



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

**ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL
TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE
GUAYAQUIL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PREVIO PARA A OBTAR EL GRADO DE INGENIERÍA EN
ADMINISTRACIÓN HOTELERA CON CONCENTRACIÓN EN
ALIMENTOS Y BEBIDAS**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

Karel D. Maingón Sevilla

NOMBRE DEL TUTOR:

Ab. Yorgi Adalberto Ramírez Arauz, MSc

Samborondon, septiembre 2015

**ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL
TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE
GUAYAQUIL**

Karel D. Maingón.

Universidad de Especialidades Espíritu Santo – Ecuador

kmaigon@uees.edu.ec

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Edificio E.
Kilómetro 2.5 Vía Puntilla – Samborondón

Resumen

La actividad turística en el Ecuador, y específicamente en la ciudad de Guayaquil ha venido creciendo de forma progresiva y sostenida en los últimos 13 años, pues, a partir de la expedición de la Ley de Turismo vigente desde el 27 de diciembre del 2002, en su artículo 30 dispone, una ventaja a favor del turismo receptivo: **La restitución del IVA al turista extranjero**; hecha efectiva a través de la resolución No. NAC-DGERCGC10-00723 de fecha 20 diciembre del 2010, emitida por el Servicio de Rentas Internas del Ecuador, en vigencia el 1 de enero del 2011. Este artículo científico presenta un análisis de la normativa legal en ocho hoteles cinco estrellas de Guayaquil - Ecuador; a través de herramientas de investigación cuantitativa a los ejecutivos de los hoteles seleccionados para determinar el cumplimiento de la presente resolución, concluyendo que el 37% de estos hoteles cumplen con la aplicación de la normativa; y, el restante 63% no lo aplican, argumentando estos sus razones por las cuales se encuentran incumpliendo la vigencia de esta normativa y finalmente determinar recomendaciones válidas dentro de este estudio.

Palabras Claves: *Turista extranjero, IVA, SRI, alojamiento, Guayaquil, cinco estrellas.*

Abstract

The Tourist activity in Ecuador, specifically in the city of Guayaquil has grown gradually and steadily over the last 13 years, then, from the issuance of the Tourism Law in force since December 27, 2002, in Article 30 provides an advantage in favor of inbound tourism: The refund of VAT to foreign tourists; made effective through Resolution No. NAC-DGERCGC10-00723 dated December 20, 2010, issued by the Internal Revenue Service of Ecuador, effective on January 1, 2011. This scientific paper presents an analysis of the legislation eight five-star hotels in Guayaquil - Ecuador; through quantitative research tools to the executives of the hotels selected to determine compliance with this resolution, concluding that 37% of these hotels comply with enforcement; and the remaining 63% do not apply these arguing their reasons are breaching the effectiveness of this legislation and ultimately determine valid recommendations in this study.

Keywords: *Foreign Tourist, VAT, SRI, accommodation, Guayaquil five stars.*

Introducción

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

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

En el año 2014, el turismo presentó una evidente relevancia socioeconómica, comparable con cualquier otra actividad, generando ingresos de divisas y fuentes de empleos directos e indirectos.

Cabe señalar que la contribución total del viaje y el turismo al empleo creció un 2,3% en 2014, mientras que la contribución total del Producto Interno Bruto (PIB) creció un 3,6%, superando a la economía en general en 2014, y registró un crecimiento positivo por quinto año consecutivo. Lo que vuelve a demostrar que el sector del viaje y el turismo es motor clave para el crecimiento global sostenido y creación de empleo, por tanto el incremento del PIB de este rubro del descanso y el ocio en el 2014 superó el porcentaje de crecimiento de la tasa total del PIB en la economía mundial.

Según la Comunidad Andina (CAN) con sus países conformados por: Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, en su Informe Anual de Turismo 2003-2012, las llegadas internacionales en la CAN mostraron un incremento continuo registrando una tasa de crecimiento promedio anual de 10 por ciento. En el año 2012 la CAN registró más de 7 millones de vistas internacionales que generaron un ingreso de 6,566 millones de dólares.

En contexto, la CAN señala que a Ecuador, las llegadas internacionales registraron una tendencia creciente, con una tasa promedio anual de casi el 6 por ciento; superando la caída en el número de visitas del año 2009 debido a la crisis internacional. En el año 2012 recibió el país cerca de 1,3 millones de visitas que generaron un ingreso de 1,027 millones de dólares.

La revista *The Authority on World Travel & Tourism* de London – United Kingdom en su informe anual 2015 de Impacto Económico expresa "...que

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

considerando sus impactos más amplios, la contribución total del viaje y el turismo a la economía global en 2014 fue 7,6 billones de dólares (precios de 2014), lo que equivale al 9,8% del PIB de toda la economía en 2014”; y que “...además se crearon 2,1 millones de puestos de trabajo nuevos directamente en el sector en 2014, y en total se crearon 6,1 millones de empleos nuevos como resultado de la actividad directa, indirecta e inducida total”. Es decir que en el 2014 el turismo a nivel mundial destacó su crecimiento económico a diferencia de otros sectores y servicios.

Según el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2014), los ingresos realizados por los visitantes internacionales que gastan en bienes y servicios, llegaron a alcanzar una cifra valorada en 1,487 millones de dólares, en cuanto a las llegadas de estos turistas se incrementó en un 4.7%, alcanzado un total de 1'557.006 millones de visitantes de América del Sur, Central y Caribe. A diferencia del año 2013 el cual la cifra fue de 1,251 millones de dólares y estiman que esta cifra suba a 2,752 millones de dólares para el año 2018.

Por ello el MINTUR indicó en su página *web* “El primer trimestre de este año ingresó cerca de 418 millones de dólares por concepto de turismo, de acuerdo a las cifras del Banco Central del Ecuador. Esto implica un crecimiento del 14% respecto al primer trimestre del 2014. Con estas cifras, los ingresos al país muestran un crecimiento sostenido durante 21 trimestres consecutivos, de los cuales los 14 últimos han sido a tasas de dos dígitos”.

Según el anuario de entradas y salidas internacionales publicadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), reconoce el sector turístico como un productor de fuentes de divisas para el país, estimulando la actividad

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

económica. En Ecuador los países que son principales mercados emisores son Colombia, Estados Unidos, Perú, Argentina, Venezuela, Chile, España, Canadá, Alemania y México; los principales países emisores con mayor número de llegadas al Ecuador son Colombia, Estados Unidos y Perú. Gracias a los turistas extranjeros de estos países, Ecuador tiene un constante crecimiento en la actividad turística, lo que conlleva a que sea un destino turístico de inversión por el enorme potencial turístico Hotelero, es por esto que actualmente se invierte en grandes cadenas hoteleras.

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

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

De acuerdo a los índices anteriores, se puede concluir que la actividad turística en El Ecuador, se ha desarrollado recientemente en los últimos 14 años, pues es en el 2001 que el actual Gobierno Nacional remitió el decreto No. 1424 en el que se establece políticas de estado y al mismo tiempo declaró el desarrollo nacional de la actividad turística. Actualmente el 2015 es el año de la Calidad

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Turística ya que el MINTUR así lo señala, pues tienen como objetivo capacitaciones presenciales además de exponer en los establecimientos turísticos, además estiman tener 1,6 millones de turistas visitantes en el presente año con un ingreso en la balanza turística de 322,1 millones de dólares americanos, más un 7% extra en cuanto a las entradas registradas del año anterior.

Formulación del problema

Para fomentar el turismo receptivo en El Ecuador, el legislador plasmo en el artículo 30 de la Ley de Turismo, vigente desde el 27 de diciembre del 2002, el derecho a la restitución del Impuesto al Valor Agregado(IVA) pagado por concepto de alojamiento y compra de *souvenir*, al turista extranjero, pero es solo a partir del 1 de enero del 2011, que a través de la resolución NAC-DGERCGC10-00723, implementada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) organismo autónomo que regula los principios de justicia y equidad para recaudar los tributos internos, en el que establece este derecho que tienen los turistas extranjeros para la restitución del IVA pagado; y como lo afirma Ramírez-Aráuz en su libro “El derecho a las vacaciones en El Ecuador”.

La Resolución NAC-DBERCG10-00723, emitida por el SRI con fecha 20 de diciembre de 2010, en consonancia con la Ley de Turismo y con el artículo 182 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno vigente:

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

“...se establecen los requisitos y el procedimiento para la restitución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) generado por la contratación de servicios de alojamiento turístico y/o adquisición de bienes”.

Para lograr el objetivo del proceso en forma eficaz en la devolución del IVA al turista extranjero, la resolución cuenta con normativas donde se establecen procedimientos y requisitos para la referida restitución, la Administración Tributaria (AT) del Ecuador se concentra en la aplicación, percepción y fiscalización de los impuestos mediante sus reglamentos, es decir normas que lo regulan.

Mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las solicitudes de IVA a nivel nacional durante el año 2011 se podrá identificar la correcta aplicación de la normativa tributaria para el reconocimiento de beneficios tributarios a favor de los turistas extranjeros en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil. La normativa resulta compleja y tediosa hacia el turista extranjero al momento de salir del país cuando este se encuentra en el aeropuerto, ya que debe presentarse en la zona que designa El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) y mostrar los bienes adquiridos en el país con el anexo de restitución del IVA más el documento de identificación, además de otra serie de procedimientos que hace de este beneficio una pérdida de tiempo para el turista extranjero.

Para lograr el objetivo del proceso en forma eficaz en la restitución del IVA, la AT cuenta con la normativa donde se establecen procedimientos y requisitos para la restitución del impuesto.

Los actuales retos de la globalización, la competencia de destinos turísticos latinoamericanos, el avance de las tecnologías de la comunicación y en

general los problemas resultados del calentamiento global hacen repensar sus planes de desarrollo y objetivos a los gobiernos –y el ecuatoriano- no es la excepción en apuntar al acceso de nuevas formas de riqueza para sus pueblos con recursos renovables, como es la actividad turística. En la última década el Ecuador ha dado saltos cuantitativos y cualitativos en esta actividad, reconociendo que aún existen grandes falencias para tener un producto turístico competitivo como país.

Fundamentación teórica

Ecuador pretende ser un destino turístico, posee variados atractivos para los turistas nacionales y extranjeros, sus regiones, su cultura, paisajes, etnias, flora y fauna; hacen posible que el país sea reconocido por su mega diversidad y plurinacionalidad, con la ventaja competitiva de estar cerca todo, un país pequeño territorialmente y con excelentes vías de comunicación, parámetros que hacen viable el turismo receptivo.

Según la Ley de Turismo vigente del Ecuador, Art. 2 expresa “Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos”.

Actualmente, el país tiene perspectivas y metas para desarrollar los distintos campos de la actividad económica, entre ellos son el turismo, el petróleo, la minería, entre otros, además cabe recalcar que el turismo es la tercera fuente de generador de divisas, lo que conlleva a una fuente de ingresos económicos.

Análisis del artículo 30 de la actual ley de Turismo

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

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

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

Como parte fundamental del desarrollo del presente paper, se considerará el artículo 30 de la Ley de Turismo vigente, donde emite que existe el beneficio tributario para los turistas extranjeros, quienes durante su estadía en el País contraten servicio de alojamiento y/o bienes adquiridos, tienen el derecho al momento de abandonar del país en restituir el IVA pagado por las compras realizadas durante su tiempo en el Ecuador, estas deberán ser de un valor no menos de 50 dólares americanos, existe el reglamento de esta ley para los requisitos y su aplicación, además de parámetros de acuerdo a los gastos administrativos del proceso de devolución del IVA al turista extranjero.

Análisis de la RESOLUCIÓN No. NAC-DBERCG10-00723

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

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

El SRI, emite la Resolución NAC-DBERCGC10.00723, en la ciudad de San Francisco de Quito con fecha 20 de diciembre de 2010, donde se establecen los requisitos y el procedimiento para la restitución del IVA que se genera por la

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

contratación de servicios de alojamiento turístico o la adquisición de bienes producidos en el país, realizadas por los turistas extranjeros.

Esta resolución se compone de 12 artículos que comprenden definiciones, el ámbito de su aplicación, distribución de los puntos de atención, la afiliación al proceso por parte de los sujetos pasivos, los procedimientos y mecanismos de devolución, los costos administrativos, las notificaciones de la AT; y, una disposición general y final.

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

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

De acuerdo al análisis de los artículos, 3, 4, 5, 6 y 12; para el efecto de la devolución del IVA a los turistas extranjeros, el SRI pondrá buzones en los aeropuertos internacionales de Quito y Guayaquil para el uso de los turistas como

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO
EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

medio de solicitudes, anexos de devolución de IVA y facturas, además el SRI podrá poner puntos de atención al turista, respecto a la afiliación de los sujetos pasivos para la devolución del IVA a los turistas extranjeros, deberán realizar una serie de parámetros y reglamentos, en el cual los que deseen afiliarse al proceso de devolución del IVA, se deben inscribir en cualquier oficina del SRI a nivel nacional cumplir con los requisitos que se encuentran en la página *web* del SRI y en las oficinas del mismo.

Los establecimientos autorizados por la AT, luego de ser afiliados – señalados en la normativa como sujeto pasivo-deberán exhibir y mantener el distintivo y su publicidad otorgada por el AT dándose a conocer como establecimiento afiliado y autorizado para el proceso de devolución del IVA al turista extranjero. Importante tener en cuenta que el sujeto pasivo debe ser responsable del correcto uso de los documentos que el SRI le entregue, caso que exista deterioro, pérdida o robo de los anexos de devolución del IVA, el sujeto pasivo deberá reportarlo por escrito al AT en la oficina más cercana, adjuntando la denuncia que previamente ha realizado ante las autoridades competentes. Cuando el sujeto pasivo desee ser excluido del proceso debe reintegrar al SRI todo lo que éste le entregue como negocio afiliado. Los sujetos pasivos pueden ser excluidos y dados de baja cuando no cumplan lo que la AT determine para la devolución del IVA, y estos podrán reintegrarse una sola vez por un plazo no menor a seis meses desde la fecha de notificación de su exclusión.

En el artículo 7, 8 y 10 de la resolución en referencia, dispone el proceso de devolución del IVA para los turistas extranjeros, los sujetos pasivos que estén afiliados deberán emitir las facturas a los turistas y llenar un anexo con datos e

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

información para la devolución del IVA que será entregado al turista. Los turistas extranjeros al momento de abandonar el país, deberán presentarse en la zona designada por la SENA E con los documentos de viaje y el anexo donde se detallan los bienes del mismo para ser revisados por los funcionarios de la AT en el día y horas previas a realizar el *Check In* en la aerolínea.

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

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

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Luego de haber analizado los artículos de la resolución actual del SRI No. NAC-DBERCG10-00723 se concluye que a inicios del año 2011, año en que se aplicó la normativa; de acuerdo a la revista de la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana del mismo año; la AT estimaba que la cifra a restituir por IVA al turista extranjero sería de cinco millones de dólares anualmente, no obstante los resultados obtenidos no confirman lo estimado.

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

Metodología de la investigación

Para validar lo que se está investigando, se realiza la toma de muestras a través de encuestas y entrevistas, visitando los hoteles cinco estrellas de Guayaquil, donde se alojan los turistas extranjeros que visitan Guayaquil; los directivos y/o gerentes de los mismos y/o recepcionistas son entrevistados para verificar si estos establecimientos se encuentran calificados por la AT, para otorgar este beneficio a sus turistas extranjeros, si se encuentra implementado dentro de sus procesos de servicio al cliente, ayudar a realizar el proceso de restitución del IVA a los huéspedes extranjeros y el conocimiento del beneficio que tienen los referidos turistas.

El método a utilizar es el de observación y analítico, para revisar y observar el conocimiento o desconocimiento que el turista extranjero tiene de este beneficio, cuando compra productos y/o paga servicios de alojamiento en su

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

estadía en Guayaquil, Ecuador; el método deductivo, para interpretar resultados particulares, basados en pruebas fidedignas.

Los tipos de investigación realizados son: descriptivo, explicativo, correlacionado, bibliográfico y de campo que posibilitara realizar la conclusión final, para determinar las causas y sus consecuencias de acuerdo a los resultados de la investigación.

Los instrumentos a utilizar para la recolección de datos serán la observación, encuestas a los jefes y/o recepcionistas con preguntas cerradas que permitirán obtener un marco referencial de donde se analizará el conocimiento que tienen los hoteles investigados en cuanto al beneficio de la restitución del IVA a los turistas extranjeros, así como para verificar la incidencia que ha generado el mismo.

La población de esta investigación comprende ocho hoteles de categoría cinco estrellas ubicados estratégicamente en la ciudad de Guayaquil, los Hoteles encuestados fueron anteriormente revisados que consten en el catastro de hoteles de lujo y primera los cuales son: Hotel Oro Verde, Hotel *Hilton* Colon, Hotel *Marriot Courtyard*, Hotel *Howard Johnson*, Hotel *Sheraton*, Hotel *Wyndham*, Hotel *Sonesta* y Hotel *Holiday Inn*.

Análisis estadístico de resultados según encuestas.

Los siguientes resultados y análisis fueron efectuados a 8 hoteles de cinco estrellas en la ciudad de Guayaquil.

1. Afiliación al procedimiento del IVA



Figura 1. Afiliación al procedimiento del IVA

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Los encuestados expresan en un 63% que no se encuentran afiliados y autorizados por el SRI para aplicar la restitución del IVA a los turistas extranjeros; mientras que 3 hoteles de 8, que significan el 37% respondieron que si están afiliados y autorizados para realizar el procedimiento de restitución del IVA, utilizando el logo de *tax-free/vat-refun*, como referente para este beneficio de los turistas extranjeros.

2. Entrega de información hacia el turista extranjero



Figura 2. Entrega de información hacia el turista extranjero

Fuente: Elaboración propia, 2015.

De entre los hoteles 5 estrellas encuestados, informan que si otorgan información al turista extranjero en un 75% pero de forma verbal; mientras que un 25% argumentan no hacerlo porque la mayoría de sus huéspedes se hospedan con el sistema corporativo, mas no con la finalidad de viaje y ocio.

3. Conocimiento del procedimiento de restitución de IVA



Figura 3. Conocimiento del procedimiento de restitución de IVA

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Todos los hoteles cinco estrellas encuestados, expresan que si conocen el procedimiento de restitución del IVA al turista extranjero, reflejando un porcentaje total del 100%.

4. Promoción del beneficio

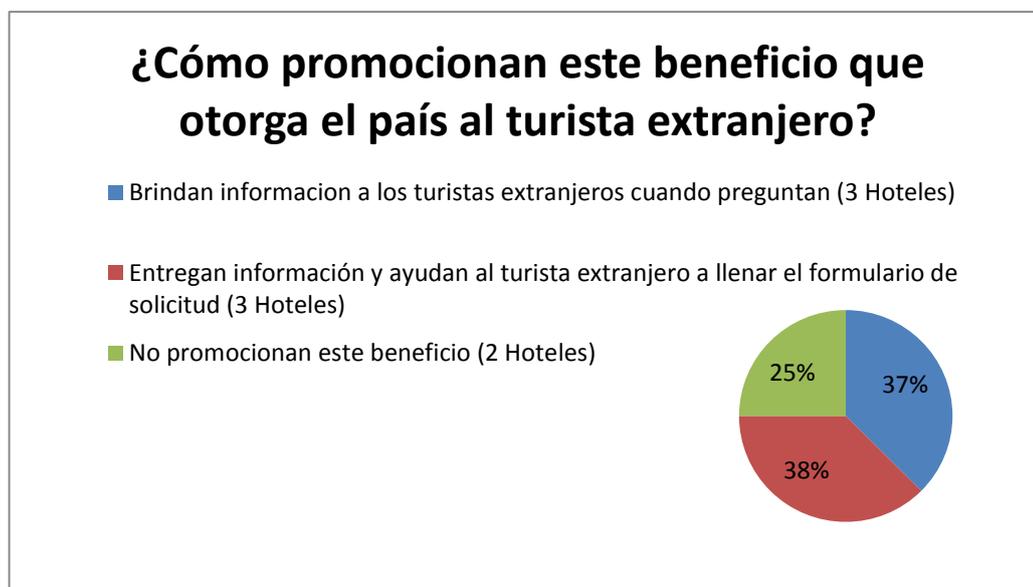


Figura 4. Promoción del beneficio

Fuente: Elaboración propia, 2015.

En la figura 4 se puede observar que, 3 hoteles con un total del 37,5% brindan información a los turistas cuando estos preguntan, en estos hoteles se les indica donde pueden encontrar la solicitud en el aeropuerto, otros 3 hoteles con el 37,5% si entregan información y ayudan al turista extranjero a llenar el formulario, es decir que estos son hoteles afiliados al procedimiento de restitución de IVA para el turista extranjero, y finalmente 2 hoteles no promocionan el beneficio del mismo, con una participación del 25%.

5. Frecuencia de turistas extranjeros a preguntar beneficio

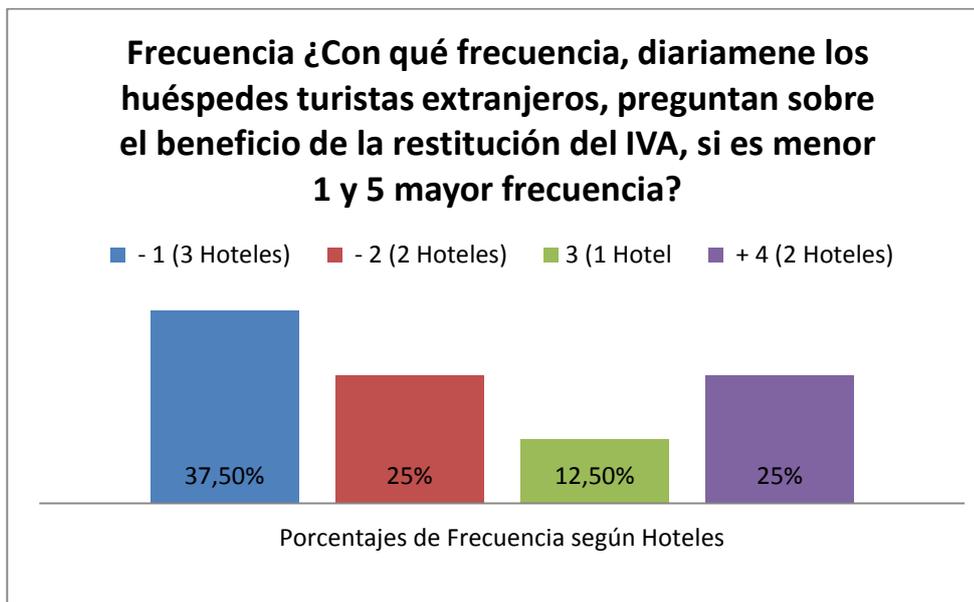


Figura 5. Frecuencia de turistas extranjeros a preguntar beneficio

Fuente: Elaboración propia, 2015.

En esta figura se puede observar la frecuencia, en 3 hoteles es poca la periodicidad en que los turistas preguntan de este beneficio con un porcentaje del 37,5%, además en 2 hoteles es poco frecuente, con un porcentaje del 25% en un hotel es frecuente con un porcentaje del 12,5% y al final en 2 hoteles es muy frecuente que pregunten sobre este beneficio, dando un porcentaje total del 25%.

6. Difusión del beneficio y su procedimiento

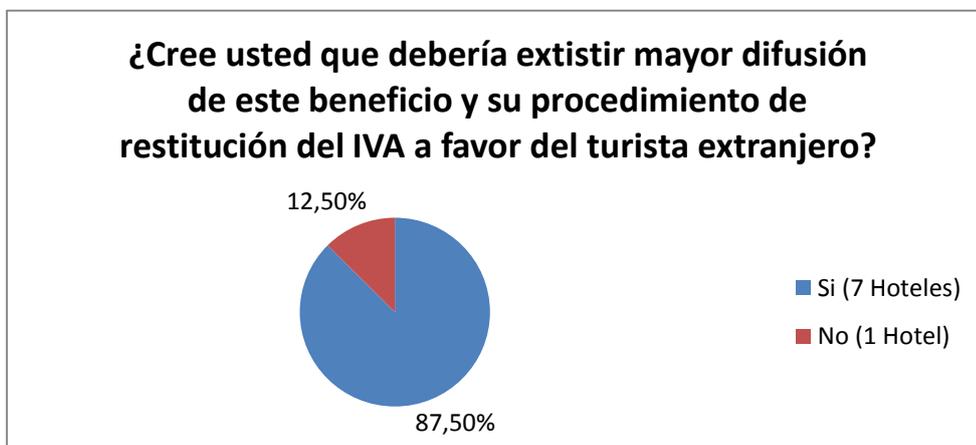


Figura 6. Difusión del beneficio y su procedimiento

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Las respuestas expresadas por los encuestados resultó que, el 88% de 7 hoteles, afirman que deberían existir mayor difusión en detalle cómo se realiza éste beneficio para el turista extranjero, canalizado a través del SRI, en cuanto a un hotel cree que no es necesario la difusión del beneficio.

7. Afluencia de huéspedes por afiliación al servicio

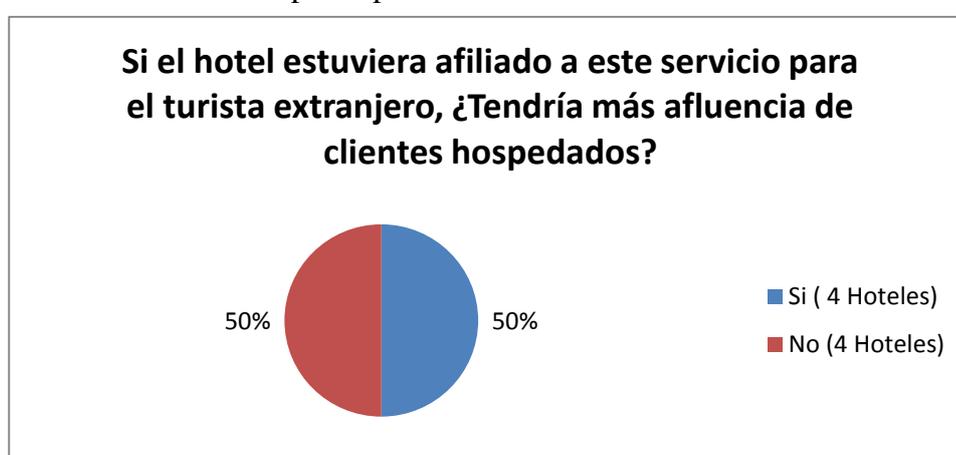


Figura 7. Afluencia de huéspedes por afiliación al servicio

Fuente: Elaboración propia, 2015.

En la figura 7 los ocho encuestados indicaron lo siguiente; 4 de ellos respondieron que sí tendrían afluencia de clientes hospedados si estuvieran afiliados al servicio de restitución de IVA con un 50% más otros 4 hoteles encuestados respondieron que no habría más afluencia de clientes en los hoteles.

8. Efectividad en la restitución de los turistas extranjeros



Figura 8. Efectividad en la restitución de los turistas extranjeros

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Esta pregunta fue únicamente realizada para los hoteles que estuvieran afiliados al servicio de restitución de IVA en el cual fueron 3 hoteles anteriormente mencionados en la figura 1, en el cual 2 hoteles con un 67% indicaron que si conocen que fue efectivizada la restitución del IVA de los huéspedes. Mientras que solo 1 hotel desconoce si fue efectivizada o no la restitución del mismo.

9. Sugerencia, quejas acerca del beneficio en los hoteles

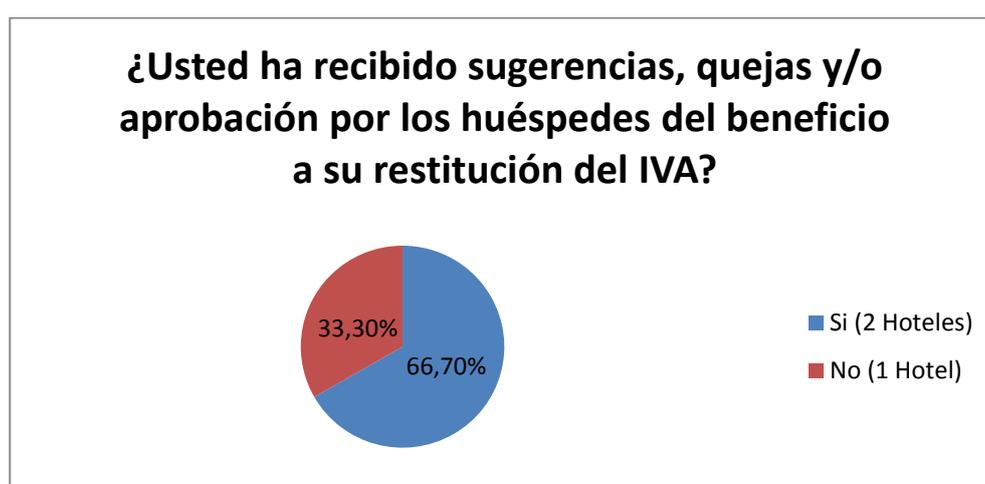


Figura 9. Sugerencia, quejas acerca del beneficio en los hoteles

Fuente: Elaboración propia en Word, 2015.

Los 3 hoteles encuestados indicaron que 2 de estos si han recibido únicamente quejas, uno de ellos indico que los huéspedes solicitan que no le cobren el IVA para no tener más inconvenientes y realizar el proceso de solicitud al beneficio, el otro hotel indico que los huéspedes estaban inconformes con el proceso puesto que para los turistas extranjeros es una demora en el proceso puesto que tardan días en que se les devuelva el valor del IVA; estos dos hoteles dan un 67%. En cuanto a un hotel únicamente no han recibido aún quejas o sugerencias del beneficio.

10. Cantidad de huéspedes que aplican al beneficio

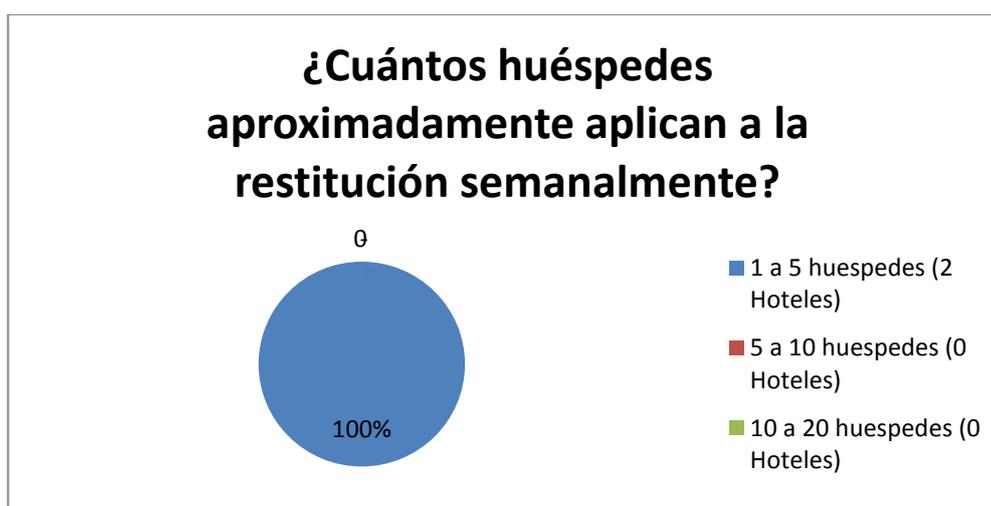


Figura 10. Cantidad de huéspedes que aplican al beneficio

Fuente: Elaboración propia, 2015.

En los 3 hoteles encuestados, comentaron 2 hoteles con un total del 100% que semanalmente no más de 5 huéspedes aplican al servicio de restitución del IVA. Es decir que aproximadamente 20 mensualmente en los 2 hoteles son los turistas extranjeros quienes usan en el hotel la solicitud para la devolución del IVA.

11. Tiempo de estadía del turista extranjero



Figura 11. Tiempo de estadía del turista extranjero

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Los 8 hoteles encuestados indicaron que el tiempo de estadía de un turista extranjero es de 1 a 3 días máximo puesto que estos turistas se hospedan ya sea por negocio o por ocio y su estancia es corta, dando un total del 100%.

12. Origen de los turistas extranjeros en los hoteles

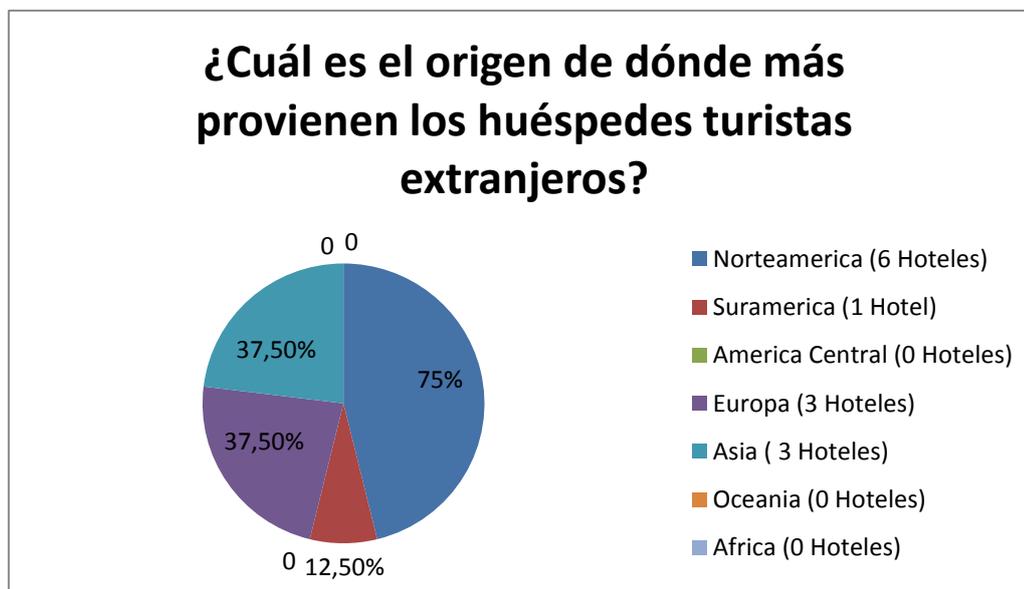


Figura 11. Origen de los turistas extranjeros en los hoteles

Fuente: Elaboración propia, 2015.

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Para conocer acerca de quiénes son los que más se hospedan en los ocho hoteles, se realizó la siguiente pregunta para que estos hoteles seleccionen de manera múltiple de donde provienen sus huéspedes; seis hoteles encuestados indicaron que la mayoría provienen de Norteamérica con un 75% dentro de esos ocho hoteles, 3 hoteles cada uno indican que provienen de Europa y Asia con un 75%. Y en un solo hotel indico que sus huéspedes provienen de Suramérica.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas tomadas a los jefes, recepcionistas y personal de talento humano de los hoteles cinco estrellas de Guayaquil, se concluye que de los ocho establecimientos encuestados solo tres de ellos están afiliados autorizados ante el SRI para realizar el proceso de restitución del IVA a turistas extranjeros, y estos tres solo uno cumple con lo que dispone el artículo 5 de la resolución NAC-DGERCG-00723, referente a la exhibición del distintivo e información publicitaria otorgada por el SRI, de los mismos tres hoteles, solo dos reciben turistas extranjeros que acceden a este beneficio, los ejecutivos indican que no más de cinco huéspedes a la semana aplican a este beneficio es decir que en cada hotel, mensualmente 20 huéspedes aproximadamente son quienes acceden al procedimiento de restitución, por lo cual se concluye que no son muchos los turistas extranjeros en esos dos hoteles que desean obtener este beneficio, pues resulta complejo y largo el procedimiento. El resto de los hoteles investigados, es decir los

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

cinco restantes, que son la mayoría; indican que los turistas extranjeros consideran lo mismo

- Según la estadística del MINTUR, la tasa actual de ocupación de los hoteles cinco estrellas en Guayaquil, es del 65%, tomando en cuenta que existen 27 hoteles con 2,586 habitaciones en total. Se realizó el estudio a 8 hoteles con más de 100 habitaciones, el cual da una cifra de 1,335 habitaciones, se concluye que solamente el 50,18% de los 1,335 están aplicando el beneficio con sujeto pasivo afiliado.
- Este proceso de restitución del IVA al turista extranjero, creado por legisladores como un beneficio, fomento y desarrollo para la actividad turística en El Ecuador, se concluye que es un proceso complejo, burocrático, tedioso y largo; la falta de promoción o difusión de este beneficio; el proceso de verificación de los productos por parte de la SENA E en el aeropuerto, la solicitud para entregar las facturas originales, que entre otras cosas contribuyen a que esto no tenga la acogida esperada.
- En el Aeropuerto de Guayaquil, es donde el turista extranjero sale del país y donde debe depositar la solicitud para su restitución, se analizó que dentro del aeropuerto no llevan un conteo estadístico de cuantos turistas extranjeros piden la solicitud puesto que esta información es propia del gobierno, es decir que desconocen el número de turistas que aplican a este beneficio, frecuentemente esta solicitud si la piden los turistas extranjeros; en el aeropuerto se ubican dos buzones en un sitio no estratégico que son en la sección de partidas nacionales y la otra en la puerta 8 dentro de la sala de espera; es decir que los turistas extranjeros deben caminar hasta la

sección de partidas nacionales para obtener su solicitud, perdiendo así tiempo, además en el aeropuerto no hay nadie de la AT o del SRI quien ayude a los turistas extranjeros a llenarles o explicarles como sirve y como se maneja este procedimiento. Solo existe el buzón y las solicitudes. En cuanto a la operatividad y funcionamiento si hay personas que revisan equipajes de los turistas extranjeros, pero no se obtuvo información si estos son propios de la AT. Vale la pena recalcar que en el aeropuerto de Quito si hay un *counter* que da información y ayudan al turista extranjero.

- Se puede decir que al presentar éstas conclusiones se han cumplido el objetivo general y los específicos respectivamente.

Recomendaciones

- Se recomienda que el SRI ubique un counter en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil para que socialice y preste toda la ayuda al turista extranjero brindando un buen servicio y de calidad para de esta manera fomentar el derecho que tienen los turistas extranjeros al visitar nuestro país, y de esta manera accedan al procedimiento.
- El procedimiento debería ser menos complejo y largo, proponiendo una manera más eficaz y operativa para que más turistas extranjeros apliquen a la restitución y no lo tomen como un beneficio que resulta tedioso y largo al momento de solicitarlo, es por esto que son pocos los turistas que acceden al beneficio.
- El gobierno debería difundir el beneficio por medio de la comunicación masiva, para que los turistas extranjeros conozcan acerca del derecho de

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO
EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

restitución del IVA; puesto que algunos desconocen que existe este beneficio.

- El SRI debería no cobrarles el IVA durante su estadía y compras, de esta manera existirían más turistas extranjeros en la ciudad y los mismos no se complicarían llenando una solicitud que demora en devolverles el IVA en un lapso de 120 días con estricta revisión de sus compras en el aeropuerto, mientras que los turistas extranjeros deberían de disfrutar de su estadía en el país siendo este una experiencia agradable sin complicaciones de pagar por dicho impuesto.

Referencias Bibliográficas

- ANDES. (12 de enero de 2015). *Ecuador prevé recibir más de 1,6 millones de turistas en 2015*. Obtenido de Agencia pública de noticias de Ecuador y Suramérica: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/ecuador-preve-recibir-mas-16-millones-turistas-2015.html>
- Andina, S. d. (2012). *Informe Estadístico de Turismo*. Lima.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (08 de Junio de 2010). Reglamento a la ley del régimen tributario interno y a la ley reformativa para la equidad tributaria del Ecuador. *Suplemento del R.O. No. 209*.
- Banco Central del Ecuador. (2010 y 2011). *Información Estadística Mensual*.
- Centro Interamericano de Administraciones tributarias. (2015). *Estudios económicos de América Latina y el caribe*. Obtenido de División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y el caribe :
http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38713/1500454_es.pdf?sequence=62
- Comisión de Legislación y Codificación / Congreso Nacional. (14 de Junio de 2005). *Suplemento R.O. No. 38*. Obtenido de Código Tributario:
<http://rem.gmtulcan.gob.ec/Leyes/CODIGO%20ORGANICO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Comunidad Andina. (11 de septiembre de 2013). *Informe Anual de Turismo, Documento Estadístico*. Obtenido de Comunidad Andina :
http://estadisticas.comunidadandina.org/eportal/contenidos/2374_8.pdf
- Congreso Nacional. (09 de enero de 2008). *Reglamento General a la Ley de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo:
<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf>
- Durán, M. E. (diciembre de 2013). *Ley de Turismo y beneficios establecidos en Ecuador*. Obtenido de Corporación de Análisis Económico:
http://www.cordanec.com/Descargas/Turismo/IV_3.PDF
- Ecuador, M. d. (2014). *Principales Indicadores de Turismo*. Quito.
- El Universo. (03 de marzo de 2015). Turistas ya pagan nueva tasa por hospedaje. *El Universo*.
- Gavilánes, L. (08 de julio de 2015). *El Sector Turismo se fortalece durante el primer trimestre del año*. Obtenido de Ministerio de Turismo:
<http://www.turismo.gob.ec/el-sector-turismo-se-fortalece-durante-el-primer-trimestre-del-ano/>
- Guías Viajar. (20 de Enero de 2014). *El turismo mundial ha crecido un 5 por ciento en el año 2013*. Recuperado el 11 de Enero de 2015, de <http://guias-viajar.com/viajes-turismo-mundo/omt-barometro-turismo-mundial-abril-2011>
- Instituto Español de Comercio Exterior. (julio de 2013). *Estadísticas del Comercio exterior*. Obtenido de Instituto Español de Comercio Exterior:
http://www.comercioexterior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/Estadisticas_Comercio_exterior_JU12013.pdf

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO
EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2014). *Anuario de Entradas y Salidas Internacionales 2014*. Obtenido de Ecuador en cifras:
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Migracion/Publicaciones/Anuario_ESI_2014.pdf
- Ley de Régimen Tributario Vigente. (15 de mayo de 2008). *Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno R.O. 337*. Obtenido de Corte Nacional:
http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/images/pdf/reglamentos/reglamento_ley_organica_tributario.pdf
- Ley de Turismo. (27 de Diciembre de 2002). Ley de Turismo artículo 30 .
- Ley de Turismo. (20 de diciembre de 2010). *Resolución NAC-DBERCG10-00723*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas:
<file:///C:/Users/User/Downloads/Resoluci%C3%B3n%20No.%20NAC-DGERCG10-00723%20S.R.O.%20348%2024-12-10.pdf>
- Ministerio de Turismo . (marzo de 2015). *Principales Indicadores de Turismo*. Obtenido de Coordinación general de estadística e investigación:
<http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/TurismoReceptor/Boletines-estadisticos-reportemensual-deturismo-receptor-marzo-2015.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2014). *Principales Indicadores de Turismo Boletín No 5*. Quito.
- Ministerio de Turismo. (2014). *Principales Indicadores de Turismo Boletín No 5*. Quito.
- Ministerio de turismo. (2014). *Principales Indicadores de Turismo, boletín No. 11*. Quito.
- Ministerio de turismo. (2014). *Principales Indicadores de Turismo, boletín No. 11*. Quito.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2008). *Ley de Turismo*. Quito.
- Narváez, V. (2006). *El Desarrollo del Turismo en el Ecuador Fundamentos y Realidades*. Guayaquil : Imprenta Segura Cia. Ltda.
- Organización Mundial de Turismo. (1994). *Introducción al Turismo*. Obtenido de Organización Mundial de Turismo:
<https://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1128/9284402697.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Panorama OMT del Turismo Internacional*. Madrid.
- Ramírez, Y. (2013). El derecho a las vacaciones en el Ecuador. El descanso y el ocio. En Y. Ramírez, *El derecho a las vacaciones en el Ecuador. El descanso y el ocio*. (pág. 98). Guayaquil: Servicios gráficos PIT.
- Reglamento General de Actividades Turísticas. (16 de septiembre de 2011). *Reglamento de alojamientos turísticos R.O. 726*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>
- Servicio de Rentas Internas. (24 de diciembre de 2010). *R.O 348 Requisitos y Procedimientos para la devolución del impuesto al valor agregado (IVA) generado por la contratación de servicios de alojamiento turístico y/o*

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO
EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

adquisición de bienes producidos en el país, realizadas por turistas .

Obtenido de Resolución NAC-DBERCGC10-00723:

file:///C:/Users/User/Downloads/Resoluci%C3%B3n%20No.%20NAC-DGERCGC10-00723%20S.R.O.%20348%2024-12-10%20(1).pdf

Servicio de Rentas Internas. (2013 - 2014). *Base de datos de las solicitudes devolución IVA turístico*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas.

Turismo, L. d. (27 de diciembre de 2002). *Artículo 1*. Obtenido de Congreso Nacional: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>

Turismo, L. d. (27 de diciembre de 2002). *Artículo 2*. Obtenido de Congreso Nacional : <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>

World Travel & Tourism Council. (2015). *Impacto Económico del Viaje y el Turismo, Actualización anual 2015 Resumen*. Obtenido de World Travel & Tourism Council: [http://www.wttc.org/-](http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/economic%20impact%202015%20summary%20spanish_web.pdf)

[/media/files/reports/economic%20impact%20research/economic%20impact%202015%20summary%20spanish_web.pdf](http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/economic%20impact%202015%20summary%20spanish_web.pdf)

World Travel and Tourism Council. (2015). Impacto económico del Viaje y el Turismo: actualización anual 2015. *World Travel and Tourism Council, 2*.

ANEXOS

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO
EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 1: Carta dirigida a la Coordinadora Zonal 5 del Ministerio de Turismo para solicitar el catastro de los hoteles de Lujo y primera de Guayaquil.

Guayaquil, 04 de agosto de 2015

Ministerio de Turismo

Ingeniera María Verónica Baquerizo

Coordinadora zona 5 del Ministerio de Turismo

Estimada Ingeniera.

Por medio de la presente Yo Karel Denisse Maingón Sevilla con C.I # 0918698234, Egresada de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo de la facultad de Hotelería y Turismo; solicito a usted me facilite el nombre de los Hoteles de Lujo y primera de la ciudad de Guayaquil de acuerdo al catastro turístico.

Por lo expuesto le agradezco de antemano su gentil respuesta y consideración.

Atentamente,

Karel Maingón

C.I # 0918698234

COORDINACIÓN ZONAL 5.

Ministerio de Turismo

Fecha: 04/08/2015

Hora: 11:12

Firma:

RECIBIDO
DPTO. RECEPCIÓN

Favor enviar la información al correo Karelmaingon@gmail.com.

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO
EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 2: Encuesta elaborada sobre la aplicación y restitución del IVA a turistas extranjeros (Hotel Holiday Inn)

Hotel Holiday Inn
Jefe de Recepción:
Monserat
Paracais



FACULTAD DE TURISMO



ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE SERVICIO DE RECEPCION Y ATENCION AL
CLIENTE, EN HOTELES 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL DE LA
RESTITUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO AL TURISTA EXTRANJERO EN LOS
HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

OBJETIVO: Conocer la información idónea para que la investigación se fundamente en datos exactos y válidos.

PREGUNTAS	SI	NO	
1. ¿El hotel está afiliado al procedimiento de restitución del IVA a los turistas extranjeros?		<input checked="" type="checkbox"/>	
2. ¿Entregan información acerca del procedimiento de restitución del IVA al turista extranjero hospedado en el hotel?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. ¿Conoce el procedimiento de restitución de IVA al turista extranjero	<input checked="" type="checkbox"/>		
4. ¿Cómo promocionan este beneficio que otorga el país al turista extranjero?	brindan información		
5. ¿Con que frecuencia, diariamente los huéspedes turistas extranjeros, preguntan acerca del beneficio de la restitución del IVA, si es afirmativo podría describirlo del 1 al 5, si 1 es menor y 5 mayor?	1 3	2 4	5
6. ¿Cree Usted que debería existir mayor difusión de este beneficio y su procedimiento de restitución del IVA a favor del turista extranjero?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7. A criterio personal, si el hotel estuviera afiliado a este servicio para el turista extranjero, ¿tendría más afluencia de clientes hospedados?		<input checked="" type="checkbox"/>	
8. ¿Conoce Usted si ésta restitución fue efectivizada a favor del huésped?	_____		
9. ¿Usted ha recibido sugerencias, quejas y/o aprobación por los huéspedes del beneficio a su restitución del IVA?	_____		
10. ¿Cuántos huéspedes aproximadamente aplican a la restitución semanalmente?	1 a 5 huéspedes	De 5 a 10 huéspedes	De 10 a 20 huéspedes
11. ¿Cuánto tiempo promedio, se queda hospedado un turista extranjero en el hotel?	1 a 3 días <input checked="" type="checkbox"/>	Una semana	Más de una semana
12. ¿Cuál es el origen de dónde más provienen los huéspedes turistas extranjeros?	Norteamérica	Europa	América Central
	Suramérica	África	Oceania
	Asia		

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 3: Encuesta elaborada sobre la aplicación y restitución del IVA a turistas extranjeros (Hotel Howard Johnson)

Hotel Howard Johnson
Gerente de turno: María Dolores Moreira.



FACULTAD DE TURISMO



ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE SERVICIO DE RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE, EN HOTELES 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL DE LA RESTITUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO AL TURISTA EXTRANJERO EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

OBJETIVO: Conocer la información idónea para que la investigación se fundamente en datos exactos y válidos.

PREGUNTAS	SI	NO	
1. ¿El hotel está afiliado al procedimiento de restitución del IVA a los turistas extranjeros?		<input checked="" type="checkbox"/>	
2. ¿Entregan información acerca del procedimiento de restitución del IVA al turista extranjero hospedado en el hotel?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. ¿Conoce el procedimiento de restitución de IVA al turista extranjero	<input checked="" type="checkbox"/>		
4. ¿Cómo promocionan este beneficio que otorga el país al turista extranjero?	brindan información al turista		
5. ¿Con que frecuencia, diariamente los huéspedes turistas extranjeros, preguntan acerca del beneficio de la restitución del IVA, si es afirmativo podría describirlo del 1 al 5, si 1 es menor y 5 mayor?	1 3	(2) 4	5
6. ¿Cree Usted que debería existir mayor difusión de este beneficio y su procedimiento de restitución del IVA a favor del turista extranjero?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7. A criterio personal, si el hotel estuviera afiliado a este servicio para el turista extranjero, ¿tendría más afluencia de clientes hospedados?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8. ¿Conoce Usted si ésta restitución fue efectivizada a favor del huésped?	_____		
9. ¿Usted ha recibido sugerencias, quejas y/o aprobación por los huéspedes del beneficio a su restitución del IVA?	_____		
10. ¿Cuántos huéspedes aproximadamente aplican a la restitución semanalmente?	1 a 5 huéspedes	De 5 a 10 huéspedes	De 10 a 20 huéspedes
11. ¿Cuánto tiempo promedio, se queda hospedado un turista extranjero en el hotel?	1 a 3 días <input checked="" type="checkbox"/>	Una semana	Más de una semana
12. ¿Cuál es el origen de dónde más provienen los huéspedes turistas extranjeros?	Norteamérica	Europa	América Central
	Suramérica	África	Oceania
	Asia		

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 4: Encuesta elaborada sobre la aplicación y restitución del IVA a turistas extranjeros (Hotel Marriot Courtyard)

Hotel Marriot courtyard.
Recepcionista: Alonso Diez



FACULTAD DE TURISMO



ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE SERVICIO DE RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE, EN HOTELES 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL DE LA RESTITUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO AL TURISTA EXTRANJERO EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

OBJETIVO: Conocer la información idónea para que la investigación se fundamente en datos exactos y válidos.

PREGUNTAS	SI	NO	
1. ¿El hotel está afiliado al procedimiento de restitución del IVA a los turistas extranjeros?		✓	
2. ¿Entregan información acerca del procedimiento de restitución del IVA al turista extranjero hospedado en el hotel?		✓	
3. ¿Conoce el procedimiento de restitución de IVA al turista extranjero	✓		
4. ¿Cómo promocionan este beneficio que otorga el país al turista extranjero?	No Promocionan		
5. ¿Con que frecuencia, diariamente los huéspedes turistas extranjeros, preguntan acerca del beneficio de la restitución del IVA, si es afirmativo podría describirlo del 1 al 5, si 1 es menor y 5 mayor?	1 3	2 4	5
6. ¿Cree Usted que debería existir mayor difusión de este beneficio y su procedimiento de restitución del IVA a favor del turista extranjero?	✓		
7. A criterio personal, si el hotel estuviera afiliado a este servicio para el turista extranjero, ¿tendría más afluencia de clientes hospedados?	✓		
8. ¿Conoce Usted si ésta restitución fue efectivizada a favor del huésped?	_____		
9. ¿Usted ha recibido sugerencias, quejas y/o aprobación por los huéspedes del beneficio a su restitución del IVA?	_____		
10. ¿Cuántos huéspedes aproximadamente aplican a la restitución semanalmente?	1 a 5 huéspedes	De 5 a 10 huéspedes	De 10 a 20 huéspedes
11. ¿Cuánto tiempo promedio, se queda hospedado un turista extranjero en el hotel?	1 a 3 días ✓	Una semana	Más de una semana
12. ¿Cuál es el origen de dónde más provienen los huéspedes turistas extranjeros?	Norteamérica	Europa	América Central
	Suramérica	África	Oceanía
	Asia		

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 5: Encuesta elaborada sobre la aplicación y restitución del IVA a turistas extranjeros (Hotel Sonesta)

Hotel Sonesta
Jefe de Recepción: Jorge Verauz



FACULTAD DE TURISMO



ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE SERVICIO DE RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE, EN HOTELES 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL DE LA RESTITUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO AL TURISTA EXTRANJERO EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

OBJETIVO: Conocer la información idónea para que la investigación se fundamente en datos exactos y válidos.

PREGUNTAS	SI	NO	
1. ¿El hotel está afiliado al procedimiento de restitución del IVA a los turistas extranjeros?		✓	
2. ¿Entregan información acerca del procedimiento de restitución del IVA al turista extranjero hospedado en el hotel?	✓		
3. ¿Conoce el procedimiento de restitución de IVA al turista extranjero	✓		
4. ¿Cómo promocionan este beneficio que otorga el país al turista extranjero?	brindan información		
5. ¿Con que frecuencia, diariamente los huéspedes turistas extranjeros, preguntan acerca del beneficio de la restitución del IVA, si es afirmativo podría describirlo del 1 al 5, si 1 es menor y 5 mayor?	1	2	
	3	4	5
6. ¿Cree Usted que debería existir mayor difusión de este beneficio y su procedimiento de restitución del IVA a favor del turista extranjero?	✓		
7. A criterio personal, si el hotel estuviera afiliado a este servicio para el turista extranjero, ¿tendría más afluencia de clientes hospedados?		✓	
8. ¿Conoce Usted si ésta restitución fue efectivizada a favor del huésped?	_____		
9. ¿Usted ha recibido sugerencias, quejas y/o aprobación por los huéspedes del beneficio a su restitución del IVA?	_____		
10. ¿Cuántos huéspedes aproximadamente aplican a la restitución semanalmente?	1 a 5 huéspedes	De 5 a 10 huéspedes	De 10 a 20 huéspedes
11. ¿Cuánto tiempo promedio, se queda hospedado un turista extranjero en el hotel?	1 a 3 días	Una semana	Más de una semana
12. ¿Cuál es el origen de dónde más provienen los huéspedes turistas extranjeros?	Norteamérica	Europa	América Central
	Suramérica	África	Oceania
	Asia		

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO
EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 6: Encuesta elaborada sobre la aplicación y restitución del IVA a turistas extranjeros (Hotel Wyndham)

Hotel Wyndham
Recepcionista:
María
Fernanda
Casinelli



FACULTAD DE TURISMO



ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE SERVICIO DE RECEPCION Y ATENCION AL
CLIENTE, EN HOTELES 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL DE LA
RESTITUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO AL TURISTA EXTRANJERO EN LOS
HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

OBJETIVO: Conocer la información idónea para que la investigación se fundamente en datos exactos y válidos.

PREGUNTAS	SI	NO	
1. ¿El hotel está afiliado al procedimiento de restitución del IVA a los turistas extranjeros?		✓	
2. ¿Entregan información acerca del procedimiento de restitución del IVA al turista extranjero hospedado en el hotel?		✓	
3. ¿Conoce el procedimiento de restitución de IVA al turista extranjero	✓		
4. ¿Cómo promocionan este beneficio que otorga el país al turista extranjero?	no promocionan		
5. ¿Con qué frecuencia, diariamente los huéspedes turistas extranjeros, preguntan acerca del beneficio de la restitución del IVA, si es afirmativo podría describirlo del 1 al 5, si 1 es menor y 5 mayor?	1 3	2 4	5
6. ¿Cree Usted que debería existir mayor difusión de este beneficio y su procedimiento de restitución del IVA a favor del turista extranjero?	✓		
7. A criterio personal, si el hotel estuviera afiliado a este servicio para el turista extranjero, ¿tendría más afluencia de clientes hospedados?		✓	
8. ¿Conoce Usted si ésta restitución fue efectivizada a favor del huésped?	_____		
9. ¿Usted ha recibido sugerencias, quejas y/o aprobación por los huéspedes del beneficio a su restitución del IVA?	_____		
10. ¿Cuántos huéspedes aproximadamente aplican a la restitución semanalmente?	1 a 5 huéspedes	De 5 a 10 huéspedes	De 10 a 20 huéspedes
11. ¿Cuánto tiempo promedio, se queda hospedado un turista extranjero en el hotel?	1 a 3 días ✓	Una semana	Más de una semana
12. ¿Cuál es el origen de dónde más provienen los huéspedes turistas extranjeros?	Norteamérica	Europa	América Central
	Suramérica	África	Oceania
	Asia		

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 7: Encuesta elaborada sobre la aplicación y restitución del IVA a turistas extranjeros (Hotel Hilton Colon)

Hilton Colon
Jefe de
Recepción:
Carmen
Pomero.



FACULTAD DE TURISMO



ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE SERVICIO DE RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE, EN HOTELES 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL DE LA RESTITUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO AL TURISTA EXTRANJERO EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

OBJETIVO: Conocer la información idónea para que la investigación se fundamente en datos exactos y válidos.

PREGUNTAS	SI	NO	
1. ¿El hotel está afiliado al procedimiento de restitución del IVA a los turistas extranjeros?	✓		
2. ¿Entregan información acerca del procedimiento de restitución del IVA al turista extranjero hospedado en el hotel?	✓		
3. ¿Conoce el procedimiento de restitución de IVA al turista extranjero	✓		
4. ¿Cómo promocionan este beneficio que otorga el país al turista extranjero?	ayudando al turista a llenar formulario.		
5. ¿Con que frecuencia, diariamente los huéspedes turistas extranjeros, preguntan acerca del beneficio de la restitución del IVA, si es afirmativo podría describirlo del 1 al 5, si 1 es menor y 5 mayor?	1	2	
	3	4	5
6. ¿Cree Usted que debería existir mayor difusión de este beneficio y su procedimiento de restitución del IVA a favor del turista extranjero?		✓	
7. A criterio personal, si el hotel estuviera afiliado a este servicio para el turista extranjero, ¿tendría más afluencia de clientes hospedados?		✓	
8. ¿Conoce Usted si ésta restitución fue efectivizada a favor del huésped?		✓	
9. ¿Usted ha recibido sugerencias, quejas y/o aprobación por los huéspedes del beneficio a su restitución del IVA?	✓ devuelvan DVA y no le cobren.		
10. ¿Cuántos huéspedes aproximadamente aplican a la restitución semanalmente?	1 a 5 huéspedes	De 5 a 10 huéspedes	De 10 a 20 huéspedes
11. ¿Cuánto tiempo promedio, se queda hospedado un turista extranjero en el hotel?	1 a 3 días	Una semana	Más de una semana
12. ¿Cuál es el origen de dónde más provienen los huéspedes turistas extranjeros?	Norteamérica	Europa	América Central
	Suramérica	África	Oceania
	Asia		

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 8: Encuesta elaborada sobre la aplicación y restitución del IVA a turistas extranjeros (Hotel Sheraton)

Sheraton
Recepcionista:
Billy Salgado



FACULTAD DE TURISMO



ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE SERVICIO DE RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE, EN HOTELES 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL DE LA RESTITUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO AL TURISTA EXTRANJERO EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

OBJETIVO: Conocer la información idónea para que la investigación se fundamente en datos exactos y válidos.

PREGUNTAS	SI	NO	
1. ¿El hotel está afiliado al procedimiento de restitución del IVA a los turistas extranjeros?	✓		
2. ¿Entregan información acerca del procedimiento de restitución del IVA al turista extranjero hospedado en el hotel?	✓		
3. ¿Conoce el procedimiento de restitución de IVA al turista extranjero	✓		
4. ¿Cómo promocionan este beneficio que otorga el país al turista extranjero?	ayudan al turista a llenar formulario		
5. ¿Con que frecuencia, diariamente los huéspedes turistas extranjeros, preguntan acerca del beneficio de la restitución del IVA, si es afirmativo podría describirlo del 1 al 5, si 1 es menor y 5 mayor?	1 3	2 4	5
6. ¿Cree Usted que debería existir mayor difusión de este beneficio y su procedimiento de restitución del IVA a favor del turista extranjero?	✓		
7. A criterio personal, si el hotel estuviera afiliado a este servicio para el turista extranjero, ¿tendría más afluencia de clientes hospedados?	✓		
8. ¿Conoce Usted si ésta restitución fue efectivizada a favor del huésped?	✓		
9. ¿Usted ha recibido sugerencias, quejas y/o aprobación por los huéspedes del beneficio a su restitución del IVA?	inconformes demora proceso		
10. ¿Cuántos huéspedes aproximadamente aplican a la restitución semanalmente?	1 a 5 huéspedes	De 5 a 10 huéspedes	De 10 a 20 huéspedes
11. ¿Cuánto tiempo promedio, se queda hospedado un turista extranjero en el hotel?	1 a 3 días ✓	Una semana	Más de una semana
12. ¿Cuál es el origen de dónde más provienen los huéspedes turistas extranjeros?	Norteamérica	Europa	América Central
	Suramérica	África	Oceania
	Asia		

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 9: Encuesta elaborada sobre la aplicación y restitución del IVA a turistas extranjeros (Hotel Oro Verde)

Hotel Oro Verde
Recepcionista:
Paulina
Hendáiz.



FACULTAD DE TURISMO



ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE SERVICIO DE RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE, EN HOTELES 5 ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL DE LA RESTITUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO AL TURISTA EXTRANJERO EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL

OBJETIVO: Conocer la información idónea para que la investigación se fundamente en datos exactos y válidos.

PREGUNTAS	SI	NO	
1. ¿El hotel está afiliado al procedimiento de restitución del IVA a los turistas extranjeros?	✓		
2. ¿Entregan información acerca del procedimiento de restitución del IVA al turista extranjero hospedado en el hotel?	✓		
3. ¿Conoce el procedimiento de restitución de IVA al turista extranjero?	✓		
4. ¿Cómo promocionan este beneficio que otorga el país al turista extranjero?	ayudan a llenar formulario.		
5. ¿Con que frecuencia, diariamente los huéspedes turistas extranjeros, preguntan acerca del beneficio de la restitución del IVA, si es afirmativo podría describirlo del 1 al 5, si 1 es menor y 5 mayor?	1 3	2 4	5
6. ¿Cree Usted que debería existir mayor difusión de este beneficio y su procedimiento de restitución del IVA a favor del turista extranjero?	✓		
7. A criterio personal, si el hotel estuviera afiliado a este servicio para el turista extranjero, ¿tendría más afluencia de clientes hospedados?	✓		
8. ¿Conoce Usted si ésta restitución fue efectivizada a favor del huésped?	✓		
9. ¿Usted ha recibido sugerencias, quejas y/o aprobación por los huéspedes del beneficio a su restitución del IVA?		✓	
10. ¿Cuántos huéspedes aproximadamente aplican a la restitución semanalmente?	1 a 5 huéspedes	De 5 a 10 huéspedes	De 10 a 20 huéspedes
11. ¿Cuánto tiempo promedio, se queda hospedado un turista extranjero en el hotel?	1 a 3 días	Una semana	Más de una semana
12. ¿Cuál es el origen de dónde más provienen los huéspedes turistas extranjeros?	Norteamérica	Europa	América Central
	Suramérica	África	Oceania
	Asia		

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO
EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 10: Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios para turistas
extranjeros (Parte Superior)



**SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS
TURISTAS EXTRANJEROS**

.....de.....de 20.....
Ciudad Día Mes Año

Señor
**DIRECTOR REGIONAL
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Yo, solicito de conformidad a lo establecido en el Art. 30 de la Ley de Turismo, Art. 182 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y la Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-DGERCGC10-00723, la devolución del IVA pagado generado por la contratación de servicios de alojamiento turístico y/o adquisición de bienes producidos en el país, que se detallan en los documentos que adjunto.

Total facturas adjuntas
Total Anexos de devolución

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

DATOS ACREDITACIÓN

Tipo de Tarjeta: VISA MASTERCARD DINERS CLUB

Número de Tarjeta:.....

DATOS DEL TURISTA:

.....
Nacionalidad Pais de Residencia
.....
Fecha Entrada al Ecuador Fecha Salida del Ecuador

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

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

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE LA RESTITUCIÓN DEL IVA AL TURISTA EXTRANJERO
EN HOTELES CINCO ESTRELLAS DE GUAYAQUIL.

Anexo 10: Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios para turistas extranjeros (Parte Posterior)

Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos

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

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

El sujeto pasivo entiende y acepta expresamente que la notificación de actuaciones administrativas realizada a través de la Internet se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento de su recepción en el portal institucional de la página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec. Entiende y acepta además que de existir imposibilidad para efectuar la notificación conforme lo determina este acuerdo, la Administración Tributaria podrá hacer uso de otros mecanismos que le autorice la ley.

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

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

La suscripción del acuerdo implicará la aceptación de todas y cada una de las disposiciones establecidas en el mismo así como en la Resolución No. NAC-DGERCGC09-00860 publicada en el R.O. No. 108 de 14 de enero de 2010 a través de la cual se expidieron las normas que regulan la notificación de actuaciones administrativas por medios electrónicos. Los términos y condiciones están sujetos a las disposiciones contenidas en la Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos y las normas tributarias vigentes en el Ecuador. El Sujeto Pasivo suscribe este acuerdo por su propia iniciativa y se somete voluntariamente a lo aquí estipulado.

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

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

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

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