favor del exportador y liquidez en la empresa Abercrombie Tours & Travel SAC., Magdalena del Mar 2015. [Tesis Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- MINCETUR. (2021). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Lima: El Peruano.
- Moreno, Z. (2019). Saldo a favor del exportador y su influencia en la situación financiera de las empresas exportadoras en el distrito de Puente Piedra, año 2018. [Tesis de Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Organización Mundial del Comercio. (2016). *El sector mas dinamico del comercio internacional*. Lima.
- Oyarse, J. (2019). *Exportación de servicios*. Lima: PromPerú.
- Pagano, M. (2018). *Exportación de servicios*. Colombia: UAI.

- Saravia, P. (2019). *Saldo a favor del exportador*. Lima: PromPerú. Obtenido de [http://repositorio.promperu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3653/Saldo\\_favor\\_exportador\\_2019\\_keyword\\_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=%C2%BFQU%C3%89%20ES%20EL%20SALDO%20A,IGV%20a%20carga%20del%20sujeto](http://repositorio.promperu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3653/Saldo_favor_exportador_2019_keyword_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=%C2%BFQU%C3%89%20ES%20EL%20SALDO%20A,IGV%20a%20carga%20del%20sujeto).
- SUNAT. (2001). *RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 082-2001/SUNAT*. Lima.
- SUNAT. (2020). *Guía para iniciar el procedimiento de devolución del saldo a favor materia de beneficio del exportador*. Obtenido de [https://orientacion.sunat.gob.pe/sites/default/files/inlinefiles/2.GUIA\\_DEVOLUCION\\_SFMB.pdf](https://orientacion.sunat.gob.pe/sites/default/files/inlinefiles/2.GUIA_DEVOLUCION_SFMB.pdf)
- Timoteo, J. (2017). Operaciones de exportación y su relación con la Devolución del IGV en las empresas de hospedaje en el Distrito de Miraflores, año 2017. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

## **ANEXOS**

### Anexo Nro. 1 Matriz de Consistencia

TEMA: “Exportación de servicios y el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero, Arequipa 2020”					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	DIMENSIÓN E INDICADORES		METODOLOGÍA
<p><u>PREGUNTA GENERAL</u> ¿De qué manera la exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa?</p> <p><u>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</u> 1. ¿De qué manera se realiza la facturación por los servicios turísticos prestados a residentes turísticos no domiciliados de una empresa del sector hotelero de Arequipa? 2. ¿Cómo se realiza el cálculo y se usa el beneficio tributario del saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa? 3. ¿Cómo el uso de la devolución del saldo a favor del exportador beneficia a una empresa del sector hotelero de Arequipa?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar de qué manera la exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> 1. Determinar de qué manera se realiza la facturación por los servicios turísticos prestados a residentes turísticos no domiciliados de una empresa del sector hotelero de Arequipa. 2. Determinar cómo se realiza el cálculo y se usa el beneficio tributario del saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa. 3. Determinar cómo el uso de la devolución del saldo a favor del exportador beneficia a una empresa del sector hotelero de Arequipa.</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u> La exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u> 1. La facturación se relaciona con los servicios turísticos prestados a residentes turísticos no domiciliados de una empresa del sector hotelero de Arequipa. 2. El cálculo y uso del beneficio tributario se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa. 3. El uso de la devolución del saldo a favor del exportador beneficia a una empresa del sector hotelero de Arequipa.</p>	<p>D1. Facturación</p> <p>D2. Beneficio Tributario</p> <p>D3: Devolución del saldo a favor</p> <p>D4. Servicios Turísticos</p> <p>D5. Saldo a favor del exportador</p> <p>D6. Empresa del sector hotelero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura</li> <li>- PDT</li> <li>- PDB</li> <li>- Mecanismo Tributario</li> <li>- Promotor de las exportaciones</li> <li>- Turistas no domiciliados</li> <li>- Adquisición de bienes</li> <li>- Adquisición de servicios</li> <li>- Normas y leyes reglamentarias</li> <li>- Alojamiento</li> <li>- Alimentación y bebidas</li> <li>- Paquetes turísticos</li> <li>- Compensación</li> <li>- Pagos a cuenta</li> <li>- Cancelación de deudas</li> <li>- Impuesto Bruto del IGV</li> <li>- Límite de compensación</li> <li>- Plazo de solicitud de devolución</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> - Aplicada</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Transversal o transaccional</li> <li>- Correlacional</li> </ul> <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantitativo</li> </ul> <p><b>POBLACIÓN:</b> Está conformada por el total de trabajadores del Hotel S.A.C., el cual está conformado por 61 colaboradores.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Lo integra los 15 trabajadores los cuales están distribuidos en las áreas de gerencia, contabilidad, administración, finanzas, auditoría, mejora continua, administración y finanzas.</p> <p><b>MUESTREO</b> No probabilístico</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> Técnica: - Encuesta y Análisis documental</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario y Ficha bibliográfica</p> <p><b>ESTRATEGIAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS</b> Programa Excel y el SPSS versión 24.</p>

**Anexo Nro. 2. Operacionalización de la Variable Independiente: Exportación de servicios**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
Exportación de Servicios	Gutiérrez (2017) indica que la exportación de servicios turísticos abarca a la actividad hotelera, la cual es la que proyecta un mayor crecimiento y demanda. Esta actividad económica desarrolla la exportación de servicios cuando brinda sus servicios mediante los paquetes turísticos, alojamiento y alimentación turistas, llámese a turistas quienes ingresaron a un determinado país en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios.	La variable exportación de servicios se descompone en 3 dimensiones: Facturación; Beneficio Tributario y Devolución del saldo a favor. La primera dimensión Facturación agrupa los indicadores: Factura; PDT; PDB. La segunda dimensión Beneficio Tributario agrupa los indicadores: Mecanismo tributario; Promotor de las exportaciones; Turistas no domiciliados. La tercera dimensión Devolución del saldo a favor agrupa los indicadores: Adquisición de bienes; Adquisición de servicios; Normas y leyes reglamentarias.	D1. Facturación	Factura	1	Ordinal
				PDT	2	
				PDB	3	
			D2. Beneficio Tributario	Mecanismo tributario	4	Casi Nunca (2)
				Promotor de las exportaciones	5	
				Turistas no domiciliados	6	
			D3: Devolución del saldo a favor	Adquisición de bienes	7	Siempre (4)
				Adquisición de servicios	8	
				Normas y leyes reglamentarias	9	

**Anexo Nro. 3. Operacionalización de la Variable Dependiente: Saldo a Favor del Exportador**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
Saldo a Favor del Exportador	SUNAT (2020) define que: “El SFE es un estímulo económico dirigido exclusivamente a las exportaciones, para poder aliviar su carga tributaria y mejorar su gestión financiera, utilizando todas las directrices enmarcadas en la ley para obtener producto de su gestión una devolución que contribuya a cancelar sus deudas tributarias (p. 12). De esta manera para realizar el cálculo del Saldo a Favor por Exportación se tiene que deducir del Impuesto Bruto del IGV los tributos pendientes de pago por la	La variable Saldo a favor del Exportador se descompone en 3 dimensiones: Servicios turísticos; Saldo a favor del exportador; Empresa del sector hotelero. La primera dimensión Servicios turísticos agrupa los indicadores: Alojamiento; Alimentación; paquetes turísticos. La segunda dimensión Saldo a favor del exportador agrupa los indicadores: Compensación; Pagos a cuenta; cancelación de deudas. La tercera dimensión Empresa del	D1. Servicios Turísticos	Alojamiento	1	Ordinal  Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Siempre (4)  Casi siempre (5)
				Alimentación y bebidas	2	
				Paquetes turísticos	3	
			D2. Saldo a favor del exportador	Compensación	4	
				Pagos a cuenta	5	
				Cancelación de deudas	6	
			D3. Empresa del sector hotelero	Impuesto bruto del IGV	7	
				Límite de compensación	8	

	empresa prestadora del servicio de quedar algún monto a su favor, será denominado (SFMB).	sector hotelero agrupa los indicadores: Impuesto Bruto del IGV, devolución de impuestos; Plazo de solicitud de devolución.		Plazo de solicitud de devolución	9	
--	---	--	--	----------------------------------	---	--

**Anexo Nro. 4. Ejemplo de Determinación del Saldo a Favor del  
Exportador**

**1. PRIMER PASO. – Mostrar el Registro de las ventas periodo 2020**

Mes	Ventas a Domiciliados	Ventas a No Domiciliados	Total, Ventas
Enero	27,787.27	73,562.54	101,349.81
Febrero	33,252.23	75,841.65	109,093.88
Marzo	37,293.15	71,546.54	108,839.69
Abril	34,280.92	91,543.58	125,824.50
Mayo	43,566.64	85,115.58	128,682.22
Junio	55,956.20	95,422.56	151,378.76
Julio	61,935.19	100,100.10	162,035.29
Agosto	43,217.20	98,985.25	142,202.45
Setiembre	45,129.03	101,875.99	147,005.02
Octubre	53,709.79	102,489.56	156,199.35
Noviembre	53,769.43	103,547.98	157,317.41
Diciembre	56,195.52	104,287.58	160,483.10
<b>Totales</b>	<b><u>546,092.57</u></b>	<b><u>1,104,318.91</u></b>	<b><u>1,650,411.48</u></b>

**Interpretación:** Se presenta el total de las ventas de turistas nacionales (domiciliados) y de turistas extranjeros (no domiciliados) el cual asciende a un total de S/ 1, 650,411.48. De esta tabla se calcular la devolución del SFMB.

**2. SEGUNDO PASO. – Mostrar Registro de compras periodo 2020**

Mes	Enero	Base Imponible 48,421.94	IGV	Total
			15684.82	87,137.89
Febrero		56,578.25	13817.22	76762.34
Marzo		47,859.56	13765.37	76474.28
Abril		54,248.56	16922.39	94013.3
Mayo		64,596.77	13720.35	76224.19
Junio		74,896.58	15908.03	88377.96
Julio		84,523.55	18672.80	103737.79
Agosto		74,569.56	19438.57	107992.08
Setiembre		85,479.52	18155.85	100865.83
Octubre		94,256.55	21280.09	118222.73
Noviembre		87,512.97	18587.75	103265.3
Diciembre		98,145.87	20846.18	115812.13
<b>Total</b>		<b><u>871,089.68</u></b>	<b><u>206799.45</u></b>	<b><u>1,148,885.82</u></b>



**Interpretación:** Se presenta el total de las compras realizadas durante el periodo 2020 los cuales son los gastos de la empresa Hotelera a realizado en favor de la prestación de sus servicios a los turistas no domiciliados.

### 3. TERCER PASO. – Mostrar los Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta Periodo 2020

	<b>Pago a cuenta del IR por Mes coeficiente del 1.5%</b>	<b>Ventas totales</b>
Enero	101,349.81	1520.25
Febrero	109,093.88	1636.41
Marzo	108,839.69	1632.60
Abril	125,824.50	1887.37
Mayo	128,682.22	1930.23
Junio	151,378.76	2270.68
Julio	162,035.29	2430.53
Agosto	142,202.45	2133.04
Setiembre	147,005.02	2205.08
Octubre	156,199.35	2342.99
Noviembre	157,317.41	2359.76
Diciembre	160,483.10	2407.25
<b>Total</b>	<b><u>1,650,411.48</u></b>	<b><u>24756.17</u></b>

**Interpretación:** Se observa los pagos a cuenta, los cuales están en función de las ventas netas que realizo la empresa, según por coeficiente estimado es el 1.5%.

### 4. CUARTO PASO. - Saldo a Favor mes de enero de 2020 (Ejemplo de cálculo)

<b>MES ENERO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>IGV</b>
IGV (Registro de Ventas a NO Domiciliados)	73,562.54	13,241.26
IGV (Registro de Compras)	87,137.89	15,684.82
Saldo a favor		<b>2,443.56</b>
Límite de Compensación		
18% de S/ 73,562.54	<b>13,241.26</b>	
(Registro de ventas a NO domiciliados)		
<b>SALDO A FAVOR MATERIA DE BENEFICIO</b>	2,443.56	
Compensación de Pagos a cuenta	1,520.25	
<b>DEVOLUCIÓN</b>	<b>923.32</b>	

**Interpretación:** Se obtuvo el monto de la devolución que equivale a S/ 923.32 por este monto la empresa obtiene la devolución respectiva.

## Anexo Nro. 5 Cuestionario

Cuestionario de Tesis Titulado “Exportación de servicios y el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero Arequipa 2020”. Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación. Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Siempre
5. Casi siempre

### VARIABLE 1: EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	<b>D1. FACTURACIÓN</b>					
1	¿La empresa realiza exportación de servicios a través de los paquetes turísticos que brinda a los turistas no domiciliados?					
2	¿Se toma en consideración en la facturación el número de pasaporte o carnet de extranjería del turista extranjero?					
3	¿Para realizar el cálculo del saldo a favor del exportador la empresa realiza el registro en el PDT?					

4	¿Para solicitar la devolución del exportador la empresa debe registrar en el PDB del exportador la información que acredita la exportación de servicios?					
<b>D2. BENEFICIO TRIBUTARIO</b>						
5	¿La empresa tiene conocimiento que la devolución del exportador al sector hotelero es otorgada por el estado como un beneficio tributario?					
6	¿Tiene conocimiento que la exportación de servicios es un mecanismo tributario que tiene como fin promover las exportaciones?					
7	¿Tiene conocimiento que los turistas no domiciliados son aquellos que tienen una permanencia menor a los 60 días calendarios?					
<b>D3. DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR</b>						
8	¿La devolución del saldo a favor del exportador permite mejorar la gestión realiza por la empresa y mejorar los servicios prestados a los turistas?					
9	¿La empresa realiza la adquisición de bienes y servicios para mejorar la atención brindada a los turistas domiciliados y no domiciliados?					
10	¿La exportación de servicios turísticos se encuentra amparada por el Decreto Supremo N° 226-2020-EF el cual guía su procedimientos y solicitud?					

#### VARIABLE 2: SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
<b>D4. SERVICIOS TURISTICOS</b>						

11	¿El saldo a favor del exportador se origina por el alojamiento de sus instalaciones brindado por la empresa hotelera a los turistas no domiciliados?					
12	¿Tiene conocimiento la empresa que los servicios de alimentación y venta de bebidas a turistas no domiciliados son actividades por las que se puede obtener saldo a favor del exportador?					
13	¿En la prestación de sus servicios turísticos la empresa brinda paquetes turísticos a los turistas extranjeros?					
<b>D5. SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR</b>						
14	¿Tiene conocimiento que el saldo a favor del exportador permite compensar parcial o total el pago de sus tributos pendientes de pago?					
15	¿La empresa realiza pagos a cuenta de IGV e Impuesto a la Renta con la devolución obtenida del saldo a favor del exportador?					
16	¿La devolución del saldo a favor del exportador permite cancelar las deudas tributarias?					
<b>D6. EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO</b>						
17	¿Considera usted, que los servicios que presta la empresa hotelera a turistas no domiciliados son considerados como actividades exportadoras?					
18	¿Para realizar el cálculo del SFMB se debe considerar el IGV de las ventas y compras efectuadas a los no domiciliados?					
19	¿Tiene conocimiento que la devolución del exportador no debe exceder del límite de compensación del 18% de las ventas efectuadas a los no domiciliados?					
20	¿Para solicitar la devolución del Saldo a favor del exportador se debe considerar los plazos de solicitud establecidas por SUNAT?					

¡Gracias por su colaboración!

## Anexo Nro. 6 Confiabilidad del Instrumento

### Prueba de confiabilidad

Para que el instrumento sea confiable se sometió las preguntas a la técnica Alfa de Cronbach, el cual permite analizar el grado de consistencia y asertividad de cada una de ellas. Se presenta el nivel de confiabilidad según los autores (Hernández et al., 2014).

Tabla 10 *Interpretación del coeficiente del Alpha de Cronbach*

Interpretación	Resultado
- No es confiable	-1 a 0
- Poca confiabilidad	0.01 a 0.49
- Regular confiabilidad	0,5 a 0,75
- Buena confiabilidad	0,76 a 0,89
- Elevada Confiabilidad	0,9 a 1

Fuente: Adaptado de (Hernández et al., 2014).

### Confiabilidad de la variable 1: Exportación de servicios.

Tabla 11 *Estadística de fiabilidad de la variable Exportación de servicios*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,767	,755	10

Fuente: Datos de la Autora

En conformidad a la tabla 11 se concluye que el instrumento tiene una buena confiabilidad de 0.767 con una tendencia de aproximación a +1.

### **Confiabilidad de la variable 2: Saldo a Favor del Exportador.**

*Tabla 12 Estadística de fiabilidad de la variable Saldo a Favor del Exportador*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,767	,755	10

Fuente: Datos de la Autora

En conformidad a la tabla 12 se concluye que el instrumento tiene una buena confiabilidad de 0.767 con una tendencia de aproximación a +1.

### **Confiabilidad de las variables estudiadas: “Exportación de servicios” y “Saldo a favor del exportador”.**

*Tabla 13 Estadística de fiabilidad de las variables de estudio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,890	,884	20

Fuente: Datos de la Autora

En conformidad a la tabla 13 se concluye que el instrumento tiene una buena confiabilidad de 0.890 con una tendencia de aproximación a +1.

### Anexo Nro. 7 Prueba de Normalidad

#### Prueba de normalidad

La tabla de normalidad se utiliza para poder determinar la técnica a aplicar en el caso del presente trabajo se considera la técnica de Rho. de Spearman considerando que en el resultado de las dimensiones y variables estudiadas el dato estadístico es inferior al límite 0.050. Asimismo, se utiliza la tabla de normalidad de Shapiro Wilk ya que los sujetos encuestados son inferiores a las 30 unidades de estudio.

Tabla 14 *Pruebas de Normalidad*

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
D1 Facturación	,868	15	,031
D2 Beneficio Tributario	,837	15	,011
D3 Devolución del Saldo a Favor	,837	15	,011
D4 Servicios Turísticos	,837	15	,011
D5 Saldo a favor del exportador	,837	15	,011
D6 Empresa del sector Hotelero	,868	15	,031
V1 Exportación de servicios	,864	15	,028
<u>V2 Saldo a favor del exportador</u>	<u>,864</u>	<u>15</u>	<u>,028</u>

Fuente: Datos de la Autora

## Interpretación de los resultados de la tabla

Se trabaja con la técnica Shapiro – Wilk ya que la muestra representativa es inferior a los 30 encuestados, en este caso el instrumento de medición que se aplica es la técnica de Rho. de Spearman.

### Anexo Nro. 8 Prueba chi cuadrado

#### Prueba de Chi Cuadrado

La contrastación de hipótesis faculta a la investigadora poder comprobar las hipótesis que estableció en su trabajo, por tal motivo se aplica esta técnica para probar o negar las probabilidades o “Hipótesis”, de esta manera se define que la correlación es la tendencia estadística por el cual se puede mostrar el nivel de afinidad entre dos ítems, para poder medir el coeficiente resultante. Se toma en consideración los siguientes resultados.

$H_0$  = Se niega la hipótesis

$H_1$  = Aceptación de hipótesis

El  $\alpha$  = Cuenta con un límite de 0.05

Tabla 15 Contrastación de la Hipótesis General

V2_SALDO A Rho de Spearman		FAVOR DEL EXPORTADOR	
		V1_EXPORTACIÓN DE SERVICIOS	
V1_EXPORTACIÓN DE SERVICIOS	Coeficiente de correlación	1,000	1,000
	Sig. (bilateral) N	.15	,000 15
V2_SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR	Coeficiente de correlación	1,000	1,000
	Sig. (bilateral) N	,000 15	.15

Fuente: Datos de la Autora



## Interpretación de los resultados de la tabla

Para la variable 1: Exportación de servicios, el sistema SPSS presento una significancia del 0.000, al ser inferior al límite de 0.05, se acepta el H1 aceptando la hipótesis general de la investigadora:

Para la variable 2: Saldo a favor del exportador, el sistema SPSS presento una significancia del 0.000, al ser inferior al límite de 0.05, se acepta el H1 aceptando la hipótesis general de la investigadora:

Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>: La exportación de servicios se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa

Tabla 16 *Contrastación de la Hipótesis Especifica 1*

Rho de Spearman		D1_FACTURACIÓN	D4_SERVICIOS TURISTICOS
D1_FACTURACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,953
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	15	15
D4_SERVICIOS TURISTICOS	Coeficiente de correlación	,953	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	15	15

Fuente: Datos de la Autora

## Interpretación de los resultados de la tabla

Para la dimensión 1: Facturación, el sistema SPSS presento una significancia del 0.000, al ser inferior al límite de 0.05, se acepta el H1 aceptando la primera hipótesis específica de la investigadora.

Para la dimensión 4: Servicios Turísticos, el sistema SPSS presento una significancia del 0.000, al ser inferior al límite de 0.05, se acepta el H1 aceptando la primera hipótesis específica de la investigadora.

Hipótesis Alternativa H1: La facturación se relaciona con los servicios turísticos prestados a residentes turísticos no domiciliados de una empresa del sector hotelero de Arequipa.

Tabla 17 *Contrastación de la Hipótesis Específica 2*

Rho de Spearman		FAVOR DEL TRIBUTARIO	<u>EXPORTADOR</u>
D5_SALDO A	D2_BENEFICIO		
D2_BENEFICIO	Coeficiente de correlación	1,000	1,000
TRIBUTARIO	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	15	15
D5_SALDO A	Coeficiente de correlación	1,000	1,000
FAVOR DEL	Sig. (bilateral)	,000	.
EXPORTADOR	N	15	15

Fuente: Datos de la Autora

### **Interpretación de los resultados de la tabla**

Para la dimensión 2: Beneficio tributario, el sistema SPSS presentó una significancia del 0.000, al ser inferior al límite de 0.05, se acepta el H1 aceptando la primera hipótesis específica de la investigadora.

Para la dimensión 5: Saldo a favor del exportador, el sistema SPSS presentó una significancia del 0.000, al ser inferior al límite de 0.05, se acepta el H1 aceptando la primera hipótesis específica de la investigadora.

Hipótesis Alternativa H1: El cálculo y uso del beneficio tributario se relaciona con el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero de Arequipa.

Tabla 18 *Contrastación de la Hipótesis Específica 3*

Rho de Spear		D3_DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR	D6_EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO
D3_DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR	Coeficiente de correlación	1,000	,953
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	15	15
D6_EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO	Coeficiente de correlación	,953	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	15	15

Fuente: Datos de la Autora

### Interpretación de los resultados de la tabla

Para la dimensión 3: Devolución del Saldo a favor, el sistema SPSS presento una significancia del 0.000, al ser inferior al límite de 0.05, se acepta el H1 aceptando la primera hipótesis específica de la investigadora.

Para la dimensión 6: Empresa del sector Hotelero, el sistema SPSS presento una significancia del 0.000, al ser inferior al límite de 0.05, se acepta el H1 aceptando la primera hipótesis específica de la investigadora.

Hipótesis Alternativa H1: El uso de la devolución del saldo a favor del exportador beneficia a una empresa del sector hotelero de Arequipa.

### Anexo Nro. 9 Factura



Fecha	12/08/21
Factura #	023- 248
Orden:	N.º pedido 512-B

**Factura para:**  
Apellido y Nombre /Razón Social: Ruiz Cortez Darío  
CI Extranjería: 001-02401976  
Condición: Consumidor Final  
Condición de Venta: Contado  
Teléfono: 00 + 57 + 317 4894599  
Correo: Dariogrupcolombia@bussing.co

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Importe
2	habitación doble	65,00 \$	130,00 \$
2	parking	12,00 \$	24,00 \$
			0,00 \$
			0,00 \$
			0,00 \$
			0,00 \$
Son: Ciento cincuenta y cuatro con 00/100 dólares americanos.			154,00 \$

Observaciones: Ninguna

Importe Neto Gravado	154.00 \$
IGV 18%	0.00 \$
Anticipo	0.00 \$
Otros cargos	0.00 \$
Otros tributos	0.00 \$
Descuentos	0.00 \$
<b>Importe Total</b>	<b>154.00 \$</b>

La reproducción total o parcial y/o el uso no autorizado de esta factura, constituye un delito a ser sancionado conforme a Ley.

**Anexo Nro. 10 Informe de opinión de expertos del Instrumento**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Pedro Constante Costilla Castillo
- I.2. Especialidad del Validador: Doctor en Finanzas.
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en la Universidad Cesar Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Bach. Melisa Luz Ferrer Quispe.

## **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Deficiente 0-20%</b>	<b>Regular 21-40%</b>	<b>Bueno 41-60%</b>	<b>Muy bueno 61-80%</b>	<b>Excelente 81-100%</b>
<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
<b>PERTINENCIA</b>	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
<b>ACTUALIDAD</b>	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
<b>SUFICIENCIA</b>	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
<b>CONSISTENCIA</b>	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
<b>COHERENCIA</b>	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
<b>METODOLOGÍA</b>	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						95%

## **III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

NINGUNO

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

19

Lima, 25 de octubre del 2021

  
.....  
Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

.....  
Firma de experto informante

DNI: 09925834

Teléfono: +51(1) 2024342 Anexo

2040 Correo:

[pcostilla@ucv.edu.pe](mailto:pcostilla@ucv.edu.pe)



**PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO**

para mí ▾


OK



--



**Dr. Pedro Costilla Castillo** | DTC  
EP. de Contabilidad | **Campus Los Olivos**  
T. +51(1)2024342 Anexo 2040  
Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos  
<https://orcid.org/0000-0002-1727-9883>

 **Formatos Bach. Melisa Ferrer Quispe - UCV - 25.10.21.docx**

86 KB



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Walter Ibarra Fretell

- I.2. Especialidad del validador: Maestro en Finanzas y Doctor en Contabilidad
- I.3. Cargos e institución donde labora: Docente en la Universidad Cesar Vallejo
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autora del instrumento: Bach. Melisa Luz Ferrer Quispe

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					98%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				85%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables.					93%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					99%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					97%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>97%</b>

## III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?  
NINGUNA.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

19

Lima, 30 de octubre del 2021.



---

Firma de experto informante  
Dr. Walter Ibarra Fretell  
DNI:06098355



**walter ibarra fretell**

para mí ▾

envío validación

atte..





## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Rosario Violeta Grijalba Salazar

I.2. Especialidad del validador: Magister en Tributación

I.3. Cargos e institución donde labora: Docente en la Universidad Cesar Vallejo

I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autora del instrumento: Bach. Melisa Luz Ferrer Quispe

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables.					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<u>90%</u>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?  
NINGUNA.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

19

Lima, 25 de octubre del 2021.

FIRMADO

Salazar

Firma de experto informante  
Mg. Rosario Grijalva  
DNI: 09629044



**ROSARIO VIOLETA GRIJALVA SALAZAR**

para mí ▾

Buenas tardes

Si hay suficiencia

Mg. Rosario Grijalva Salazar


DNI 09629044

Tributación

**Saludos Cordiales,**



**Rosario Grijalva Salazar** | Investigación  
Docente con registro RENACYT

 ResearchGate ID

EP de Contabilidad | **Campus Los Olivos**



## **Anexo Nro. 11 DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA**

Yo, Melisa Luz Ferrer Quispe egresada de la Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo - Lima, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

**“Exportación de servicios y el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero Arequipa 2020”.**

es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de noviembre del 2021

Apellidos y Nombres del Autor <b>Ferrer Quispe, Melisa Luz</b>	
DNI: 44417692	Firma:

ORCID: 0000-0001-9265-0817



## Anexo Nro. 12 DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR

Yo, **Mg. Salazar Quispe Víctor Abel**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo - Lima, asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada “**Exportación de servicios y el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero Arequipa 2020**”. De la autora, **Ferrer Quispe, Melisa Luz**, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

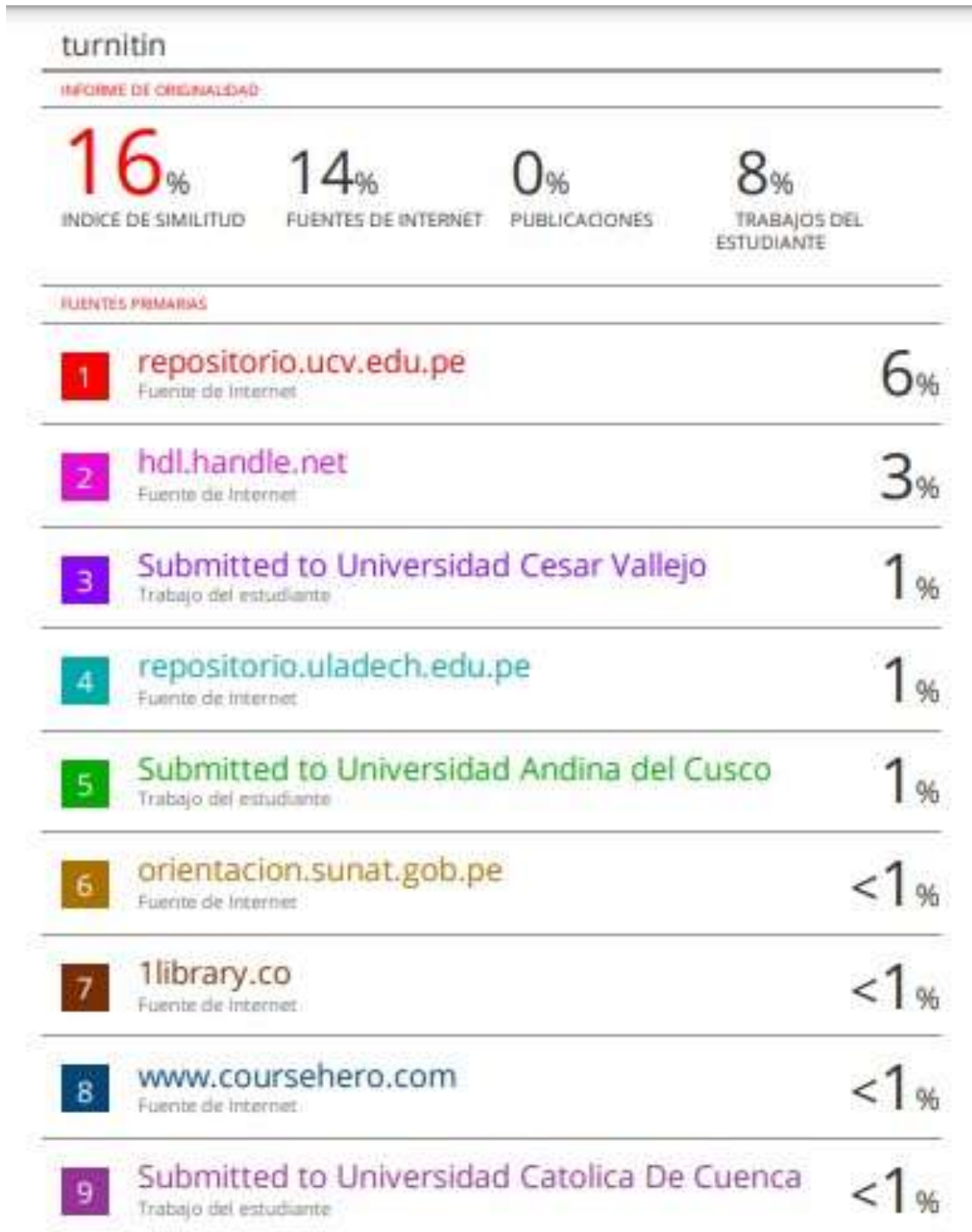
He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de noviembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: <b>Mg. Salazar Quispe Víctor Abel</b>	
DNI: 18039498	Firma:
ORCID 0000-0003-0142-6604	

## Anexo Nro. 13 Reporte Turnitin



## Anexo Nro. 14 Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo **Ferrer Quispe, Melisa Luz**, identificado con DNI N° 44417692, egresada de la Facultad de Contabilidad y Escuela profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo (X), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Trabajo de Investigación / Tesis: **“Exportación de servicios y el saldo a favor del exportador en una empresa del sector hotelero Arequipa 2020”**.

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....  
.....

Lima, 13 de noviembre del 2021.

**Ferrer Quispe, Melisa Luz**

DNI: 44417692



---

Firma

ORCID: 0000-0001-9265-0817