

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE
LAS AMÉRICAS**

VICERECTORÍA ACADÉMICA

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON ÉNFASIS EN FINANZAS**

**PLAN DE PROCEDIMIENTOS CON EL PROPÓSITO
DE INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE
IMPUESTOS EN COSTA RICA EN BASE A LOS
PROCEDIMIENTOS DEL PERIODO 2023.**

NOMBRE DEL AUTOR

ANTONY STIWARD ARIAS ALVARADO

SAN JOSÉ, SEPTIEMBRE, 2023

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	4
Problema de la Investigación.....	4
Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivos específicos.	6
Justificación	7
Antecedentes.....	9
Antecedentes Nacionales.....	9
Antecedentes Internacionales.....	19
Proyecciones	30
CAPITULO II.....	31
Situación Fiscal Costarricense	31
Recaudación de Impuestos.....	32
Impuesto a los Ingresos y Utilidades (Impuesto a la Renta)	36
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	38
Impuestos al Consumo	39
Impuestos a los combustibles	40
Otros Ingresos Tributarios.....	41
Proyecto Hacienda Digital.....	41
Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales.....	44
Parte 1: Fortalecimiento de la Gestión del Gasto Público:.....	45
Parte 2: Mejora en la Eficiencia y Orientación al Cliente de la Administración Tributaria:	45
Parte 3: Mejora en Servicios y Controles Aduaneros.....	46
Parte 4: Fortalecimiento del Entorno Tecnológico, Institucional y Operacional..	47
Parte 5: Gestión del Proyecto y Fortalecimiento de Capacidades	47
Fraude Fiscal	48
Cultura Tributaria.....	50
La Educación Tributaria.....	54

Gasto Publico.....	57
Eficiencia en la Recaudación	61
Deficiencia en los Procesos	63
CAPITULO III Marco Metodológico.....	65
Enfoque	66
Fuentes de Información.....	68
Fuentes Primarias	69
Fuentes Secundarias.....	70
Población y Muestra	70
Población de La Investigación.....	71
Muestra	72
Proceso de Recolección de Datos	75
Instrumentos de Información	76
Encuesta	78
El Cuestionario	80
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	82
Análisis de resultados con base a las respuestas del cuestionario	83
Pregunta N°1.....	83
Pregunta N°2.....	86
Pregunta N°3.....	92
Pregunta N°4.....	95
Pregunta N°5.....	99
Pregunta N°6.....	101
Pregunta N°7.....	103
Pregunta N°8.....	105
Pregunta N°9.....	109
Pregunta N°10.....	110
Pregunta N°11.....	112
Pregunta N°12.....	113
Pregunta #13	115
Análisis de Cifras Fiscales.....	117
Ingresos	117

Ingresos Totales	117
Ingresos Tributarios.....	121
Distribución de los Ingresos Tributarios.....	124
Comportamiento de los ingresos totales en el en el periodo fiscal 2023	128
Gastos del Gobierno Central	130
CAPITULO V	135
Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación.....	135
Conclusiones	135
Recomendaciones	139
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	142
Descripción	142
Objetivos.....	144
Objetivo general	144
Objetivos específicos	144
Propuesta.....	145
Apéndice #1 Cuestionario	162

CAPÍTULO I

Problema de la Investigación

El Ministerio de Hacienda ha implementado diferentes planes operativos, y procedimientos con la intención de reformar la recaudación de impuestos en Costa Rica, con la finalidad de que la misma sea más eficiente a la hora de hacerle frente al gasto público y a financiar la deuda externa.

Según el Ministerio de Hacienda (2023), en el informe realizado por La Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) titulado “Cifras Fiscales Gobierno Central 2022” evidencia que la recaudación de impuestos para el periodo 2022 fue de ₡6.3 billones de colones, que se traduce en un aumento del 13,4% en la recaudación de impuestos; lo cual es un indicador de que las nuevas prácticas, políticas y procedimientos implementados por el Ministerio de Hacienda dieron frutos y alcanzaron un objetivo muy importante que el país no lograba desde hace ya varios años atrás, que es realizar una recaudación de impuestos mayor al gasto público.

Lamentablemente, a pesar de las buenas noticias, a la hora de analizar cómo se utiliza ese dinero, queda en evidencia que se borra con la mano izquierda el esfuerzo que se logró con la mano derecha, si bien es cierto, Costa Rica enfrenta una gran lucha contra la evasión fiscal y la corrupción, sin embargo, limitar diferentes recursos necesarios con la intención de reducir el gasto público y mantener costos innecesarios e inaceptables como pensiones de lujo, viajes vacacionales, almuerzos, entre otros rubros, son muchas de las críticas que se arrojan al gobierno de Costa Rica, y que el mismo sabe que existen, pero no hace nada por solucionar el problema.

A pesar de los esfuerzos que realiza el Ministerio de Hacienda para realizar una mejor captación de impuestos, queda en evidencia que muchos procedimientos están desactualizados, que incluso incurren en una inversión económica muy importante que al final termina siendo en muchos casos más costosa que el impuesto recaudado. Sumado a esto, leyes que no concuerdan con el código de normas y procedimientos tributarios abren la oportunidad para que muchos abogados y contadores se aprovechen de las debilidades del

sistema y evadan impuestos de tal forma que deja sin poder actuar a los funcionarios públicos, ante contribuyentes que saben que hacen las cosas mal, y que lo hacen adrede para robarle al Estado.

Es en este momento donde el sistema de recaudación de impuestos en Costa Rica necesita reformarse, actualizarse y ser más eficiente con la intención de financiar el gasto público. Constantemente, se hacen preguntas como: ¿Qué se hace el dinero? ¿Por qué hay tanta corrupción en el Gobierno de Costa Rica? ¿Por qué todo el mundo evade impuestos? La respuesta a todas estas preguntas es debido a que los procedimientos para recaudar los impuestos en Costa Rica están desactualizados, y que se desperdicia mucho dinero en gastos innecesarios y se trata de reducir el gasto público, comprometiendo los recursos de otros sectores que si los necesitan.

El país necesita reactivar la economía que tuvo un receso pronunciado luego de la pandemia generada por el Covid-2019, además, preparar el país en función de un modelo económico más competitivo, que le brinde a los ciudadanos mayores oportunidades y una mayor calidad de vida y para todo esto necesita hacerle frente al gasto público, eliminar al máximo la corrupción y realizar una recaudación de impuestos más eficiente, es por ello que se plantea la incógnita: ¿Cuál sería un plan de procedimientos con el propósito de incrementar la recaudación de impuestos en Costa Rica con base en los procedimientos del periodo 2023?.

Objetivos

Objetivo General

Analizar un plan de procedimientos con el propósito de un incremento en la recaudación de impuestos en Costa Rica en base a los procedimientos del periodo 2023.

Objetivos específicos.

Estudiar el impacto de la eficiencia de la recaudación de impuestos.

Examinar la estructura de la recaudación de impuestos y la incidencia de los principales ingresos tributarios.

Evaluar los costos de operación en la recaudación de impuestos.

Diseñar un plan de procedimientos con el propósito de un incremento la recaudación de impuestos en Costa Rica en base a los procedimientos del periodo 2023.

Justificación

En Costa Rica, cuando se habla de recaudación de impuestos, siempre se escucha al Gobierno Central decir que la recaudación es insuficiente para hacerle frente a la deuda externa y al gasto público, que se necesita realizar una mayor captación para lograr los objetivos dispuestos para el país.

El temor de los ciudadanos, empresas y comerciantes es que exista un aumento en los impuestos con la intención de realizar una mayor captación de ellos, esto debido a que el costo de vida sería cada vez más alto y esto provocaría un aumento en el índice de la inflación, lo que se traduciría en más problemas para el país.

Sin embargo, a la hora de revisar los procedimientos para recaudar los impuestos y analizar los costos operativos que tienen los mismos para efectuar la recaudación de impuestos, queda en evidencia que dichos procesos están desactualizados y son ineficientes, ya que debe de realizarse una gran inversión económica para realizar un procedimiento que a la larga en muchos casos no deje utilidades para el país.

Orellana-Daube, D. F. (2020) en su investigación titulada “El efecto global de la actual revolución tecnológica 4ª revolución industrial y la industria 4.0 en acción” hace referencia a que la Cuarta Revolución Industrial viene para quedarse y transformar no solo el sector productivo, que de la misma forma en que los negocios se apalancan de las nuevas tecnologías con la intención de ser más eficientes, los gobiernos deben de modificar sus políticas con el sentido de transformarse en función de una nueva era tecnológica, que tiene herramientas que permiten mejorar sus procesos a nivel de servicios de salud, administración de los recursos, seguridad de la información y sobre todo educación.

Es claro que la modalidad de trabajo de las nuevas empresas es muy diferente a la de hace una década, es por ello que el gobierno de Costa Rica debe de adoptar nuevos procedimientos más eficientes, apalancándose de las herramientas tecnológicas que tiene a su disposición, y realizar un mejor uso de sus recursos para mejorar el país, convirtiéndose en “un gobierno 4.0”, haciendo similitud a los gobiernos europeos que han transformado la recaudación de impuestos en función del giro comercial que tienen sus comercios, poniendo un freno a la evasión fiscal y realizando una captación de impuestos más eficiente.

El mundo se transforma día con día, fue a partir del año 2017 que el comercio electrónico en Costa Rica empezó a tener un auge importante, y diferentes situaciones como la pandemia, generada por el Covid-19 hicieron que el comercio electrónico tomara el impulso que necesitaba para dar inicio a un nuevo mercado, en el cual incursionaron muchas empresas y hasta emprendimientos, sin embargo, el comercio electrónico producto de la desactualización de las políticas fiscales se encuentra fuera de regulación, por ende los negocios físicos se ven afectados y el gobierno no logra realizar una recaudación de impuestos eficiente.

Queda claro que en Costa Rica el desarrollo de nuevas políticas fiscales es una necesidad, que el Ministerio de Hacienda debe de reformar sus procedimientos con la intención de realizar una mayor captación de impuestos, y que se le puede hacer frente al gasto público, a la hora de poner en práctica herramientas y procesos que contribuyan a los costos operativos para tener una recaudación de impuestos más eficiente.

Antecedentes

Antecedentes Nacionales

En primera instancia, se consultó el trabajo de investigación de Baltodano (2019) titulado “Avances generados por la implementación del Decreto N°37898-H, “Disposiciones sobre precios de transferencias”, en la recaudación nacional del impuesto sobre la renta, para el periodo 2017-2018.” La misma fue realizada para la Universidad Técnica Nacional (UTN) con la intención de optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública.

El objetivo general de la investigación según Baltodano (2019) es “Evaluar los avances generados por el Decreto N°37898-H, “Disposiciones sobre precios de transferencia”, en la recaudación nacional del impuesto sobre la renta, para el periodo 2017-2018” (p.21). Y los objetivos específicos planteados por Baltodano (2019) son:

Determinar las disposiciones sobre precios de transferencias, estipuladas en el Decreto N°37898-H, para la recaudación del impuesto sobre la renta, durante el periodo 2017-2018. Identificar el control existente para la recaudación nacional de impuesto sobre la renta, según los avances que se han generado por el Decreto N°37898-H, “Disposiciones sobre precios de transferencia”, para el periodo 2017-2018. Verificar el impacto de los avances generados por el Decreto N°37898-H, “Disposiciones sobre precios de transferencia”, en la recaudación nacional del impuesto sobre la renta, para el periodo 2017-2018. (p21).

Según Baltodano (2019), se aplica un enfoque mixto, lo cual responde a preguntas generadas en la investigación, además, se utilizan instrumentos de recolección de información con el fin de generar una verificación de los resultados y, de esta manera, cumplir con los objetivos establecidos. (p58).

Con la intención de dar una respuesta al objetivo de estudio de la investigación, Baltodano (2019) concluyo que:

La falta de presupuesto es una problemática que surge desde el año 2017 hasta la actualidad, esto porque aún no existe un sistema informático que haga uso adecuado

de la información. Además, la Administración Tributaria presenta un control mediante la auditoría tributaria para tratar de generar eficiencia ante el presente problema. (p106).

Para lo anterior, Baltodano (2019) recomienda que:

Implementar un sistema informático que genere una base de datos, donde la información recopilada en las declaraciones informativas sea útil ante la Administración Tributaria y mejore la fiscalización, para las empresas que utilicen precios de transferencia. Una mayor participación de fiscalización, por parte de los auditores tributarios, para que pongan en práctica las capacitaciones recibidas y mejorar el control de la información recopilada en los estudios de precios de transferencia, con el fin de generar mayor avance de la nueva Ley N°9635, “Fortalecimiento de las Finanzas Públicas”. (p109).

En conclusión, Baltodano identificó gracias a las herramientas que utilizó en el desarrollo de su investigación que el sistema informático que presenta la Administración Tributaria se encuentra desactualizado, es ineficiente y el mismo debe de reestructurarse en función de los nuevos modelos de negocios, con la intención de mejorar la captación de impuestos, reducir la evasión fiscal.

Para lograr dicho objetivo es crucial el fortalecer la participación del Departamento de Fiscalización, con la intención de que al poner en práctica su conocimiento y experiencia, puedan mejorar el control de la información utilizada para realizar los procedimientos que competen, y con base en ella realizar una recaudación de impuestos más eficiente.

El segundo antecedente nacional da lugar a un trabajo de investigación realizado por Cifuentes & Hernández (2020) cuyo título es “Incidencia de la regulación de los precios de transferencia en Costa Rica en la evasión, recaudación y transparencia fiscal mediante la experiencia internacional de México, Perú y Colombia y recomendaciones de políticas para la implementación nacional de precios de transferencia”, el cual fue realizado para la Universidad Nacional con la finalidad de optar por el grado académico de Licenciatura en Economía.

El objetivo general de la investigación según Cifuentes & Hernández (2020) es: “Analizar la incidencia de la regulación de los precios de transferencia en Costa Rica en la evasión, recaudación y transparencia fiscal mediante la experiencia internacional de México, Perú y Colombia y recomendaciones de políticas para la implementación nacional de precios de transferencia.” (p.6)

Para la misma, Cifuentes & Hernández (2020) determinaron los siguientes objetivos específicos:

Identificar las condiciones y limitaciones básicas para la implementación de los precios de transferencia en el sistema tributario costarricense. Extraer las lecciones correspondientes para Costa Rica de experiencias a nivel internacional, en materia de implementación de precios de transferencia. Examinar la incidencia de la implementación de precios de transferencia en el país en la evasión, recaudación y transparencia fiscal a partir de la experiencia de los países seleccionados. Proponer recomendaciones de políticas para la implementación de precios de transferencia en Costa Rica. (p.6)

La metodología adoptada por los autores corresponde a tipo exploratoria, esto debido a que se busca encontrar información recopilada a base de experiencias de otros países con la intención de analizar la misma y con base en ella poder tener una referencia de cuáles podrían ser las consecuencias, beneficios o problemáticas que podrían desencadenar al tomar diferentes medidas, analizando la incidencia de la regulación de los precios de transferencia en Costa Rica, tomando en cuenta la evasión fiscal y la recaudación de impuestos.

Para dar respuesta al problema de la investigación, Cifuentes & Hernández (2020) llegaron a concluir que:

Costa Rica cuenta con la base legal para la implementación de los precios de transferencia debido a que cuenta con el decreto 37-989-H, el cual ha sido utilizado en los procesos de litigio por parte de la administración tributaria por lo cual puede iniciar procesos de fiscalización para revisar si las empresas están cumpliendo con el principio de plena competencia, de no ser así pueden realizar ajustes a las bases impositivas y así generar mayores ingresos. (p.73)

Para lo cual, Cifuentes & Hernández (2020) recomienda que:

El principal problema hoy en día para poder iniciar con los precios de transferencia en Costa Rica es que la Administración Tributaria no cuenta con una obligación formal como lo es una declaración jurada de precios de transferencia, por lo cual la recomendación es que no solo se cuente con la Ley, sino también con el Reglamento y una plataforma en la cual las empresas deban declarar de manera jurada sus operaciones con partes relacionadas, para así verse las empresas obligadas a realizar sus operaciones a precios de mercado, en caso contrario se ven implicados en una sanción derivada de precios de transferencia.(p.73)

Con este trabajo de investigación, se evidencia gracias a las experiencias internacionales de México, Perú y Colombia, que la Administración Tributaria presenta deficiencias en los procesos actuales, debido a que deja paso abierto para que los negocios puedan realizar evasión fiscal, lo que se traduce en una recaudación de impuestos ineficiente, la cual podría mejorarse si se reforma la ley y se reestructura la plataforma virtual de la Administración Tributaria.

El tercer antecedente nacional da lugar a el trabajo de investigación de Badilla (2021) cuyo título es “Análisis sobre el alcance de la difusión de la información por parte de la Administración Tributaria hacia las empresas-contribuyentes de las propuestas fiscales concretas tomadas por Costa Rica para la implementación de la acción #13 del plan BEPS de la OCDE-G20, a la luz del derecho a la información” realizada para la Universidad Nacional con la intención de optar por el grado de Licenciatura en Derecho.

De esta investigación se desprende el objetivo general según Badilla (2021) “Examinar las propuestas fiscales específicas tomadas por Costa Rica para la implementación de la acción #13 del Plan BEPS de la OCDE-G20 y el alcance de su difusión a las empresas-contribuyentes, con el propósito de brindarles a éstas una guía práctica de fácil comprensión a la luz del derecho a la información” (p.1).

Al mismo tiempo, Badilla (2021) plantea los siguientes objetivos específicos:

Detallar en qué consiste la acción #13 del Plan BEPS de la OCDE-G20 para contextualizar las implicaciones tributarias de esta estrategia mundial. Especificar las

propuestas fiscales concretas tomadas por Costa Rica, en relación con la acción #13 del Plan BEPS, con el propósito de definir si es coherente con las guías generales del Plan. Verificar si las propuestas fiscales tomadas por Costa Rica, a raíz de la acción #13 del Plan BEPS, han sido difundidas de forma apropiada y explicadas técnicamente, pero con fácil comprensión a las empresas-contribuyentes que deben cumplir con las exigencias derivadas de dichas propuestas. Elaborar una guía práctica que facilite a las empresas costarricenses la comprensión y el cumplimiento de las propuestas fiscales derivadas de la acción #13 del plan BEPS de la OCDE-G20. (p.2)

La metodología que utilizo Badilla para el desarrollo de su investigación fue de tipo analítico y deductivo, esto debido a que la autora recopiló información de diferentes fuentes, con la intención de categorizarla y posteriormente realizar un análisis del contenido bibliográfico, tomando en consideración la opinión de expertos en el tema que fueron entrevistados para lograr identificar la problemática existente y brindar una solución a la misma.

Badilla (2021) llega a concluir que:

“Finalmente, no se puede negar que con el avance acelerado que caracteriza a la economía global se vuelve necesario mejorar la regulación tributaria nacional e internacional en materia de precios de transferencia. Tampoco se puede obviar que existen empresas que van a procurar emplear medios legales -e incluso vacíos legales- para reducir sus cargas fiscales. A pesar de tener estos criterios claros, lo más importante es comprender que el Fisco no es la única parte relevante dentro de la relación impositiva, los contribuyentes son indispensables también. Y si bien deben soportar proporcionalmente a sus ingresos las cargas económicas de la sociedad, no están obligados a ver sus compensaciones monetarias reducidas a tal nivel que les sea imposible hacer un uso libre de ellas”. (p.146)

A lo que Badilla (2021) recomienda desarrollar una guía informativa para los contribuyentes con la intención de que los mismos puedan acceder a la Plataforma Virtual llamada Administración Tributaria Virtual (ATV) para tener la posibilidad de informarse, hacerles saber las sanciones a las que se pueden exponer en caso de no hacerlo de manera

correcta para que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias y de esta manera mejorar la recaudación de impuestos y reducir la evasión fiscal.

Durante el desarrollo de la investigación, Badilla identifico la importancia de los precios de transferencia, además de como existen múltiples vacíos legales que utilizan las empresas con la intención de evadir impuestos y robarle al Estado, quien debe de reformar sus leyes y procedimientos con la intención de facilitar el trabajo de los funcionarios públicos, mejorar la recaudación de impuestos y combatir el fraude fiscal iniciando con reestructurar la Administración Tributaria Virtual (ATV) y brindar un mayor acompañamiento a los contribuyentes, para que conozcan de sus obligaciones tributarias, las entiendan y cumplan con ellas para que no tengan que incurrir en sanciones.

Como cuarta investigación nacional se consultó Meza (2022) quien realizó una tesis titulada “Estudio del efecto de una reducción del impuesto del valor agregado en la recaudación tributaria en Costa Rica para el 2022 y propuesta de operativa de proyecto de ley”. Fue realizada para la Universidad Latina de Costa Rica con la intención de optar por el título de Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Finanzas.

Para el desarrollo de la investigación, según Meza (2022) se plantean dos objetivos generales para el trabajo, el primero “Analizar el efecto de la reducción del impuesto del valor agregado en la recaudación tributaria en Costa Rica para el 2022” (p.11) y el segundo “Proponer una reducción del impuesto del valor agregado en Costa Rica”. (p.12)

Además, para Meza (2022) los objetivos específicos corresponden a:

Identificar la realidad actual en la recaudación del impuesto del valor agregado en la recaudación tributaria en Costa Rica para el 2022. Definir los alcances económicos y beneficios de implementar un menor porcentaje del impuesto. Establecer los parámetros que determinan el porcentaje adecuado del IVA en Costa Rica. Plantear los lineamientos y llevar a cabo la propuesta de ejecución. (p.12)

La metodología utilizada por Meza para llevar a cabo el desarrollo de su investigación corresponde a una metodología analítica, esto debido a que el autor se basa en analizar el comportamiento de la economía costarricense y realizar una comparativa con cuestionarios

realizados a profesionales expertos en materia tributaria y a contribuyentes, con el propósito de conocer el comportamiento de la población en el GAM.

Meza (2022) concluye que:

Tener un porcentaje alto de un impuesto no es sinónimo de mucha recaudación, por el contrario, un menor porcentaje del IVA puede ocasionar una reactivación en la economía ya que más ciudadanos pueden acceder a bienes y servicios, esto mejora de manera directa la recaudación para que el país pueda hacer frente a las obligaciones internas y externas; en este trabajo se determina que un porcentaje beneficioso para ambas partes puede ser del 10%. (p.106)

Para lo cual, Meza (2022) recomienda fomentar la educación financiera y tributaria en escuelas y colegios por medio del apoyo del Ministerio de Educación, para que las futuras generaciones conozcan sus responsabilidades al convertirse en contribuyentes y cumplan las mismas, así como una reducción razonable al IVA.

Es importante destacar que en el desarrollo de la investigación de Meza muchos de los entrevistados realizaron un cuestionario y la mayoría de personas que eran preparadas académicamente conocían de sus obligaciones tributarias y estaban al día con ellas, pero muchas personas con grados académicos más bajos no conocen nada, e incluso muchos tienen su negocio propio y no cumplen con sus obligaciones tributarias debido a que no conocen las mismas, no saben utilizar computador o simplemente acumulan notificaciones hasta el momento en que son sancionados, debido a que no tienen información tributarias básica.

El quinto antecedente nacional da lugar a el trabajo final de investigación de León (2021) titulado “Sistema recaudatorio del impuesto sobre el valor agregado en las transacciones internacionales de intangibles y servicios dirigidos a consumidores finales (caso ley n° 9635, fortalecimiento de las finanzas públicas; ley n° 6826 del impuesto al valor agregado: Propuesta de lineamientos generales para su mejora).”La misma se realizó para la Universidad de Costa Rica, con la intención de optar por el grado y título de Maestría Profesional en Administración Pública con énfasis en Administración Aduanera y Comercio Internacional.

El objetivo general del trabajo de investigación según León (2021) es “Generar una propuesta de lineamientos generales para la mejora al sistema recaudatorio del impuesto sobre el valor agregado en las transacciones internacionales de intangibles y servicios dirigidos a consumidores finales propuesto en la ley N° 9635, Fortalecimiento de las finanzas públicas; Ley del impuesto al valor agregado.” (p.18).

Al mismo tiempo, los objetivos específicos que plantea León (2021) son los siguientes:

Sistematizar el entorno de los sistemas o mecanismos recaudatorios del Impuesto sobre el valor agregado en las transacciones internacionales de bienes intangibles y servicios dirigidos a consumidores finales. Caracterizar el plan estratégico del Ministerio de Hacienda y su historia, los controles y procesos relacionados con la normativa costarricense en el impuesto sobre el valor agregado respecto a las tarjetas de crédito y débito como medios de pago a utilizar en transacciones internacionales de bienes intangibles y servicios dirigidos a consumidores finales, así como los modelos normativos de España y Colombia. Analizar ventajas y desventajas de la implementación del mecanismo recaudatorio del Impuesto sobre el valor agregado en las transacciones internacionales de bienes intangibles y servicios dirigidos a consumidores finales propuesto en la ley N° 9635, Fortalecimiento de las finanzas públicas; Ley del impuesto al valor agregado, comparándolos con los de España y Colombia. Desarrollar los elementos que debe contener una propuesta de lineamientos para la mejora al mecanismo recaudatorio del impuesto sobre el valor agregado en las transacciones internacionales de intangibles y servicios dirigidos a consumidores finales. (p.19).

La metodología utilizada por el autor es mediante un enfoque cualitativo, para el cual se determinan dos tipos; descriptiva y exploratoria, esto debido a que la intención del autor es explicar la situación actual, describir la misma, e investigar que ha pasado en otros países, con situaciones en su momento, similares con la intención de indagar y tener una idea de hacia donde se está dirigiendo el comercio electrónico y la influencia que podría tener el mismo sobre la recaudación de impuestos en Costa Rica, basado en países que ya han pasado por una situación similar.

León (2021) llega a la conclusión de que “las administraciones tributarias constantemente evalúan sus modelos normativos y administrativos para adaptarlos a las situaciones que se presentan en el mercado” (p.252). haciendo referencia a que las administraciones tributarias aplican constantemente diferentes medidas y procedimientos en función del comercio, ya sea por la época, u otros factores que hacen que el mercado varíe y todo con la intención de realizar una captación de impuestos más eficiente.

El autor llega a la conclusión de que el comercio electrónico cada vez toma más fuerza y está siendo cada vez más relevante en el mercado, por ende es de suma importancia encontrar una forma de poder regular el mismo, para así de esta manera realizar una recaudación de impuestos más eficiente y adaptarse a los nuevos modelos de negocio que ya se han ido madurando en otros países, y de la misma forma la estadística dice que puede pasar en Costa Rica, por eso el país debe de prepararse y tener un plan para hacerle frente a los nuevos modelos económicos.

Parafraseando a León (2021), la principal recomendación para el gobierno de Costa Rica es que analice y aplique las medidas que han utilizado gobiernos como Colombia y España, debido a que son economías que en su momento tuvieron mucha similitud con Costa Rica y pueden tomarse como ejemplo para el desarrollo de una nueva política fiscal y monetaria.

Después de la pandemia generada por el Covid-19 el comercio se transformó y se adaptó a las circunstancias, muchos emprendedores que por diferentes razones perdieron su empleo o necesitaban un ingreso extra iniciaron su negocio apalancándose del mercado, sacando provecho de él y de las necesidades del momento. Al mismo tiempo las personas empezaron a copiar la metodología utilizada por grandes empresas, haciendo uso del comercio electrónico, facilitándole a los clientes el no tener que dirigirse a las tiendas para poder hacer una compra.

Sin embargo, aunque esta modalidad le ha servido mucho a las empresas y emprendimientos, la parte perjudicada es el Gobierno de Costa Rica, debido a que a pesar de que la economía se ha ido reactivando poco a poco, la captación de impuestos producto del comercio electrónico se ha visto afectada y por ende es de suma importancia implementar metodologías aplicadas en otros gobiernos, con la intención de solucionar dicho problema y

que ninguna parte sea afectada, ni los clientes, ni los negocios, ni el gobierno, se deben de aplicar políticas fiscales y monetarias actualizadas y enfocadas en función de los nuevos mercados.

El sexto antecedente nacional da lugar a la investigación de Leiva (2019) cuyo título es “Rediseño de la interacción e interfaz gráfica para el registro y navegación principal del Portal Contribuyente del sistema de Administración Tributaria Virtual del Ministerio de Hacienda” realizada para el Instituto Tecnológico de Costa Rica con la intención de optar por el título de Bachiller de Ingeniería en Diseño Industrial.

Según Leiva (2019), el objetivo general planteado en la investigación es: “Facilitar la experiencia de navegación y uso en el llenado de formulario tributario RUT (Registro Único Tributario) del portal contribuyente del ATV (Administración Tributaria Virtual) del Ministerio de Hacienda.” (p.7).

Asimismo, el Leiva (2019) plantea los siguientes objetivos específicos: “Categorizar la información del formulario del registro tributario. Facilitar la comprensión de los términos tributarios del RUT del ATV del Ministerio de Hacienda. Estructurar la información para la navegación en el portal del ATV del Ministerio de Hacienda.” (p.7).

La metodología utilizada por el autor fue de tipo analítica y explicativa, esto debido a que basó el desarrollo de su investigación analizando y explicando los diferentes formularios y tramites que se pueden realizar en el sistema Administración Tributaria Virtual, todo con la intención de que los contribuyentes puedan utilizar su trabajo para poder guiarse a la hora de inscribirse al sistema, rellenar los diferentes formularios y darle uso a los servicios gratuitos que ofrece el sistema para los contribuyentes.

Para darle respuesta al objetivo del estudio, Leiva (2019) llega a concluir que “Las necesidades de los usuarios son indispensables para desarrollar el rediseño de la plataforma de forma que cumpla con los requisitos funcionales, técnicos y estéticos propuestos. Luego a partir del producto generado es posible crear las especificaciones de diseño para la implementación de la herramienta.” (p.106).

Para lo que Leiva (2019) recomienda que “debe de llevarse a cabo un análisis de la facturación, y declaración de impuestos para que el portal pueda resolver todas las

necesidades principales de los usuarios.” (p.106). Lo anterior debido a que el sistema Administración Tributaria Virtual es diseñado por expertos en el área de la ingeniería, sin embargo, no es del todo amigable con los contribuyentes, ya que por lo general muchos tienden a confundirse al utilizar el mismo y, además el sistema tiene muchos fallos, lo que provoca que las personas se sientan inseguras a la hora de presentar sus formularios, declaraciones o realicen la facturación mediante el sistema, porque durante los diferentes procesos, el sistema falla y crea inseguridad entre los usuarios.

La investigación del autor es centralizada en el proceso de inscripción y llenado de formularios que solicita el Ministerio de Hacienda para que un contribuyente pueda realizar una actividad económica, sin embargo, el autor deja en evidencia que uno de los principales problemas que tiene el sistema Administración Tributaria Virtual (ATV) es que no se le explica o se les introduce a los usuarios a cómo utilizarlo, por ende, lo utilizan en muchos casos de manera errónea.

Lo anterior es la respuesta que refiere a la gran cantidad de declaraciones de impuestos erróneas y errores con el sistema de facturación, porque las personas piensan que hacen bien las cosas y están realizándolo de manera correcta, lo que desemboca que el Departamento de Control Extensivo, Recaudación y Fiscalización intercedan y soliciten una rectificación de declaraciones con los montos correctos, que en la mayoría de los casos los errores son producto del mal uso del sistema o la ignorancia de los contribuyentes a la hora de rellenar los formularios.

Antecedentes Internacionales

Como primer antecedente internacional se consulta la investigación de Picado, Santana & López (2022) titulada “Recaudación del impuesto de cuota fija de los contribuyentes inscritos en régimen simplificado, municipio de Rosita Región Autónoma de la Costa Caribe Norte, 2019 – 2020” realizada para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-LEON) para optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho.

El objetivo general de la investigación según Picado, Santana & López (2022) es: “Analizar la recaudación del Impuesto de Cuota Fija de los contribuyentes inscritos en el

Régimen Simplificado, en el municipio de Rosita (RAAC) en los años 2019-2020” (p.5). Así como los siguientes objetivos específicos según Picado, Santana & López (2022):

Identificar los factores que inciden en la recaudación del Impuesto de Cuota Fija inscritos en el Régimen Simplificado. Determinar el comportamiento de los contribuyentes inscritos bajo el régimen simplificado de cuota fija. Relacionar los factores que inciden en la recaudación del IR y IVA con el comportamiento de los contribuyentes y sus consecuencias ante la recaudación municipal. (p.5)

La metodología utilizada por las autoras a lo largo del estudio fue la metodología teórico o documental, esto debido a que la intención de la investigación es informar sobre el Régimen Simplificado de Cuota Fija, describiendo el mismo con la finalidad según Picado, Santana & López (2022) de identificar los factores que inciden en la recaudación del impuesto y determinar el comportamiento de los contribuyentes con la intención de relacionar los factores que inciden en la recaudación del impuesto con el comportamiento de los contribuyentes y sus consecuencias.

Picado, Santana & López (2022) con la intención de dar respuesta al objetivo de estudio llegaron a la siguiente conclusión “Falta de cultura tributaria en los contribuyentes, pues al no haber ventanilla de la DGI no hay educación tributaria y por ende no puede haber cultura tributaria”. (p.73) Además, Picado, Santana & López (2022) concluyen que:

La mayoría de las personas encuestadas equivalentes al 53% del 100% poseen un comportamiento positivo, ya que están al día con el pago de sus obligaciones tributarias, y en cambio el 47% restante poseen un comportamiento negativo como consecuencia de los factores estudiados a lo largo de esta investigación. (p.73)

Para lo que, Picado, Santana & López (2022) recomiendan:

Promover la educación fiscal para la formación integral de ciudadanos mediante alianza sólidas con el Ministerio de Educación, iniciando la educación fiscal desde los centro escolares e insertando a los jóvenes en una cultura de responsabilidad, estableciendo conductas favorables hacia la fiscalidad, cuando estos jóvenes sean parte del sistema tributario tendrán una disposición voluntaria en todas sus

obligaciones tributarias sin necesidad de forzar para que este cumpla con la declaración y pago de sus respectivos impuestos.(p.74)

Para el desarrollo de esta investigación las autoras realizaron un arduo trabajo recolectando información mediante entrevistas a colaboradores, contribuyentes y ciudadanos con la intención de conseguir un amplio panorama de la situación actual y conocer por qué existe tanta evasión fiscal por parte de los contribuyentes, como era de esperarse, la gran causa de la ineficiencia en la recaudación de impuestos es debido a la poca educación tributaria por parte de los contribuyentes, que no cumplen con sus obligaciones tributarias.

La segunda investigación internacional consultada es de Abarca (2021) cuyo título es “Principales efectos tributarios en materia de IVA frente a las operaciones digitales.” La misma fue realizada para la Universidad de Chile, con el fin de optar por el grado de Magister en Tributación.

Para la presente investigación, Abarca (2021) determinó el siguiente objetivo general: “identificar las problemáticas legales y criterios adoptados por algunos países miembros de la OCDE y Unión Europea con el fin de identificar la suficiencia de las normas establecidas en Chile bajo su actual normativa en materia de impuestos a las plataformas digitales.” (p.8)

Al mismo tiempo, los objetivos específicos planteados por Abarca (2021) corresponden a: “Definir el concepto de economía digital y los desafíos que presenta en cuanto a su tributación. Analizar las propuestas OCDE, respecto a la tributación de los servicios digitales. Analizar las medidas adoptadas por Chile bajo los lineamientos señalados por la OCDE, y compararlas con las acciones implementadas por otros países miembros de esta organización.” (p.8)

Para el desarrollo del trabajo de investigación, Abarca (2021) plantea seguir un análisis dogmático sobre las propuestas y lineamientos dictados por el informe provisional de la OCDE, con la intención de compararlos con la normativa legal vigente en el país de Chile, para posteriormente evaluarla con respecto a otros países miembros de la OCDE, y así de esta manera generar un panorama más globalizado tomando en cuenta referencias de otros gobiernos con diferentes tipos de economías.

Para darle respuesta al planteamiento del problema de la investigación, Abarca (2021) llega a concluir que:

La Unión Europea como Chile han diseñado mecanismos simplificados de cumplimiento tributarios para los prestadores de servicios digitales no residentes. Esto produce una competencia justa entre las empresas nacionales y las extranjeras que prestan el mismo tipo de servicio. Al ser un sistema simplificado de cumplimiento, los prestadores de servicios digitales no residentes, no deben incurrir en grandes costos de administración con el fin de dar respuesta a sus obligaciones tributarias en cada jurisdicción. (p.53).

Además, Abarca (2021) refiere acerca de los servicios digitales y llega a la conclusión de que “Las normativas adoptadas por Francia y España quienes llevan la delantera en la revisión de medidas provisionales. Los Impuestos a los Servicios Digitales (DST) adoptados por ambos países recogen las sugerencias señaladas por la OCDE y responden a cada uno de los puntos a considerar al momento de redactar una normativa provisional.” (p.53)

Según Abarca (2021) los países europeos cuentan con un sistema tributario actualizado a los mercados y a la economía globalizada, lo cual le permite realizar un mayor control fiscal y al mismo tiempo se detiene la evasión fiscal, se mejora la recaudación de impuestos.

Abarca (2021) recomienda adoptar las medidas utilizadas por los países miembros de la Unión Europea con la intención de adaptar la economía del país al cambio tecnológico generado por la Cuarta Revolución Industrial, que se ha visto acelerada producto de la pandemia generada por el Covid-19, que sin duda alguna ha potenciado los servicios de plataformas digitales, que facturan millones día con día y no pagan IVA, dejando al estado sin la posibilidad de recaudar los impuestos correspondientes a sus utilidades.

El autor realizó un análisis muy estructurado de una economía muy fuerte y muy globalizada como lo es el caso de los países miembros de la Unión Europea como Francia, España, entre otros, y logro evidenciar que de la misma forma en que las empresas se apoyan de las nuevas tecnologías para ser más eficientes, los gobiernos pueden utilizar sus recursos para apalancarse y mejorar no solo en infraestructura, sino también en procesos más

eficientes, con mayor rentabilidad que propicien una recaudación de impuestos más eficiente y vaya de la mano con los mercados y los modelos económicos actuales.

Como tercer antecedente internacional se consulta la investigación de Dume (2020) titulada “Análisis de la Estructura Tributaria de América Latina: Tendencias de Reformas” realizada para la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) para optar por el grado académico de Maestría en Finanzas Publicas, Provinciales y Municipales.

Según Dume (2020) el objetivo general del trabajo de investigación es: “Analizar la evolución y las características de los sistemas tributarios en América Latina”. (p.1) Y como objetivo específico Dume (2020) plantea “Revisar los diseños de las políticas tributarias adoptados por los países de la región en los años recientes, en un contexto de alta heterogeneidad.” (p.2)

La metodología utilizada por el autor es de tipo analítica, esto debido a que el desarrollo de la investigación se basa en la recopilación de información referente a políticas tributarias de diferentes países, que tienen como fin analizar los objetivos de las diferentes estructuras tributarias, con la intención de identificar tendencias de reformas y oportunidades de mejora.

Con la finalidad de dar respuesta al objetivo de estudio de la investigación, Dume (2020) llegó a la siguiente conclusión:

Más allá de esto, los sistemas tributarios en la región han tenido dificultades para llevar adelante los objetivos de eficiencia asignativa, equidad distributiva y recaudación económica, debido a problemas relacionados con: 1) una estructura tributaria desequilibrada y sesgada hacia los impuestos indirectos; 2) una presión tributaria que se encuentra por debajo de sus posibilidades potenciales comparando los países de la OECD; 3) una alta tasa de evasión tanto en el impuesto de la renta (IR) como en el IVA, que afectan tanto el nivel de los recursos obtenidos como la equidad distributiva y la eficiencia económica de los sistemas de los países de la región.(p.29)

“Se halla que la cantidad de recursos de la mayoría de los países se encuentra por debajo de su nivel potencial, no solo por deficiencias en el diseño y la administración

de los tributos, sino principalmente por la elevada evasión impositiva tanto interna como internacional y por la existencia de cuantiosos gastos tributarios.” (p.30)

Para lo cual, Dume (2020) recomienda reforzar la recaudación de impuestos en función del giro comercial de cada economía, reducir las limitaciones políticas que dificultan el trabajo de las administraciones tributarias y reformar la ley de impuestos en función de impulsar una política sostenible que no dependa del comercio exterior, si no que los países busquen autosatisfacer sus necesidades de manera local para impulsar la economía de cada país, y no enviando el dinero al exterior haciendo crecer la economía de los países más desarrollados en lugar de impulsar la competitividad y el comercio interno.

El autor de la tesis investigó diferentes políticas fiscales de varios países de América Latina, debido a esto, logró identificar que cada país ajusta las políticas fiscales según sus necesidades, sin embargo, ninguno cumple con los objetivos de su política y es por esta razón que los sistemas tributarios cuentan con tantas deficiencias, que dan paso a que la evasión fiscal sea más sencilla y por ende la recaudación de impuestos es deficiente.

El cuarto antecedente internacional que se consultó da lugar a García (2021) con su investigación titulada “Recaudación del Impuesto a la Renta y su Impacto en el Presupuesto de la Nación” para la Universidad de Los Andes Medina en Venezuela, basado en la recaudación de los impuestos que hace Venezuela y la influencia de los mismos en el gobierno.

Según García (2021) el objetivo principal del estudio es: “Determinar las razones por las cuales el impuesto sobre la renta no es la principal fuente de ingresos públicos del país”. Por otra parte, García (2021) refiere que los objetivos específicos se orientan al análisis del fenómeno de la inflación y a la falta de cultura tributaria en los contribuyentes que constantemente evaden impuestos.

La metodología utilizada por el autor fue de tipo analítica, esto a causa de que la intención del autor fue recopilar información basada en años pasados con la finalidad de recopilar datos, analizarlos y a partir de dicho análisis llegar a conclusiones que muestren la importancia de la recaudación del impuesto a la renta y el impacto del mismo en el presupuesto nacional.

Con la intención de dar respuesta al objetivo del estudio, García (2021) concluye que la autoridad tributaria ha dejado de lado el proceso de sistematización asociado a la determinación y pago de los tributos. Lo cual deja en evidencia que el problema del país en cuanto a lo referente a la recaudación de impuestos en gran manera se ve afectada por los sistemas desactualizados, y el poco incentivo del gobierno por practicar un proyecto en el cual se planteen las mejoras necesarias.

El quinto antecedente internacional da lugar a la investigación de Ichuhuayta & Mansilla (2020) titulada “Una revisión a la relación que existe entre el contribuyente y los gobiernos de Latinoamérica frente a la evasión fiscal en los años 2010-2019.” La misma se realizó para la Universidad Tecnológica de Perú, con la intención de optar por el título de Bachiller en Ingeniería Económica y Empresarial.

Según Ichuhuayta & Mansilla (2020) “Como objetivo general es conocer la relación entre el contribuyente y los gobiernos de Ecuador, Perú, Chile, Cuba, Venezuela, Argentina, Paraguay, Guatemala, Colombia y México en los últimos 9 años frente a la evasión fiscal. Y como objetivos específicos es mostrar la conducta del contribuyente frente a la evasión fiscal durante los últimos 9 años y de igual modo el de los gobiernos de Latinoamérica a través de esta revisión bibliográfica.” (p.2).

La metodología de la investigación se basa en una revisión bibliográfica con la intención de que las autoras puedan reunir información suficiente para sustentar una base de datos y a partir de ella, realizar un análisis de la información para darle solución al planteamiento del problema de la investigación.

Durante el desarrollo de la misma, las autoras identificaron que una de las principales problemáticas que existen en los países que se estudiaron, y que desemboca en la evasión fiscal es el desconocimiento de los contribuyentes de sus responsabilidades tributarias, y todo refiere a que los contribuyentes conocen de su campo de trabajo, pero ignoran las responsabilidades, (al menos tributarias) que conlleva el desarrollo de las mismas.

Ichuhuayta & Mansilla (2020) mencionan que “El estado deberá de motivar a los contribuyentes a que cumplan con sus obligaciones, ya sea informando a los ciudadanos sobre el sistema tributario, siendo las administraciones tributarias más eficientes, reduciendo

las exigencias de las normas o reformulando todo el sistema. Todo ello para fortalecer las relaciones entre los contribuyentes y el Estado.” (p.30)

Las autoras enfatizan que una de las principales causas de la evasión fiscal, es que los contribuyentes desconocen de las mismas, por ende, consideran que la educación fiscal debería de implementarse en los centros educativos, para crear conciencia en la población y en el futuro reducir la evasión fiscal, que las personas entiendan que los impuestos son necesarios para que el gobierno financie sus proyectos y pueda cubrir sus gastos.

De la misma manera, Ichuhuayta & Mansilla (2020) refieren a que “la cultura tributaria es el primer enfoque que debe de priorizar las administraciones tributarias, se debe de orientar al contribuyente a cumplir con las normas y darle la facilidad de que pueda cumplirlas, evitando la imposición de multas y sanciones. Esto no solo ayudará a aumentar la recaudación, sino que esto beneficiará a los propios contribuyentes ya que se tendrán un mayor control sobre los registros contables y podrán llevar correctamente la facturación.” (p.30).

Con la intención de darle respuesta al problema de investigación, Ichuhuayta & Mansilla (2020) concluyen que “las exigencias en las leyes, la falta de conocimiento en temas de tributación y la percepción negativa frente al uso de los fondos públicos son algunos de los factores para que los contribuyentes opten por la evasión”. (p.31). Las autoras concuerdan en que, al no existir una cultura tributaria, los contribuyentes no registran sus operaciones, no facturan y evaden impuestos, debido a que no conocen sus responsabilidades tributarias y que el temor de los mismos al presentar sus responsabilidades es producto de desconocimiento, porque piensan que no van a poder cubrir las mismas.

Para lo anterior, Ichuhuayta & Mansilla (2020) recomiendan: “Que el Estado tome en cuenta las causas que permiten la evasión y que frente a ello se construyas políticas para el bienestar de la nación. El Estado deberá de fomentar la cultura tributaria en los ciudadanos, ya sea brindando charlas, conferencias o cursos en los cuales sean de fácil acceso al contribuyente y con materiales didácticos para la mejora en la comprensión.” (p.32).

Además, concordando con Ichuhuayta & Mansilla (2020), una de las principales recomendaciones es que los gobiernos deben de tomar en consideración darles incentivos a

los contribuyentes por el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, con la intención de instar a los mismos a cumplirlas y reducir la evasión fiscal, así de esta manera, realizar una captación de impuestos más eficiente.

Como sexto antecedente internacional se consulta el trabajo realizado por Miranda, Perez & Rosas (2022) cuyo título es “La educación superior y su incidencia en la cultura tributaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el Salvador”, realizado para La Universidad de El Salvador para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública.

Los autores basan su investigación basándose en una problemática que existe no solo en El Salvador, sino también en muchos otros países, principalmente de América Central, la cual refiere a la falta de educación tributaria por parte de los ciudadanos y relaciona que la misma es una de las principales causas de que la recaudación de impuestos se vea afectada, debido a que al no existir una cultura tributaria en las personas, las mismas ignoran sus responsabilidades tributarias y por ende impactan de manera negativa en la recaudación de los impuestos.

Como objetivo general Miranda, Perez & Rosas (2022) plantean “Fomentar la cultura tributaria en las instituciones de educación superior, para fortalecer el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.”(p.15).El mismo nace debido a que según indican los autores, en El Salvador, la mayoría de personas que tienen educación tributaria, es debido a que son estudiantes o profesionales de alguna ciencia económica, sin embargo, las demás áreas de estudio dejan de lado este aspecto tan importante y por falta de conocimiento, las personas ignoran cumplir con sus responsabilidades tributarias hasta que se ven envueltas en procesos administrativos por el incumplimiento de las mismas.

Para desarrollar su investigación, Miranda, Perez & Rosas (2022) determinan como objetivos específicos los siguientes:

Proveer elementos que ayuden a la inclusión de la educación fiscal dentro todas las carreras impartidas a nivel de educación superior, con los cuales aumente la cultura tributaria. Proporcionar herramientas que ayuden a articular los esfuerzos de la administración tributaria con las universidades, para el fomento de la cultura tributaria en la educación superior. Fomentar el que las instituciones de educación

superior incorporen a la sociedad profesionales más integrales, mediante el fortalecimiento de la cultura tributaria de sus estudiantes. Brindar elementos por medio de los cuales la función de proyección social de las Universidades se desarrolle, mediante el fomento de la cultura tributaria. (p.15).

La metodología utilizada por los autores para el desarrollo de la investigación, se basa en un enfoque cualitativo y el tipo de investigación que se llevó a cabo es de tipo inductivo, lo anterior debido a que se genera un conocimiento a partir de una problemática que se pone en estudio con la intención de buscar una solución factible para el problema de estudio, en este caso, sería la falta de cultura tributaria en los ciudadanos de El Salvador.

Dándole respuesta al problema de la investigación, Miranda, Perez & Rosas (2022) concluyen lo siguiente:

El estado para poder cumplir con las obligaciones que tiene con la sociedad se encuentra en la obligación de generar tributos, y así poder brindar los servicios básicos que requiere la población, el gobierno está en la obligación de recaudar tributos que deben ser pagados por los contribuyentes, de ahí la importancia del pago de los impuestos, además, tiene la responsabilidad del manejo correcto de esos recursos cada vez más escasos, por lo tanto, es necesario tener una formación educativa que busque la concientización de cumplir con las obligaciones tributarias.(p,84).

Para lo mismo, Miranda, Perez & Rosas (2022) recomiendan:

Generar programas académicos para los estudiantes de educación superior, que los ayude desde una manera avanzada reconocer sus obligaciones y deberes con el estado en materia fiscal. Capacitar a profesionales, docentes y directivos de las diferentes instituciones educativas para fomentar la cultura tributaria en las instituciones de educación superior. Brindar herramientas para el buen uso de los servicios tributarios y el buen pago de los tributos. (p.86).

Concordando con los autores, la falta de conocimiento en cuanto a la materia tributaria es un problema que afecta de manera directa en la recaudación de impuestos, esto debido a que los profesionales ejercen sus profesiones, sin embargo no cumplen con las

obligaciones tributarias que tienen con el Estado para realizar las mismas, dejando al país sin poder percibir esos impuestos que dicho sea de paso son el ingreso que tiene el país para financiar diferentes proyectos para el desarrollo del mismo.

Lo anterior puede ser corregido educando a la población desde tempranas edades, para que conozcan la importancia que tiene para el país cumplir con sus obligaciones tributarias, y al mismo tiempo que identifiquen las consecuencias de no cumplir con otras obligaciones, todo con la finalidad de que el país realice una mejor captación de impuestos y los administre de una manera eficiente, combatiendo el gasto público y con procesos más eficientes.

Proyecciones

Se analizará el impacto de la eficiencia de la recaudación de impuestos en Costa Rica, esto con la intención de estudiar de qué manera influye la misma para hacerle frente al gasto público y la gestión de la deuda, para evaluar la situación financiera del Gobierno de Costa Rica y determinar si hay superávit o déficit, así como el comportamiento de esta razón financiera a partir del año 2020.

Se estudiará y se hará un análisis de la estructura del ingreso tributario para determinar la eficiencia de los nuevos procedimientos implementados por el Ministerio de Hacienda a partir del año 2020, para ver de qué forma se han ido modificando los nuevos procedimientos a partir del cambio en el mercado, que originó la crisis económica generada por el Covid-2019 apoyada por el incremento en el comercio electrónico que propiciaron las nuevas tecnologías que provee la Industria 4.0.

Se evaluará la relación que existe entre los costos operativos y los impuestos recaudados con la intención de mostrar si los procedimientos actuales son eficientes o no, y a partir de ello evaluar un posible cambio en el proceso, con la intención de generar mayor rentabilidad para la administración tributaria con la intención de resguardar las finanzas públicas, trabajar de manera más eficiente y propiciar el máximo aprovechamiento de los recursos.

Se diseñará un plan de procedimientos con el propósito de incrementar la recaudación de impuestos en Costa Rica con base en los procedimientos del periodo 2023 que dicta la Dirección General de Tributación, con la finalidad de buscar una mejora apoyada de las nuevas herramientas tecnológicas que le permitan a la Administración Tributaria realizar una recaudación de impuestos más eficiente.

CAPITULO II

Situación Fiscal Costarricense

A fines de los años cuarenta, el estado costarricense mostró un crecimiento rápido y constante, por lo que se hizo una reforma de la Constitución Política, se agregaron nuevas funciones al Estado en materia de seguridad social, regulación de derechos laborales, producción agropecuaria, vivienda, entre otras. Para los años ochenta en adelante, las nuevas reformas impulsaron y ajustaron el impuesto general de ventas y renta para obtener fuentes de ingreso definitivas para el Estado.

A pesar de pertenecer a una región donde el crecimiento económico ha sido retardado, Costa Rica ha ido desarrollando su economía. Aunque se han implementado reformas al sistema tributario costarricense, solo en pocas ocasiones se plantearon reformas importantes para sostener el gasto público, estas reformas fueron enfocadas en incrementar las tasas de interés del impuesto general de ventas y de renta consolidándolos para establecer el ingreso porcentual definitivo.

Sin embargo, el sistema tributario ha demostrado actualmente que no es rentable ni sostenible, desde hace más de dos décadas, el país ha enfrentado una crisis fiscal que va creciendo conforme pasan los años y la deuda externa no es la excepción. Además, el gasto público ha tenido un crecimiento significativo y persistente, mientras los ingresos decaen.

Costa Rica no tiene rentas originadas en los recursos naturales como de petróleo o cobre en manos del Estado, que le ayude a mantener una economía sana, aunque la estructura productiva y de consumo, así como las condiciones arancelarias sí han variado mucho, esto no ha contribuido considerablemente a sanar el sistema fiscal que se ha ido deteriorando desde 1995.

Antes de la recesión económica del 2019, la economía costarricense ya venía presentando problemas de insostenibilidad, el déficit fiscal seguía en aumento y la deuda pública llegó a duplicarse, pasando de un 28% del PIB (Producto Interno Bruto) a casi un 60% del PIB del año 2019. Frente a esta situación, el Estado aprobó una nueva reforma en 2018, que Caldera A, Gonzáles A & Maravalle A (2021) argumenta “aumentó ingresos,

recortó gastos e introdujo una regla fiscal que limita el crecimiento del gasto corriente o gasto total dependiendo de la dinámica de la deuda total a PIB del Gobierno Central.”

Para el 2019, la situación fiscal costarricense sufrió un impacto enorme debido a la pandemia del COVID. Los ingresos del Estado cayeron considerablemente debido a que la economía se detuvo, al mismo tiempo que las necesidades de servicios de salud incrementaron el gasto público. Aunque hubo esfuerzos para reasignar el gasto público y mitigar el impacto de la crisis económica, el déficit fiscal aumentó considerablemente.

Actualmente, la economía costarricense es mayoritariamente de servicios, la producción y exportación de productos nacionales ha ido en constante crecimiento, el turismo se ha convertido en una de las principales fuentes de ingreso en las zonas fuera de la ciudad; además las zonas francas proporcionan el mayor impulso al crecimiento económico, y los aranceles e impuestos al comercio exterior se han suprimido por efecto de acuerdos bilaterales de comercio con los principales socios comerciales.

Recaudación de Impuestos

Parafraseando a Tobar & Solano (2020), una forma de definir a los impuestos es una prestación en dinero realizada por los contribuyentes, que por ley están obligados al pago material, debido a que su prestación es exigida por un ente recaudador, el Estado. Además, al realizar el pago del impuesto, el contribuyente lo hace por imperio de la ley, sin que ello proporcione una contraprestación directa por el Estado y exigible por parte del contribuyente.

Parafraseando a Saffie (2020), la definición de los impuestos es un término muy antiguo que toma como base a los tributos que realizaban los ciudadanos como forma obligatoria a los reinos, en la actualidad, se le conoce impuestos a los tributos que realiza la población de un país al gobierno con la finalidad de que este costee los diferentes servicios que provee el gobierno a los ciudadanos para un desarrollo económico y social común.

De la misma manera, parafraseando a Saffie (2020) la definición de impuestos es aceptada por individuos racionales que entienden la razón de ser de los impuestos y se convierten en contribuyentes, palabra que refiere a contribuir y esto debido al antiguo dicho

“dar para recibir”, las personas contribuyen al estado, “dan” y posteriormente reciben de él los diferentes servicios que provee el gobierno “reciben”.

De tal manera, se puede afirmar que los impuestos son ingresos económicos que recibe el Gobierno por parte de los contribuyentes, con la intención de que el mismo pueda costear los gastos correspondientes al desarrollo del país y brindarles diferentes servicios como seguridad, educación, salud, entre otros.

La recaudación de impuestos de Costa Rica es un deber de la Asamblea Legislativa, le dicta al Ministerio de Hacienda la normativa y los procedimientos a seguir para que el mismo los desarrolle y logre recaudar los impuestos. intentando minimizar la evasión fiscal y que cada contribuyente pague lo que le corresponde, sin embargo, es una constante lucha la que se vive día con día con los obligados tributarios que evaden impuestos y estafan al país.

El Ministerio de Hacienda delega sus funciones a la Administración Tributaria, la cual es la encargada de velar por que todas las normas que dicta el código de normas y procedimientos tributarios se efectúen de manera correcta, y así de esta manera recaudar los tributos que utiliza el Gobierno para hacerle frente al gasto público y a la deuda externa.

La palabra recaudación, viene del verbo “recaudar”, que hace referencia a cobrar o recibir, ya sea dinero o bienes por algún concepto. Por su parte, impuestos hace referencia al tributo que se debe de pagar al Gobierno Central en contribución al tributo público según indica La Real Academia Española. Por ende, la recaudación de impuestos es el cobro de dinero por parte del Gobierno a las personas, ya sean físicas o jurídicas en función de percibir de forma efectiva el pago correspondiente a las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Costa Rica enfrenta una situación fiscal complicada, aunque actualmente la población es más productiva, gracias a los esfuerzos del gobierno para mejorar los estándares de educación que han provocado que exista más mano de obra calificada para ingresar al mercado laboral, y contribuir al desarrollo y crecimiento económico del país, sin embargo, la captación de impuestos ha sido deficiente, dejando al mismo en una situación complicada debido a que hacerle frente al gasto público, la deuda interna y a la deuda externa son un

problema que cada vez crece más, simulando una bola de nieve que presiona la situación fiscal del país.

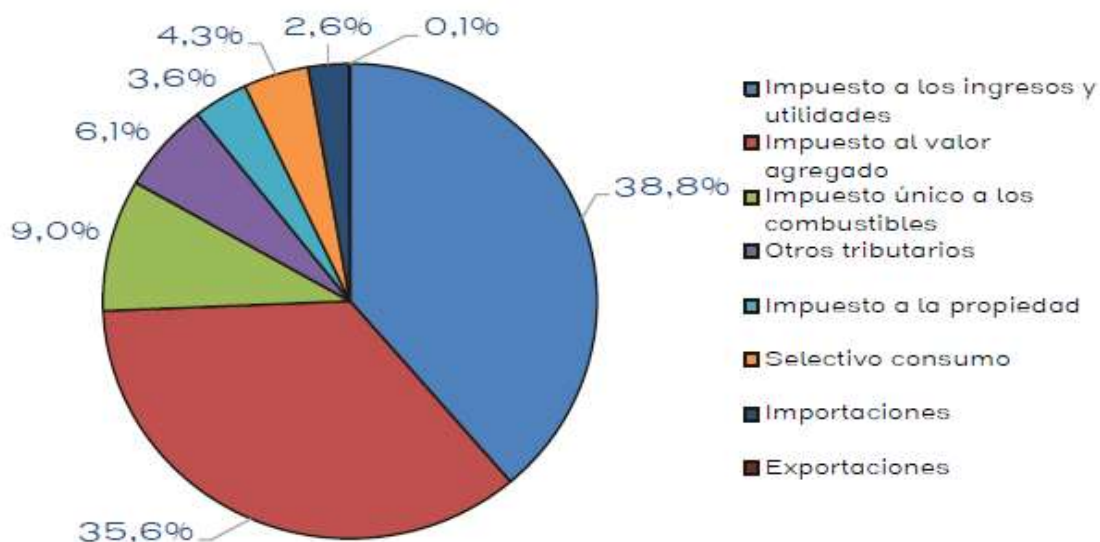
Parafraseando a Gutiérrez (2021) a razón de la existencia de distintos impuestos, se puede determinar que estos se organizan sobre la base de los impuestos directos y de los impuestos indirectos. Los impuestos directos afectan económicamente a la persona designada por la ley como obligado tributario, mientras que los indirectos cuando el contribuyente traslada económicamente el impuesto a un tercero.

En referencia a la cita anterior, para ejemplificar la diferencia entre los impuestos directos e indirectos se puede tomar como ejemplo el impuesto al valor agregado (IVA) y el impuesto al Selectivo Consumo. El impuesto al valor agregado se paga sobre cada venta, conforme aumente su cantidad de veces vendidas, el impuesto se ira pagando en cada una de ellas, caso contrario del impuesto al selectivo consumo, debido a que este solamente lo paga el cliente final.

La recaudación de impuestos tributarios es de suma importancia para el país, ya que tal y como indica el Ministerio de Hacienda en el Boletín de Cifras Fiscales 2023, los ingresos tributarios corresponden a ₡6.423.191 millones de colones, lo que significan un 13.6% del Producto Interno Bruto (PIB).

Los ingresos tributarios corresponden a la mayor parte de los ingresos del país, el siguiente gráfico muestra la distribución del ingreso tributario referente a la recaudación de impuestos que realizó el Ministerio de Hacienda para el año 2023.

Ingresos Tributarios del Gobierno de Costa Rica Porcentaje por Impuesto Periodo 2023



Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023

Se observa en el gráfico anterior que la mayor parte de los ingresos tributarios corresponde al Impuesto a los Ingresos y Utilidades, mejor conocido como Impuesto a la Renta (ISR) con un 38.8%, seguido del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A) con un 35.5%, siendo estos dos los principales ingresos tributarios sumando un total de 74.4% del total de los ingresos por tributos.

Posterior a el Impuesto a la Renta (ISR) y el Impuesto al Valor Agregado (IVA), con un 9.0% se encuentra el Impuesto Único a los Combustibles, seguido del conjunto de Otros Ingresos tributarios que de manera individual suman menos del 1% de los ingresos tributarios, pero que en conjunto alcanzan un total del 6.1% tal y como indica el Ministerio de Hacienda.

Posteriormente, el Impuesto al Selectivo Consumo y el Impuesto a la Propiedad respectivamente con un 4.3% y 3.6% del total de los ingresos tributarios y los Impuestos a las Importaciones y a las Exportaciones, con un aporte del 2.6% las Importaciones y un 1% las Exportaciones, corresponde a los principales impuestos que recauda el Gobierno Central.

Según La Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) (2023) los principales impuestos que recauda el Gobierno de Costa Rica son: Impuesto a los Ingresos y Utilidades (Impuesto a la Renta), Impuesto al Valor Agregado (IVA), Impuesto al Consumo, Impuesto a los Combustibles y los ingresos restantes se categorizan como otros ingresos tributarios. Los mismos se describen a continuación.

Impuesto a los Ingresos y Utilidades (Impuesto a la Renta)

Uno de los principales impuestos que recolecta el país es mediante el Impuesto de la Renta, el mismo es un porcentaje significativo que el país recolecta dependiendo de las ganancias anuales de una persona o sociedad, o también mediante el salario de las personas que son asalariadas, la recolección de este impuesto es sumamente importante para el país, tanto, que el mismo realiza a la mayoría de los contribuyentes cobros parciales de forma trimestral, con la intención de costear diferentes componentes del gasto público como por ejemplo planillas, pago de la deuda externa, costeo de proyectos e infraestructura, entre otros.

De acuerdo con García (2021) (p.96):

“El ISLR es un tributo directo, no trasladable, pagadero al fisco nacional por su poder de imperio, encargado de gravar los enriquecimientos anuales de fuente territorial y/o extraterritorial de los sujetos de derecho previstos como sujetos pasivos (personas naturales residentes o no residentes y personas jurídicas domiciliadas y no domiciliadas), netos y disponibles de acuerdo a las reglas pre-vistas por la norma, que hayan sido percibidos en dinero o en especie, pro-ducto de las actividades previstas en la legislación como hecho imponible, siendo el catalizador económico de la situación del país, por su impacto en el Producto Interno Bruto (PIB) de la nación”. Con respecto a esto último, el ISLR es un indicativo de la prosperidad del país, dado que muestra evidencia de los niveles de producción de las empresas y los beneficios que a su vez otorgan a sus conciudadanos.

El Impuestos a los Ingresos y Utilidades o Impuesto a la Renta (IR) es un impuesto directo que debe pagar el contribuyente, o personas jurídicas dependiendo de sus ingresos o sus utilidades al final de un periodo con base en los porcentajes que dicta el Ministerio de Hacienda. El mismo corresponde a uno de los principales impuestos que recauda el país, sin embargo, es también uno de los impuestos que presenta más evasión fiscal y que compromete

a la Administración Tributaria a realizar constantemente procesos para minimizar el fraude fiscal.

Según Culque y Cruz (2021):

El impuesto a la renta (IR) se desarrolla sobre la consideración de que la renta es el mejor indicador de la capacidad de pago del contribuyente en el caso de las personas naturales, se lo realiza a través de tarifas progresivas en función de la base imponible de las mismas. También mide la utilidad o pérdida generada por las empresas en un ejercicio económico a través de la declaración anual del impuesto a la renta, es un impuesto directo debido a que grava directamente las fuentes de ganancia o renta y progresivo porque a mayor ganancia o renta mayor el porcentaje de impuesto que se paga. (p.34).

El Impuesto a los Ingresos y Utilidades es uno de los cuatro principales impuestos que recauda el Gobierno de Costa Rica mediante los ingresos tributarios, el mismo, según cifras del informe realizado por La Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) titulado “Cifras Fiscales Gobierno Central 2022” muestra que para el año 2022 se recaudaron gracias al impuesto un monto de ₡746.805,2 millones de colones, el cual tuvo un incremento significativo de un 2.4% en comparación al año 2021 (para el cual se recaudaron ₡729.636,7 millones de colones).

Dicho incremento en la recaudación del Impuesto a la Renta es producto del esfuerzo por parte de la Administración Tributaria en función de mejorar los procedimientos existentes, con el fin de aumentar la recaudación de impuestos y realizar la misma de una forma más eficiente a la hora de hacerle frente a la evasión fiscal.

Parafraseando a Tobar & Solano (2020), el impuesto a la Renta (IR) es aplicable sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras para un periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre, con la intención de que el contribuyente le pague al estado un valor proporcional a sus ganancias debido a que este le ha permitido desarrollar su actividad comercial dentro de su territorio.

Impuesto al Valor Agregado (IVA)

El segundo de los impuestos que mayor utilidades le generan al país es el impuesto al valor agregado, conocido popularmente como “IVA”, el cual es un monto asignado a la venta de un bien o un servicio, en el cual el agente vendedor (el contribuyente), realiza una acción de vender un producto en un monto, y dependiendo del tipo de producto o servicio, cobrar un impuesto y retenerlo para pagarlo al Estado, bajo una declaración jurada del impuesto al valor agregado conocida popularmente como la D-104.2.

Parafraseando a Gutiérrez (2021) el impuesto al valor agregado es un impuesto construido sobre la base del principio de neutralidad, lo que le otorga una cualidad única al impuesto: los contribuyentes o deudores tributarios no asumen la carga económica del impuesto, no pagan el impuesto con su propio dinero, sino con el dinero que recaudan o cobran de sus clientes.

En otras palabras, el impuesto al Valor Agregado se constituye sobre la base del principio de neutralidad, y esto quiere decir que los contribuyentes actúan como agentes retenedores del impuesto y no deben de pagarlo ellos, esto debido a que mediante la factura, se cobra un porcentaje de esta dependiendo del bien o servicio brindado y este monto será pagado por el cliente, no por el contribuyente, de tal manera que el contribuyente cobra el dinero correspondiente a su venta más el dinero que corresponde a pago por impuesto.

Luego se presenta una declaración de impuestos y se debe de pagar lo que corresponde al fisco, el contribuyente nunca saca dinero de su bolsillo, el impuesto lo paga el cliente del obligado tributario y este actúa solamente como un agente retenedor del impuesto, cuya responsabilidad es llevar la suma del impuesto de todas sus ventas ante el fisco y pagar el tributo que ha estado reteniendo durante el mes fiscal.

Parafraseando a Tobar & Solano (2020), el impuesto al valor agregado (IVA) es la grabación al valor de las transferencias locales o importaciones de bienes y servicios, en todas sus etapas de comercialización, que se le cobran a un cliente para que el vendedor recaude y guarde el valor del impuesto y posteriormente los presente ante el fisco mediante una obligación material de pago.

Parafraseando a Gutiérrez (2021) los contribuyentes son los supermercados, personas o empresas que venden bienes y servicios, entre otros que cumplen la función de llevar hasta el cliente sus bienes y servicios, venderlos y a partir de ahí cumplen con la responsabilidad de pagarle al gobierno los impuestos correspondientes a dicha compra, debido a que este ya fue pagado previamente con el dinero del cliente y no con el dinero del contribuyente, ya que este actúa solamente como un agente retenedor del dinero y debe de cancelarlo.

Impuestos al Consumo

Según el Ministerio de Hacienda (2021) Por medio del Título II de la Ley No. 4961 “Ley de Consolidación del Impuesto Selectivo de Consumo y sus reformas” se establece un impuesto selectivo o específico al consumo de mercaderías concretas. Puntualmente, este impuesto recae sobre la transferencia de las mercancías detalladas en los Anexos 1, 2 y 3 de la ley indicada.

El Impuesto al Selectivo Consumo es un tributo que se le otorga a ciertas mercancías con la intención de no propiciar su venta, como por ejemplo venta de alcohol, cigarrillos, entre otros productos que son nocivos para la salud, el periodo fiscal que corresponde a la presentación de esta declaración y pago de la misma es mensual mediante el portal de la Administración Tributaria (ATV).

Según el Ministerio de Hacienda (2021), el cálculo del impuesto al selectivo consumo se realiza de la siguiente manera:

“Se multiplica el monto total de las ventas de un tipo de artículo específico, por la tarifa que le corresponda según la Ley de Consolidación de Impuestos Selectivos de Consumo y de acuerdo con la partida arancelaria en que clasifique. Al total del impuesto mensual determinado por el contribuyente se le deducen los créditos de Impuesto Selectivo de Consumo pagados durante el mes, tanto a nivel interno como en Aduanas, sobre aquellas materias primas o productos intermedios incorporados en los productos finales gravados con este tributo. El resultado de esta operación será el impuesto por pagar.” (p.02)

Un ejemplo de cómo realizar el cálculo al selectivo consumo es el siguiente:

Fabricación de cigarrillos en el territorio nacional		
Mercancía	Tarifa	Precio
Cigarrillos	95%	Costo ¢500
Impuesto Selectivo de Consumo	$\text{¢}500.00 \times 95\% = \text{¢}475$	Costo más ISC: ¢975.00

Nota: Los cigarros también se encuentran afectos al impuesto específico por cada cigarrillo, Ley No. 9022 Ley General de Control del Tabaco y sus efectos nocivos en la salud y además toda mercancía sujeta al impuesto selectivo de consumo también se encuentra gravada con el impuesto general sobre las ventas.

Precio final de venta: Incluye selectivo de consumo, específico de consumo y al valor agregado.

Fuente: Ministerio de Hacienda.

Impuestos a los Combustibles

Según el Ministerio de Hacienda (2022), el Impuesto a los Combustibles Este impuesto grava la producción nacional y la importación de combustibles con un impuesto único según el tipo de combustible, de conformidad con el Artículo 1° de la Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias. El mismo se detalla a continuación:

Tabla #1 Impuesto al Combustible

Tipo de combustible por litro	Impuesto en colones (¢)
Gasolina regular	¢206,50
Gasolina súper	¢216,00
Diesel	¢122,00
Asfalto	¢41,50
Emulsión asfáltica	¢31,00
Búnker	¢20,25
LPG	¢41,50
Jet Fuel A1	¢123,50
Av Gas	¢206,50
Queroseno	¢59,50
Diesel pesado (Gasóleo)	¢40,00
Nafta pesada	¢29,50
Nafta liviana	¢29,50

Fuente: Elaboración propia con datos del Sistema Costarricense de Información Jurídica.

Parafraseando al Ministerio de Hacienda (2022), el Impuesto a los Combustibles, el hecho generador del impuesto es la producción a nivel nacional y la importación de combustibles, con un impuesto único según el tipo de combustible, el obligado tributario corresponde a La Refinadora Costarricense de Petróleo, Sociedad Anónima (RECOPE), ya sea en su condición de productora nacional o de importadora.

Asimismo, según indica el Ministerio de Hacienda (2022), el periodo fiscal del impuesto es mensual y el plazo para declarar y liquidar el impuesto corresponde a los primeros 15 días naturales del mes siguiente a que corresponda la declaración. En caso de que venza un día inhábil (sábado, domingo o feriado), se prorroga al día hábil siguiente.

Otros Ingresos Tributarios

El apartado “otros ingresos tributarios corresponde principalmente a los ingresos por contribuciones sociales, ingresos no tributarios, ingresos por transferencias corrientes, ingresos de capital, ingresos de los ODs a diciembre 2023, cuyos alcances en conjunto para el periodo fiscal 2023, corresponden a un 6.1% del total de los ingresos tributarios tal y como indica el boletín de cifras fiscales 2023 del Ministerio de Hacienda.

Proyecto Hacienda Digital

El proyecto Hacienda Digital surge como un impulso por parte del Gobierno de Costa Rica, con la intención de reestructurar el sistema de recaudación de impuestos del país en función de las nuevas exigencias del mercado, eso para facilitar a los contribuyentes que cumplan con sus obligaciones tributarias y al mismo tiempo ser más eficientes a la hora de recaudar impuestos, contribuyendo a reducir el gasto público.

El día 23 de noviembre del año 2020, El Diario Oficial La Gaceta, en el alcance N°310 a la Gaceta N°278 se anuncia la aprobación del contrato de préstamo N° 9075-CR para financiar el proyecto “Fiscal Management Improvement Projec” cuyo propósito es modernizar y digitalizar los sistemas tecnológicos del Ministerio de Hacienda conocido como

“Hacienda Digital Para El Bicentenario” entre El Gobierno de La República de Costa Rica y El Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento mediante el Decreto Legislativo N°.9922 en el Expediente N°.22.016.

El Gobierno de Costa Rica, con la implementación del Proyecto Hacienda Digital busca fortalecer las finanzas públicas por medio del apoyo de las nuevas herramientas tecnológicas, que vienen a mejorar el funcionamiento y estructura del gobierno, contemplando en ellas principalmente a las administraciones tributarias y aduaneras, a razón de controlar mejor el gasto público y reduciendo la evasión fiscal, promulgando una eficiencia en los diferentes procesos presentes en la organización.

Mediante la implementación de un sistema para la gestión aduanera, Hacienda Digital pretende hacer fluir el comercio de manera más eficiente, propiciando una accionar de las aduanas más rápido en cuanto a lo que las operaciones comerciales competen, apalancándose de la inteligencia artificial y automatizando procesos a la hora de gestionar los diferentes mecanismos que conlleva la importación y exportación de mercancías, lo que va a contribuir al gasto público, una mejor recaudación de impuestos, reducir los tiempos de espera, y todo gracias a la modernización del sistema y a las nuevas tecnologías.

Según Coronado (2022) “El Gobierno de Costa Rica, mediante el “Proyecto Hacienda Digital para el Bicentenario”, conocido como Proyecto Hacienda Digital (PHD), ha propuesto la transformación digital del Ministerio de Hacienda con el objetivo es el fortalecer la estabilidad fiscal, mejorando la eficiencia de la gestión del gasto público y el desempeño operativo en la administración tributaria y la facilitación del comercio.” (p.6).

El Proyecto Hacienda Digital tiene la intención de realizar un cambio en el funcionamiento del Ministerio de Hacienda, transformando su accionar ambiguo en función del comportamiento del mercado apalancándose de nuevas tecnologías, que propicien una eficiencia no solo a nivel de sistemas, sino a nivel de manejo de la información, soporte al contribuyente, que sea de utilidad para el desarrollo de los diferentes procesos que realiza el Ministerio de Hacienda, con el fin de resguardar el gasto público, hacer una gestión de la deuda más eficiente y de esta manera darle un mejor uso a las finanzas públicas.

De la misma manera, el proyecto va orientado a mejorar no solamente los sistemas que manejan los funcionarios públicos, sino que vienen a aportar también para los contribuyentes que utilizan sistemas como Administración Tributaria Virtual (ATV) o Tecnología de Información para el Control Aduanero (TICA), con la finalidad de mejorar sus experiencias, crear sistemas que sean más amigables con el contribuyente y que esto propicie a una adaptación y uso correcto del mismo, para que se reduzcan errores y propicie que los diferentes procesos que necesiten realizar sean más eficientes.

Asimismo, el proyecto Hacienda Digital es financiado por la entidad financiera Banco Mundial bajo el contrato de préstamo N°9075-CR (Decreto Legislativo N°9922 firmado en noviembre del año 2020 proyectado a 6 años a partir del inicio del proyecto hasta su finiquito, obteniendo como resultado una herramienta y sistemas actualizados que propicien a la implementación de nuevas tecnologías que propicien un manejo más eficiente del gasto público, de la deuda fiscal, una mayor recaudación de impuestos y todo en función del fortalecimiento de las finanzas públicas.

El crédito destinado a financiar el proyecto aprobado mediante el préstamo N°9075-CR cubre hasta un monto de ciento cincuenta y seis millones seiscientos cuarenta mil dólares (\$156.640.000), así como indica el Diario Oficial La Gaceta. Dicho dinero tiene el propósito de contribuir a una mejora en los sistemas mediante un proyecto de ley que impulsa una modernización y digitalización de los sistemas y procesos que utiliza el Ministerio de Hacienda, con la intención de realizar una recaudación de impuestos más eficiente, atacar la evasión fiscal, controlar mejor el gasto público, tener herramientas actualizadas para que los contribuyentes tengan más facilidad a la hora de utilizarlas y contribuir a un mejor manejo de los recursos del Estado.

El Banco Mundial financia el proyecto con la intención de apoyar al Gobierno de Costa Rica en el desarrollo de un sistema que le ayude a adoptar las nuevas tecnologías, para propiciar una mejor gestión fiscal, cuidando y propiciando un buen manejo de los recursos naturales, que sirvan de ayuda en la lucha contra el cambio climático.

Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales

Parafraseando a Coronado (2022), el proyecto Hacienda Digital debe de cumplir con los estándares del Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial (BM) y los mismos deben de cumplir con los objetivos y alcances a partir del Estándar Ambiental y Social (EAS 1), denominada “Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales”.

La Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales establece las responsabilidades del proyecto con la intención de que se realice una evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos e impactos ambientales que tienen relación con las diferentes etapas del proyecto, y las mismas deben de acatar los parámetros impuestos por el Banco Mundial (BM).

Según Coronado (2022) “Esta evaluación es proporcional a los riesgos e impactos del proyecto, sirve de base para el diseño y se usará para identificar medidas y acciones de mitigación, así como, para mejorar la toma de decisiones.”(p.6). Según los resultados de la evaluación, se podrán definir las medidas y la estrategia a seguir tal y como se establece en el Plan de Compromisos Ambientales y Sociales (PCAS), que rige el proyecto con la intención de lograr los objetivos dispuestos y cumplir con la planeación del mismo.

La Evaluación Ambiental y Social tiene objetivos que van orientados a identificar los diferentes riesgos que tiene el proyecto, con la intención de reducirlos o en caso de ser posible mitigarlos por completo, además, hacer uso de ellos para realizar estrategias correctivas y terminar el proyecto con un resultado positivo.

Según Coronado (2022), los objetivos de la Evaluación Ambiental y Social son los siguientes:

- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales del proyecto.
- Adoptar un enfoque de jerarquía de mitigación para anticipar o evitar riesgos e impactos, minimizar o reducirlos a niveles aceptables, mitigarlos y compensarlos, cuando sea técnica y financieramente posible.
- Adoptar medidas diferenciadas para que los impactos adversos no afecten en forma desproporcionada a los menos favorecidos y vulnerables, y para que estos no se

encuentren en desventaja en la distribución de los beneficios de desarrollo y las oportunidades resultantes del proyecto.

- Utilizar las instituciones, los sistemas, las leyes, las regulaciones y los procedimientos ambientales y sociales nacionales en la evaluación, el desarrollo y la ejecución de proyectos, cuando sea apropiado.
- Promover un mejor desempeño ambiental y social, de modo tal que se reconozca y mejore la capacidad del proyecto. (p.7).

Parafraseando a El Diario Oficial La Gaceta (2020) la descripción del proyecto consta de cinco partes, las mismas tienen diferentes objetivos, necesarios para el desarrollo y éxito del proyecto. A continuación, se nombrarán las fases y se expondrán los objetivos de cada parte, con la intención de poder conocer el alcance del proyecto y conocer la propuesta del mismo:

Parte 1: Fortalecimiento de la Gestión del Gasto Público:

- Fortalecer la planificación y la política de gastos del Ministerio de Hacienda.
- Agilizar y controlar el ciclo del gasto público.
- Modernizar los sistemas integrados de gestión de información financiera pública.

En la Parte 1, la intención es iniciar con el proyecto procurando una gestión del gasto público eficiente, basada en planificar y controlar los gastos que realiza el Ministerio de Hacienda, además de la implementación de nuevas herramientas de programas integrados que buscan facilitar el manejo de las finanzas públicas.

Parte 2: Mejora en la Eficiencia y Orientación al Cliente de la Administración Tributaria:

- Agilizar y automatizar los procesos tributarios centrales a través de la modernización y simplificación de los procesos operativos de la Dirección General de Tributación y la Dirección General de Hacienda.
- Mejorar los servicios a los ciudadanos y empresas contribuyentes.
- Diseñar y aplicar una estrategia de cumplimiento íntegra, focalizada y basada en riesgo para fomentar el uso más eficiente de las fuentes de información

tributaria de datos, para efectuar controles preventivos, auditorías tributarias y aplicación de Ley.

El principal objetivo de la Parte 2 va orientada a los obligados tributarios, se busca implementar un sistema que sea amigable con el contribuyente, para que este pueda realizar todos los trámites que necesite sin la necesidad de trasladarse a una administración tributaria a menos a que este sea su deseo.

Además, las implementaciones de las nuevas herramientas de conectividad le van a permitir a los contribuyentes presentar sus declaraciones y al mismo tiempo cancelar las mismas en la plataforma, esto para propiciar una recaudación de impuestos más eficiente y al mismo tiempo brindarles seguridad y confianza a los contribuyentes a la hora de hacer el pago de sus impuestos.

Con esto se garantiza que la Administración Tributaria va a realizar una gestión más eficiente, el contribuyente va a tener más facilidades para presentar y cumplir con sus obligaciones tributarias y el Ministerio de Hacienda va a realizar una mejor recaudación de impuestos, apalancándose de las nuevas herramientas que propone la cuarta revolución industrial, en las que destacan la inteligencia artificial, la automatización de los procesos y la conectividad.

Parte 3: Mejora en Servicios y Controles Aduaneros.

- Fortalecer los controles aduaneros y los trámites de despacho aduanero.
- Mejorar los servicios de facilitación del comercio a través de la provisión de financiamiento.
- Aplicar un marco basado en riesgos y una auditoría post-despacho, a través del desarrollo y aplicación de un marco robusto de gestión de riesgo para mejorar el desempeño de la Dirección General Aduanera y la Policía de Control Fiscal, y promover el uso más eficiente de fuentes de información para la auditoría, control y aplicación de la ley aduanera.

El propósito de la Parte 3 es principalmente agilizar los procesos aduaneros mediante la implementación de una plataforma más eficiente, con servicios mejorados que sean además más rápidos, eficientes a la hora de realizar los diferentes controles necesarios, todo con la

intención de hacer fluir el comercio y facilitar la gestión de los funcionarios aduaneros y los colaboradores de la Policía de Control Fiscal.

Parte 4: Fortalecimiento del Entorno Tecnológico, Institucional y Operacional

- Fortalecer las funciones de gestión de los recursos humanos del Ministerio de Hacienda.
- Modernizar e integrar la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación y proveer apoyo para la puesta en marcha de la agenda de transformación digital.
- Proveer apoyo operacional y realizar actividades de gestión del cambio.
- Proveer financiamiento para hacer frente a asuntos técnicos y de políticas para apoyar el proceso de reforma del Ministerio de Hacienda.

Para la Parte 4, el objetivo principal se centra en una reestructura del entorno tecnológico del sector público, esto tanto de manera institucional como de manera operacional, lo que se busca es utilizar las nuevas herramientas tecnológicas para mejorar y modernizar no solamente los procesos, sino también la labor de la administración pública con estrategias y procedimientos enfocados a los nuevos mercados.

Esto debido a que actualmente la forma de trabajar de las diferentes instituciones (principalmente el Ministerio de Hacienda) es muy ambigua y está desactualizada, procesos o procedimientos que antes eran eficientes, ahora son poco útiles y todo esto debido al cambio tecnológico que está ocurriendo en el comercio, y es por ello que se deben acatar nuevas herramientas, procesos y procedimientos, para que el Ministerio de Hacienda pueda realizar una mejor labor, trabajando en función de cómo se comporta el mercado en la actualidad para ser más eficiente.

Parte 5: Gestión del Proyecto y Fortalecimiento de Capacidades

- Proveer apoyo para la coordinación y gestión del Proyecto, para así asegurar la entrega exitosa y oportuna de las actividades y resultados del Proyecto,

Por último, la Parte 5 se centra en la gestión y mejora continua del Proyecto, la misma que se va a realizar por medio de auditorías, controles internos, tareas fiduciarias, entre otros mecanismos que lo que buscan es darle control y seguimiento al desarrollo del proyecto, con

el fin de identificar el buen funcionamiento del mismo, así como medir su desarrollo y eficiencia.

Fraude Fiscal

El Fraude fiscal es un acto ilícito que cometen los contribuyentes de forma voluntaria con la intención de evadir impuestos, y por ende incumplir con sus responsabilidades tributarias por medio de diferentes acciones incorrectas, que intentan engañar al estado para no pagar los impuestos que les corresponden. Esta acción es castigada por parte de la Administración Tributaria, ya que afecta en la recaudación de impuestos de manera directa.

Según Miranda et al (2022), “La evasión, en términos llanos, es una acción fraudulenta, consciente y voluntaria, que busca evitar el pago de un tributo al fisco. Dependiendo de la naturaleza de las leyes que se contravengan mediante la evasión, ésta puede ser una infracción tributaria o un delito penal.” (p.18).

Incumplir con las responsabilidades tributarias es una acción que toma el contribuyente y la misma puede ser debido a diferentes circunstancias, como por ejemplo, la debilidad de la administración tributaria y la vulnerabilidad que tiene la misma en identificar el fraude fiscal, ya sea por sistemas desactualizados, omisión de facturación, declaraciones de impuestos incorrectas, entre otras acciones que afectan la recaudación de impuestos y que desemboca en que los funcionarios públicos actúen en contra de los contribuyentes, con la intención de rectificar los malos comportamientos y que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias.

Un sistema débil es la oportunidad, el portón que necesita una persona para cometer el fraude fiscal y lastimosamente el sistema de recaudación de impuestos de Costa Rica y el sistema ATV tienen muchas deficiencias, lo que facilita la evasión fiscal y aunque expone al infractor a multas, estas en muchos casos no son tan severas como para causar temor y evitar que los contribuyentes sigan cometiendo el fraude fiscal, ya que muchos consideran que la sanción no es tan significativa y que además la posibilidad de ser descubierto es muy baja.

Según Miranda et al (2022) “Los contribuyentes están más decididos a evadir en la medida que los controles que tiene la administración tributaria, no sean tan efectivos como para descubrir sus conductas evasora, así como, cuando la aplicación de las sanciones no implique un costo oneroso respecto al beneficio de evadir.” (p.22).

Tal y como dice Miranda et al (2022) “La decisión de incumplir con las obligaciones tributarias surge de muchos factores, entre estos se pueden nombrar, baja probabilidad de ser fiscalizado, costo/beneficio de evadir, costo y complejidad para cumplir con las obligaciones, una administración tributaria débil y una cultura de incumplimiento.” (p.22).

Los autores refieren a que el fraude fiscal es una práctica utilizada por los contribuyentes debido a que los mismos consideran que las posibilidades de ser descubiertos son muy bajas, por ende, se aprovechan de las debilidades del sistema para engañar al Estado. Si bien es cierto, la Administración Tributaria queda imposibilitada ante la gran cantidad de contribuyentes y le es difícil actuar para combatir el fraude fiscal, pero los avances tecnológicos han ido ayudando a la labor de los funcionarios públicos en función de encontrar inconsistencias para poder sancionar y obligar a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones.

De esta forma, poco a poco la administración tributaria ha ido mejorando y ejerciendo un mejor control del fraude fiscal, gracias a los nuevos sistemas de seguridad que crean alarmas y ayudan a identificar señales de fraudes, lo que ha ido propiciando que el fraude fiscal se haya ido reduciendo en gran medida, debido a que la administración tributaria ha ido reformándose y mejorando con el pasar del tiempo.

Sin embargo, aunque muchos contribuyentes cometen el fraude fiscal adrede, existen quienes los cometen sin darse cuenta y esto es producto de la poca información que conocen los nuevos contribuyentes acerca de la cultura tributaria. Lastimosamente, por falta de información por parte de los contribuyentes al no preocuparse por entender sus obligaciones, cometen fraudes fiscales realizando las declaraciones de impuestos de manera errónea o en muchos casos omitiendo la presentación de las mismas, lo que desemboca en sanciones para ellos, que pudieron ser evitadas si desde un inicio se informaban acerca de la manera correcta de presentar las mismas.

Dicha situación es un caso del día a día para los funcionarios públicos quienes atienden los casos de la plataforma Trámites Virtuales (TRAVI) de la Administración Tributaria Virtual (ATV), en donde todos los días contribuyentes son bloqueados debido a omisiones de declaraciones o declaraciones mal presentadas, y que solicitan ayuda para desbloquear su usuario y así poder seguir facturando.

El problema es que para que un usuario sea desbloqueado debe primero cumplir con sus obligaciones tributarias pendientes, cancelar las mismas en caso de ser necesario y además, hacerse cargo de una multa por la omisión de las declaraciones o por la presentación errónea de las mismas, en muchos casos las sumas de dinero son muy altas y los contribuyentes no pueden hacerse cargo, por lo que deben de incurrir en financiamientos externos para poder seguir con su actividad comercial.

Lo anterior podría evitarse si los contribuyentes buscaran informarse de sus responsabilidades, toda la información está ‘en la misma página que utilizan para registrar, y de hecho la misma les solicita confirmación de lectura a la hora de aceptar los términos y condiciones, pero las personas a pesar de leer y aceptar carecen de cultura tributaria, lo que al final es un problema debido a que no conocen sus obligaciones, no cumplen con las mismas y este es uno de los principales problemas de que la recaudación de impuestos sea ineficiente en el país, debido a que las personas carecen de educación tributaria.

Cultura Tributaria

Miranda et al (2022) define a la cultura tributaria como “la conducta que manifiesta los cumplimientos de las obligaciones fiscales de una manera consciente por los individuos de un país.” (p.10). De la misma manera, el autor destaca que es de suma importancia que los contribuyentes conozcan sobre el tema, para que de manera voluntaria cubran sus obligaciones tributarias y con esta acción puedan ayudar al país a recaudar los impuestos de una manera más eficiente.

La cultura tributaria es la educación que tienen los ciudadanos en referencia al conocimiento de sus obligaciones tributarias como contribuyente, y al mismo tiempo a las responsabilidades que tiene con las mismas ante el Estado. Es de suma importancia que los ciudadanos conozcan de cultura tributaria para que se realice una recaudación de impuestos

más eficiente, y para que los contribuyentes no caigan en sanciones por incurrir en el incumplimiento de las mismas debido a que es su deber conocerlas y responsabilizarse por ellas.

Según González (2020) la cultura tributaria no es más que: “el conjunto de conocimientos, valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como el nivel de creencia respecto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esta relación”; siendo el sujeto activo el Estado y el sujeto pasivo los contribuyentes obligados. (p.4) (Así como se citó en Golia)

Existen múltiples causas por las cuales no se da una recaudación de impuestos eficiente, no todo es provocado por el fraude fiscal, de hecho, es muy frecuente que las personas incumplan con sus responsabilidades tributarias a causa de la ignorancia hacia las mismas. Esto deja en evidencia que la falta de información por parte de los contribuyentes es un problema existente, que pone en aprietos a muchas personas, ya que desconocen sus responsabilidades tributarias, las omiten y eso desemboca en sanciones por parte de la Administración Tributaria hacia al contribuyente, debido al incumplimiento de su parte ya que al estar inscrito ante la dirección General de Tributación tiene la obligación de conocer sus responsabilidades y responder por ellas.

Citado por González (2020) “El comportamiento fiscal viene determinado por: 1) La cultura tributaria que legitima o no la evasión, en el sentido de los conocimientos de la población en materia de evasión y la socialización de medidas de política tributaria durante décadas; 2) Los vacíos o lagunas de la ley, que impiden una recaudación adecuada; y 3) el incumplimiento de los objetivos anunciados por las administraciones tributarias.” (p.2)” (Así como se citó Almeida).

La problemática que exponen los autores en la cita anterior refiere a Panamá, sin embargo, tal y como lo menciona a lo largo de su investigación el autor, toda Centroamérica tiene ese mismo problema y Costa Rica no es la excepción. De hecho, si se analiza en específico al pueblo costarricense se pueden concluir varias cosas, entre ellas:

-Gran parte de contribuyentes hacen hasta lo imposible por evadir impuestos, propiciando la evasión fiscal e incentivando a más contribuyentes a hacer lo mismo para no pagar los impuestos que corresponde.

-Los vacíos legales que le impiden a la Administración Tributaria realizar una recaudación de impuestos eficiente son muchos, y de hecho los contribuyentes los conocen tan bien que se escudan en ellos teniendo el descaro de evadir impuestos al frente de la Administración Tributaria, sin que la misma pueda actuar y sancionar dichas conductas.

-El Ministerio de Hacienda no cuenta con la cantidad de recursos que necesitan las diferentes administraciones tributarias para poder ejercer una recaudación de impuestos más eficiente, y esto es debido al presupuesto destinado para el cumplimiento de los objetivos que se ve comprometido por muchos gastos innecesarios, que pueden reducirse para utilizar el dinero de una forma más eficiente en función del cumplimiento de los objetivos de la organización.

Desde hace décadas, muchos contribuyentes viven buscando la forma de evadir impuestos, se dedican a estudiar la ley con el fin de encontrar los vacíos legales con la finalidad de encontrar portillos para poder realizar el fraude fiscal e incitar a otros a pagar menos impuestos, todo esto con la intención de hacerlos “pagar menos impuestos” al contratar sus servicios y evadiendo impuestos de manera “legal”, lo que desemboca en una recaudación de impuestos por parte del Estado que es ineficiente, debido a que aunque es evidente el fraude, la ley carece de bases legales para sancionar y cobrar dichos actos ilícitos que realizan muchos contribuyentes.

Parafraseando a Solana (2023), la cultura tributaria tiene un papel muy importante en las estrategias implementadas por las autoridades globales, y es que a pesar de que su interpretación varía desde programas de educación fiscal, medidas de simplificación de sistemas, mayor presencia en redes sociales (todo según culturas y contextos nacionales) se puede llegar a concluir que el primer paso que debe de realizar una nación para mejorar su recaudación de impuestos, es el fomento de una cultura tributaria y fiscal, que cree conciencia en los contribuyentes y al mismo tiempo propicie el cumplimiento voluntario de sus responsabilidades con el fisco.

Concordando con la autora, la cultura tributaria busca hacerle ver al contribuyente la importancia del tributo que debe de cancelar ante el fisco, y propiciar a que el mismo obligado tributario sea quien cumpla con sus obligaciones tributarias sin necesidad de que se genera un control, ya sea extensivo (revisión de deberes o incumplimientos) o un control intensivo (una fiscalización).

Si bien es cierto, en el caso de Costa Rica, una gran cantidad de los incumplimientos por parte los contribuyentes es debido a que los mismos no conocen de sus obligaciones tributarias, o que presentan sus declaraciones de impuestos de manera errónea, la cantidad de la población que comete el fraude fiscal, o sea, que evade impuestos de manera consiente es menor a la cantidad de personas que lo hacen inconscientemente, es por ello que el fomento de la cultura tributaria sería de gran ayuda para que los ciudadanos desde pequeños conozcan de sus responsabilidades, y además de ello se preocupen por aprender a responder por las mismas de manera correcta.

Realizar una actividad de control sobre un contribuyente es un gasto extra que debe de general el estado, deben de intervenir diferentes funcionarios públicos en un proceso, lo que significa que el gobierno debe de gastar dinero para cobrar lo que le corresponde. Si, por el contrario, los obligados tributarios de manera voluntaria realizan el pago de sus tributos de forma correcta y voluntaria, el gobierno podría ahorrarse mucho dinero mes a mes, contribuyendo al gasto público y podrían destinarse los recursos en diferentes proyectos que propicien el desarrollo económico del país.

Según Miranda et al (2022) la cultura tributaria es “Una herramienta fundamental para que el Estado pueda aumentar ingresos moderadamente predecibles, mejorar su relación con el ciclo macroeconómico y favorece la redistribución del ingreso en la sociedad y proveer a los ciudadanos de infraestructura y servicios básicos, como salud y educación.” (p.11).

Concordando con los autores, si el país consta de una cultura tributaria dentro de su población, los esfuerzos por recaudar los impuestos serían menores, se reduciría el fraude fiscal y el gobierno podría utilizar el dinero para mejorar los servicios básicos, ofrecer una mejor calidad de vida a los ciudadanos, contribuyendo al desarrollo social, económico y a mejorar la infraestructura del país mediante el desarrollo de diferentes proyectos, todo gracias

a una cultura tributaria presente en los ciudadanos que tengan conciencia tributaria sobre sus responsabilidades como contribuyentes, y esto se logra mediante la educación tributaria.

La Educación Tributaria

La educación tributaria es sumamente importante y lastimosamente en países de Centroamérica como Costa Rica, Panamá, Nicaragua, Honduras, El Salvador y otros países de Latinoamérica, el sistema educativo omite enseñarle a los niños y niñas desde pequeños la importancia de estar al día con sus obligaciones tributarias, no solo para la tranquilidad de cada contribuyente al evitar sanciones por omisión a sus responsabilidades tributarias, si no que al mismo tiempo que cumple con sus obligaciones tributarias, contribuye a una recaudación de impuestos eficiente, lo que beneficia al país en general a la hora de hacerle frente al gasto público y diferentes responsabilidades.

Según Miranda et al (2022) “La falta de promoción de la cultura tributaria en los contenidos educativos impartidos en la educación superior conlleva a que los estudiantes no perciban la importancia del cumplimiento de las obligaciones como contribuyentes, ya sean como personas naturales o jurídicas” (p.1).

Los autores hacen referencia que la falta de educación fiscal es una de las principales razones por las que las personas no cumplen con sus obligaciones tributarias, y esto es debido a que al no tener conciencia de que cuando una persona comete un fraude fiscal está afectando a todo el país, ya que no es consciente de que el pago de sus impuestos es necesario para hacerle frente al gasto público y financiar los diferentes proyectos para el desarrollo del país.

Al mismo tiempo, no se puede dejar pasar un aspecto muy importante, el cual destacan los autores, y refiere a “la falta de promoción de la cultura tributaria”. Si bien es cierto, la falta de educación en términos tributarios a nivel de Centroamérica es muy baja, prácticamente inexistente, es un problema que los gobiernos deben de solucionar antes de que las nuevas generaciones crezcan con una ideología, en la cual no tengan conciencia tributaria y que producto de ello el sistema de recaudación de impuestos sea cada vez más ineficiente.

Miranda et al (2022) dice que “La educación superior como fuente de pensamiento, debe ser el medio a través del cual se cree conciencia a los estudiantes y a la población general, en lo esencial que es saber y conocer que existen obligaciones que se derivan de las leyes tributarias.” (p.16).

Concordando con los autores, la educación tributaria debe de estar presente en la formación académica de los futuros profesionales, con la intención de crear una conciencia en los mismos, y que a partir de ello sea más sencillo que el Estado pueda recaudar los impuestos correspondientes una vez que los profesionales ejerzan su profesión y paguen los tributos que corresponden.

Es importante que se fomente el desarrollo de una cultura tributaria dentro de una nueva generación, cuyos pilares sean la conciencia tributaria y la tributación para que la población entienda la importancia de cumplir con sus obligaciones tributarias, los beneficios que tiene para el país y que no vean la recaudación de impuestos como “un robo del estado” como popularmente es tachada, si no como la forma que tiene el país para poder desarrollarse y mejorar la calidad de vida de todos los habitantes.

La principal herramienta para combatir la ignorancia es la educación, y modificar el sistema académico en función de orientar a las nuevas generaciones a que conozcan de educación tributaria desde edades tempranas, sin duda provocaría un cambio de pensamiento en los jóvenes, debido a que van a entender que cumplir con sus obligaciones tributarias los va a beneficiar no solo a ellos, sino también a todo el país, debido a que a la hora de que un país logra una captación de impuestos eficiente, puede utilizar los fondos para financiar proyectos, lo que le da al país la oportunidad de crear mejores fuentes empleo, más oportunidades para las familias de bajos recursos y además subir el PIB en la población.

González (2020) dice que “La educación es el medio a través del cual se genera el cambio de pensamiento, sentimiento y acción de los ciudadanos”. (p.3) (Así como se citó en Armas y Colmenares). Concordando con la cita anterior, la educación es la llave para que se dé un cambio en educación tributaria y se les enseñe a las futuras generaciones a ser responsable con sus obligaciones tributarias, la importancia que esto conlleva es el beneficio para todo el país en general.

El intento por parte de la Administración Tributaria en función de informar a los contribuyentes acerca de sus responsabilidades tributarias, para que las conozcan, y respondan por las mismas ha sido todo un reto por parte de la administración, ya que el objetivo de los obligados tributarios es “inscribirse ante la Dirección General de Tributación” y esto con la finalidad de emitir facturación electrónica y poder hacer efectivo el cobro por la venta de bienes o servicios, sin embargo en su afán dejan de lado comprender las responsabilidades que adquieren al inscribirse en el Registro Único Tributario (RUT) como contribuyente.

La cantidad de contribuyentes que inician su actividad económica y dejan de lado responder por sus responsabilidades tributarias con la excusa de que “las desconocen” según funcionarios del Ministerio de Hacienda, que constantemente atienden casos similares día a día son muchos. Y se dan cuenta de que han hecho omisión a sus responsabilidades tributarias, ya cuando la Dirección General de Tributación detecto sus omisiones y bloquea a la persona para que no pueda seguir emitiendo facturas hasta que arregle su situación tributaria y cancele las multas por no haber cumplido con sus responsabilidades.

En este momento es donde queda en evidencia que las personas no responden a sus obligaciones por falta de información, debido a que la misma está en la misma página web en donde los contribuyentes se inscriben, y además, durante el proceso y el formulario de inscripción toda la información solicita un requisito de confirmación de lectura, y aceptación de términos por parte del contribuyente, en donde se explican de manera detalladas las responsabilidades adquirirlas y las consecuencias de incumplir en las mismas.

El motivo por el que los contribuyentes no cumplan con sus obligaciones en su gran mayoría es debido a que muchas personas no tienen la conciencia de leer la información de manera detallada para entender las obligaciones, que está adquiriendo en ese momento, ese es el principal problema y va ligado a la falta de educación que tienen las personas de no leer toda la información antes aceptar y firmar algún documento.

Según Miranda et al (2022) “el reducido porcentaje de nuevos profesionales con conocimientos sobre sus obligaciones tributarias y menos aún con una cultura tributaria arraigada desde su formación profesional, muchos de estos en el ejercicio de sus funciones cometen incumplimientos al momento del solventar sus obligaciones con la administración

tributaria, lo cual conlleva al profesional, empresas u organizaciones en donde se desarrolle, a recibir sanciones tributarias o hasta penales. (p.13)

Es por ello que si a los niños y niñas se les instruye desde pequeñas edades y se les enseña la importancia de leer toda la información que ellos están aceptando, y a que deben de responder de manera responsable por las obligaciones que conlleva aceptar ciertos términos, cuando sean adultos va a existir una menor omisión de responsabilidades por parte de los contribuyentes, además una mayor captación de impuestos por parte del Estado debido a que la omisión tributaria será menor y eso desemboca en una recaudación de impuestos más eficiente.

Gasto Publico

El Gasto Público está compuesto por todas las erogaciones que son realizadas por las instituciones comprendidas dentro del sector público, las mismas pueden identificarse como inversión para el desarrollo de proyectos de infraestructura, pago por planilla a los funcionarios públicos, gasto corriente, abono a la deuda externa, entre otros.

Hacerle frente al Gasto Público es un reto que tiene el país desde hace ya varias décadas, el cual, el Gobierno de Costa Rica intenta combatir mediante diferentes prácticas, con la intención de realizar un manejo de los recursos financieros más eficiente, sin embargo a pesar de que se intenta reducir, la realidad es que producto de la inflación y mal manejo de los recursos económicos de las diferentes instituciones, el gasto publico sigue incrementando y la única forma de hacerle frente al mismo es realizando una recaudación de impuestos más eficiente.

El Gasto Público de Costa Rica es grande y crece conforme avanzan los años. Esto ocasiona que no haya un balance entre los ingresos y gastos del país, lo anterior debido a la mala gestión y distribución de la riqueza, el sistema de recaudación de impuestos actual y los efectos de la desigualdad a nivel laboral, educativo y de salud.

A razón de que el Gasto Público es una de las mayores problemáticas que enfrenta el Gobierno de Costa Rica, se ha dado a la tarea de “limitar” a las diferentes instituciones, hospitales, ministerios a trabajar, y realizar sus labores con menos presupuesto e insumos, lo

que desemboca en deficiencias en los procedimientos, ya que la mala planeación deja sin recursos para poder ejercer sus labores a muchos funcionarios públicos.

En relación a lo anterior se puede mencionar por ejemplo la falta de presupuesto que existe en los hospitales, en virtud de realizar compra de maquinaria y equipo necesario para atender a todos los pacientes que deben esperar meses, incluso años para una cita, debido a que existen pocas unidades de equipos en buen estado y la demanda del mismo supera por mucho la capacidad que tiene el equipo médico para poder trabajar, por lo que las filas de espera son muy largas y muchas personas o mueren esperando su cita, o consiguen la forma de realizar sus exámenes en una clínica privada, que si cuenta con la disponibilidad y el equipo necesario para atender sus diferentes necesidades.

Es claro que el dinero destinado a la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) no es administrado de manera correcta y esto debido a que existe mucho despilfarro de los recursos por parte de muchos funcionarios públicos, al mismo tiempo, la forma en que se manejan los horarios y el pago por jornadas extraordinarias es increíble, según los datos de diferentes noticieros como Teletica, Repetel, La Nación, entre otros, refiere a que el pago por concepto de horas extras en un mes de un funcionario de la CCSS puede ser el doble o incluso hasta el triple de su salario normal, lo cual deja en evidencia que la distribución de plazas y horarios es pésima, ya que le permiten a los colaboradores laborar en turnos de más de 12 horas continuas, incluso en muchos casos llegando entre 16 y 24 horas continuas laboradas.

Lo anterior claramente no es sano para los trabajadores que obviamente no pueden realizar sus funciones de la misma forma, luego de trabajar 24 horas continuas para seguir en su horario normal, lo que hace que la atención sea más lenta y los funcionarios se encuentren agotados y pongan su salud en riesgo.

Si existiera una distribución correcta y una planificación más eficiente, perfectamente la CCSS podría contratar a más personal y pagarle a este su jornada ordinaria, la cual sería mucho más barato, que pagarles a los funcionarios de otros turnos jornadas extraordinarias, de esta forma se contribuiría a reducir el gasto público, además generar mayor empleo para la población, es una estrategia de ganar y ganar para el país, genera más empleo debido a la cantidad de personal que necesita la CCSS, lo que va a contribuir al desarrollo económico del país, genera un ahorro muy importante para el presupuesto destinado a salarios, que puede

utilizarse en otras áreas que necesitan más apoyo económico con el fin de mejorar la atención brindada a toda la población.

Aunque hay muchos gastos justificados que no pueden reducirse, existen muchos otros gastos millonarios que pueden mitigarse, como por ejemplo el pago millonario por alquileres de edificios, se ha debatido contra el gobierno de Costa Rica en múltiples ocasiones el tema de los millones que regala al sector privado en pagos de alquileres para oficinas o establecimientos, teniendo la oportunidad de utilizar ese mismo dinero en diferentes proyectos que financien la construcción de la infraestructura que se necesita, para poder instalar los diferentes ministerios o entidades que sean necesarias y el país tiene todo para hacerlo, tiene terrenos, tiene el dinero (ya que es el mismo que se utiliza en alquileres), además, generaría mayor empleo y una activación en el sector económico, ya que el desarrollo de esos proyectos van a necesitar mano de obra para poder construirse.

Otro ejemplo que utiliza los recursos económicos de manera inapropiada es el Ministerio de Hacienda, tanto en su sede central como en sus diferentes instalaciones como depositarios aduaneros, administraciones tributarias, entre otros son las contrataciones por “outsourcing” que realiza este Ministerio y el pago referente a las mismas por concepto de reparaciones mecánicas, mantenimiento de aire acondicionado, limpieza y seguridad que son sumamente elevadas y los estándares de calidad a los que responden son normales, por ende, no es excusa que su costo elevado sea referente a la calidad del servicio brindado.

Si el Ministerio de Hacienda consiguiera la manera de contratar al personal directamente, se aseguraría un ahorro muy importante en cuanto a los que refiere por el costo de los servicios que contrata mediante la modalidad de “outsourcing”, además de eso le estaría brindando a las personas un trabajo estable con un salario más competitivo, ya que no va a ser una persona subcontratada, va a ser una contratación directa.

El Estado tiene una flotilla vehicular sumamente amplia y la misma necesita diferentes mantenimientos y reparaciones mecánicas, si existiera un taller mecánico en puntos estratégicos para que las unidades puedan ser reparadas, el Gobierno se ahorraría millones de colones diarios, ya que el simple hecho de no tener que pagar por trabajo realizado o por “caprichos” que en los talleres cobran porque “es el Gobierno, el Gobierno

paga”, le generarían al país millones de colones en ahorro, ya que no van a tener que pagar por cada revisión o trabajo realizado.

Sería una buena opción para los mecánicos tener un trabajo estable en el Gobierno, con un salario competitivo y seguro, en lugar de estar a la deriva, a la espera de clientes, para unos puede ser más atractivo tener esta estabilidad laboral, además le ayudaría al país a no depender de agentes externos para satisfacer sus necesidades, sino que se convertiría en un gobierno autosuficiente, el mismo caso aplica para el personal de limpieza que trabaja para los diferentes ministerios que trabajan por contratos de “outsourcing”, en el cual el Gobierno de Costa Rica paga el salario del colaborador y además, de eso paga dinero extra para que la empresa privada genere utilidades, fácilmente el Gobierno podría utilizar ese mismo dinero y pagarle un poco más a los funcionarios, contratarlos con un salario mayor y al mismo tiempo seguir ahorrando, sería un caso favorable para el colaborador y para el Gobierno.

De la misma forma, en la mayoría de instituciones que se mueven gracias a al presupuesto nacional existe una ineficiencia en el manejo de los recursos, y causante de esto es producto de procesos ineficientes, malas prácticas a la hora de realizar la planificación y el desperdicio de recursos que pueden ser utilizados de mayor forma, sumado a los recursos que se necesitan, pero que por falta de presupuesto (entre otros factores) no se encuentran disponibles.

El gobierno de Costa Rica ha tratado de reducir el gasto público, sin embargo ataca diferentes fuentes que no deberían de reducirse, como por ejemplo la reducción de puestos de trabajo, ya que saturan al sistema, hacen que los procesos sean más lentos y le genera a los funcionarios públicos un recargo laboral que no pueden atender, así como la falta de suministros necesarios para ejercer su labor, no es posible que un funcionario público deba de sacar de su bolsillo dinero para comprar diferente materiales que necesita para realizar su trabajo, sencillamente porque el gobierno se excusa de que no tiene dinero.

Sin embargo, el punto anterior tendría sentido si el Gobierno en realidad no tuviera dinero, pero existe el mismo para pagar viajes lujosos, comidas en restaurantes, salarios absurdamente elevados, pensiones de lujo, giras innecesarias, gastos en combustible de uso personal, entre muchas otras cosas más, que han salido en las noticias que son una realidad y el gobierno intenta de ocultar, sin embargo es ahí donde se ve la indiferencia, que para unas

cosas si hay dinero y para otras no, cuando el Gobierno implementa medidas para controlar ciertos sectores y más bien les quita o limita los recursos para trabajar a los funcionarios públicos, para que en otras áreas existan preferencias y gasten los fondos públicos de una manera desconsiderada, haciendo un mal uso del poder y riéndose en la cara de las personas al desperdiciar el dinero del país.

Eficiencia en la Recaudación

La recaudación de impuestos en Costa Rica conlleva de muchos esfuerzos por parte de la Administración Tributaria, en función de mejorar la recaudación de impuestos con la intención de contribuir al gasto público por medio de nuevos procedimientos tributarios que buscan la eficiencia a la hora de recaudar los mismos, constantemente hay muchos procesos que son tachados de ineficientes por uno u otro motivo, sin embargo en muchas ocasiones la causa de que la recaudación sea ineficiente es producto del fraude fiscal.

Un ejemplo de lo anterior puede verse en el Impuesto al valor agregado, como bien se sabe, el “IVA”, es el correspondiente al impuesto asignado a la venta de un bien o un servicio, en simples palabras cobrar un impuesto y retenerlo para posteriormente pagarlo al Estado ósea, que el contribuyente se convierta en un agente retenedor y luego bajo una declaración jurada del impuesto al valor agregado conocida popularmente como la D-104.2. presente lo que corresponde, y se haga cargo de cancelar el impuesto que tiene retenido. Sin embargo, muchos contribuyentes estafan al Estado, venden sus bienes y servicios sin factura, lo cual dificulta el accionar de la administración tributaria para identificar que una persona no está pagando lo que corresponde, ya que no declara sus ventas reales y no está pagando la cantidad de impuestos de debería de pagar.

Refiriéndose al fraude fiscal, dice Miranda et al (2022) dice que “En el plano de recaudación, estos incumplimientos, conllevan muchas veces a la evasión de impuestos los cuales afectan directamente al Estado, y por consecuencia a su población al no poder satisfacer las necesidades que esta tiene, debido a la falta de recursos.(p.13) Lo cual señala a que si la recaudación de impuestos no es eficiente, el Estado no puede satisfacer las necesidades que tiene la población, y dicha acción es crucial para el desarrollo de un país y por ende la eficiencia en la recaudación de impuestos es tan importante.

Es por ello que el Ministerio de Hacienda realiza constantemente diferentes planes y demás acciones para identificar el fraude y sancionar a los infractores, con la intención de que los mismos trabajen bajo el marco de lo que dice la ley, y así de esta manera pueda el país mejorar la recaudación de impuestos. La Administración Tributaria ha implementado diferentes herramientas digitales para que las personas puedan realizar denuncias, para poder facilitar el abordaje a la situación y mitigar la evasión fiscal al máximo, además poco a poco se han ido modificando los sistemas y la atención al público, para que sea más ameno y más eficiente para que los contribuyentes puedan inscribirse, facturar, presentar sus declaraciones de impuestos y demás diligencias que necesiten desde la comodidad de su hogar y con el acompañamiento que sea requerido.

Sin embargo, a pesar de los múltiples impuestos que cobra el país, en realidad existen muchas deficiencias en muchos procesos, que generan una discrepancia entre lo que dice el procedimiento de normas y códigos tributarios, vs lo que dicta el marco de la Ley, dejando a la Administración Tributaria atada de manos y dejando muchos portillos abiertos, para que las personas que conocen la ley, los procedimientos y el código puedan valerse de su astucia para burlar la Administración Tributaria y al mismo tiempo evadir impuestos. Lastimosamente en Costa Rica son muchas las personas que se dedican a estudiar estos procesos para buscar una forma de evadir impuestos y robarle al país “de forma legal”.

Sin embargo, producto de todos los esfuerzos que ha hecho el país por mejorar la recaudación de impuestos y aumentar el Producto Interno Bruto PIB, la estadística muestra que los mismos han mejorado en relación con años anteriores, al punto que la Administración Tributaria del Ministerio de Hacienda asegura en su estadística que el pasado periodo 2022, la recaudación de impuestos fue mayor al gasto público, lo cual ratifica que todos los esfuerzos han dado fruto, que el país está viendo la luz y que el objetivo se está logrando. Al menos está es la idea que pretende vender el estado al pueblo costarricense, sin embargo por otra parte, se contradice, ya que por un lado el gobierno de Costa Rica dice que está logrando una eficiente recaudación de impuestos, y por otro dice que no tiene dinero para pagar, lo que lleva a una incógnita: ¿Qué se hace el dinero? Y la situación no acaba acá, a pesar de que el gobierno de Costa Rica desaparece el dinero, quiere implementar aún más medidas para cobrar más impuestos, lo que sin duda alguna aumentaría el costo de vida de los habitantes

del país, debido a que tendrían que pagar más impuestos por su consumo y sus ingresos seguirían siendo los mismos.

Deficiencia en los Procesos

La deficiencia en los procesos hace referencia a que los diferentes métodos y demás que se utilizan para el desarrollo de un proyecto o la simple labor de una organización no son los mejores debido a que están desactualizados, se pierde mucho tiempo o se pierde mucho dinero, entre otras cosas, para llevar a cabo un proceso, el cual aplicando diferentes mejoras, podría ser más rápido, más económico, lo que genera una mayor rentabilidad y hace que sea más eficiente realizar la misma tarea, en pocas palabras, hacer lo mismo o más con menos.

Ante esta situación, el Ministerio de Hacienda presentó ante el Gobierno cinco proyectos de ley para reducir la deuda fiscal, los proyectos propuestos bajo el actual Gobierno se detallan a continuación:

- **Reforma a la ley de impuesto sobre la renta:** este proyecto busca establecer una nueva base de cálculo, donde se globalizan todos los ingresos de las personas físicas, en lugar de tomar en cuenta sólo los salarios cuando se trata de trabajadores, o solo los ingresos por actividades lucrativas. Además, el impuesto se cobrará sobre los ingresos anuales, en vez de los mensuales.
- **Fortalecimiento del control tributario:** este proyecto pretende establecer una serie de reformas a leyes actuales que promueve un sistema tributario fuerte y sancionador, donde se responsabiliza a los accionistas y socios de sociedades constituidas de forma abusiva o fraudulenta, a los contribuyentes que se resisten al control tributario y los que incumplan con el suministro de información.
- **Eliminación de exoneraciones:** el proyecto modifica la tarifa del impuesto sobre el valor agregado (IVA) para los boletos aéreos que tendrían una tarifa del 13%, en vez del 4% actual. También, se elimina la exoneración de la madera en troza y se plantea un impuesto general forestal del 3%. Por último, se propone una tarifa de un 2% para venta e importación de equipo médico.

- **Fortalecimiento de la gestión de la deuda:** este proyecto busca derogar la obligación del gobierno de tener la aprobación del Congreso para poder emitir bonos de deuda en el mercado externo, o para contraer préstamos.
- **Ley de impuesto a la propiedad de vehículos:** este proyecto presenta una nueva fórmula de cálculo al impuesto a la propiedad de los vehículos, que se cobra anualmente en el marchamo. La novedad es que el proyecto establece una tabla de depreciación del automotor que tendrá un impacto en el valor fiscal y de la base imponible del tributo. Habría una tarifa progresiva que irá subiendo según el valor del vehículo, de forma que se pagará de acuerdo al valor determinado a partir de su precio de compra menos la depreciación indicada.

CAPITULO III Marco Metodológico

Polanía, Cardona, Castañeda, Vargas, Calvache & Abanto (2020) refiere que la metodología viene a ser “una de las etapas en que se divide la realización de un trabajo. En ella, el investigador o los investigadores deciden el conjunto de técnicas y métodos que emplearán para llevar a cabo las tareas vinculadas a la investigación” (p.26). De esta manera, la metodología de investigación elegida es la que determina la manera en que el investigador recaba, ordena y analiza los datos obtenidos. (Así como se citó en Coelho 2019).

El marco metodológico es sumamente importante para el desarrollo de una investigación y para alcanzar los objetivos dispuestos en el estudio, esto debido a que con la ayuda del marco metodológico se pueden emplear diferentes estrategias y métodos que serán de utilidad durante el estudio, así como diferentes instrumentos que serán determinantes a la hora de abarcar los objetivos planteados y darle solución al problema de la investigación.

Según Pastora, Fuentes, Rivero & Pérez (2020) “cualquier clase de investigación que quiera emprenderse requiere de la utilización de una metodología de investigación la cual se dedica principalmente al estudio de métodos y técnicas para realizar investigaciones y determina el cómo se desarrollará el problema planteado dentro de ella. Seleccionar las diversas alternativas fundamentalmente es uno de los pasos más importantes y decisivos en la elaboración de un proyecto, dado que el camino correcto llevará a obtener de la investigación resultados validos que respondan a los objetivos inicialmente planteados”. (p.49). (Así como lo citó Jhoelmn).

De acuerdo con Pastora, Fuentes, Rivero & Pérez (2020) Se trata de establecer un proceso metodológico que permita, de manera ordenada y coherente, llevar a cabo una investigación para producir conocimiento con el mayor grado de rigor académico, y confiabilidad (p.296)

La metodología de la investigación es clave para guiar el destino del estudio, por ende, se deben de tener claros los objetivos a desarrollar para poder determinar el tipo de metodología que mejor se puede aplicar con la finalidad de abarcar los mismos de la manera más adecuada y darle respuesta a la problemática de la investigación.

Para Polanía, Cardona, Castañeda, Vargas, Calvache & Abanto (2020) lograr un efecto exacto es necesario emplear algún método de investigación a seguir, ya que el mismo posee una serie de caminos para lograr un objetivo planteado. En tal sentido, el método es sistemático por excelencia, el cual incluye técnicas de observación, razonamiento y predicción. (p.26). (Así como se citó Riquelme).

Enfoque

El estudio que se pretende realizar es el diseño de un plan de procedimientos que tendrá como finalidad incrementar la recaudación de impuestos en Costa Rica, basado en los procedimientos que se llevan a cabo en el periodo 2023, con la intención crear una propuesta más eficiente que le genere mayor rentabilidad al Gobierno de Costa Rica en función de realizar una recaudación más eficiente para contribuir al gasto público.

Para Polanía, Cardona, Castañeda, Vargas, Calvache & Abanto (2020) el enfoque de la investigación:

Hace referencia a los dos enfoques, el cuantitativo y el cualitativo, que son paradigmas de la investigación científica; ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento. Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos; establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluaciones realizadas; demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento; revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis; proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones o ideas, e incluso para generar otras (p.24).

Se pretende hacer un estudio en el cual, mediante una herramienta, se analizarán una serie de muestras, las cuales son recopiladas de los procedimientos utilizados durante el periodo 2023 para la recaudación de los principales impuestos en Costa Rica, con la finalidad de medir si los mismos son eficientes y realizar una comparativa de sus costos de operación

en relación a los ingresos obtenidos, para medir la eficiencia con base en ello determinar si es necesario una reestructuración de los procedimientos.

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado que permite realizar un estudio de un tema que dependiendo del objetivo del estudio, va a determinar cualidades, métricas o una mezcla de estos dos componentes, con el fin de dar respuesta al planteamiento del problema de la investigación, en este caso, el enfoque utilizado será el enfoque cuantitativo, debido a que se pretende medir la eficiencia en la recaudación de impuestos, analizar la estructura de los procedimientos en relación a sus costos, para medir su eficiencia y evaluar los costos operáticos de la recaudación de impuestos en Costa Rica.

Parafraseando a Polanía, et al (2020) el enfoque cualitativo refiere a una investigación, en la cual se va a indagar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas como datos estadísticos, esto con la intención de encontrar patrones de comportamiento del problema en estudio, para poder realizar un análisis del problema en estudio.

El enfoque del estudio que se va a desarrollar es de tipo cuantitativo, debido a que para dar respuesta a los objetivos del estudio se necesitará realizar diferentes análisis estadísticos a los datos recopilados, con la intención de identificar una métrica que sirva para diseñar un plan de procedimientos con base en los resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto de investigación, utilizando una metodología empírica analítica de manera que se puedan identificar patrones para comprobar teorías.

Según Polanía et al (2020):

En el enfoque cuantitativo, la recolección de datos se hace para comprobar hipótesis que se han planteado con antelación al proceso metodológico; por eso se emplean experimentaciones, análisis correlacionales, comparativos y de causa-efecto; también se debe resaltar que este enfoque conlleva un proceso secuencial y deductivo. Cuando este culmina se debe lograr una generalización de resultados, predicciones, control de fenómenos y la posibilidad de elaborar réplicas con dicha investigación (p.23).

Con la investigación cuantitativa se intentará ir más allá de los objetivos de la investigación, indagando a fondo y midiendo los resultados; esto con el propósito de

encontrar detalles que sean de utilidad para incrementar la eficiencia en los procedimientos realizados en la recaudación de impuestos basado en el periodo 2023.

Fuentes de Información

Las fuentes de información son el conjunto, “información” recopilada de diferentes lugares que proporcionan conocimiento de calidad y de suma importancia para el desarrollo de la investigación, las mismas pueden ser suministradas por libros, artículos, páginas web, repositorios, entrevistas, videos, documentales, entre otros sitios confiables, de los cuales puede sustraerse información necesaria para que el investigador pueda generar un análisis crítico y le permita al lector realizar una comprensión del tema.

Según Polanía et al (2020):

Los procesos de investigación siempre parten de un objetivo contextualizado, localizando la información en diferentes bases de datos académicas, de acuerdo con el nivel de información que puede ser mucho, escaso o muy específico sobre el fenómeno u objeto de estudio. De este hallazgo se selecciona un tema y se localizan fuentes de información que pueden ser primarias, secundarias o terciarias, que a su vez pueden ser disciplinares (p.21). (Así como se citó en Sampieri, Fernández y Baptista).

Las fuentes de la información son los lugares, personas o las herramientas utilizadas durante la investigación, de donde se obtendrá la información que se expondrá en el trabajo. Son los recursos donde se buscan las fuentes para obtener la información y de esta manera se puede referir el origen de la indagación determinada, el investigador se basa en diversas fuentes confiables para la recopilación de los resultados buscados. Al mismo tiempo, son todas aquellas formas (libros, internet, artículos científicos, personas) que ayudan para la elaboración del documento.

Se planea analizar los procedimientos utilizados para la recaudación de los principales impuestos en Costa Rica, basándose en los procesos que se llevan a cabo en el periodo 2023, para ello se recopilará información de diferentes fuentes como libros, informes

de resultados, documentales, artículos, entrevistas, videos, noticias, diferentes documentos los cuales brinden sustento y serán la base de la presente investigación.

Es importante mencionar que, existen dos tipos de fuentes de la información, las fuentes se pueden clasificar en dos tipos: primarias y secundarias. Las fuentes primarias son aquellas que por lo general son datos obtenidos de primera mano y que en su gran mayoría son estudios ya realizados previamente, que muestran resultados aprobados, por su lado las fuentes secundarias son aquellas que están formadas en algunos casos de recopilaciones de información de investigaciones oficiales, resúmenes, criterios de personas conocedoras del tema en estudio, organismos y demás.

Tabla #2 Tipos de Fuentes de Información

Tipo	Descripción	Ejemplos
Fuentes Primarias	Información original.	Libros, tesis, documentales.
Fuentes Secundarias	Información que ha sido modificada u alterada.	Resúmenes, análisis de datos, interpretaciones.

Nota: Elaboración propia basada en definiciones de Arias (2020).

Fuentes Primarias

Estas fuentes contienen información de primera mano, es información original que no ha sido alterada ni modificada por alguna otra persona, se pueden clasificar como fuentes limpias y son las de mayor confianza para realizar un trabajo de investigación; son datos que no han sido resumidos o sea que mantienen su estructura desde el origen, y que con el paso del tiempo no sufren alteraciones en el documento original, si se pueden sacar ideas de ellas, pero jamás modificar el contenido de procedencia.

Las fuentes primarias se pueden tomar en cuenta para abstraer información, la cual será seleccionada y se expondrá en el trabajo de investigación con la intención de apoyar y argumentar las ideas y los conceptos abarcados por la misma, generalmente es donde se encuentra la información más detallada que ayudará al lector a comprender el tema.

Las fuentes primarias son documentales, entrevistas, artículos, videos, noticias, entre otras herramientas que se pueden tomar en cuenta para abstraer información, la cual será seleccionada y se expondrá en el trabajo de investigación con la intención de apoyar y argumentar las ideas y los conceptos abarcados por la misma.

Por esta razón, mediante estas fuentes se sistematizan la mayor parte de la información compilada, penetrando más en el tema que se desarrolla. Las fuentes primarias facilitan datos de primera mano, ya que se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes al que se está investigando.

Fuentes Secundarias

Las fuentes de información secundarias pueden decirse que son los lugares de donde el investigador sustrae información de calidad, pero que ya ha sufrido algún proceso sobre la información original. Dicho proceso puede referir a una interpretación de la información, algún resumen, un análisis de datos, o simplemente una referencia a algún estudio que ya fue realizado con anterioridad y que es de provecho para el desarrollo de la investigación.

Las fuentes secundarias son las diferentes herramientas que se utilizan para poder llevar a cabo la investigación, tales como internet, cuestionarios, encuestas, entrevistas, las cuales ayudan a recopilar información de diferentes lugares, pueden ser considerados como un intermediario entre la información y el proyecto, debido a que es el canal por el cual la misma es recopilada.

Las fuentes secundarias se aplican con la población como una herramienta, la cual tiene como finalidad lograr sustraer información y plasmarla en la base de datos del trabajo.

Las fuentes secundarias suelen ser libros académicos, artículos de revistas, documentos digitales o impresos, creados por personas que no han experimentado ni participado directamente en la investigación de eventos o condiciones.

Población y Muestra

Población de La Investigación

Según Polanía, et al (2020) la población es el universo que es afectado por la problemática estudiada (p.26). Además, los autores recalcan la importancia que representa el hecho de que la población sea un grupo seleccionado de tal manera que toda la población considerada cumpla diferentes requisitos y características necesarios, con la finalidad de que los resultados obtenidos sean de la mayor calidad posible, debido a que serán la base que sustente la investigación.

Para Arias (2020) “La población es un conjunto infinito o finito de sujetos con características similares o comunes entre sí.” (p.59). (Así como lo citó Arias).El autor hace referencia que para la población deben de ser considerados sujetos con características similares o comunes entre sí, para esta ocasión la población tomada en consideración serán profesionales colaboradores del Ministerio de Hacienda, dentro de los cuales destacan principalmente encargados de los procesos para recaudar impuestos, así como profesionales analistas de impuestos, declaraciones y supervisores de área en conjunto de expertos en el área tributaria, que laboran para la empresa privada gracias a su conocimiento y experiencia pueden brindar información valiosa y de gran confiabilidad.

Para Arias (2020), la población es la totalidad de elementos del estudio, es delimitado por el investigador según la definición que se formule en el estudio. La población y el universo tienen las mismas características por lo que a la población se le puede llamar universo o de forma contraria, al universo población. (p.59) (Así como lo citó Mejía).

Asimismo, Arias (2020) dice que: “Existe la población finita que es cuando se conoce la cantidad de sujetos que integran la población y la población infinita que es cuando no se tiene el dato exacto acerca de la cantidad de sujetos de la población, o también se denomina población infinita cuando existen más de cien mil sujetos que conforman la población”. (p.59).

La población determinada para el presente estudio será infinita, debido a que van a ser profesionales que laboren en el área tributaria desde hace más de 10 años, tanto en el sector público como en el sector privado en el país de Costa Rica, esto debido a que pueden dar un panorama ampliado de la problemática que hubo en el pasado y como se ha ido

maneja con el paso del tiempo, así como la problemática existente y posibles soluciones basadas en su experiencia y conocimiento del tema.

Muestra

Para Polanía, et al (2020), la muestra es una selección representativa del universo, puede ser entre un 30 o 20 % de la población y debe ser escogida con criterios estadísticos (p.26). La muestra es un sustrato aleatorio de la población en estudio, es por ende que la importancia de la calidad de la población considerada sea tan específica, debido a que de no ser así, los resultados que se obtendrán para analizar serán erróneos y alejados de la realidad.

La muestra seleccionada para la investigación tiene gran influencia con las conclusiones de la misma, esto debido a que el análisis e interpretación de los datos se hará con base en las opiniones de la muestra seleccionada, por ende, la selección de dicho sector debe de ser formada por personas que se encuentren envueltas en el tema, para que puedan abarcar todas las consultas con bases y sean fuentes de información de calidad.

El muestreo se define como una herramienta de la investigación cuya función es determinar qué parte de una población se debe estudiar, dicha parte es un porcentaje de la población que debe ser tomada en cuenta para el desarrollo de la investigación, la misma debe ser muy bien seleccionada para obtener los resultados esperados, y un trabajo de calidad.

Muestra Cuantitativa

El muestreo en una investigación cualitativa como una fuente, la cual será la clave para concluir y con base en las conclusiones tomar decisiones, ya que bajo estos parámetros se desarrollarán los resultados, por lo tanto, la muestra debe de ser muy bien seleccionada, para que la información y los resultados sean los ideales para el estudio.

Es importante tomar en cuenta que para la selección de la muestra un factor determinante para tomar en cuenta es determinar la unidad de análisis, debido a que en conjunto con los objetivos y el planteamiento del problema, dependiendo de hacia que sector vaya más enfocado el tema, puede sacarse más provecho de una muestra especializada en el tema, a diferencia de una muestra que conoce del mismo, pero que no es su especialidad. Por ende, es de suma importancia que los entrevistados tengan amplia experiencia en el tema y que puedan brindar información de calidad.

Tabla 3 Muestra de la Investigación

Numero de Entrevistados	Puesto	Razón
Entrevistado 1	Administración Tributaria Internacional	Manejo de la administración tributaria y encargados mantenimiento de activos.
Entrevistado 2	Dirección General de Tributación	Diseñar los planes para recaudar los impuestos.
Entrevistado 3	Sugerencia de Control Extensivo	Encargados de ejecutar los planes para la recaudación de impuestos.
Entrevistado 4	Subgerencia de Recaudación	Se encargan de cobrar los impuestos recaudados.
Entrevistado 5	Subgerencia de Fiscalización	Tienen la función de fiscalizar los procesos de la recaudación de impuestos.
Entrevistado 6	Subgerencia de Servicio al Contribuyente	Tienen la responsabilidad de guiar e instruir a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones.
Entrevistado 7	Contador Privado	Amplia experiencia en declaraciones de impuestos.
Entrevistado 8	Contador Privado	Gran experiencia en declaraciones de impuestos.
Entrevistado 9	Área de Comprobación Abreviada	Cumplen la función de detectar inconsistencias e iniciar procesos para combatir el fraude fiscal.
Entrevistado 10	Área de Cumplimiento de Deberes Formales	Se encargan de verificar que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias.

Entrevistado 11	Ministerio de Hacienda	Encargado de realizar la recaudación de impuestos para el estado.
Entrevistado 12	Ministerio de Hacienda	Trabaja en el fomento de cultura tributaria
Entrevistado 13	Ministerio de Hacienda	Trabaja en el fomento de cultura tributaria
Entrevistado 14	Ministerio de Hacienda	Trabaja en el fomento de cultura tributaria
Entrevistado 15	Bufete Abogados	Amplio conocimiento de las leyes y los vacíos legales en cuanto al código tributario.

Nota: Elaboración propia basada en la información recopilada de la presente investigación, 2023.

Cuadro #1 Cuadro de Variables

Objetivo	Variable	Indicador	Sub Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional	Instrumento
Diseñar un plan de procedimientos con el propósito de incrementar la recaudación de impuestos en Costa Rica en base a los procedimientos 2023.	Evaluación Presupuestaria.	Eficiencia en la recaudación de impuestos.	Eficiencia en la recaudación.	Capacidad de alcanzar los resultados con el mínimo de recursos.	Aprovechar al máximo los recursos disponibles.	Estados financieros.
	Análisis operacional..	Análisis de los ingresos tributarios en	Ingresos Tributarios.	Utilidades del estado para financiarse.	Analizar la estructura de los	Cuadros comparativos.

		función de la operativa.			ingresos tributarios.	
	Análisis de procedimientos .	Análisis de los costos operativos de los procesos para medir su eficiencia.	Análisis de costos operativos.	Recursos utilizados en los procesos operativos.	Evaluar los costos operativos de los procesos.	Entrevista y cuestionario .

Proceso de Recolección de Datos

En primera instancia para el proceso de recolección de datos, se recurrirá a fuentes primarias y secundarias tales como libros, tesis, páginas de internet, artículos de revistas, noticias e investigaciones relacionadas con el tema; que se encuentren actualmente publicados y disponibles, para lograr reunir la información relevante y necesaria, esencial para entender y desarrollar la investigación

Según Arias (2020):

Para la recolección de datos luego de plantear las preguntas, los objetivos, la metodología es importante establecer que técnica e instrumento se va a utilizar, cada técnica tiene su instrumento y cada instrumento tiene su forma de aplicación, de acuerdo con las características de la población, la viabilidad y el objetivo de la investigación se debe precisar la técnica y el instrumento a utilizar (p.54).

Así pues, se trata de una actividad para agrupar o recopilar información importante sobre un tema específico; por lo general, esta actividad tiene como objetivo proporcionar los conocimientos necesarios para el desarrollo de la información obtenida, la cual se proceda analizar.

Para realizar el análisis de la información, en primera instancia se debe de realizar un proceso de recolección de datos, el mismo debe de ser proveniente de fuentes confiables

mediante técnicas de recolección de datos basadas en instrumentos aplicados de una forma específica, con la finalidad de cumplir los objetivos dispuestos en el estudio.

Una vez ya realizadas las entrevistas, se tabulará la información, la cual será separada en categorías de análisis y al mismo tiempo estas categorías serán seleccionadas dentro de las dos unidades de análisis, esto con el objetivo de facilitar el análisis y la interpretación de los datos recopilados.

Para poder llevar a cabo una comparación de la información obtenida es necesario antes realizar una descripción de las categorías, la cual será ajustada al tema de investigación, los datos se clasifican en categorías para dividir la información con la intención de que el producto de ese proceso, se creen las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

La categorización de las unidades de análisis se hará por medio de los puntos de vista de los entrevistados, los cuales según su experiencia darán múltiples unidades de análisis. Con base en las respuestas emitidas por los entrevistados se procederá a realizar el análisis y la interpretación de los resultados de acuerdo con el modelo metodológico.

Instrumentos de Información

De acuerdo con Arias (2020) “Los instrumentos son las herramientas que sirven como apoyo para lograr el propósito del estudio, en el caso de un músico su instrumento es una guitarra o un piano, su técnica es la afinación o la interpretación, en el caso de un pintor sus instrumentos son los pinceles y las pinturas, y las técnicas serían sus trazos y mediciones. “(p.54).

Los instrumentos utilizados en la investigación serán herramientas, las cuales tendrán como principal función facilitar la obtención y recopilación de información de calidad que será utilizada en el trabajo y al mismo tiempo sustento y la base del mismo, los instrumentos utilizados a continuación serán tales como cuestionarios y entrevistas a expertos en el tema, los cuales brindarán su apreciación del mismo.

Parafraseando a Polanía, et al (2020), los instrumentos de información son medios auxiliares que se utilizan para recoger y registrar los datos que son obtenidos a través de las técnicas, al mismo tiempo, los autores ejemplifican que las mismas pueden ser: una escala de apreciación, una lista de cotejo, una rúbrica, un cuestionario o un test psicométrico, todo va a depender de los objetivos de estudio de la investigación y la intención del autor a la hora de aplicar los diferentes instrumentos.

Los instrumentos de información o técnicas de información, son procedimientos que deben de ser realizados de manera específica a una población o una muestra determinada, teniendo claro la razón de la aplicación y el motivo realizando previamente, debe de revisarse con la intención de que las posibles respuestas vayan orientadas en función a los objetivos dispuestos en el proyecto de investigación.

Para Polanía, et al (2020), “las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Estas deben ser seleccionadas teniendo en cuenta lo que se investiga: ¿por qué?, ¿para qué? y ¿cómo se investiga? Las técnicas pueden ser: observación, encuesta y psicométrica “(p.47).

Los instrumentos de investigación son herramientas basadas en principios técnicos, Además, son recursos que los investigadores pueden utilizar para resolver el problema de la investigación debido a que, gracias a los instrumentos de investigación, es que los investigadores pueden recopilar información clave para el desarrollo de su proyecto.

Al mismo tiempo, parafraseando a Arias (2020), los instrumentos utilizados para recopilar la información, se deben de aplicar a la población o muestra del estudio, por consiguiente, todo el estudio debe de estar basado en al menos una técnica y un instrumento, sin embargo, el autor hace la salvedad referente a las encuestas y test, refiriendo que los mismos deben de ser validados antes de poder ser aplicados, debido a que dependiendo del alcance del estudio o del tiempo en el cual se desarrolle la investigación, dichos instrumentos pueden dejar de ser útiles para el cumplimiento de los objetivos.

Debido a que los instrumentos de información son aplicados directamente a la población o muestra considerada en el estudio, es de suma importancia que los mismos sean validados y aplicados de una forma consiente, debido a que su influencia en el desarrollo de

la investigación es muy alta a la hora de realizar el análisis de los datos, por lo tanto su aplicación debe ser realizada de una manera eficaz con la finalidad de garantizar la calidad de la información suministrada y el valor de la misma.

Una de las mejores formas para avalar un instrumento parafraseando a Arias (2020) es mediante dos procedimientos psicométricos básicos que son: validez y confiabilidad. Para lo que el autor define que validar refiere a la relación que existe para que el ítem que se formula mida lo que realmente se pretende medir, por otra parte, la confiabilidad hace referencia al conocimiento o juicio real que debe de tener la población o muestra del estudio a la que se aplicara el instrumento, con el fin de que la información recopilada sea útil y sea provechosa para el desarrollo de la investigación.

Encuesta

La entrevista es una conversación la cual tiene como finalidad indagar acerca de un tema en específico, con la intención de conocer el cómo y el porqué de diferentes procesos o situaciones, las cuales son el objetivo de la entrevista, el entrevistador debe de ser quien guie la entrevista hacia el rumbo que él desea, interrogando al entrevistado con una pregunta orientada al tema de investigación.

De acuerdo con Arias y Covinos (2021):

La encuesta puede ser utilizada como técnica o como método. La encuesta como técnica, permite la recogida de los datos por medio de la interrogación que se realiza al encuestado con el propósito de que brinden información requerida para la investigación. Mientras que la encuesta como método deja de ser una simple herramienta de recogida de datos para transformarse en un proceso de investigación social, donde se integran un cúmulo de técnicas que se orientan y tienen como finalidad crear un objeto de investigación. (p.81). (Así como lo citó López-Roldán y Fachelli)

Una encuesta es un instrumento utilizado para recopilar información de diferentes personas con características similares que tienen conocimiento del objetivo en estudio, en este caso el tema de la investigación, ya sea de su labor, su experiencia o a su área de estudio, entre otras. Las mismas son aplicadas con la intención de identificar comportamientos y

parámetros entre los usuarios que sirvan para poder medir o interpretar la información, y con base en estos realizar el análisis de los datos.

Según Arias y Covinos (2021) es indudable que está es una de las técnicas más utilizadas en la mayoría de ciencias y áreas académicas; sin embargo, debe ser utilizada con prudencia, ya que, por ser una técnica multifacética, los resultados obtenidos a veces no llevan a lo que el investigador busca (p.81).

Producto de la facilidad que existe para aplicar una encuesta hoy en día, gracias a las múltiples herramientas con inteligencia artificial que permiten realizar una encuesta, enviarla y al mismo tiempo analizar el comportamiento de las respuestas, con la intención de facilitar la recolección y análisis de los datos, es de suma importancia aplicar la misma únicamente a la población o muestra en estudio y garantizar que la misma sea respondida de una manera eficiente, y una única vez para no alterar los datos con información inválida o que se filtre el instrumento y sea realizado por personas que no deben, para que lo anterior no sea un problema, se recomienda realizar la encuesta al mismo tiempo que se le informa al usuario la importancia de su respuesta, y la importancia de realizar la misma a conciencia y no difundirla a personas que no están siendo consideradas como parte del estudio.

Para Arias y Covinos (2021) para elegir la encuesta como técnica desde el enfoque cuantitativo, se deben tener los siguientes criterios: Establecer que el estudio va a tener solo datos numéricos y por tanto habrá una prueba de hipótesis. Entender que la encuesta parte de la operación de variables y de la problemática del estudio. El instrumento debe tener criterios de confiabilidad y validez para ser aplicado. Si bien, existen preguntas abiertas, luego estas se deben segmentar o agrupar y para ello se debe tener fundamentos teóricos. Los resultados de la encuesta siempre se representan en tablas de frecuencia y/o figuras; asimismo, se debe utilizar estadística descriptiva e inferencial para exponer los resultados (p.81).

Para el desarrollo de la investigación se realizarán entrevistas a expertos en el tema de recaudación de impuestos, los cuales gracias a su experiencia brindarán información de calidad necesaria para el desarrollo del trabajo, dichos datos se analizarán y por con siguiente se utilizará este instrumento para realizar la recopilación de la información, y posteriormente llevar a cabo el análisis de datos.

En el transcurso de la entrevista, los entrevistados llenan un cuestionario en estudio, y pueden brindar opiniones extras que enriquecerán la respuesta, para luego generar el análisis a partir no solo de lo consultado, si no de la opinión del entrevistado, basada en su experiencia, otorgando un valor agregado al instrumento, de suma importancia que va a permitir un panorama más ampliado de diferentes temas que tal vez se omiten o se quedan por fuera, pero que son muy relevantes y gracias a la libertad de expresión que da la entrevista, el entrevistado puede revelar información que puede ser determinante y que por uno u otro motivo el investigador no tenía identificada.

El Cuestionario

Parafraseando a Arias (2020), el cuestionario es un instrumento de suma utilidad que ayuda a conseguir información de gran valor de primera fuente, que además puede aplicarse tanto a los estudios experimentales como a los no experimentales y en todos los alcances de la investigación, por lo que es un instrumento del cual puede sacarse mucho provecho.

El cuestionario es una herramienta que debido a la facilidad para aplicarse a la población es de gran utilidad a la hora de ser utilizado como instrumento para la recolección de información, debido a que una vez sea contestado, el investigador puede utilizarlo con facilidad para realizar parámetros de medición y buscar la respuesta al planteamiento del problema de la investigación.

Según Arias y Covinos (2021):

Una de las características más relevantes del cuestionario es que las preguntas se realizan de forma sucinta y para su aplicación no se necesita de la presencia del investigador o la persona que lo aplica. Es importante que el cuestionario no sea tan extenso, de lo contrario las personas encuestadas pueden llegar a tener resultados diferentes a la realidad. Además, las preguntas se deben formular de manera sencilla, que le permita al encuestado responderlas en el menor tiempo posible. Este instrumento debe cumplir con los requisitos de validez y confiabilidad antes de ser aplicado. (p.82) (Así como lo citó Hurtado).

Es muy importante que la estructura del cuestionario sea la adecuada y esto es de suma importancia debido a que el orden de las preguntas, la orientación del cuestionario, su enfoque y su clara interpretación son puntos clave para que los usuarios que lo realicen puedan comprender lo que se les está preguntando y contesten haciendo referencia a lo que se está indagando, para que la información obtenida sea de calidad y no información incorrecta debido a una mala interpretación por parte del usuario que responde el cuestionario, es por ello que dicho instrumento debe de ser claro, conciso y directo con lo que se desea consultar con la finalidad de tener una respuesta correcta.

Parafraseando a Arias (2023), los resultados obtenidos a través de un cuestionario siempre van a probar una hipótesis, la cual, debió de haber sido planteada previamente por el investigados, una de las principales características del cuestionario es que son uniformados y todas las preguntas que plasmadas en él, llevan un mismo sentido, esto para enfocarse en un objetivo en específico.

Un cuestionario bien planteado siempre va a brindar información útil, de calidad que será clave para el desarrollo de la investigación y una vez se haya aplicado a toda la población o a la muestra de estudio, el mismo deberá arrojar datos, de los cuales se den parámetros que sirvan para probar la hipótesis planteada por el investigador.

Por lo tanto, se entiende que el cuestionario es un instrumento que puede ser utilizado como un método para recopilar información de calidad, aplicándolo a la persona correcta y someterla a una serie de preguntas, las cuales tengan como intención extraer datos relacionados con el tema de investigación, tocar y relacionar diferentes puntos, así como dejar en evidencia múltiples situaciones que puedan surgir en el proceso.

A los entrevistados se les aplicara un cuestionario con un total de 12 preguntas con la intención de conocer su apreciación acerca de la eficiencia en recaudación de impuestos del Gobierno Costa Rica, basada en los procedimientos del presente periodo 2023, así como los diferentes temas que tienen relación directa con la intención de averiguar que consideran ellos que actualmente es un problema, de qué forma lo han estado manejando y cómo se piensa que se podría solucionarse el mismo, si desarrollando nuevas políticas y procedimientos que favorezcan el desarrollo de la actividad o con otros procesos que consideren más aptos y que pueden generar una mayor rentabilidad.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con el presente estudio se pretende realizar un análisis a profundidad de los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada a los profesionales en recaudación de impuestos, con la intención de recolectar información de calidad que servirá como base de datos para analizar, una vez concluida la etapa del análisis de la información, el resultado de la misma será el sustento de las conclusiones y recomendaciones que se le realizara al Ministerio de Hacienda (MH), con la intención de que se realice una recaudación de impuestos más efectiva.

La entrevista está guiada por un cuestionario, el mismo consta de 12 preguntas, cuya estructura está planteada de manera estratégica para que los profesionales entrevistados faciliten información útil para el desarrollo de la investigación. La totalidad de las preguntas son de tipo abiertas, esto con la intención de permitirle a los entrevistados la oportunidad de expresar de forma detallada su opinión referente a cada pregunta, y con esto poder realizar un análisis e identificar factores clave que ayuden a dar respuesta al planteamiento del problema de la investigación.

Las entrevistas se aplicaron de dos formas, por medio de reuniones presenciales, y por medio de reuniones virtuales mediante la plataforma Microsoft Teams. En ambos escenarios, el entrevistador guió la reunión mediante una planificación que consiste en tres fases, en la primera, explicarle al entrevistado el motivo de la entrevista, en la segunda fase realizar una serie de preguntas ya previamente formuladas y orientadas a los objetivos del estudio, y por último, la tercera fase conversar con el entrevistado con la intención de conocer su perspectiva referente a la recaudación de impuestos que realiza el Ministerio de Hacienda, y que espera de los nuevos proyectos que plantea el mismo para el bienestar del ciudadano y de los funcionarios públicos.

Además, con la intención de analizar e interpretar el comportamiento de la recaudación de impuestos de los últimos tres años, se pretende estudiar el informe “Cifras Fiscales” que emite el Ministerio de Hacienda correspondiente a los años 2021, 2022 y 2023

para ver el comportamiento de la recaudación de impuestos y el impacto que tiene en la economía costarricense, así como los demás factores que influyen en la misma.

Análisis de resultados con base a las respuestas del cuestionario

Pregunta N°1

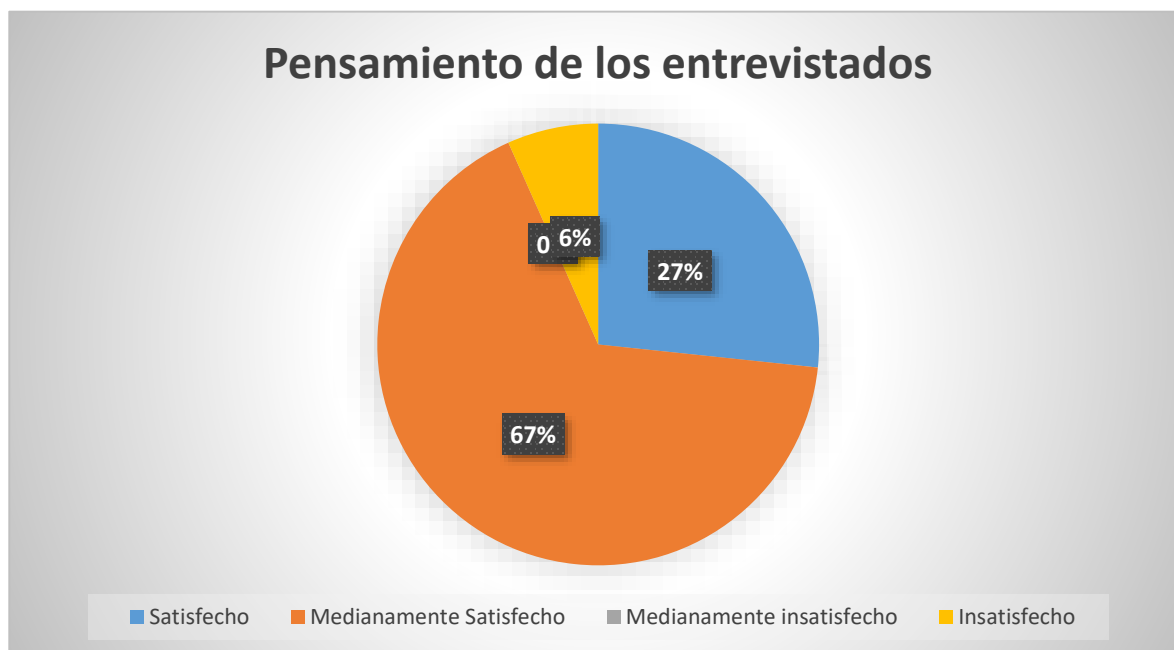
¿Qué piensa de la recaudación de impuestos que ha realizado el Ministerio de Hacienda a partir del año 2020 y como se han ido transformando los procesos?

Como resultado de la pregunta #1, se evidencian aspectos relevantes en las respuestas de los entrevistados, los mismos se expondrán con la intención de analizar e interpretar la información.

- Los procesos siempre han sido los mismos o muy similares, se realizan cambios muy pequeños por decir que nulos.
- Gracias a la persuasión hacia el contribuyente, la recaudación de impuestos ha mejorado en gran medida.
- El último año se implementó un plan masivo de cobro con la intención de cobrar sanciones o impuestos que estaban próximos a prescribir y dicha acción fue sumamente efectiva debido a la gran cantidad de millones que se recaudaron.
- Las nuevas herramientas tecnológicas que ha empleado el Ministerio de Hacienda han traído muchos beneficios y propiciado a la recaudación de impuestos, pero puede hacerse un uso más eficiente de la tecnología y exponencial los resultados.
- Los planes masivos de cobro han contribuido a una mayor recaudación de impuestos, pero al mismo tiempo dejan otras áreas sin atender.
- Las canales digitales se han convertido en una de las mejores invenciones del Ministerio de Hacienda, debido a que permiten la rápida atención de muchos casos sin necesidad de que las personas asistan a una Administración Tributaria.
- Hay mayor comunicación y cercanía con los contribuyentes.

Durante la entrevista, se evaluó el grado de satisfacción del entrevistado con respecto a su opinión referente a la recaudación de impuestos que ha realizado el Ministerio de

Hacienda y que piensa de los procesos de la recaudación de impuestos. A continuación, se plasman los resultados en un gráfico:



Fuente: Elaboración propia.

Como resultado de la totalidad de las entrevistas queda en evidencia que la mayoría de los entrevistados, exactamente un 67% se encuentran medianamente satisfechos con el accionar del Ministerio de Hacienda y la forma en que se han ido modificando los procesos, y esto es debido a que se han intentado de implementar nuevas tecnologías y nuevas estrategias con la finalidad de mejorar la recaudación de impuestos y las mismas han traído consigo resultados muy positivos, impactando en la recaudación del tributo de manera directa.

Sin embargo, a pesar de los buenos resultados, existe un sentimiento común entre el 58% de los entrevistados, el cual lleva a que su condición de satisfacción sea mediana y es debido a que el Ministerio de Hacienda no utiliza los recursos que tiene para trabajar de una manera eficiente, haciendo énfasis en los recursos tecnológicos y en el recurso humano, debido a que los sistemas informáticos actuales son muy deficientes, y el capital humano está muy limitado, debido a que existen muchas plazas vacantes y la carga laboral crece día con día, a causa de la cantidad de trabajo y de casos por gestionar.

Por otra parte, un 27% de los entrevistados se encuentran satisfechos en vista de que consideran que el objetivo principal del Ministerio de Hacienda que es recaudar impuestos, se está realizando de una manera efectiva, por que los funcionarios públicos a pesar de las grandes cargas laborales logran salir adelante con los diferentes planes que propone la Dirección General de Tributación.

Producto de su esfuerzo y trabajo en equipo el objetivo principal de la institución se logra y aunque están conscientes de que pueden mejorarse los resultados, su apreciación satisfactoria tiene origen en que a pesar de estar trabajando con limitantes, los resultados son muy buenos, todo gracias a al apoyo tecnológico y las decisiones por parte de jefatura a la hora de priorizar el cobro por encima de otros planes, para realizar una captación de los impuestos más eficientes, tanto así que para el año 2023 por primera vez desde hace muchos años, la recaudación de impuestos había sido mayor al gasto público (situación que se estima repetir para el periodo 2024), todo gracias al esfuerzo y compromiso, tanto de contribuyentes como de los funcionarios públicos, ambos colaborando por el bienestar del país.

El 6% de los entrevistados manifiestan estar insatisfechos con la recaudación de impuestos y con los procesos referentes a la recaudación de impuestos, debido a que afirman que los procesos son iguales desde hace muchos años y que no se han modificado en gran medida, a excepción de pequeños cambios o modificaciones que se han ido implementando con el paso de los años en todos los procesos, pero no son muy significativos.

Este porcentaje de la población que se encuentra insatisfecha expresa que los procesos deben de cambiar en función del mercado, con procesos más rápidos, más eficientes y que agilicen el cobro de los impuestos, debido a que para hacer efectivo el mismo, antes debe de realizarse un proceso muy burocrático, que puede llevar mucho tiempo, lo cual perjudica al Estado, debido a que se le paga salario a muchos profesionales que intervienen en el proceso y al final la recaudación no es relevante para la cantidad de funcionarios que intercedieron o simplemente la deuda vence y prescribe, acción que perjudica al Estado ya que invirtió recursos y no realizó una captación de impuestos.

Los entrevistados insatisfechos consideran que los procesos deben de ser menos burocráticos, con la intención de facilitar el accionar de los funcionarios públicos, efectuar la acción de cobro más rápido para invertir menos recursos en un caso y poder abarcar más

volumen de casos en plazos menores, para mejorar la atención de casos y propiciar a una recaudación de impuestos más eficiente.

Pregunta N°2

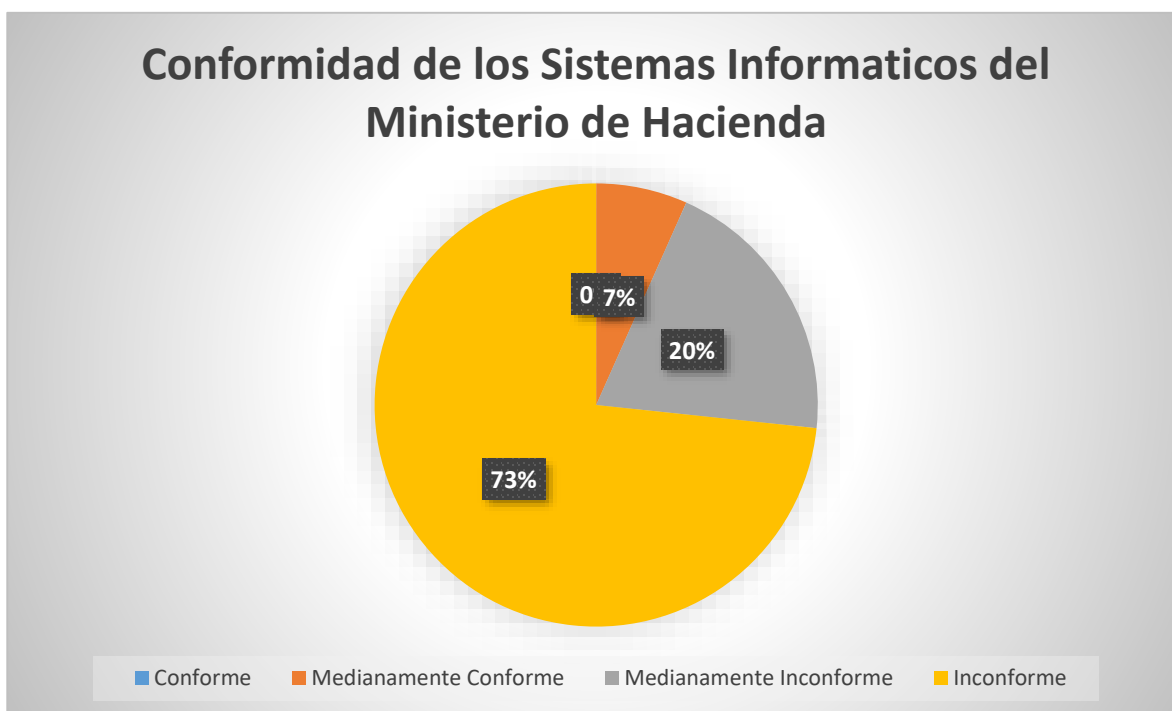
¿Cómo podría mejorar la recaudación de impuestos utilizando las nuevas herramientas de la industria 4.0?

Dentro de los resultados obtenidos luego de aplicar la pregunta número 2 destacan varios comportamientos similares dentro de los entrevistados, los mismos corresponden a:

- El sistema que mayor utilidad tiene para los funcionarios públicos es el Sistema Informático Integral de Administración Tributaria (SIIAT).
- La ventaja y fortaleza de SIIAT es que tiene mucha información, sin embargo, su uso es muy complicado debido a que es por medio de comandos del teclado.
- A pesar de que SIIAT es muy útil por la información que tiene, cuando se realizan trabajos en el sistema como por ejemplo validación de cuentas, retenciones o amortizaciones, entre otros, el sistema no guarda la información y hay que volver a realizar todo el procedimiento que corresponde desde el inicio.
- La implementación del sistema Administración Tributaria Virtual (ATV) ha traído muchos beneficios, facilitándole a los contribuyentes un sistema amigable para la presentación de los diferentes tramites que sean requeridos.
- A pesar de que ATV ha sido beneficioso, las declaraciones de impuestos son muy complicadas para los contribuyentes que no tienen conocimiento y terminan llenándolas mal.
- ATV es de utilidad para los contribuyentes, pero no lo es para los funcionarios públicos, debido a que para lo único que sirve ese sistema es para revisar información, no pueden hacer diferentes tramites como validaciones de cuenta, procesos de cobro, retenciones, compensaciones, etc. Deben de utilizar siempre el sistema antiguo SIIAT.
- La implementación de Inteligencia Artificial (IA) específicamente en el área de capacitación para los contribuyentes, en relación a como presentar de manera correcta sus declaraciones sería de gran ayuda para la Administración Tributaria en general.

- Los sistemas del Ministerio de Hacienda están muy desactualizados y a pesar de que existen muchas herramientas tecnológicas para que la Administración Tributaria mejore, estos no se utilizan.

Durante la entrevista se evaluó el grado de conformidad de los entrevistados en relación a los sistemas informáticos que tiene el Ministerio de Hacienda, tanto para el obligado tributario como para los funcionarios públicos, a continuación, se muestran los resultados:



Fuente: Elaboración propia.

Se puede evidenciar que un 73% de los entrevistados se encuentran inconformes con los sistemas informáticos que provee el Ministerio de Hacienda, tanto para funcionarios públicos como para contribuyentes, y esto debido a que los sistemas actuales tienen muchas debilidades y pocas ventajas.

Sin duda alguna, el Ministerio de Hacienda, específicamente hablando en el área de tributación debe de mejorar en la parte tecnológica. Es increíble que los funcionarios tengan que realizar un trabajo dos, tres o hasta cuatro veces debido a que el sistema SIIAT a la hora de trabajar con él no guarda la información y los funcionarios pierden tiempo realizando cálculos que al final de cuentas van a tener que sacar nuevamente.

Según explican los entrevistados, en muchas ocasiones la información es validada y a los días el contribuyente vuelve a solicitar ayuda debido a que el sistema falla, borra la información y carga nuevamente las deudas, haciendo que el trabajo no sea eficiente y se atienda el mismo caso, en repetidas ocasiones y todo por falta de un sistema eficiente que retenga la información, mismo que puede ser solventado con las herramientas y facilidades que brinda la cuarta evolución industrial.

Además, sumado a la ineficiencia del sistema a la hora de retener la información, un pensamiento común de los entrevistados es que el sistema SIIAT es muy complicado de usar, debido a que su navegación es por medio de comandos con el teclado, principalmente por medio de las teclas de comandos rápidos que van desde la F1 hasta la F12, lo que dificulta el uso del mismo, ralentiza los procesos y complica el trabajo de los funcionarios públicos.

Para poder hacer uso del sistema SIIAT, los funcionarios deben de conocer los comandos debido a que el sistema no tiene una guía, el uso es complicado para un funcionario con experiencia, sin embargo para un funcionario nuevo es aún más complicado debido a que es un nuevo proceso que está aprendiendo, además un sistema completamente extraño a lo que puede estar acostumbrado a utilizar y cero amigable para el funcionario, que debe de utilizar un documento con apuntes para poder trabajar en el sistema debido a la completitud de los comandos y lo confuso que es aprender los mismos, lo cual ocasiona que el tiempo no sea efectivo.

Además, del sistema SIIAT, el sistema ATV también es ineficiente debido a que aunque ha permitido una mayor cercanía con el contribuyente, se pueden implementar nuevas tecnologías como la inteligencia artificial para poder ayudarle a presentar a los contribuyentes sus declaraciones de impuestos de manera correcta, debido a que una de las principales causas de que los contribuyentes se vean involucrados en un proceso tributario es el llenado erróneo de sus declaraciones, y por esta razón se ven afectados por una multa, además, del pago correspondiente y los intereses de la deuda total, dicho gasto se hubiera podido prevenir cumpliendo con sus obligaciones tributarias a tiempo y de manera correcta.

De la misma forma, en virtud de solucionar el problema anterior, el Ministerio de Hacienda se puede apalancar de la inteligencia artificial y de la automatización de procesos para hacer los tramites más rápidos y más sencillos para los contribuyentes y de esta manera

no solamente facilitar la presentación de sus declaraciones, si no por medio de la conectividad propiciar al pago inmediato de sus impuestos, sin necesidad de tener que buscar otra plataforma para poder realizarlos.

El 73% de los entrevistados que se encuentran inconformes están en dicha posición debido a que consideran que los sistemas actuales del Ministerio de Hacienda tienen muchas deficiencias, sin embargo, los contribuyentes en su gran mayoría presentan sus declaraciones e intentan cumplir con sus obligaciones tributarias (exceptuando los que buscan la evasión fiscal).

Es por ello que si el Ministerio de Hacienda se aprovecha de las herramientas que provee la industria 4.0 y usa la tecnología para mejorar los sistemas, tanto para los funcionarios como para los contribuyentes, solventando sus necesidades y facilitando un modelo, más simple y más eficiente, la recaudación de impuestos sería mucho mejor debido a que los errores en las declaraciones sería menores, los funcionarios atenderían los casos más rápidos y el objetivo principal de la Administración Tributaria que es recaudar los impuestos sería más efectivo.

Por otra parte, un 20% de los entrevistados se encuentra medianamente inconformes y esto debido a que a pesar de que los sistemas utilizados por el Ministerio de Hacienda están muy desactualizados y son muy deficientes, la implementación de ATV ha dado aciertos en virtud de apoyar a los contribuyentes facilitando la presentación de sus obligaciones por medio de la plataforma, y además ha traído consigo la llegada de la consulta pública y Trámites Virtuales (TRAVI), mismos que han permitido una cercanía con el contribuyente y por ende que el mismo pueda estar más pendiente de su situación tributaria, y al mismo tiempo realizar trámites o consultas referentes a diferentes problemas que tengan.

El 7% de los entrevistados que se encuentran medianamente conformes expresaron que la razón es debido a que, aunque actualmente no existe un sistema integrado con todas las herramientas necesarias, tanto para los funcionarios públicos como para los contribuyentes, el Ministerio de Hacienda está trabajando en el mismo y se espera que mediante la implementación del proyecto Hacienda Digital dichas falencias se conviertan en fortalezas.

Esto debido a que el Ministerio de Hacienda tiene todas las herramientas necesarias para integrar sus sistemas y ligar las actividades comerciales con los comprobantes electrónicos para poder desarrollar un sistema inteligente, automatizado, que sirva para facilitar a los contribuyentes la presentación de sus obligaciones correctas, además de ayudarle a los funcionarios públicos con sus deberes en un sistema eficiente, que le proporcione herramientas que facilite su accionar, reduzca su tiempo en atender un caso y además de mejorar la recaudación de impuestos, se puedan utilizar los recursos de una forma más eficiente.

La razón de que el porcentaje de los entrevistados que se encuentran conformes sea de 0% corresponde a que los sistemas actuales son muy limitados y con la tecnología actual y todas las herramientas que provee la industria 4.0 desde hace ya tiempo atrás, el Ministerio de Hacienda tiene todas las capacidades para poder realizar mejoras en los sistemas o incluso, un nuevo sistema que sirva para abarcar las necesidades, tanto de los funcionarios públicos como de los obligados tributarios, en busca de la eficiencia en los procesos.

Realizando un análisis de la pregunta número dos se puede identificar un patrón importante referente a la inconformidad de los sistemas que provee el Ministerio de Hacienda, tanto para los funcionarios públicos como para los obligados tributarios, en ambos casos es evidente que el uso de la tecnología en función de desarrollar sistemas más eficientes sería un avance sumamente importante.

En el caso de los funcionarios públicos, el uso del sistema SIIAT es un gran problema, no solo por su dificultad a la hora de navegarse por medio de comandos, si no que el problema de no guardar la información genera muchos retrocesos en el trabajo de los funcionarios, si por otra parte existiera un sistema que tenga la misma información de SIIAT, que además tenga la posibilidad de tener un uso más simple para el funcionario y sumado a esto herramientas, que le permitan general los cálculos de manera automática haciendo referencia a casillas ya predefinidas para calcular los diferentes impuestos, deudas y demás, los funcionarios podrían tener un accionar más sencillo y atender una mayor cantidad de casos en tiempos menores.

De igual manera, en el caso de los obligados tributarios, el uso del sistema ATV ha sido muy provechoso debido a la cercanía que tienen con el cliente, sin embargo la dificultad

del llenado de las declaraciones y el poco conocimiento que tienen los usuarios de educación tributaria hace que a pesar de que la plataforma facilita la presentación de sus obligaciones, las mismas sean incorrectas, es por ello que apoyarse de la tecnología sería de gran ayuda para los contribuyentes por medio de una forma eficiente para acompañarlos por medio de un sistema que les instruya paso a paso a cómo realizar las declaraciones de impuestos.

Si las declaraciones de impuestos se presentan de una manera correcta, el trabajo de los gestores tributarios puede reducirse y utilizar los recursos humanos en otros procesos como planes de gestión de cobro, planes informativos, planes de presencia tributaria, si el trabajo se logra reducir y simplificar para los funcionarios, se puede utilizar esa ventaja para dar soporte y ayudar en otros procesos que tienen una importante incidencia en la recaudación de impuestos, pero que necesitan capital humano para poder desarrollarse.

En síntesis, si el Ministerio de Hacienda logra implementar un sistema que integre todas sus bases de datos con la intención de consolidar la información del contribuyente, ligar sus comprobantes electrónicos (tanto de compras como de ventas) y realizar un análisis de los mismos mediante los códigos Cabys, para determinar cuáles gastos pueden ser deducibles y cuales no, y a partir de ello realizar una declaración de impuestos “pre llenada” por parte del sistema que le facilite al contribuyente realizar su declaración, además asegurar la presentación correcta de la misma para poder evitar errores en las declaraciones.

Al mismo tiempo, que dicho sistema tenga la posibilidad de realizar el pago inmediato mediante conectividad bancaria para incentivar al pago inmediato de los tributos, no solo simplificaría al contribuyente cumplir con sus obligaciones tributarias, si no que ayudaría a los funcionarios a liberar cargas de trabajo y utilizar al capital humano en otros procesos que no puede realizar un sistema y mejorar la administración tributaria con las tecnologías que provee el mercado.

Un sistema integrado con toda la información del contribuyente y que además tenga la posibilidad de utilizar herramientas que faciliten el análisis de información, para que los funcionarios públicos puedan realizar sus funciones de una forma más rápida y eficiente sin la necesidad de tener que utilizar diferentes sistemas es de las principales necesidades que tiene el Ministerio de Hacienda para iniciar con procesos más eficientes, aprovechar al máximo los recursos y todo se puede hacer gracias a la tecnología, integrando todos los

sistemas del Ministerio de Hacienda en uno solo, que sirva para gestionar todos los trámites y procesos requeridos.

Pregunta N°3

3- ¿Cuáles procedimientos considera que son eficientes a la hora de recaudar impuestos?

Los usuarios entrevistados fueron muy claros y concordaron en que los principales procedimientos ya sean planes operativos, procesos o acciones que propician a una recaudación de impuestos más eficiente tienen que ver directamente con el impacto y la interacción directa con el cliente (el contribuyente), ya que ha quedado en evidencia que mientras más cercanía tenga el obligado tributario con la Administración Tributaria, más se va a preocupar por responder por sus obligaciones tributarias y estar al día con todo lo que esto implica.

Refiriendo a lo anterior, los entrevistados destacan los siguientes planes, procesos o acciones que han afectado de manera positiva en la recaudación de impuestos.

- Planes operativos de presencia tributaria.
- Planes masivos de cobro.
- Atención al público.
- Tramites Virtuales (TRAVI).
- Administración Tributaria Virtual (ATV) para los contribuyentes.

En relación con los planes operativo de presencia tributaria, los entrevistados afirman que el hecho de que la Administración Tributaria ejerza la acción de ir a los comercios, hacerse presente y revisar que los deberes formales (tales como estar inscritos ante la Dirección General de Tributación DGT, emitir comprobantes electrónicos, contar con diferentes medios de pago, etc), insta a los demás comercios a mantenerse bajo las normas que dicta la DGT para prevenir sanciones o multas por incumplimiento a las mismas.

Esto debido a que en cualquier momento los funcionarios públicos pueden llegar a los establecimientos haciéndose pasar por clientes, realizar una compra de un bien o servicio, si en el momento de la compra el vendedor incumple con sus deberes como obligado

tributario, los funcionarios públicos pueden hacer una actuación y realizar la multa o sanción correspondiente.

El temor de incurrir en este tipo de infracciones es una de las principales razones para que los contribuyentes se apeguen al reglamento y trabajen bajo el marco que dicta la ley. El hecho de saber que los funcionarios públicos en cualquier momento pueden hacerse pasar por clientes y que están en los comercios, genera un acto de presencia que se divulga en el comercio y cumple con su principal objetivo, que es instar a los contribuyentes al cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, y por ende de manera directa que estos paguen los tributos correspondientes para ejercer sus actividades económicas, propiciando a una recaudación de impuestos más eficiente.

Por otra parte, en los últimos dos años se han iniciado planes masivos de cobro, y esto debido a que la Dirección General de Tributación se dio cuenta de que muchas deudas que estaban a punto de prescribir (deudas que están próximas a vencer de acuerdo a que los plazos para cobrar estaban próximos a llegar) se iban a perder y se iniciaron planes operativos de cobro masivos con la intención de destinar a más personal a cobrar el dinero para no perderse.

Los planes operativos de cobro masivo han sido de gran ayuda, debido a que la cantidad de impuestos que se han logrado recaudar han sido muchos y ha propiciado que la recaudación de impuesto mejore en gran medida. Un problema que tiene la Administración Tributaria es precisamente que a pesar de que los procesos para determinar sanciones se hace efectivo, el departamento que se encarga de cobrar esos tributos no puede atender la gran demanda de casos pendientes de cobro.

Es por esa razón que muchas deudas vencen y nunca son cobradas y pasan a un proceso llamado cobro judicial, para el cual también existe mucha saturación de trabajo y nuevamente los plazos vencen y el procedimiento que inició un funcionario queda resumido a pérdida de recursos, debido a que nunca se efectúa el cobro.

Para evitar que esto suceda, el Ministerio de Hacienda ha solicitado colaboración de otros departamentos ajenos al Departamento de Recaudación, para que dedique funcionarios a efectuar procesos de cobro y esta acción ha permitido que la recaudación de impuestos a

partir del año 2022 haya tenido un incremento muy importante a partir de la invención de los planes de cobro masivos.

La atención al público es una de las principales fortalezas que tiene la Administración Tributaria, esto debido a que si el contribuyente desea acercarse a Administración Tributaria en función de solicitar ayuda para presentar sus declaraciones de impuestos puede hacerlo, si necesita información puede acercarse a solicitarla, si tiene algún problema puede solucionarlo, todo de manera inmediata debido a que la atención al público que ofrece el área de servicio al contribuyente es muy efectiva.

Además, gracias a la tecnología y a las nuevas herramientas que posee el Ministerio de Hacienda como los canales digitales, no hace falta que un contribuyente tenga que ir de manera física a una Administración Tributaria, puede hacerlo por medio las diferentes plataformas y la atención a sus consultas o tramites es resuelta en un plazo muy corto, lo que ratifica que la atención al público es rápida, buena y una de las principales fortalezas que tiene la Administración Tributaria.

En el caso de la plataforma Tramites Virtuales (TRAVI), han sido de mucha ayuda para solventarle al contribuyente cualquier inconveniente que este tenga por medio de los canales digitales, siendo este uno de los más efectivos, debido a que el proceso para presentar un trámite es muy sencillo, los plazos de respuesta son muy cortos y en poco tiempo el contribuyente soluciona su problema y la Administración Tributaria cumple son el objetivo de ayudarle al cliente (en este caso los obligados tributarios) sin la necesidad de que este deje su negocio para asistir a la administración invirtiendo tiempo, recursos y no deje de lado su actividad comercial por ir a atender un problema que puede gestionar desde la comodidad de su hogar o negocio a cualquier hora.

La Administración Tributaria Virtual (ATV) por medio de la consulta pública ha traído a los contribuyentes una serie de beneficios muy buenos como por ejemplo revisar en cualquier momento su estado tributario, presentar sus diferentes declaraciones de impuestos en el momento que desea, entre otros. TV ha sido de mucha ayuda para los contribuyentes debido a que el mismo tiene un sistema de alertas por medio de correos, mensajes y demás, que le recuerda a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y le insta al mismo a gestionarlas para no ser sancionado, lo que ha provocado que una mayor cantidad

de obligados tributarios, que talvez no son tan ordenados o que por algún motivo olvidan a presentar sus responsabilidades con el fisco, cumplan con las mismas dentro de los plazos establecidos.

En resumen, el accionar de los funcionarios públicos y el trabajo que estos realizan con los recursos que disponen es muy eficiente, las innovaciones en el área de sistemas que ha implementado el Ministerio de Hacienda a pesar de que aún son deficientes y tienen muchas debilidades, han facilitado en gran medida la comunicación con los contribuyentes y ha propiciado a una recaudación de impuestos más eficiente.

La persuasión ha sido vital para realizar los planes de cobro debido a que las personas al saber que están sobre la mira de la Administración Tributaria prefiere en la mayoría de los casos cancelar la deuda en lugar de propiciar a que la misma crezca cada vez más, en algunos casos el contribuyente no tiene razón de que la deuda exista, por ende al enterarse de su situación buscan arreglos de pago para poder cancelar el tributo correspondiente y no verse envueltos en problemas que al final le van a significar incurrir en gastos mayores.

Los planes de presencia tributaria han sido muy importantes en virtud de realizar una captación de impuestos más eficiente, basada en el objetivo principal de la Administración Tributaria que es recaudar impuestos, esto por medio del fomento de la cultura tributaria mediante los planes de presencia que le dicen a la población que ahí está la Administración Tributaria, verificando el cumplimiento de la ley por el beneficio del país.

Pregunta N°4

¿Cuáles procedimientos considera que son ineficientes a la hora de recaudar impuestos?

- Cierre de negocios.
- Gestión de cobro.
- Sistemas desactualizados.
- Traslado de casos a Cobro Judicial.
- Baja temporal.

El proceso de cierre de negocios es un procedimiento muy largo, en el cual intervienen muchos funcionarios públicos y al final del proceso la recaudación es igual a €0

colones, y el gasto que significó efectuar el cierre de negocio es muy alto, si el objetivo principal de la Administración Tributaria es recaudar impuestos, en el caso del proceso denominado cierre de negocios, va en contra del objetivo principal debido a que solamente gasta recursos y no recauda tributos.

Para el desarrollo del procedimiento de cierre de negocios, en primera instancia nace debido a que un contribuyente no presentó una declaración de impuestos en el plazo establecido, o que no canceló el monto que correspondía cuando debía hacerlo, la Administración Tributaria interviene por medio de un requerimiento mediante el cual se le insta al contribuyente a presentar la declaración pendiente y pagar el tributo que corresponde a la misma en un plazo definido.

Dicha diligencia la gestiona un profesional encargado del proceso, y en caso de que el contribuyente incumpla, ya sea en no presentar lo que corresponde en el plazo establecido o no pagar el tributo correspondiente, el caso se eleva a un área resolutive para que otro profesional intervenga e inicie con el procedimiento de cierre de negocio.

En dicho proceso, el funcionario a cargo debe de estudiar el caso, investigar la información del contribuyente, su ubicación, su actividad económica, ir al negocio a realizar un estudio previo para verificar que el contribuyente esté efectuando la actividad económica, posterior a toda la tramitología que conlleva efectuar un cierre de negocios, el profesional debe de coordinar con la jefatura y Policía de Control Fiscal (PCF) el día y hora que se va a efectuar el cierre, ir con un grupo de compañeros, que va a depender según el tamaño del negocio, ir con un grupo de oficiales de PFC, cerrar el negocio por 5 días y posterior a ello volver a ir al negocio a abrir el establecimiento.

Para este proceso deben de intervenir muchas personas y muchos funcionarios, lo que significa en un gasto muy importante en cuanto a dinero y recursos por parte del Estado, y al final no se van a recaudar impuestos, debido a que la sanción por parte de la Administración Tributaria es efectuar el cierre, las deudas se liquidan automáticamente, de tal manera que nunca se recauda el tributo, solamente se pierden recursos y nunca se recuperan.

En el caso de la gestión de cobro, es sumamente deficiente debido a que en los diferentes procesos que se llevan en una Administración Tributaria, todos son enviados a un

departamento para que este efectúe el cobro del mismo, sin embargo el personal está muy reducido y la gran cantidad de casos por atender hace que muchos casos prescriban, debido a que se vencen los plazos para cobrar deudas, y cuando un profesional que va a efectuar la gestión de cobro ve el caso, el mismo ya no corresponde, porque prescribió.

Los sistemas actuales del Ministerio de Hacienda se encuentran desactualizados y esto dificulta el accionar de los funcionarios públicos, debido a que las herramientas tecnológicas existen, no se están empleado de una forma integrada, que facilite y agilice el manejo de los diferentes procesos en la Administración Tributaria.

En el caso del traslado de casos a cobro judicial es similar a lo que sucede a la hora de efectuar un cobro administrativo. Cuando un caso pasa a cobro judicial, antes de él existen miles de casos más por atender, y cuando llega el momento de atender los casos, estos ya volvieron a prescribir, vence la deuda y el trabajo que se inició en la Administración Tributaria que paso de funcionario en funcionario hasta llegar a cobro judicial, interviniendo aproximadamente en el proceso un total de 3-10 funcionarios, y trabajo perdido debido a que ya la deuda no puede cobrarse, el contribuyente nunca pagó el tributo y su deuda queda borrada.

El procedimiento de baja temporal es ineficiente debido a que cuando un contribuyente tiene muchas omisiones y pasa su estado a baja temporal, esto quiere decir que el contribuyente está bloqueado de poder emitir facturación electrónica hasta que arregle su estado tributario, sin embargo un contribuyente puede tener 100 omisiones, que la Administración Tributaria lo que le solicita al obligado tributario es presentar las declaraciones (sin importar como las presente, pueden ser correctas o errores, el requisito el presentarlas) y cancelar el impuesto correspondiente a las mismas, más una sanción que es muy baja.

El problema es que el contribuyente por lo general presenta las declaraciones en 0, por lo que no se carga tributo, paga una multa muy baja y sigue cometiendo el mismo error una y otra vez hasta que vuelve a caer en el estado de baja temporal, se repite el ciclo y al final de toda, un profesional interviene y le solicita al contribuyente que rectifique sus declaraciones, las presente como debe y el porcentaje de contribuyentes que lo hacen es muy poco.

Por lo general, para estos casos el obligado tributario deja de ejercer la actividad comercial, disuelve la sociedad o simplemente se niega a contestar y comete el fraude fiscal, todo porque desde un inicio, el funcionario que atiende los casos por baja temporal no solicitó al obligado tributario que presentara sus declaraciones de manera correcta, y desde el primer momento obligar al contribuyente a responder de manera correcta con sus obligaciones tributarias.

Haciendo un análisis de los principales procedimientos ineficientes en la Administración Tributaria se puede decir que, en el caso de cierre de negocios, se debe de encontrar una forma más eficiente para poder hacer que los obligados tributarios cumplan con sus obligaciones, debido a que el gasto que realiza la Administración Tributaria y al final, no recaude ningún tributo y genera pérdida para todos.

Pérdida para el contribuyente que en teoría no puede ejercer su actividad económica en los 5 días que tiene cerrado, pérdida para la Administración Tributaria invirtiendo los recursos tanto propios como los de PCF, y al final del proceso no se recupera nada, las deudas del contribuyente “mueren” con el cierre del negocio, a los cinco días este se abre y el trabajo que se realizó no sirvió para recaudar nada.

Además, el cierre de negocios implica que la economía se vea afectada, debido a que el contribuyente no puede vender, no puede ejercer la actividad comercial, esto puede significarle muchas pérdidas al obligado tributario, debido a que sus clientes pueden verse afectados al necesitar de sus bienes o servicios, creando una cadena de afectación, en muchos casos se efectúa un cierre de negocios y el obligado tributario presentó las declaraciones y canceló tarde, pero de igual manera se le cierra, en otros casos no tienen ni idea de que el proceso existe, una alternativa para que el Estado no pierda recurso, y que el contribuyente sienta la presencia tributaria y al mismo tiempo tenga la posibilidad de evitar que se efectúe el cierre, puede ser un arreglo de pago por una sanción.

Permitirle al contribuyente la posibilidad de evitar el cierre del negocio de acuerdo a un porcentaje calculado según su declaración D-101 de impuesto sobre la renta (ISR), que de manera equitativa le brinde la oportunidad al obligado tributario la posibilidad de mantener abierto su negocio si paga una multa correspondiente. Esto ayudaría a que la recaudación de impuestos sea mayor, que muchos establecimientos puedan tomar la decisión de ver que le

es más factible, y en caso de que el dueño no este enterado (como pasa en muchas ocasiones) de su situación tributaria pueda tomar acción y solucionar los problemas que tiene, ya sean por culpa del contador, de datos incorrectos en el RTU y de esta manera poder evitar el cierre de su negocio.

En el caso de la gestión de cobro, la misma se realiza de manera eficiente, el problema son los plazos, que son muy cortos, si existiera la posibilidad de reformar la ley en función de ampliar los mismos, se podrían efectuar más cobros y esto traería muchos beneficios, debido a que aumentaría la recaudación de impuestos, se reduciría la cantidad de casos que se envían a cobro judicial y esto apoyado de más personal para gestionar los cobros (tanto administrativos como judiciales), propiciara una recaudación de impuestos más eficiente.

Los sistemas desactualizados son una de las principales debilidades de la Administración Tributaria, sin embargo el proyecto Hacienda Digital promete fortalecer los mismos, brindándole tanto al obligado tributario como al funcionario público, todas las herramientas necesarias para mejorar la experiencia de ambos y al mismo tiempo facilitar todo, mediante la automatización de procesos eficientes.

Pregunta N°5

¿Se pueden reducir los costos de operación en los diferentes procesos presentes en la recaudación de impuestos?

Las respuestas de los entrevistados fueron contundentes, dentro de ellas se pueden analizar diferentes aspectos relevantes como:

- Sistemas más eficientes.
- Automatización de procesos.
- Duplicidad de funciones.
- Herramientas para analizar e información.

Los entrevistados concuerdan que los avances tecnológicos pueden ser de gran ayuda para reducir los costos de operación, debido a que, si se cuenta con sistemas integrados más eficientes, los tiempos de trabajo se van a reducir, sumado a esto la automatización de procesos, la atención de casos será mucho más eficiente y el contribuyente se verá

beneficiado, ya que deberá invertir menos trabajo para cumplir con sus obligaciones tributarias.

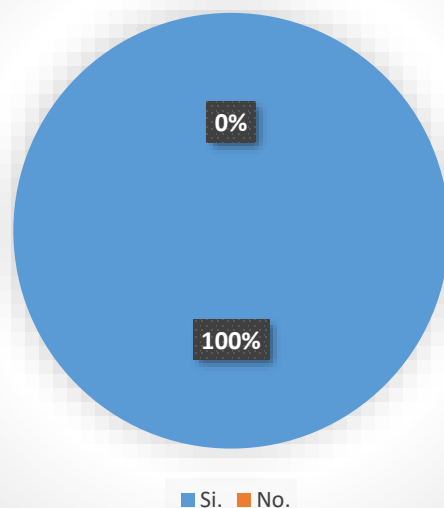
Por otra parte, la duplicidad de funciones es una problemática que existe, como los casos pasan de un gestor a otro, esto ocasiona que haya mucha burocracia en el manejo de un expediente, si un funcionario pudiera efectuar la revisión de un obligado tributario y posterior a ello proceder con el proceso de cobro, los casos cancelados sería mucho más y en un tiempo más corto, no prescribirían y el tiempo que le lleva a un gestor leer el caso nuevo y entenderlo, se eliminaría debido a que el gestor que crea el caso, no necesita investigar ni leer el expediente para efectuar el cobro, debido a que ya sabe porque proceder y como debe de hacerlo.

A nivel de análisis de datos, el Ministerio de Hacienda está trabajando en una herramienta que le permita analizar muchos datos e información para mejorar la asignación de casos, esto debido a que muchos de los casos que pasa la Dirección General de Tributación a las Subgerencias para su respectivo proceso, no corresponden debido a una u otra circunstancia, ya sea falta de información del obligado tributario, una sanción muy baja que no vale la pena iniciar un proceso, si el resultado al final del cobro del tributo vaya a ser menor a los insumos que deben de invertirse, sociedades inactivas, etc.

Se debe realizar un estudio previo de información antes de que un gestor inicie un caso que al final va a ser incobrable, o que el monto que se recauda al final del proceso sea muy bajo y no sea muy relevante. Según el entrevistado #9, en muchas ocasiones en más rentable no iniciar un proceso hacia un contribuyente, debido a que el ingreso que se puede obtener por atender dicho caso a simple vista es menor a los recursos invertidos, por dicha razón se trata de trabajar solo con contribuyentes que al final del proceso si van a dejar utilidades.

A saber, de las circunstancias anteriores, se aplicó una encuesta a la hora de realizar la pregunta número cinco, con la intención de conocer el pensamiento de los entrevistados, refiriendo a que si se pueden reducir los costos de operación con dos opciones sí o no. Para la cual, se obtuvieron los siguientes resultados:

¿Se pueden reducir los costos de operación?



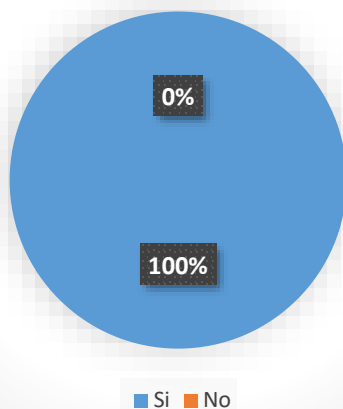
Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los entrevistados consideran que, mejorándose las condiciones anteriores, los costos operativos pueden reducirse y propiciar una recaudación de impuestos más eficiente, además destacan que el apoyo de más personal sería de gran aporte para el Ministerio de Hacienda, debido a que podrían gestionar más casos en un menor tiempo.

Pregunta N°6

¿Existen procesos cuyos costos operativos pueden ser mayores que la recaudación?

¿Existen procesos cuyos costos operativos pueden ser mayores que la recaudación?



Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los entrevistados considera que si existen procesos cuyos costos operativos son mayores a la recaudación de impuestos, tal y como se evidencia en el grafico anterior. Además, se señalan de manera directa los tres puntos muy relevantes:

- Cierre de negocios:
- Procesos sin centro de costos.
- Procesos cuya finalidad no es recaudar impuestos de manera directa.

En el caso de los cierres de negocios, El Ministerio de Hacienda debe de tomar medidas en virtud de reformar el procedimiento para efectuar los cierres de negocios, debido a que ya se cuenta con evidencia contundente de que el mismo es un procedimiento que, además de que genera solamente gastos para la Administración Tributaria con una recaudación de impuestos nula, perjudica al contribuyente.

Debe de haber un castigo por incumplir con sus obligaciones tributarias, sin embargo al cerrar un negocio se invierten muchos recursos y al final la deuda del obligado tributario “muere”. En palabras del entrevistado #4, “el cierre de negocios es un proceso que perjudica tanto a la Administración Tributaria como al contribuyente, es dañino para ambos, debido a que el obligado tributario por el lapso de cinco días no puede realizar su actividad comercial, por ende, no puede emitir comprobantes electrónicos y si lo hace, “es por debajo de la mesa”.”

Concordando con el entrevistado #4, está acción perjudica al Estado, porque si ejerce actividad económica y no emite la factura, el Gobierno es quien pierde el tributo correspondiente, además de todas las facturas que el obligado tributario no emite en los cinco días por la sanción, son ventas que pierde el obligado tributario, pero también son impuestos que al no efectuarse la venta, el Estado no va a percibir, es una situación en que ambas partes salen afectadas.

En palabras del entrevistado #11, “no se tiene mucha información del costo de los procesos, no existe un centro de costos, no hay datos reales y certeros de esos, los procesos no son deficitarios, lo que sí existe es la particularidad de que los procedimientos tienen tasas de retornos muy positivas, y que incluso pueden hacerse mejor automatizando procesos e incorporando tecnologías para maximizar su eficiencia.”

Además, concordando con el entrevistado #7, en los procesos que refieren a la Administración Tributaria, existen muchos que su propósito no es precisamente recaudar tributos, son simplemente procesos que sirven para dar información, asistencia al contribuyente, en algunos casos incluso el objetivo es simplemente generar el sentir de la presencia tributaria en el comercio, para que de manera indirecta instar a que el contribuyente esté al día con sus obligaciones tributarios.

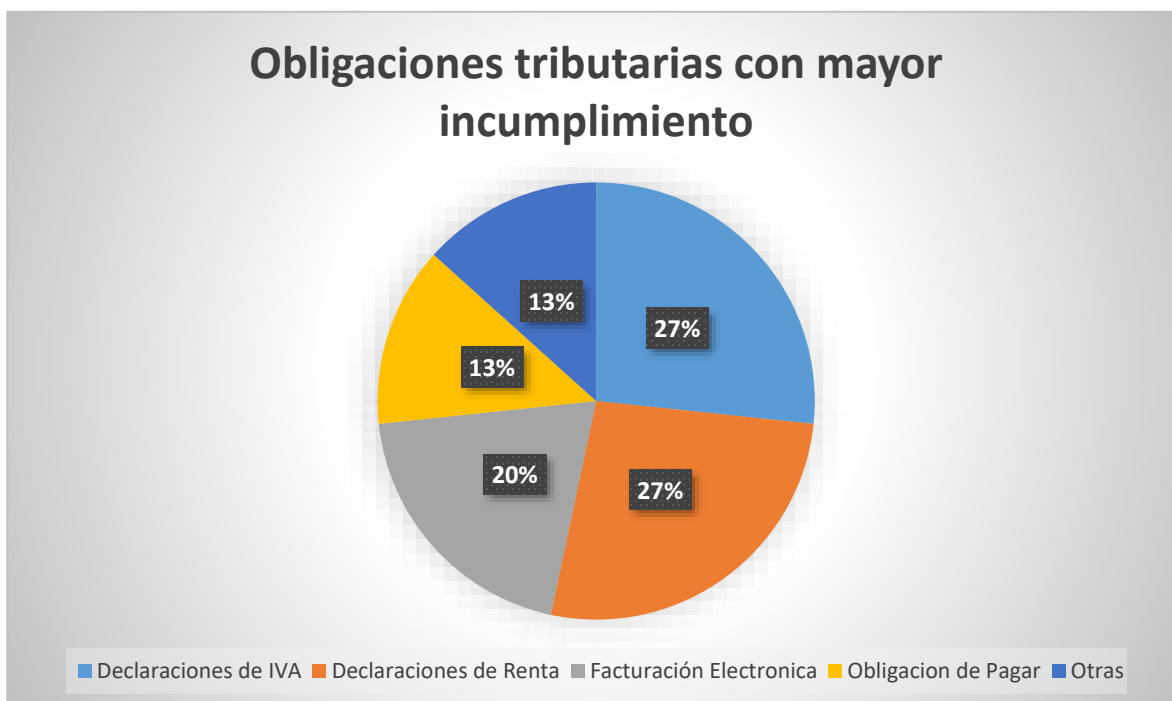
En síntesis, el cierre de negocios es un proceso sumamente ineficiente, caro para la Administración Tributaria, no genera ingresos, y además es muy largo e intervienen muchos funcionarios. Debe realizarse una evaluación del proceso, en muchas ocasiones, ya el obligado tributario pagó lo que le corresponde o presentó las declaraciones que se omitieron, si ya el cumplió, aunque sea de forma tardía, el Ministerio de Hacienda debería de valorar si en realidad es necesario cerrar el negocio, además el contribuyente tiene muchas pérdidas, y la Administración Tributaria también, si ya el contribuyente cumplió con sus faltas, efectuar el cierre solamente genera pérdidas.

En efecto muchos procedimientos no tienen como principal objetivo recaudar impuestos, pero si influyendo de manera indirecta en la recaudación, debido a que el fomento de la cultura tributaria, información y asistencia al contribuyente, entre otros procesos instan al obligado tributario a tener conocimiento, generar conciencia tributaria y por ende a propiciar que cumpla de manera correcta con sus obligaciones tributarias, lo que al final va a impactar de manera positiva en la recaudación de impuestos..

Pregunta N°7

¿Cuáles considera que son las obligaciones tributarias que más incumplen los contribuyentes?

En respuesta de la pregunta anterior, los entrevistados respondieron de la siguiente forma:



Fuente: Elaboración propia.

Queda en evidencia que las obligaciones tributarias que tienen mayor incumplimiento, según la experiencia de los entrevistados es la omisión de declaraciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y la omisión de declaraciones de Renta ISR, con un 27% en ambos casos.

Por otra parte, la tercera obligación con mayor incumplimiento corresponde a la facturación electrónica con un 20%, esto es producto de que la informalidad en el comercio es abundante y al mismo tiempo consensuada por gran parte de la población, afectando de manera directa al Fisco, ya que no percibe los impuestos reales de las ventas de los contribuyentes.

En cuarto lugar, se ubica el incumplimiento con la razón del pago de tributos con un 13%, lo que evidencia un gran problema para el Gobierno, debido a que deja de percibir el dinero que necesita para cubrir sus gastos y esto es un problema, ya que el Gobierno no tiene algo similar a una cuenta de ahorros o “un colchón” para subsanar sus gastos, como se dice popularmente es “lo servido por lo comido”.

El Gobierno de Costa Rica tiene obligaciones por atender mes a mes y por eso es necesario que los contribuyentes realicen el pago de sus tributos en los plazos establecidos,

y ese dinero se utilice en las acciones para las que ya está planificado. El restante 13% corresponde a las demás obligaciones tributarias que los contribuyentes incumplen, principalmente las obligaciones formales que corresponden a la inscripción, actualización de datos, entre otras declaraciones que frecuenta la omisión y que al final son aportes significativos en los ingresos del país.

Queda claro que el incumplimiento en las responsabilidades formales es donde por lo general el contribuyente falla. El hecho de omitir presentar una declaración de impuestos, tener datos desactualizados, no estar inscritos o presentar declaraciones de impuestos de manera errónea son de los principales errores que cometen los obligados tributarios, y por donde hay que iniciar a educar a la población para se cree una conciencia tributaria, y a partir de ello mejorar en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

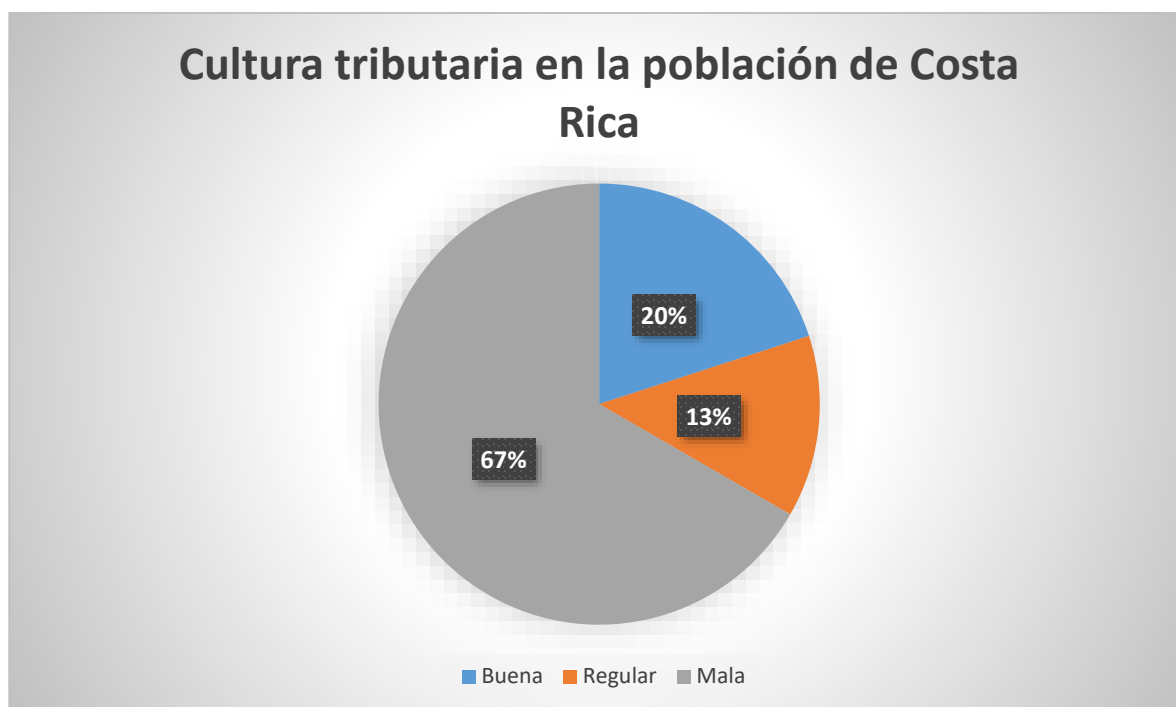
En referencia a la obligación material del pago del tributo, las principales omisiones son, el no pago del Impuesto al Valor Agregado, (IVA) y el Impuesto a la Renta (ISR). En el caso específico del IVA, cuando un contribuyente hace efecto el acto de la venta, cobra un porcentaje que es destinado al IVA, en específico para posteriormente declarar sus ventas y pagar lo que corresponde, de tal manera que el contribuyente cobra el impuesto, actúa como un agente retenedor para posteriormente declararlo ante el Fisco y pagarlo, sin embargo muchos contribuyentes por falta de educación tributaria cobran el impuesto y lo “confunden” con sus utilidades, lo gastan y al final el gobierno no recauda el impuesto.

Concordando con el entrevistado #8, un mayor fomento de la cultura tributaria en la población costarricense podría minimizar el incumplimiento, ocasionado por la falta de educación y conciencia tributaria presente en gran parte de los contribuyentes, que no tienen claras sus obligaciones tributarias y es por ello que incumplen, caso contrario del porcentaje de los contribuyentes que adrede cometen el fraude fiscal, debido a que conoce sus obligaciones y de manera voluntaria busca no responder por ellas y estafar al Estado.

Pregunta N°8

¿Cómo evaluaría la situación actual de la cultura tributaria en la población de Costa Rica?

A raíz de conocer la opinión de los entrevistados referente a la consulta anterior se reveló la siguiente información:



Fuente: Elaboración propia.

Un 67% indica que la cultura tributaria es mala, debido a que existe mucha omisión por parte de los contribuyentes con respecto a sus obligaciones tributarias. En palabras del entrevistado #3 “Muchos contribuyentes se inscriben para poder trabajar, sin embargo, se inscriben, trabajan un tiempo, cambian de empleo, no vuelven a interesarse en su situación tributaria hasta el momento en que la administración interviene, le contacta y le informa que ha incumplido con sus responsabilidades tributarias y que debe de responder por las mismas.”

Lo anterior es una realidad y representa gran porcentaje de la situación tributaria de muchos contribuyentes, sin embargo la falta de interés de los contribuyentes, de antes de inscribirse informarse, conocer las responsabilidades que estaba adquiriendo y entender que a pesar de que trabaje desarrollando la actividad económica o no, de la misma manera debe responder por sus obligaciones tributarias, es de los casos más frecuentes que se atienden en las Administraciones Tributarias según indican los funcionario públicos..

Por otra parte, un 13% de los entrevistados consideran que la cultura tributaria en Costa Rica es mediana, debido a que a pesar de que existe mucha omisión por

desconocimiento y demás, existe gran parte de la población que sabe que debe presentar sus declaraciones de impuestos y que al mismo tiempo debe de responder por ellas, sin embargo, a pesar del esfuerzo que hacen, no tienen conocimiento certero de como presentar sus declaraciones y realizan las mismas de una forma incorrecta.

Tal y como indica el entrevistado #9 “Es una situación complicada, puesto que el contribuyente ejerce su actividad comercial, intenta responder a sus obligaciones tributarias, porque sabe que debe hacerlo, sin embargo a la hora de presentar las declaraciones, como todo se basa en una declaración legal, se hace constar de que la información es real y no se debe de cuestionar, lo que permite que el contribuyente declare información que no es correcta aunque realmente tenga que pagar un impuesto, si ingresó datos erróneos el sistema puede generarle un tributo menor o incluso ni siquiera generar un tributo.

Asimismo, un 20% de los entrevistados consideran que la cultura tributaria es buena y esto corresponde a que a pesar de que existen muchas personas que no tienen conocimiento de la administración tributaria, así como otras personas que si conocen e intentan responder por sus obligaciones (a pesar de que lo hagan de manera errónea), existen muchos contribuyentes con conciencia tributaria que saben que deben de responder a sus obligaciones en plazos específicos e intentan hacerlo con la brevedad posible y con información correcta.

Personas con valores y honestidad tributaria, que en lugar de buscar la manera de pagar menos tributos, buscan la forma de pagar lo que les corresponde lo antes posible, para mantenerse al día con sus obligaciones tributarias, ser transparentes ante la Administración Tributaria y son conscientes de que su aporte es muy importante para el desarrollo del país.

En palabras del entrevistado #11 “El ciudadano costarricense tiene cultura tributaria, el mejor ejemplo se vio durante el “hacking”, en ese momento se dieron todas las condiciones para que los que no querían pagar y quería cometer fraude fiscal lo hicieran. No había mecanismos de control, los medios de pago eran muy limitados, sin embargo, los ciudadanos pagaron y se preocuparon por hacerle llegar al Fisco el dinero que correspondía, buscando formas para pagar, la gente se preocupó, analizando desde ese punto de vista si hay cultura tributaria.”

Evaluando las principales consecuencias de porque la población no atiende a sus obligaciones tributarios y porque carecen de cultura tributaria, se puede destacar como principal alternativa que las personas no conocen con certeza el motivo del porque deben pagar sus tributos y en los plazos establecidos.

Las personas no tienen claridad de para que pagan los impuestos, por ende, es crucial que el fomento de una educación tributaria que fomente una cultura y una conciencia en la población costarricense se realice de una manera más efectiva, debido a que el pensar de la población es “no pago impuestos porque se los roban”, “no pago impuestos porque otros no pagan”, “no pago impuestos porque tengo que pagar mucho”.

Es urgente que las personas entiendan que el pago de los impuestos es una obligación de todos, que los recursos se invierten en el desarrollo del país, existe el dicho entre los costarricenses que “el dinero se lo roban y por eso no se arreglan las calles”, si las personas analizaran y tuvieran en conciencia la cantidad de ayudas sociales que brinda el Gobierno de Costa Rica, además la cantidad de dinero que se invierte para la educación gratuita en el país, en el Seguro Social, en servicios como seguridad, entre otros, si las personas tuvieran conciencia del uso de los recursos, dejarían de “premiar” al evasor y en lugar de apoyarlo lo oprimirían.

Sin embargo, es por ello que el Ministerio de Hacienda debe realizar una mejora con respecto a la claridad con la que informa al país, sobre el empleo de los recursos, para que la población vea que todos pagan impuestos, que los impuestos son en porcentaje según la riqueza de cada contribuyente y que el dinero no se lo roba nadie, que está presupuestado en una forma bien estructurada.

En palabras del entrevistado #3 “Que la población pueda observar que el rico pague como rico y que el pobre pague como pobre, que el ciudadano tenga claridad de que no paga mucho o poco, que paga en relación a sus ingresos y que para su tranquilidad pueda ver como se emplean los recursos”. Partiendo de que todo se basa en la transparencia, si el Ministerio de Hacienda logra transmitir con claridad el uso de los recursos y la importancia de que todos paguen con sus tributos, la población puede tener un cambio de mentalidad y propiciar a una recaudación de impuestos más eficiente, cuya base y propulsor sea la transparencia del estado.

Pregunta N°9

¿Qué opinión tiene sobre el fomento de la cultura tributaria que el Ministerio de Hacienda realiza?

Cuando se realizó la consulta a los entrevistados, los mismos atacaron el alcance y la promoción que realiza el Ministerio de Hacienda con respecto al fomento de la cultura tributaria, sin embargo al mismo tiempo se defendió el trabajo y dedicación que realizan los funcionarios públicos que laboran en el área dedicada al fomento de la cultura tributaria.

Según los entrevistados uno de los principales retos que debe de afrontar el Ministerio de Hacienda para poder promover la cultura tributaria de una forma más efectiva es mediante un alcance más ampliado. Sin embargo debido al trabajo y recursos necesarios para poder abarcar a más personas es que el Ministerio de Hacienda se enfoca en segmentos potenciales como niños y adolescentes, para poder sembrar una “semilla” en ellos, que la lleven a su hogar y que a raíz de una persona que se le inculca conciencia tributaria, en el futuro cuando a esta le corresponda responder por sus obligaciones tributarias lo haga por iniciativa, porque sabe lo necesario que es para el país e inculque ese pensamiento en su círculo familiar.

El Ministerio de Hacienda debe mejorar el alcance de las charlas y capacitaciones que realiza debido a que la información que se comparte es muy valiosa, sin embargo la cantidad de personas que asisten a las mismas es muy baja. Según el entrevistado #3 “Las charlas informativas y capacitación que realiza el Departamento de Información y Asistencia, se divulgan por la página de Facebook del Ministerio de Hacienda, sin embargo las personas que asisten, a pesar de ser gratuitas, son muy pocas, en una capacitación para la cual un profesional se preparó, alisto un material y planificó su trabajo por varios días se reduce a un público aproximado de 3-10 personas, en donde la mayoría de los casos estos mismos son funcionarios públicos.”

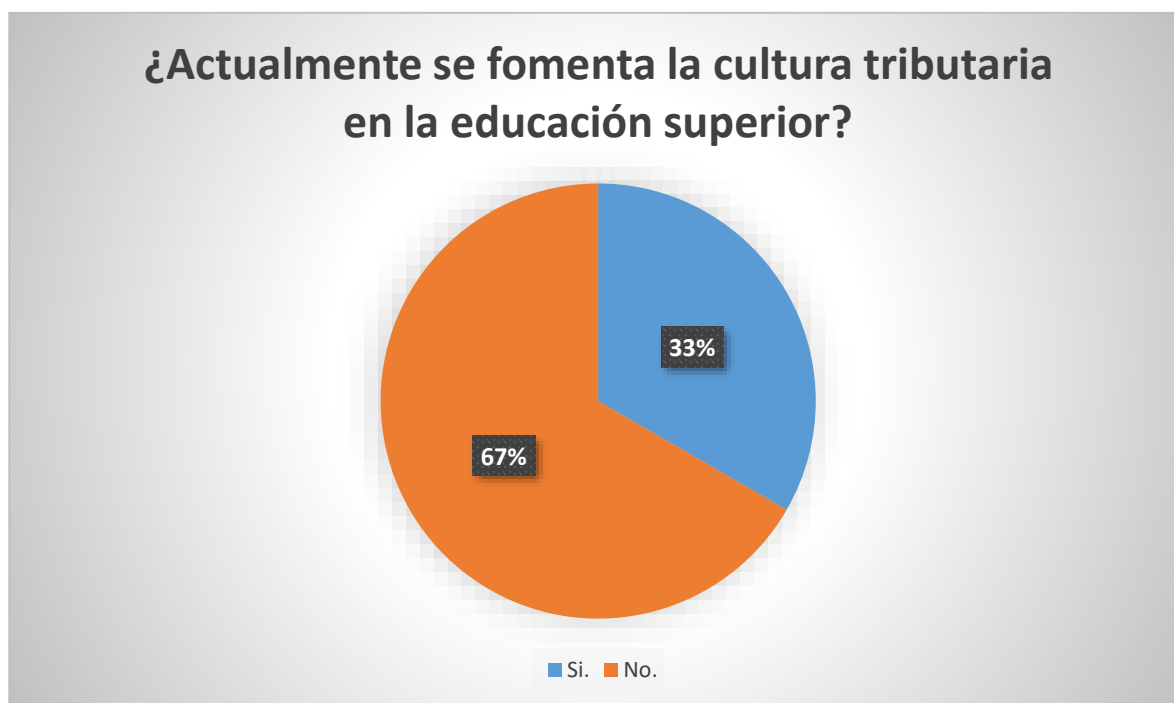
Lo anterior hace referencia a que la divulgación no es la correcta, invertir tiempo y recursos para que un profesional de una charla o una capacitación y al final esta no sea efectiva, porque el público que asiste es muy poco, y hay es un gasto de recursos. El Ministerio de Hacienda puede apoyarse de las herramientas digitales y promocionar de una manera más efectiva sus actividades.

El trabajo del departamento que se dedica a fomentar la cultura tributaria es muy efectivo, sin embargo producto de los recursos para trabajar y el poco personal, su alcance es limitado, por eso debe planificar estrategias, en las cuales se involucren proyectos destinados a segmentos en específico, para promover la cultura tributaria de manera centralizada en un sector de la población, con intereses o actitudes similares, pero de manera masiva para lograr un alcance que puede contribuir al fomento de la cultura tributaria.

En síntesis, el fomento de la cultura tributaria que realiza el Ministerio de Hacienda es muy bueno, sin embargo el alcance que tiene dicha actividad es muy bajo con relación a la cantidad de ciudadanos, y que la metodología utilizada no integra a la tecnología para poder maximizar sus resultados.

Pregunta N°10

¿Actualmente se fomenta la cultura tributaria en la educación superior?



Fuente: Elaboración propia.

Según el 67% de los entrevistados la cultura profesional no se fomenta en la educación superior y eso debido a que durante su estudio, no recuerdan que en ningún curso se les hablara de materia tributaria, hasta el día en que iniciaron a laborar y necesitaban conocimientos y por ende investigaron por su cuenta, porque era una necesidad que tenían.

Por otro lado, el 33% de los entrevistados si tienen presente el fomento de la educación tributaria en la educación superior, y eso corresponde a dos factores muy importantes, unos tienen conocimiento de cómo se ha intentado fomentar la cultura tributaria en la educación superior por medio de charlas en colaboración de colegios profesionales, así como capacitaciones brindadas a profesores que no son expertos en el tema pero que deben de aprender para poder explicarle a sus alumnos.

Por otra parte, los planes educativos de las universidades se han ido actualizando y específicamente en el área de las Ciencias Económicas se ha hecho un énfasis diferente e incluido en el plan de estudios la materia tributaria, para que las personas conozcan de la misma y entiendan la importancia de responder a sus obligaciones, es por ello que las personas que se graduaron hace aproximadamente cuatro años, si tienen un conocimiento básico de la educación tributaria.

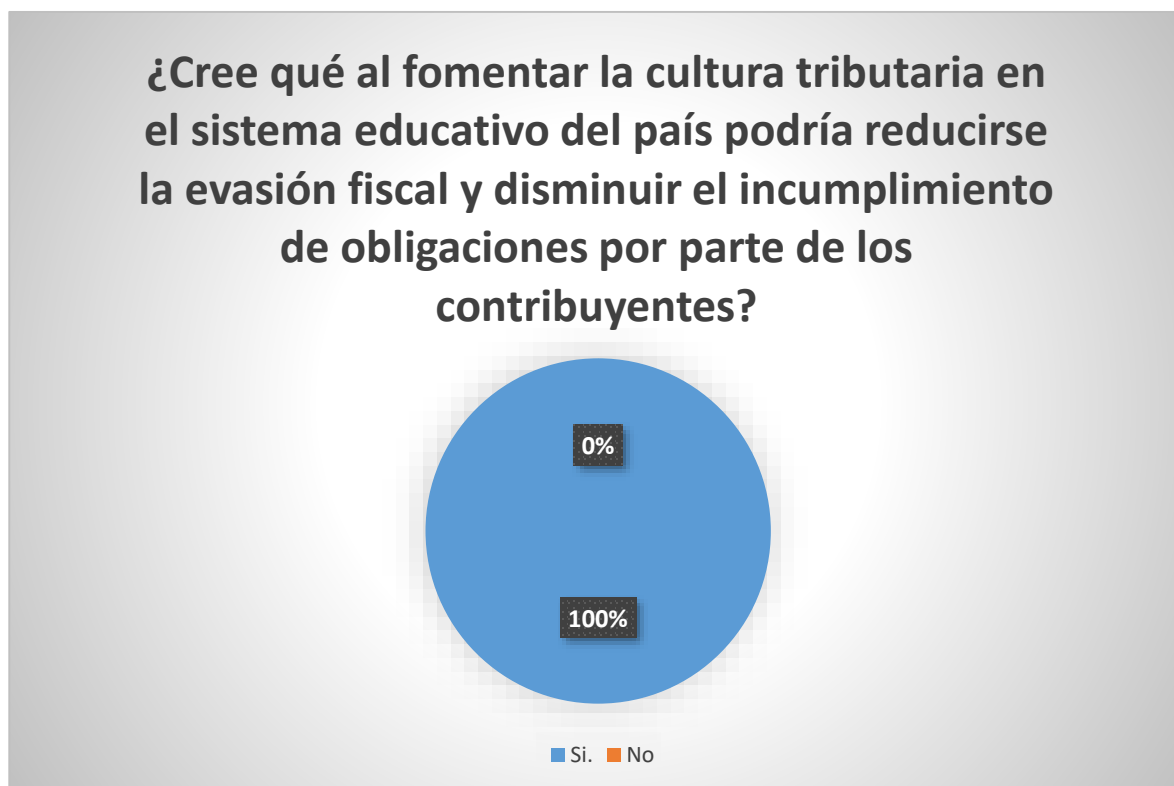
Las universidades deben incluir en sus planes de estudio la materia tributaria y esto sin importar la rama de estudio en que se desarrolle el estudiante, debido a que en un futuro va a ser un profesional y va a ejercer como tal y es por ende que entender sus obligaciones tributarias desde el momento en que están estudiando, para que cuando laboren, responda por las mismas de manera correcta en beneficio de todo el país.

Gracias a los profesionales entrevistados se ha identificado que una gran área que carece de conocimiento tributario es específicamente el área de la salud. Doctores, farmacéuticos, dentistas, enfermeros, entre otros profesionales que laboran en el sector de la salud, son los principales profesionales que incumplen con sus obligaciones tributarias y el motivo es que nunca recibieron información sobre educación tributaria en su formación, por lo general conocen de estos temas hasta el momento en que se ven envueltos en una situación por incumplimiento, investigan y tratan de mantenerse al día con sus obligaciones.

Por lo general, este sector de la población no busca el fraude fiscal, cometen omisión por desconocimiento de sus obligaciones, pero normalmente tienen disposición en virtud de trabajar bajo el marco que dicta la ley, y cumplir con sus obligaciones tributarias una vez las conocen y producto de sus utilidades son uno de los principales ingresos que tiene el país.

Pregunta N°11

¿Cree que al fomentar la cultura tributaria en el sistema educativo del país podría reducirse la evasión fiscal y disminuir el incumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes?



Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los entrevistados considera que la respuesta a la pregunta que antecede es sí. Esto corresponde a que, según los entrevistados, si se logra crear una conciencia tributaria, la población va a entender el porque es necesario que paguen sus tributos, que están ayudando al país y que además de ser responsabilidad de todos, es por el bienestar de todo el país.

Según el entrevistado 5 “Si se logra un balance entre los impuestos que se pagan y un beneficio para los ciudadanos, se puede generar una conciencia tributaria cuya base sea el dar para recibir”. En otros países como por ejemplo Noruega el impuesto que pagan los ciudadanos es muy alto, sin embargo los beneficios que tienen los mismos es sumamente notorio para los residentes, la educación es de muy buena calidad, el índice de delincuencia es muy bajo y es producto de la seguridad que provee el gobierno.

Estos entre otros factores hacen visible para los ciudadanos la manera en que se invierten los recursos y por ello la población tiene una cultura de pagar sus impuestos como corresponde, debido a que cada uno paga dependiendo de sus utilidades, además su tributo se ve reflejado en los bienes y servicios que le provee el gobierno.

Si en Costa Rica se logra comunicar de manera clara la forma en que se invierten los recursos y los ciudadanos pueden ver los resultados de cumplir con sus obligaciones tributarias, el pensamiento de “no pago mis tributos porque se roban el dinero, “no sería una excusa y más bien las personas al ver la forma en que son invertidos los recursos van a desarrollar una conciencia tributaria basada en donde ellos dan, pero también reciben.

Pregunta N°12

¿En qué falla el Ministerio de Hacienda, a la hora de desarrollar los diferentes planes referentes a la recaudación de impuestos?

Los entrevistados respondieron de manera muy similar en el desarrollo de las entrevistas, y concuerdan en que las principales fallas del Ministerio de Hacienda son las siguientes:

- Falta de personal.
- Falta de publicidad para realizar los comunicados.
- Mala comunicación con el contribuyente.
- Estructura del funcionamiento de la Administración Tributaria.

En referencia a la falta de personal, queda en evidencia gracias a las preguntas anteriores que es un factor clave debido a que el Ministerio de Hacienda no cuenta con el personal necesario para poder atender todos los planes y procedimientos que se desean, por eso, las cargas laborales son tan fuertes y ha propiciado a que muchos funcionarios públicos decidan terminar su relación laboral y cambiar a otra institución, ya sea pública o privada.

Además, hablando específicamente en términos salariales, un profesional promedio gana aproximadamente entre ₡200.000 y ₡500.000 colones más en el sector privado que en el público, razón por la cual muchos colaboradores buscan una nueva relación laboral y la plaza vacante que resulta, dura mucho tiempo en sustituida, producto de la ineficiencia del Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda, que tiene procesos de

reclutamiento muy lentos y esto ocasiona que los demás funcionarios del departamento deben de asumir la carga laboral extra, para poder seguir con el funcionamiento del departamento.

La falta de promoción por parte del Ministerio de Hacienda en referencia a comunicados, charlas, capacitaciones y demás es sumamente evidente y por ende es una de las principales oportunidades de mejora que debe de hacer lo antes posible el Ministerio de Hacienda para tener un mayor alcance, una comunicación más asertiva con el ciudadano y mejorar la relación que tiene el Estado con la población en términos de cercanía y comunicación, referente a informes y demás asuntos de importancia, para que los ciudadanos vean con transparencia y claridad cómo se invierten los recursos.

La estructura de la Administración Tributaria tiene un problema debido a que su funcionamiento es limitado y no se permiten ubicar los recursos en los lugares donde más apoyo necesitan y esto es producto de la burocracia. Actualmente, la estructura de la Administración Tributaria está dividida por sectores, Alajuela, Cartago, Heredia, San José-Este, San José-Oeste, Puntarenas, Limón y Guanacaste.

Existen Administraciones Tributarias más pequeñas que otras, sin embargo deben atender un volumen de casos muy alto, la jurisdicción le imposibilita a funcionarios de otras administraciones tributaria apoyar a las administraciones que necesiten ayuda para atender todos los casos o procesos por falta de personal, debido a que la jurisdicción dice que los funcionarios públicos están para atender única y exclusivamente al territorio que le compete la Administración Tributaria a la que pertenece.

Esta situación dificulta el accionar de la Administración Tributaria debido a que prohíbe el apoyo de administraciones más grandes, con más recursos, ayudarles a administraciones más pequeñas, asignando recursos para que estas puedan apalancarse y hacer un trabajo más efectivo, asignando recursos de otras áreas que pueden reducirse momentáneamente mientras se da soporte a otra que se encuentra saturada, con la intención de solucionarle al contribuyente su situación lo antes posible y brindar un mejor servicio priorizando procesos (esto debido a que en todos los sectores el personal está limitado y en lugar de sobrar personal, hace falta).

Pregunta #13

¿Cuáles son los primeros movimientos que debe de realizar el Ministerio de Hacienda para mejorar la recaudación de impuestos?

Dentro de las principales respuestas de los entrevistados destacan:

- Automatización de procesos.
- Herramientas para el análisis de datos.
- Sistemas integrados con mejores tecnologías.
- Mejorar la comunicación con la población.
- Desarrollar planes basados en experiencia de profesionales de campo y no en el pensamiento de profesionales de escritorio.

Específicamente hablando de los primeros tres puntos (automatización de procesos, herramientas para el análisis de datos y sistemas integrados con mejores tecnologías), se espera que el proyecto Hacienda Digital para el Bicentenario traiga consigo las mejoras esperadas, en virtud de las necesidades que tienen tanto los funcionarios públicos como los contribuyentes.

Lo anterior implica que los procesos sean más rápidos, más eficientes, que le permitan a los contribuyentes responder a sus obligaciones tributarias de una forma más rápida, más sencilla y con un grado de error menor al de la actualidad, basándose en una revisión previa de los comprobantes electrónicos, tanto de ventas como de compras para determinar mediante una declaración pre-llenada, una declaración de impuestos con montos reales y correctos, asimismo ligar las bases de datos al Registro Civil, para que todos los valores utilizados en las declaraciones correspondan a lo que el obligado tributario tiene en realidad y se minimice el grado de error.

Además, proveer de herramientas para la gestión y análisis de datos a los gestores y supervisores tributarios, con la intención de poder depurar los casos para iniciar procesos contra los contribuyentes que según un nivel de riesgo tienen un índice muy elevado, correspondiente al pago de infracciones e iniciar con los que tienen las mayores deudas, primero antes de iniciar con los casos que no van a generar tantos tributos para el Gobierno.

Sin duda alguna se debe mejorar la comunicación del Ministerio de Hacienda para con la población, una opción puede ser apoyarse en las redes sociales, invertir en publicidad, utilizar a los colegios profesionales, universidades, colegios y escuelas para que sirvan como intermediarios entre el Estado y los ciudadanos, para divulgar asuntos de interés, dependiendo de los sectores, en función de realizar campañas informativas, charlas, capacitaciones y a partir de las herramientas digitales mejorar el alcance del fomento de la cultura tributaria.

Por otra parte, muchas quejas de los funcionarios públicos con respecto a los planes operativos y de presencia tributaria es debido a que los altos mandos solicitan un tipo de trabajo, que cuando se va a realizar en el campo no se puede efectuar de esa forma, o no es del todo efectivo, debido a que los encargados de desarrollar los planes no conocen el mercado, como funciona y como proceden los funcionarios públicos, por ello es que afirman que si los planes se desarrollaran en conjunto, profesionales de altos mandos con profesionales de campo, se podrían idear estrategias para nuevos planes, que vayan en relación al objetivo del plan, pero que sus acciones sean correspondientes a la realidad que viven los funcionarios públicos en la práctica.

Un ejemplo de ello según el entrevistado #14, es que en muchos casos los profesionales salen a la calle porque el procedimiento dicta que debe de ser así, sin embargo, las direcciones son completamente inválidas, y los funcionarios deben de visitar una dirección a pesar de que esta sea por ejemplo “San José, Vásquez de Coronado”. En la cual no existe ningún punto de referencia, además del cantón que debe de visitarse.

Esto debido a que tiene de quedar en la bitácora que se realizó la visita el día y la hora a pesar de que de antemano se daba por hecho de que se iba a perder el tiempo de los dos funcionarios que se dirigieron a la dirección, además de los recursos invertidos para una diligencia que desde un inicio se da por un hecho que es innecesaria, pero que el procedimiento dicta que debe de realizarse.

Muchos planes operativos y de presencia tributaria tienen problemas similares al anterior, el objetivo principal de los procesos es correcto, sin embargo la forma de llevarse a cabo los procesos no es el mismo debido a que la diferencia entre lo que se quiere realizar y

lo que en realidad se puede hacer en muy amplia y los funcionarios de campo deben buscar una forma de apegarse a lo solicitado a pesar de que sea ineficiente.

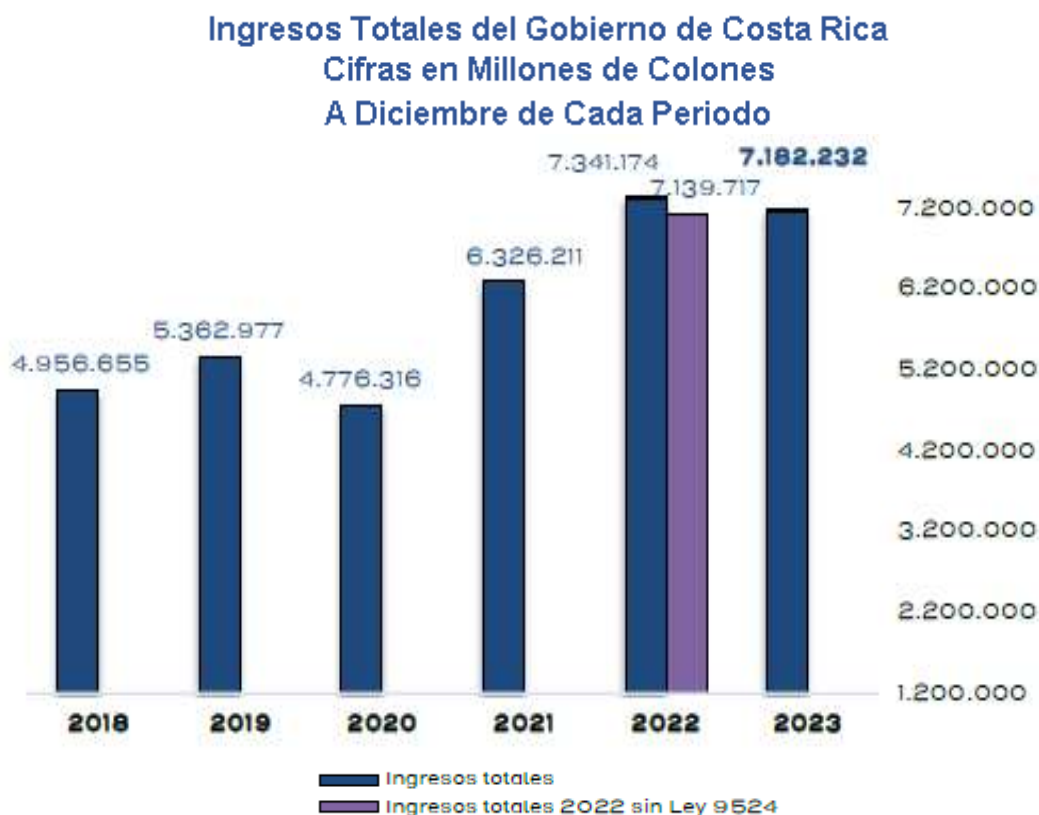
Análisis de Cifras Fiscales

A continuación, se analizarán los resultados de los informes de las cifras fiscales que comparte el Ministerio de Hacienda en referencia a los ingresos, gastos y demás razones financieras con la intención de determinar la eficiencia de la recaudación de impuestos y de esta manera poder averiguar si ha habido déficit o superávit, al mismo tiempo ver como se ha ido comportando la estructura de la recaudación de impuestos de Costa Rica en los últimos años, con la intención de estudiar el impacto que ha generado la implementación de los nuevos planes y herramientas que ha puesto en marcha el Ministerio de Hacienda.

Ingresos

Ingresos Totales

Las cifras con los ingresos totales correspondientes al año 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 para el Gobierno de Costa Rica en millones de colones son los siguientes:



Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023.

En el gráfico anterior se puede observar cómo se han comportado los ingresos totales del Gobierno de Costa Rica. Para el año 2018 se registró un monto correspondiente a ingresos totales por ₡4.956.655 millones de colones y para el año 2019 la suma de ₡5.362.977 millones de colones. Esto evidencia que el año 2019 tuvo un aumento en los ingresos tributarios por ₡406.322 millones de colones correspondiente al 7.58%.

Al mismo tiempo, se puede ver que la recesión económica que generó el Covid-19 impactó en los ingresos totales del país para el año 2020, de manera directa provocando un retroceso en los esfuerzos que había venido haciendo el Ministerio de Hacienda por mejorar la recaudación de impuestos y contribuir al gasto público, sin embargo, a pesar de la crisis económica el país logró recaudar un total de ingresos de ₡4.776.316 millones de colones. Para el año 2020 hubo una disminución en los ingresos totales por un monto de -₡586.661 millones de colones en relación al año anterior lo que significa una disminución porcentual de -12.28%.

Para el año 2021 la economía empezó a estabilizarse y a pesar de que la recesión económica que generó el Covid-19 era muy reciente, el país adoptó nuevas estrategias y metodologías para poder salir adelante, y punto clave para ello fue la cuarta revolución industrial y todos los avances tecnológicos que se iniciaron a implementar tanto en el Gobierno como en la industria, que trajeron muchos beneficios para el país en general. Nuevos mercados se abrieron y muchas personas y empresas aprovecharon la oportunidad para emprender su negocio, dándole al país la oportunidad de incrementar los ingresos totales por un monto de ₡6.326.211 millones de colones.

Producto de los cambios en el enfoque de los procesos y la inclusión de la tecnología por parte del Ministerio de Hacienda, este aumentó su eficiencia y tuvo un incremento pasando de 4.776.316 millones de colones en el 2020, a ₡6.326.211 millones de colones para el año 2021, lo que corresponde a un incremento de ₡1.549.895 millones de colones que representa un incremento del 24.5%, ratificando que la tecnología y su implementación es necesaria para realizar una recaudación de impuestos más eficiente, acercándose por primera vez en muchos años a casi obtener un superávit con respecto al gasto público y a la gestión de la deuda..

En el año 2022 el Gobierno de Costa Rica se dio cuenta de que el apoyo tecnológico estaba siendo muy eficiente, que invertir en tecnología iba a ayudar a que los funcionarios públicos desarrollaran sus funciones de una forma más eficiente y por ende iban a mejorar sus utilidades, por esta razón siguió con la misma mentalidad que el año anterior y para el año 2022 se logró un ingreso total de ₡7.3413174 millones de colones, un incremento en los ingresos con respecto al año anterior por ₡1.014.963 millones de colones que corresponden a un incremento de un 13.83%.

Producto del esfuerzo que realizó el Ministerio de Hacienda y todo el sector público en general, apoyado de los contribuyentes que responden a sus obligaciones tributarias, por primera vez en muchos años el Gobierno de Costa Rica alcanzó el superávit financiero para el periodo fiscal del año 2022, debido a que los ingresos fueron mayores que el gasto público, y la gestión de la deuda después de muchos años intentando lograr dicha hazaña.

Sin duda alguna, la implementación de la tecnología, el cambio en el enfoque de los procesos y priorización de objetivos fueron puntos clave para que el Gobierno de Costa Rica alcanzara el superávit financiero, y al mismo tiempo para que la misma fórmula se repita en el año siguiente para seguir con resultados positivos.

Para el periodo 2023, el objetivo principal de lograr por segunda vez el superávit financiero fue un éxito, debido a que se lograron un total de ingresos de ₡7.182.232 millones de colones. Sin embargo, a pesar de que hubo superávit, se dio una disminución de -₡158.942 millones de colones con respecto al año 2022, y una disminución de los ingresos totales de un -2.21%.

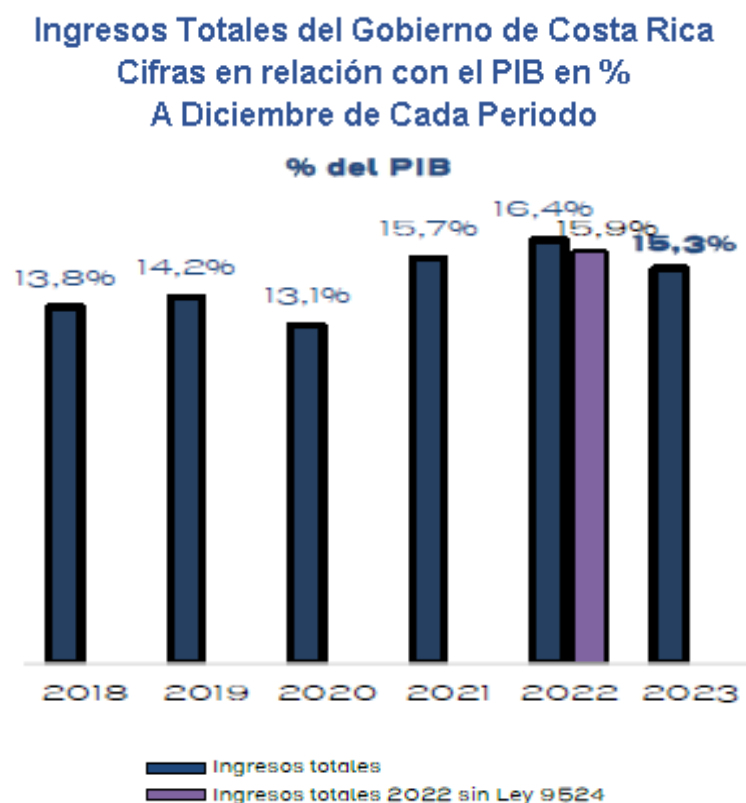
El consolidado de las cifras fiscales se puede evidenciar en el siguiente cuadro comparativo:

Gobierno Central Ingresos Totales Cifras en Millones de Colones A Diciembre de Cada Año			
Año	Ingreso	Variación Moneraria	Variación Porcentual
2018	4 956 655		
2019	5 362 977	406 322	7,58%
2020	4 776 316	- 586 661	-12,28%
2021	6 326 211	1 549 895	24,50%
2022	7 341 174	1 014 963	13,83%
2023	7 182 232	- 158 942	-2,21%

Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Hacienda.

Ingresos en relación con el Producto Interno Bruto (PIB)

A continuación, se expondrá un gráfico con la intención de que se pueda analizar la relación de los ingresos totales para los años 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 con el Producto Interno Bruto para cada año correspondiente:



Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023.

En el gráfico anterior se puede observar como el Producto Interno Bruto (PIB) se ha comportado a partir del año 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023. Específicamente para el año 2018 los ingresos totales en relación con el PIB alcanzaron un 13.8%, para el año siguiente, el año 2019 los ingresos en relación con el PIB alcanzaron un 14.2%, lo que significó un incremento de un 0.6%.

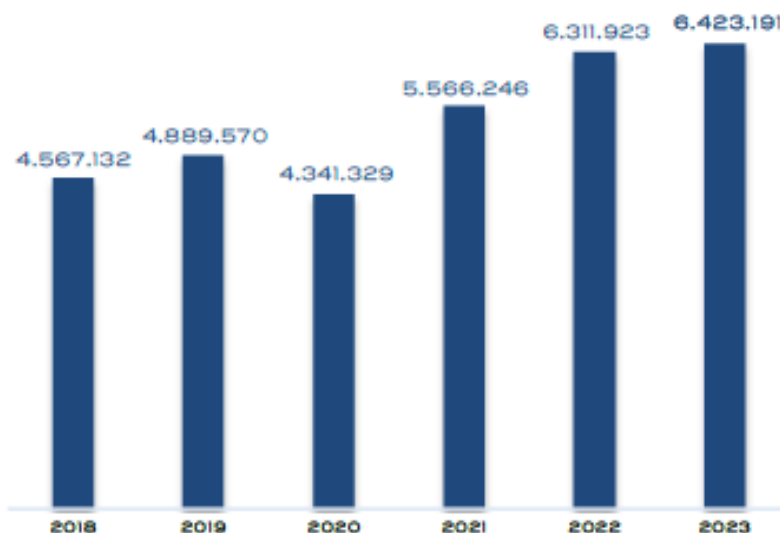
Para el año 2020, los ingresos en relación con el producto interno bruto alcanzaron un total de 13.1%, lo que significó una disminución de 1.1% en relación con el año 2019. Dicho retroceso obedece a que la crisis económica generada por el Covid-19 impactó la economía mundial, por consiguiente, el país entró en una recesión económica que afectó en gran medida los ingresos del país.

Por otra parte, para el año 2021 la economía se empezó a estabilizar y los ingresos en relación con el PIB experimentaron un aumento significativo de un 2.6% en relación con el año anterior, alcanzando un total de 15.7%. Para el año 2022 se mantuvieron los buenos resultados y producto de ello, los ingresos en relación con el PIB alcanzaron un total de 16.4%, lo que significa un aumento de 0.7% con respecto al año 2021. Lastimosamente, para el año 2023 los ingresos en relación con el PIB redujeron a 15.3%, lo que significa una reducción de un 1.1% en relación con el año 2022.

Ingresos Tributarios

Los ingresos tributarios según las cifras fiscales del Gobierno Central que dicta el Ministerio de Hacienda para el año 2023, alcanzaron un total de ₡6.423.191 millones de colones, lo que significan un 13.6% del Producto Interno Bruto (PIB). A continuación, se mostrará un gráfico con los ingresos tributarios que ha recaudado el Gobierno de Costa Rica en el año 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 para su respectivo análisis.

Ingresos Tributarios del Gobierno de Costa Rica
Cifras en Millones de Colones
A Diciembre de Cada Periodo



Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023

En el gráfico anterior se puede observar que los ingresos tributarios para el año 2018 correspondieron a ₡4.657.132 millones de colones, para el año siguiente, en el 2019 los ingresos tributarios correspondieron a ₡4.889.570 millones de colones, lo que significa que tuvieron un incremento de ₡322.438 millones de colones, representado por un aumento de 6.59%.

Para el año 2020, producto de la recesión económica generada por el Covid-19, los ingresos tributarios se redujeron en ₡4.341.329 millones de colones, una diferencia de - ₡548.241 millones de colones en relación con el año anterior, para una reducción del 12.63% a diciembre del año 2020. La pandemia generada por el Covid-19 provocó un retroceso en los esfuerzos que estaba realizando el Ministerio de Hacienda referente a la recaudación de impuestos.

Para el año 2021, se modificaron diferentes procesos en función de aprovechar más la tecnología, la Administración Tributaria inició a implementar el teletrabajo con mayor efectividad y los procedimientos cada vez empezaron a ser más eficientes, se puede decir que la recesión económica fue el propulsor de un cambio en la mentalidad de la Administración Tributaria, esto dio como producto una recaudación de impuestos tributarios de ₡5.566.240

millones de colones, un aumento de 1.224.911 millones de colones en relación al año anterior con un incremento de un 22.01% .

Para el año 2022 los esfuerzos del Ministerio de Hacienda en conjunto con la Administración Tributaria dieron muchos frutos y es que debido a las nuevas metodologías de trabajo, la implementación de la tecnología para apoyar a los funcionarios públicos y el apoyo de la ciudadanía en responder a sus obligaciones tributarias, se logró una recaudación de ingresos tributarios de ₡6.311.923 millones de colones, una diferencia monetaria de 745.683 millones de colones con referencia al año anterior, lo que corresponde a un incremento del 11.81%, Punto sumamente importante por considerar, debido a que fue clave para lograr el superávit financiero por primera vez luego de muchos años.

En el año 2023 se la Administración Tributaria utilizó una metodología similar a la del año 2022, centrando los planes operativos en gestiones masivas de cobro con la intención de recaudar la mayor cantidad de tributos que estaban próximos a prescribir, como resultado de dichos esfuerzos, para el año 2023 se alcanzó la cifra de ₡6.423.191 millones de colones, hubo un incremento en la recaudación de impuestos de 1.73%, lo que corresponde a un aumento de ₡111.268 millones de colones con respecto al año 2022.

Producto del arduo trabajo que realizó el Ministerio de Hacienda con la Administración Tributaria y la cooperación de los contribuyentes, se logró por segundo año consecutivo el superávit en las cifras fiscales, dato sumamente relevante y que aún tiene muchas oportunidades de mejora, debido a que la Administración Aduanera está a la espera de la implementación del proyecto Hacienda Digital, que trae consigo la implementación de herramientas tecnológicas más eficientes que se espera propicien a una mejora en la recaudación de impuestos.

A continuación, se expone un cuadro comparativo con la información correspondiente a las cifras fiscales correspondientes a los ingresos tributarios del año 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.

Ingresos Tributarios del Gobierno de Costa Rica
Cifras en Millones de Colones
A Diciembre de Cada Periodo

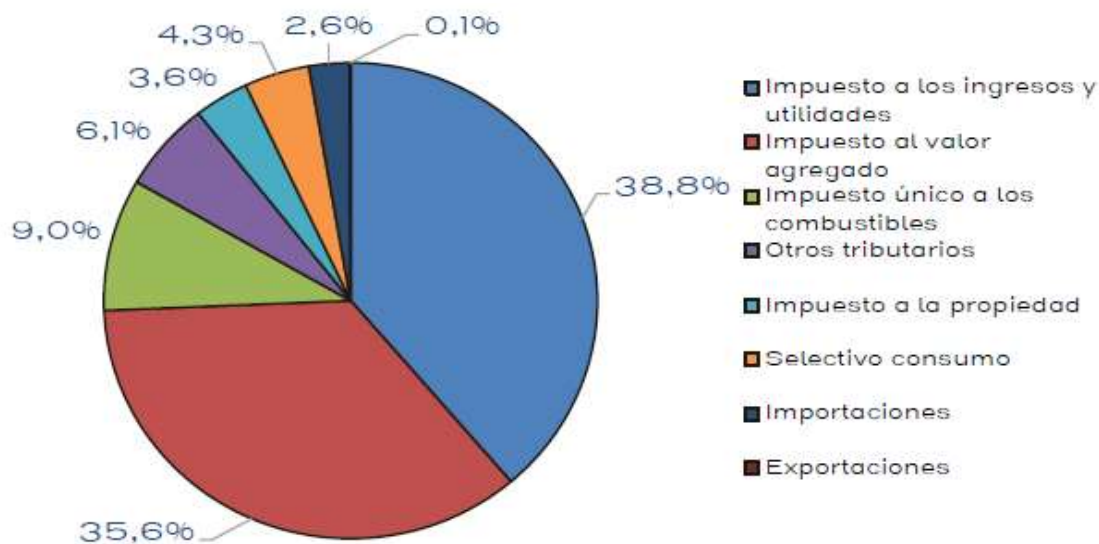
Gobierno Central Ingresos Tributarios Cifras en Millones de Colones A Diciembre de Cada Año			
Año	Ingreso	Variación Moneraria	Variación Porcentual
2018	4 567 132		
2019	4 889 570	322 438	6,59%
2020	4 341 329	- 548 241	-12,63%
2021	5 566 240	1 224 911	22,01%
2022	6 311 923	745 683	11,81%
2023	6 423 191	111 268	1,73%

Nota: Elaboración propia con datos del Ministerio de Hacienda.

Distribución de los Ingresos Tributarios

Los ingresos tributarios corresponden a la mayor parte de los ingresos del país, a continuación, se muestra un gráfico con la distribución del ingreso tributario con la intención de analizar e interpretar la información referente a la recaudación de impuestos que realizó el Ministerio de Hacienda para el año 2023.

Ingresos Tributarios del Gobierno de Costa Rica
Porcentaje por Impuesto
Periodo 2023



Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023

Como se puede observar en el gráfico anterior, la mayor parte de los ingresos tributarios corresponde al Impuesto a los Ingresos y Utilidades mejor conocido como Impuesto a la Renta (ISR) con un 38.8%, seguido del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A) con un 35.5%, siendo estos dos los principales ingresos del país con un aporte entre ambos del 74.4% del total del ingreso tributario.

En tercer lugar, con respecto a la incidencia en los ingresos tributarios con un 9.0% se encuentra el Impuesto Único a los Combustibles, seguido del conjunto de “Otros Ingresos Tributarios” que de manera individual suman menos del 1% de los ingresos tributarios, pero que en conjunto alcanzan un total del 6.1% de los tributos.

En quinto y sexto lugar están el Impuesto al Selectivo Consumo y el Impuesto a la Propiedad respectivamente con un 4.3% y 3.6% del total de los ingresos tributarios. Finalmente se ubican los Impuestos a las Importaciones y a las Exportaciones, con un aporte del 2.6% las Importaciones y un 1% las Exportaciones concluyendo de esta manera la composición de la estructura tributaria y la influencia de los principales impuestos que recauda el Gobierno Central.

A continuación, se puede observar un cuadro comparativo con el resumen de los ingresos tributarios y las tasas de variación del periodo 2022 y 2023:

**Cifras en millones de colones y tasa de variación
A diciembre de cada año**

Rubros	2022	2023	Tasa de Variación 23/22
Ingresos tributarios	6.311.923	6.423.191	1,8%
Impuesto a los ingresos y utilidades	2.432.640	2.489.183	2,3%
Ingresos y utilidades a Personas Físicas	705.162	685.984	-2,7%
Ingresos y utilidades a Personas Jurídicas	1.482.667	1.579.123	6,5%
Remesas al exterior	244.810	224.076	-8,5%
Impuestos a la propiedad	218.040	230.708	5,8%
Importaciones	171.134	169.215	-1,1%
Exportaciones	4.842	5.398	11,5%
Impuesto al Valor Agregado	2.193.160	2.285.858	4,2%
Interno	1.353.039	1.429.710	5,7%
Aduanas	840.121	856.148	1,9%
Selectivo de Consumo	217.311	274.395	26,3%
Otros indirectos	898.705	968.435	7,8%
Impuesto único a los combustibles	530.195	576.175	8,7%
Otros Ingresos tributarios diversos internos	518	0	
Otros Ingresos tributarios diversos aduanas	175.574	0	-100,0%

Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023.

Analizando el cuadro anterior se puede evidenciar que para el año 2023 los ingresos tributarios fueron de ₡6.423.191 millones de colones, mientras que para el año 2022 ₡6.311.923 millones de colones se obtuvo un incremento en los ingresos tributarios de ₡111.268 millones de colones, lo cual corresponde a una tasa de variación de 1.8%.

Sin embargo, dicho incremento no fue tan elevado como se esperaba en relación con lo ocurrido el periodo 2022, esto corresponde a que hubo una desaceleración en la recaudación de impuestos producto del poco personal para trabajar y la gran demanda laboral que existe en la Administración Tributaria para poder solventar los problemas e inconsistencias de los contribuyentes de una manera más eficiente.

En relación con el año 2022, el periodo 2023 se comportó de manera muy similar debido a que los ingresos tributarios se mantuvieron de cierta manera en cifras muy similares, como prueba de esto se pueden analizar las cifras de los ingresos provenientes de los principales impuestos.

En primera instancia, el impuesto que más ingresos le deja al país es el Impuesto a los Ingresos y Utilidades, popularmente conocido como el Impuesto a la Renta (ISR), para el año 2022 su recaudación fue de ₡2.432.640 millones de colones, mientras que para el periodo 2023 la suma ascendió a ₡2.489.183 millones de colones, una diferencia exacta de ₡56.543 millones de colones que difieren a una tasa de variación porcentual correspondiente al 2.3%.

El Impuesto a la Renta (ISR) se divide en tres componentes, el primero corresponde a el impuesto que pagan las personas físicas, el segundo al impuesto que cancelan las personas jurídicas y en tercer lugar las remesas del exterior. Partiendo de que se conocen los tres componentes del impuesto a los ingresos y utilidades, se puede analizar su comportamiento para el periodo 2022 y 2023.

Para el año 2022, el impuesto a las utilidades recaudado correspondiente a las personas físicas, correspondió a la cifra de ₡705.162 millones de colones, mientras que para el año 2023 este mismo rubro decreció a ₡685.984 millones de colones, generando una diferencia de -₡19.178 millones de colones, cuya tasa de variación negativa fue de -2.7%. Esto debido a que la recaudación de dicho rubro fue menor que el periodo anterior.

En el caso del impuesto a las utilidades que corresponde a las personas jurídicas, hubo un incremento sumamente importante debido a que para el año 2022 la recaudación de dicho rubro alcanzó la cifra de ₡1.482.667 millones de colones, mientras que para el periodo 2023, ésta ascendió a 2.489.183, generando un incremento de ₡1.006.516 millones de colones cuya tasa de variación positiva asciende a 6.5%.

Para las remesas en el exterior, en el año 2022 la recaudación del impuesto alcanzó la suma de ₡244.810 millones de colones, mientras que para el año 2023 ésta tuvo una reducción a ₡224.076 millones de colones, lo que significó una reducción de -₡20.743 millones de colones, representados por una tasa de variación del -8.5%. En resumen, el impuesto recaudado gracias a las personas jurídicas ha ido en aumento, sin embargo, las personas físicas y remesas al exterior han ido a la baja.

Para el caso del Impuesto a la Propiedad, se registra que para el año 2022 este obtuvo un valor total en millones de colones de ₡218.040, mientras que para el periodo 2023 se presentó un aumento a ₡230.708 millones de colones, una diferencia de ₡12.668 millones de colones, lo que representó una tasa de variación porcentual del 5.8% con respecto al año anterior.

El Impuesto al Valor Agregado (I.V.A) tuvo el segundo lugar en los mayores ingresos tributarios, con la cifra de ₡2.193.160 millones de colones para el año 2022 y ₡2.285.858 millones de colones para el año 2023, generando una diferencia de ₡92.698 millones de colones y una tasa de variación del 4.2%.

Por otra parte, el Impuesto al Selectivo Consumo tuvo un importante aumento para el 2023 con relación al año anterior. Para el 2022 la recaudación del Impuesto al Selectivo Consumo tuvo un monto de ₡217.311 millones de colones, mientras que para el año 2023 esta cifra ascendió a ₡274.395 millones de colones, aumentando en una tasa de variación porcentual del 26.3%, siendo el impuesto que más aumentó en proporción a su tasa de variación porcentual.

Para el periodo 2022 las importaciones correspondieron a un monto de ₡171.134 millones de colones, mientras que para el año 2023 este monto disminuyó en una tasa de variación porcentual correspondiente a -1.1%, dicha razón se debe a que los ingresos de este

apartado se vieron reducidos por un monto de ₡169.215, con una diferencia negativa de ₡1.919 millones de colones.

En el caso de las exportaciones, para el año 2022 se alcanzó la cifra de ₡4.842 millones de colones, mientras que para el año 2023 esta cifra aumento a ₡5.398 millones de colones, lo que significó un incremento de ₡556 millones de colones correspondientes a una tasa de variación del 11.5%.

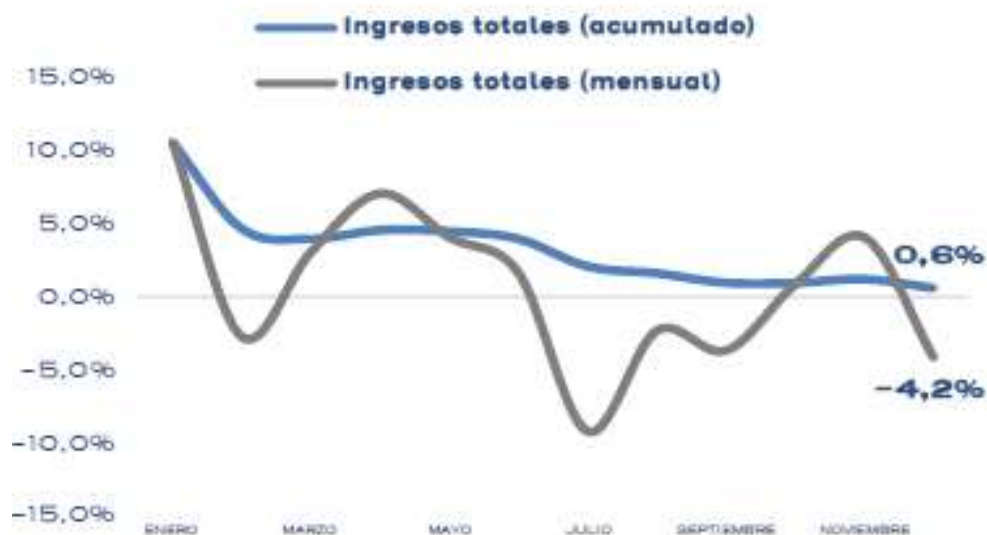
Comportamiento de los ingresos totales en el en el periodo fiscal 2023

Los impuestos son sumamente necesarios para poder costear todas las erogaciones que realiza el Estado, los plazos para presentar las declaraciones de impuestos y realizar el respectivo pago de las mismas, corresponde a una fórmula que sirve para que el Gobierno tenga liquidez a lo largo del periodo fiscal, que pueda cumplir con sus obligaciones monetarias.

Por esta razón es de suma importancia que el Gobierno realice la captación de los ingresos en las fechas y plazos establecidos y por ende la importancia de que los contribuyentes realicen el pago de sus impuestos en los plazos establecidos, ya que el gobierno cuenta con ese dinero para desarrollar sus operaciones, y si el dinero no está en ese momento va a existir un déficit financiero que a pesar de que en el futuro se perciba, se debieron incurrir en gastos extraordinarios para poder financiar el dinero faltante.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo con la intención de analizar la forma en que el Gobierno de Costa Rica realiza la captación de impuestos a lo largo del periodo fiscal, en esta ocasión para el año 2023, mediante la tasa de variación mensual y acumulada de enero a diciembre.

Gobierno Central
Tasa de Variación de los Ingresos Mensuales y Acumulado
De Enero a Diciembre 2023



Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023.

En el gráfico anterior se puede observar los ingresos totales del Gobierno de Costa Rica, al mismo tiempo se puede apreciar que los ingresos totales acumulados tienen tendencia a la baja, sin embargo, su disminución a excepción del primer trimestre del año es muy fuerte, su decrecimiento es progresivo en el paso del tiempo. Para el mes de enero los ingresos totales alcanzaron una tasa de variación del 10%, mientras que para el final del periodo fiscal en el mes de diciembre esta cifra decayó al 0.6%.

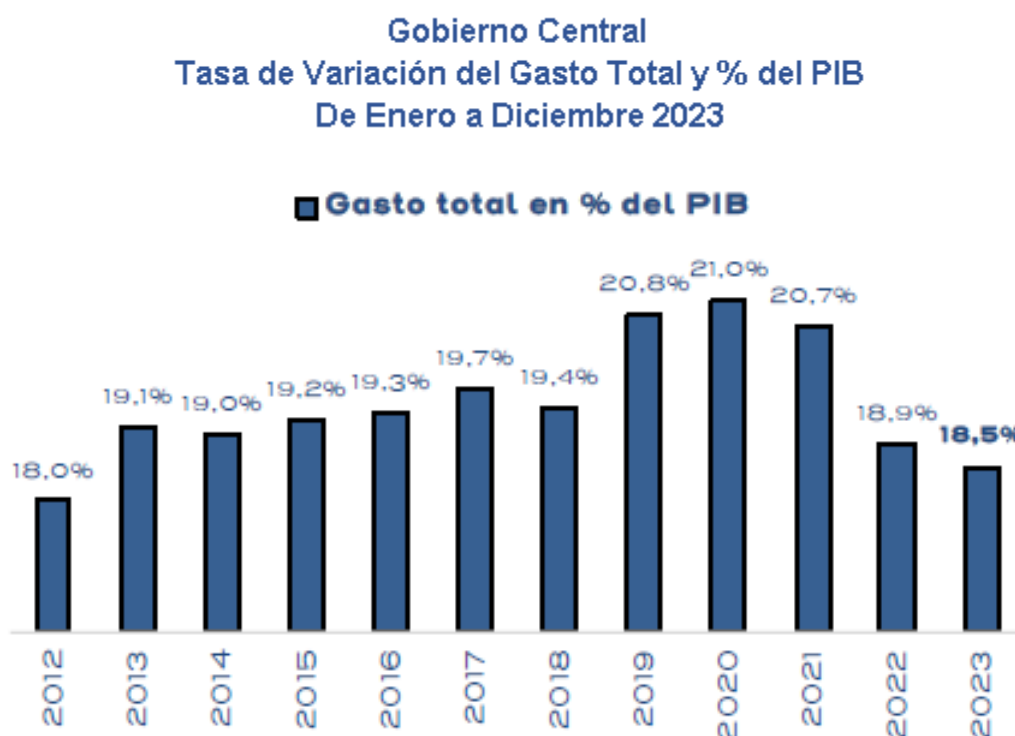
En el caso de los ingresos mensuales se puede decir que estos responden al comportamiento del calendario tributario, debido a que el plazo para presentar declaraciones de impuestos por parte de los contribuyentes, se evidencia que son las fechas que tienen mayores ingresos, ejemplo de esto es el mes de mayo y marzo con los pagos del impuesto a la renta, así como en el mes de setiembre y noviembre con los pagos parciales del impuesto a la renta que realizan los contribuyentes.

La razón de que en el mes de enero los ingresos mensuales hayan tenido un incremento tan significativo, corresponde a que los contribuyentes deben de presentar y pagar lo correspondiente a las declaraciones de Impuesto al Valor Agregado y producto del

incremento de la temporada alta, sus ventas aumentan en gran medida, es por esta razón que los ingresos mensuales tienen una tasa de variación del 10% al inicio del periodo, fluctúa en gran medida a lo largo del periodo fiscal y finalmente decae hasta un -4.2%.

Gastos del Gobierno Central

Según las cifras fiscales del Ministerio de Hacienda, el gasto total para el periodo 2023 alcanzó la suma de ₡8.714.351 millones de colones, lo que corresponde al 18.5% del producto interno bruto para este mismo periodo. Con respecto al año anterior, esta cifra creció en un 0.3%, debido a que para el 2022 el monto total de los gastos fue de ₡8.457.926 millones de colones, correspondiente al 18.9% del PIB para ese periodo.



Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023.

En el gráfico anterior se puede observar como se ha comportado el gasto público en relación con el Producto Interno Bruto (PIB). A partir del año 2013 se ha presentado un incremento en el gasto público, sin embargo, fue hasta el año 2019 y 2020 que este se disparó y alcanzó cifras sumamente elevadas.

Para el año 2020 el impacto de la recesión económica y la crisis provocada por el Covid-19, fue el inicio de un cambio en la estructura de la gestión del gasto en el Gobierno central y es que fue a partir de este momento en que las Instituciones Públicas empezaron a verse limitadas de recursos e iniciaron a trabajar con menos recursos que los que habían antes, maximizando una eficiencia en el uso de los recursos disponibles y dejando en claro que se podían reducir en gran medida muchos materiales, recursos, entre otras cosas.

Por consiguiente, para el año 2021 empezaron a verse cambios muy importantes en cuanto a la gestión del gasto público, como consecuencia este se vio reflejado en los gastos totales y evidenciaron una baja en el gasto público de un 0.3% del PIB para el año 2021. Luego, para el año 2022, producto del esfuerzo del antiguo gobierno en conjunto con el Gobierno que estaba entrando a la presidencia, se logró reducir el gasto público en un 19.8%, lo que corresponde a una reducción del 1.8% del PIB.

Siguiendo la misma metodología, el Gobierno de Costa Rica siguió implementando las estrategias utilizadas en el 2022 que trajeron muy buenos resultados, en el periodo 2023 con la intención de seguir reduciendo el gasto público, lo que resultó en una reducción del 0.4% en comparación al año anterior. Sin duda alguna el Gobierno de Costa Rica ha intentado reducir los costos de operación, reducir el gasto público y mejorar la recaudación de impuestos, es por esta razón que los buenos resultados respaldan el accionar del Ministerio de Hacienda.

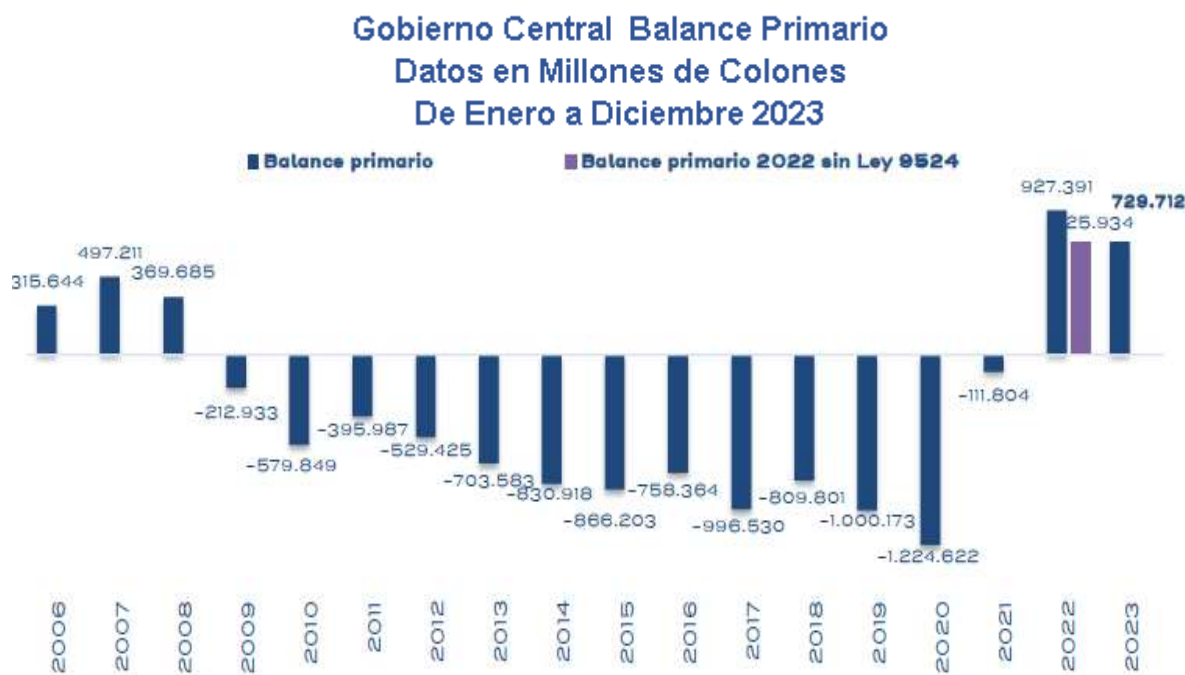
Resultados del balance primario y financiero a diciembre 2023

Según las cifras del Ministerio de Hacienda, para el periodo 2023 los ingresos totales alcanzaron la suma de ₡7.182.232 millones de colones, lo cual representa un 15.3% del PIB del periodo, mientras que los gastos totales llegaron a la cifra de ₡6.452.520 millones de colones con una tasa de variación del 13.7% del PIB.

En relación con lo anterior se puede afirmar que el Gobierno de Costa Rica, por segunda vez consecutiva alcanza el superávit primario. El monto del superávit corresponde a ₡729.712 millones de colones, lo que representa un 1.6% del PIB del periodo 2023, lo que significa que el trabajo del Ministerio de Hacienda ha venido mejorando con el paso del

tiempo, y que los resultados de los planes en función de recaudar impuestos están dando frutos.

Con la intención de realizar un análisis del balance primario del Gobierno de Costa Rica, se expone el siguiente gráfico que brinda información y datos desde el año 2006 hasta el año 2023 con la intención de analizar e interpretar el comportamiento del balance primario, al final de cada periodo fiscal.



Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023.

Analizando la información del gráfico anterior, se puede observar como el Gobierno de Costa Rica tenía más de 10 años de no alcanzar el superávit primario. Después de la depresión causada por la crisis económica del año 2008 prácticamente el país se estancó en un déficit que aumentaba año tras año.

Sin embargo, otra recesión económica, esta vez causada por el Covid-19 en el año 2020 marcó un nuevo rumbo en la economía costarricense y es que a diferencia de la crisis económica del año 2008, que complicó la liquidez del Gobierno de Costa Rica, producto de las herramientas y tecnología que trajo la cuarta revolución industrial, el país se apalancó de las debilidades e inició a fortalecerse a raíz de una crisis económica.

Por consiguiente, para el año 2021 el déficit financiero se ve reducido en ₡1.112.818 millones de colones pasando de -₡1.224.622 millones de colones en el año 2020 a -₡111804 millones de colones para el año 2021, un cambio sumamente radical que dejaba abrumados al país, debido a que las consecuencias de la pandemia del Covid-19 obligaron a los altos mandos del país a tomar decisiones que al final de cuentas estuvieron acertadas, y ayudaron en gran medida al desarrollo económico del país, proyectando resultados positivos para el año siguiente.

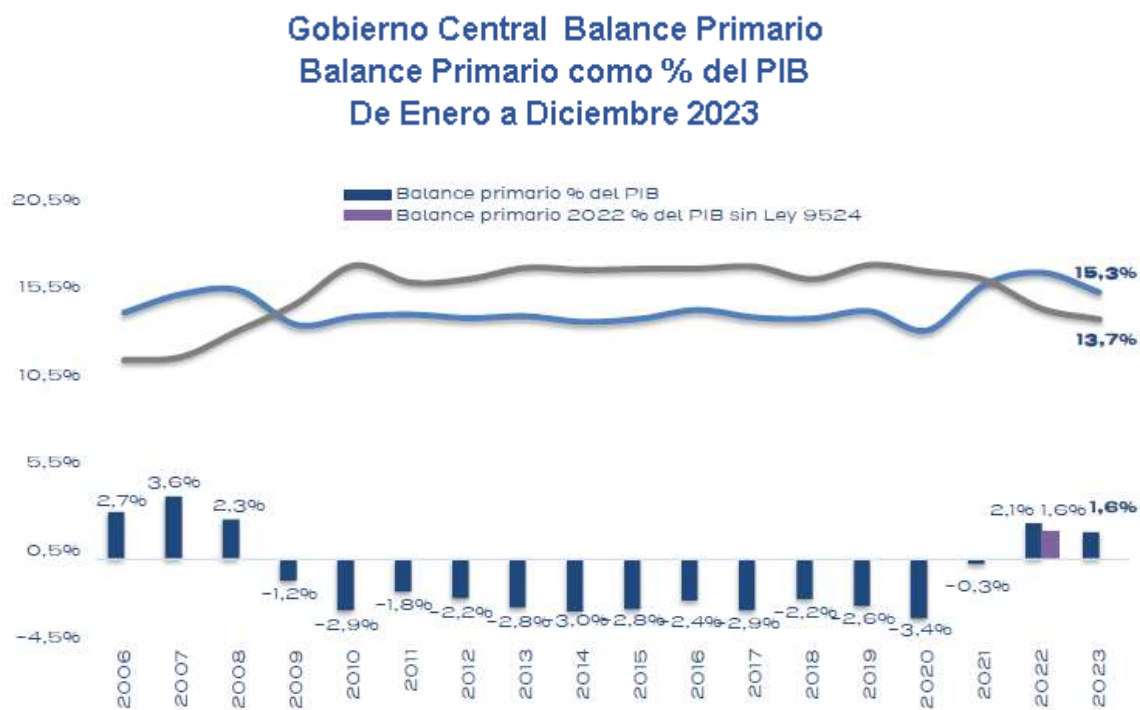
De esta manera, siguiendo el mismo rumbo del año 2021, para el año 2022 el Gobierno de Costa Rica apuntó enfocar sus prioridades e iniciar a partir de ellas, a mejorar la recaudación de impuestos, controlar el gasto público y desarrollar proyectos en función de un desarrollo económico del país, orientado al comercio y a aprovechar la fortaleza de Costa Rica para poder sacar ventaja, tanto de los recursos naturales como de la mano de obra calificada del país.

Con todos los esfuerzos que realizó el Gobierno de Costa Rica y el apoyo de los ciudadanos por primera vez desde el año 2008, el país logró el superávit primario con una cifra sumamente elevada que rompía todas las proyecciones planteadas alcanzando una cifra de ₡927.391 millones de colones al finalizar el periodo, la cual es un monto histórico, debido a que el superávit conseguido fue algo que nunca antes se había visto.

Sin duda alguna el apoyo de la tecnología en el sector público y las nuevas modalidades de trabajo fueron puntos importantes que propiciaron a que el Gobierno de Costa Rica pudiese alcanzar dicha cifra y al mismo tiempo tuviera la oportunidad de ver cuáles eran sus debilidades más fuertes con la intención de corregirlas y ser aún mucho más eficiente.

Para el año 2023 tal y como se puede observar en el gráfico, el Gobierno de Costa Rica nuevamente logró conseguir el superávit primario con ₡729.712 millones de colones, que aunque obtuvo ₡197.679 millones de colones menos que el año anterior, fue un avance sumamente importante para el país, en virtud de entender que hay muchas oportunidades de mejora, que la tecnología puede usarse para aumentar la eficiencia y que los contribuyentes

son punto clave para que el país prospere, por ende la importancia de inculcar cultura tributaria en la población es sumamente necesario y urgente.



Fuente: Ministerio de Hacienda, Boletín de Cifras Fiscales 2023.

En el gráfico anterior se puede observar como en el año 2008 el Gobierno de Costa Rica inició a decaer financieramente en un déficit, y al mismo tiempo se puede ver de qué manera en el año 2021 existe un cambio para que de manera correspondiente, en el año 2022 y 2023, alcancen el superávit financiero sumamente importante.

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación

El presente capítulo, es indispensable en la investigación, ya que se desarrollarán las conclusiones y recomendaciones de la misma. Las conclusiones se van a determinar a partir del análisis de la información recopilada durante el desarrollo de la tesis, basada en los objetivos específicos de la investigación; de la misma manera se planteará la respuesta al planteamiento del problema de la investigación; posteriormente las recomendaciones se realizarán a través de lo concluido.

Conclusiones

Se concluye que el control del gasto primario fue clave para que el país alcanzara el superávit primario por segundo año con un 0.6%.

Se llega a concluir que la tasa de crecimiento de los ingresos totales registrada a diciembre reflejó una significativa desaceleración, pasó de 12,9% a diciembre 2022 a 0,6% en el mismo periodo del 2023.

Se concluye con que a diciembre 2023 la deuda pública cerró en 61,1% del PIB, menor en 1,9% de PIB, en comparación con el cierre 2022 (63,0% del PIB).

Se concluye que los ingresos totales alcanzaron a diciembre la cifra de ¢7.182.232 millones (15,3% del PIB 2023), específicamente los ingresos tributarios alcanzaron la suma de ¢6.423.191 millones (13,6% del PIB 2023), estos registraron un crecimiento de 1,8% con respecto a diciembre del 2022.

Se concluye que las finanzas públicas para el periodo 2023 alcanzaron un superávit primario del 1.6% del PIB, gracias a los procedimientos tributarios aplicados en el periodo.

Se concluye que como fruto del esfuerzo que realizó el Ministerio de Hacienda desde el año 2022 en reducir el gasto público ha sido clave para que por segundo año consecutivo se alcance el superávit financiero.

Se llega a la conclusión que los procedimientos realizados por la Administración Tributaria para recaudar impuestos en la parte operativa son eficientes, a excepción de la gestión de cobro.

Se llega a la conclusión de que los sistemas tecnológicos que utilizan los funcionarios públicos en el Ministerio de Hacienda son muy antiguos y no cuentan con tecnologías integradas.

Se concluye que la falta de cultura tributaria en la población costarricense afecta de manera directa la recaudación de impuestos.

Se concluye que la implementación de TRAVI ha sido crucial para que los contribuyentes gestionen sus problemas y puedan solucionar los mismos de una manera eficiente desde la web, sin necesidad de trasladarse a una Administración Tributaria de manera presencial.

Se llega a concluir que los gestores tributarios no cuentan con las herramientas necesarias para atender la demanda de casos que se les asigna y por esta razón los plazos de los casos vencen.

Se llega a concluir que la prescripción de un caso es una pérdida, debido a que el tiempo y dinero invertido por los gestores para su desarrollo no se cobra nunca.

Se llega a concluir que la facturación electrónica ha servido en gran medida para controlar el comercio, sin embargo, este recurso no se aprovecha al máximo.

Se llega a concluir que la jurisdicción de los funcionarios públicos que trabajan en la Administración Tributaria es ineficiente debido a que no permite dar apoyo de una Administración Tributaria a otra que lo necesite.

Se llega a concluir que el sistema educativo del sector público no brinda una educación tributaria efectiva en los centros educativos.

Se concluye con que la educación tributaria y el fomento de la cultura tributaria en la población costarricense son cruciales para el desarrollo de las finanzas públicas.

Se concluye que el proyecto Hacienda Digital propone solucionar todos los problemas en cuanto a lo que tecnología corresponde del Ministerio de Hacienda, incorporando sistemas de información integrados.

Se llega a la conclusión de que el Ministerio de Hacienda debe iniciar con el Proyecto Hacienda Digital lo antes posible para adaptarse al mercado y mediante las nuevas tecnologías ejercer un control más eficiente del mismo y mejorar las finanzas públicas.

En conclusión, el personal de las Administraciones Tributarias es muy limitado y los procesos de reclutamiento son muy lentos e ineficientes.

Se concluye que los funcionarios públicos se encuentran con cargas laborales muy altas.

Se concluye que el departamento encargado de fomentar la cultura tributaria hace una buena labor, sin embargo, a pesar de sus esfuerzos el alcance no es muy alto.

Se puede concluir que en las universidades no se contempla a la educación tributaria dentro de los planes de estudio de todas las carreras, a pesar de que todas necesitan tener un conocimiento al menos básico para que los profesionales graduados puedan ejercer.

Se concluye que los principales impuestos que recauda el Gobierno de Costa Rica son el Impuesto a la Renta, I.V.A y el Impuesto Único a los Combustibles con un 83.4% del total de los ingresos tributarios.

Se concluye que el procedimiento cierre de negocios es ineficiente y afecta tanto al contribuyente como al Gobierno, debido a que la inversión que se debe de realizar para efectuar un cierre nunca se recupera, y las facturas que no emite el contribuyente en los días que no puede ejercer la actividad económica son pérdidas para la Administración Tributaria.

Se concluye que el Ministerio de Hacienda no explota los canales digitales y que estos son el principal medio que tiene para hacerle llegar a la población información tributaria importante y a la vez capacitar a los mismos.

Se puede concluir que el teletrabajo ha contribuido a la reducción del gasto público y a una motivación para los funcionarios públicos que ha propiciado una eficiencia en todas las áreas del Ministerio de Hacienda.

Se concluye que las charlas y capacitaciones que realiza el Ministerio de Hacienda tienen muy poca asistencia y provocando el uso de los recursos de una forma ineficiente.

Se concluye que el Ministerio de Hacienda no realiza constantemente publicaciones referentes a información importante como el trabajo que realiza el departamento encargado de fomentar la cultura tributaria y por ende gran parte de la población no tiene conciencia del esfuerzo que este realiza.

Se concluye que la atención que se brinda hacia el contribuyente en las Administraciones Tributarias es muy eficiente.

Se llega a la conclusión que las principales obligaciones tributarias que omiten los contribuyentes son las obligaciones formales, debido a que desconocen las mismas.

Se llega a concluir que existe un gran porcentaje de los obligados tributarios que se inscriben ante la Dirección General de Tributación como contribuyentes y nunca estudian, ni conocen de sus responsabilidades hasta el momento en que se les abre un caso por no cumplir con las mismas.

Se concluye que el Ministerio de Hacienda debe entablar relaciones fuertes con universidades y colegios profesionales, para que por medio de estas entidades se pueda invitar a interesados a las capacitaciones y hacerles llegar información importante de carácter tributario.

Se llega a concluir que las sanciones que impone el Ministerio de Hacienda a los contribuyentes infractores son muy leves y por ende existen quienes “se juegan el chance”.

Se puede concluir que sanciones más fuertes por parte del Ministerio de Hacienda a infractores, propiciaría a un mayor cumplimiento por parte de los contribuyentes.

Se llega a concluir que la comunicación de Ministerio de Hacienda con la población no es efectiva debido a que gran parte de la ciudadanía no tiene claro la forma en que se invierten los recursos.

Se concluye que los sistemas del Ministerio de Hacienda no tienen la posibilidad de validar la información que los contribuyentes escriben en sus declaraciones y por esta razón existen tantas inconsistencias y evasión fiscal.

Recomendaciones

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda seguir en constante investigación y desarrollo de estrategias que contribuyan a la recaudación y cobro de impuestos eficientes, como los que se implementaron en el periodo 2022 y 2023.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda seguir con los esfuerzos necesarios para reducir el gasto público y contribuir a las finanzas del país.

Se le recomienda al Gobierno de Costa Rica propulsar el fomento de la cultura tributaria en la población costarricense.

Se le recomienda al Gobierno de Costa Rica enfatizar en el sistema educativo la educación tributaria, mediante una metodología diferente para que desde pequeños los niños vayan creciendo con una idea de lo importante que es para el país el pago de los tributos.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda poner en marcha diferentes programas con mejores tecnologías que propicien a una labor más eficiente de los funcionarios públicos.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda hacer un mejor uso de la facturación electrónica, para controlar las declaraciones de impuestos de los contribuyentes de una forma más eficiente.

Se le hace la recomendación al Ministerio de Hacienda implementar sistemas con tecnología más actualizada y bases de datos integradas, que le permitan a los funcionarios públicos realizar la gestión de casos de una forma más eficiente.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda seguir enfatizando en la gestión de cobro para cobrar sanciones antes de que prescriban.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda ampliar el plazo de prescripción de los casos para propiciar a una recaudación de impuestos más eficiente.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda mejorar la eficiencia del Departamento de Recursos Humanos para poder cubrir las plazas vacantes y cumplir con la demanda de trabajo existente.

Se le recomienda a la Dirección General de Tributación eliminar la jurisdicción que compete a las Administraciones Tributarias, para que estas se apoyen entre ellas y no trabajen de manera individual, sino que lo hagan en conjunto en función de propiciar a una recaudación de impuestos más eficiente.

Se le recomienda al departamento encargado del fomento de la cultura tributaria seguir trabajando de la manera en que lo hicieron en el periodo 2023, y buscar promocionar más su labor, para que el resto de la población pueda verlo y ver los esfuerzos que realizan.

Se les recomienda a las universidades incluir en los programas de estudio de las carreras más educación tributaria, independientemente de la rama de estudio, con la intención de que los futuros profesionales no tengan problemas con la Administración Tributaria por incumplir con sus obligaciones tributarias.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda invertir en compartir información que sirva como apoyo para que los contribuyentes presenten las declaraciones de impuestos de manera correcta, principalmente la del Impuesto a la Renta y Valor Agregado debido a que son los principales impuestos que el Estado recauda.

Se le recomienda a la Dirección General de Tributación re evaluar el procedimiento de cierre de negocios, debido a que el mismo solamente genera pérdidas, tanto para el Gobierno como para el contribuyente, la recaudación es nula y la inversión económica para efectuar el cierre es muy alta.

Se les recomienda a los obligados tributarios informarse y entender las responsabilidades tributarias que adquieren a la hora de inscribirse como contribuyentes para evitar sanciones y procesos legales.

Se le recomienda al Gobierno de Costa Rica informar con mayor claridad la conformación del gasto público y mostrar el avance de los diferentes proyectos con más frecuencia y transparencia, para que las personas puedan ver el uso que se les da a sus tributos y tengan conciencia tributaria.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda apoyarse de los diferentes medios de comunicación, principalmente redes sociales para comunicarle a los ciudadanos el avance de proyectos, gestión de la deuda y el control del gasto público, con la intención de que se propicie una transparencia entre las acciones del Estado y la población del país.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda seguir con la implementación del teletrabajo con la intención de bajar costos administrativos y mantener a los funcionarios motivados.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda seguir con las técnicas utilizadas para capacitar a los funcionarios que atienden público, en virtud de que la atención siga siendo cada vez más eficiente y agradable para el contribuyente.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda promocionar las distintas charlas y talleres de capacitación que realizan por medio de redes sociales con la intención de alcanzar más público.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda apoyarse con los colegios profesionales, para capacitar a los profesionales de distintas áreas en referencia a la educación tributaria.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda publicar constantemente en redes sociales y diferentes medios de comunicación, los esfuerzos que hace el departamento encargado de la cultura tributaria con escuelas y colegios, para que la población vea la importancia que tiene la cultura tributaria y las futuras generaciones crezcan con una conciencia tributaria.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda valorar la implementación de multas más elevadas que castiguen la evasión fiscal.

Se le recomienda al Ministerio de Hacienda implementar un sistema que sirva para validar las declaraciones de impuestos de manera correcta, para realizar una declaración prellenada y evitar inconsistencias o errores en las declaraciones de impuestos.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Descripción

La propuesta del presente trabajo de investigación será un plan de acción dirigido al Ministerio de Hacienda, con la intención de que el mismo pueda mejorar la recaudación de impuestos a corto, mediano y largo plazo, mediante un fomento de la cultura tributaria en la población costarricense, utilizando herramientas tecnológicas que permitan brindarle a los ciudadanos una educación tributaria asertiva a niños, jóvenes y adultos.

Tal y como se puede evidenciar en los resultados obtenidos del análisis de los datos, uno de los principales problemas que tiene el Ministerio de Hacienda a la hora de recaudar los principales impuestos que son Impuesto a la Renta y el Impuesto al Valor Agregado, es precisamente la omisión de declaraciones por parte de los contribuyentes o la presentación de las mismas de una forma incorrecta, que repercute de manera directa en la recaudación de estos tributos.

Asimismo, el desconocimiento por parte de muchos contribuyentes con respecto a sus obligaciones tributarias obedece a la poca educación tributaria que tienen y esto debido a que muchas personas se inscriben ante la Dirección General de Tributación como contribuyentes para poder trabajar y generar utilidades, pero no tienen en cuenta a la hora de convertirse en contribuyentes adquieren una serie de responsabilidades.

Esta propuesta tiene la finalidad de utilizar los canales digitales que tiene el Ministerio de Hacienda como Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, entre otros, con la intención de acercarse a la población costarricense para inculcar desde tempranas edades a los futuros contribuyentes educación tributaria, y promover una cultura en la ciudadanía basada en la transparencia.

Además de impulsar el fomento de una cultura tributaria en niños y jóvenes, también se busca ayudar e instruir a los contribuyentes actuales a cómo responder a sus obligaciones tributaria de forma correcta mediante capacitaciones, guías para presentar sus declaraciones

de impuestos, proceso de inscripción y uso de los diferentes sistemas que provee el Ministerio de Hacienda como la Administración Tributaria Virtual (ATV) y Tramites Virtuales (TRAVI).

Si se logra realizar un fomento de la educación tributaria en la población costarricense desde tempranas edades, la recaudación de impuestos se verá favorecida debido a que la omisión será menor, las inconsistencias presentes en las declaraciones de impuestos por falta de conocimiento se verán disminuidas, acción que le permitirá a los gestores tributarios ejercer una labor enfocada a la evasión fiscal en lugar de la omisión por desconocimiento o inconsistencias en las declaraciones, lo que sin duda va a contribuir a que los ingresos tributarios incrementen.

Objetivos

Objetivo general

Proponer una estrategia operativa que promueva la cultura tributaria en la población costarricense a base de la educación y las herramientas tecnológicas.

Objetivos específicos

Desarrollar un departamento especializado en capacitación y creación de contenido educativo e informativo de carácter tributario.

Crear canales digitales más activos facilitando capacitaciones, videos y guías instructivas con asuntos referentes a la recaudación de impuestos a la población nacional.

Propuesta

De acuerdo con el primer objetivo específico se propone que el Ministerio de Hacienda utilice el apoyo de diferentes canales digitales para realizar una comunicación más asertiva con la población, y que al mismo tiempo busque la forma de promocionar su contenido con la intención de captar a más personas y difundir información valiosa de una manera efectiva.

A diferencia de las charlas que se realizan actualmente mediante la red social Facebook, que tienen una asistencia muy baja debido a que la promoción que se les hace a las capacitaciones no es buena, se buscará promocionar éstas, de una manera más efectiva, con la intención de llevar dicho contenido a un volumen de personas más elevado por medio de las herramientas digitales que pueden proporcionar la conectividad de muchas personas, para poder tener un alcance mayor y difundir información tributaria a niños, adolescentes y adultos, de tal manera que cada segmento tenga su propio espacio y un plan de contenido especializado en cada una de las etapas. Para ello, se encuentra que:

- En primera instancia, el Ministerio de Hacienda debe hacer uso de las diferentes redes sociales de una forma más efectiva, con la intención de permanecer más cerca de la población. Esto significa que se debe de incentivar más el uso de la plataforma de Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, entre otras para poder tener un acercamiento a la población.
- Actualmente el Ministerio de Hacienda cuenta con una página en la red social Facebook, sin embargo, la misma tiene apenas un total de 153.000 seguidores, un estudio realizado por Socialbakers, indica que actualmente en Costa Rica hay 1.698.600 usuarios de Facebook, lo que significa que apenas un 9% de la población sigue la cuenta, y que aproximadamente un 4.5% de la población está al pendiente de sus publicaciones. Este último segmento corresponde principalmente a colaboradores del Ministerio de Hacienda o profesionales en el área de contabilidad, finanzas o ciencias económicas.
- En el caso de la red social Instagram, un estudio realizado por Red506 indica que en la actualidad Costa Rica tiene un total de 1.8 millones de usuarios, la

página del Ministerio de Hacienda apenas tiene 3617 seguidores, lo que significa que apenas un 2% de la población sigue la cuenta, lo que demuestra que su promoción no es efectiva.

- De la misma manera, la red social LinkedIn cuenta con 1.4 millones de seguidores en Costa Rica tal y como lo indica el estudio realizado por Red506 publicada en El Financiero, sin embargo, la cantidad de usuarios que siguen la página del ministerio de Hacienda es apenas de 2617 personas, lo que significa que solo un 1.9% de los usuarios siguen la página.
- Debido a que la evidencia demuestra que la presencia del Ministerio de Hacienda en las diferentes redes sociales no es muy efectiva, nace la necesidad de cambiar la metodología y promocionar más las mismas, ya sea compartiendo contenido tributario importante, información del avance de los diferentes proyectos, capacitaciones, noticias importantes, cifras fiscales, entre otras publicaciones de interés público, que aunque actualmente varias de estas se comparten, producto de la poca publicidad que realiza el Ministerio de Hacienda, el alcance es muy bajo.
- A la hora de que se realicen constantes publicaciones y se promueva una transparencia tributaria para que las personas puedan ver el uso que se les da a los tributos que realizan y por ende la importancia de los mismos, el país poco a poco va a ir experimentando una conciencia tributaria a raíz del fomento de la cultura tributaria en la población nacional.
- Se espera que poco a poco las personas sigan las diferentes paginas debido a la estrategia de publicidad que utilice el Ministerio de Hacienda para fomentar la cultura tributaria y a raíz de esto mejorar la relación con la población, y que esta esté más pendiente del trabajo que realiza el Gobierno en función de mejorar y contribuir al desarrollo del país.
- El apoyo de instituciones como universidades, colegios profesionales, el Ministerio de Educación Pública (MEP), entre otros, es crucial para que las diferentes plataformas sean promocionadas, debido a que con el apoyo de dichas instituciones lo que se busca es que las personas conozcan que tienen responsabilidades y aprender la forma correcta de responder por las mismas

es no solo su deber, si no también que puede además,brindarles beneficios, protegerlos de sanciones por omitir sus responsabilidades o responder a estas de forma incorrecta.

Gran parte de la población expresa molestia en pagar los tributos que les corresponde y al preguntar cuál es la razón muchos indican que el dinero “se lo roban”, si el Ministerio de Hacienda de manera constante comunica el avance de sus proyectos, la forma en que se gestiona el gasto público y le hace ver a la población de qué manera se utilizan los recursos, esta podría experimentar una conciencia tributaria y cambiar de mentalidad, todo mediante el fomento de una transparencia del Gobierno con los ciudadanos.

Para esta finalidad, el uso de redes sociales como medios de comunicación es una forma mediante la cual el Gobierno puede valerse para mostrarle a la población los esfuerzos que realiza, solicitar colaboración de los contribuyentes y al mismo tiempo promover el fomento de una cultura y educación tributaria.

En relación con el segundo objetivo, se pretende crear una estrategia de educación tributaria para que el Ministerio de Hacienda tenga la oportunidad de utilizar las redes sociales como intermedio entre los ciudadanos y el Gobierno, para poder servir como herramienta a la hora de difundir información importante con el fin de promover la cultura tributaria.

La integración del Ministerio de Educación Pública (MEP), colegios profesionales y universidades es crucial en este proceso, debido a que es mediante los cuales el Ministerio de Hacienda va a solicitar colaboración, en virtud de promocionar las charlas y capacitaciones por medio de las redes sociales, que se van a difundir para cada segmento de manera estratégica, con la intención de hacer llegar la información a la población de una manera eficiente.

En el caso de niños y adolescentes se plantea una estrategia basada en colaboración con el Ministerio de Educación Pública (MEP), en virtud de destinar un espacio para que los profesores puedan conectar a los niños de escuelas y adolescentes en colegios, a charlas “online” con la intención de que estos dentro de sus actividades normales puedan asistir a las charlas virtuales, y de esta manera realizar un fomento de la cultura tributaria, en este

segmento de la población y desde edades tempranas promover la conciencia tributaria, basándose en un plan educativo acorde a cada etapa del sistema educativo (prescolar, primaria y secundaria).

Claro está que en los centro educativos existe una planificación para abarcar los diferentes contenidos que tiene el curso lectivo, por esta razón se debe crear un programa de charlas cortas para niños y adolescentes, que esté diseñado para que no distraiga la atención de ellos en fechas importantes como por ejemplo, fechas en que se apliquen pruebas, para no afectar a los estudiantes y al mismo tiempo crear un calendario para que los profesores puedan ajustar sus lecciones, en virtud de facilitar a los estudiantes que se conecten en una sección sincrónica o en caso de que por alguna eventualidad no se pueda hacer, poder llevar la charla a estos, mediante la sesión grabada en el canal de YouTube del Ministerio de Hacienda @HaciendaCR.

La razón de estas charlas o videos ilustrativos tienen como propósito en primera instancia que los niños conozcan del Ministerio de Hacienda, su función y la importancia de ésta, seguido de esto, el propósito con los adolescentes es que estos al conocer la función del Ministerio de Hacienda y la importancia de su labor, entiendan que clave importante para el desarrollo del país, es que todos los ciudadanos respondan a sus obligaciones con el fisco y que sepan que existen consecuencia en caso de no cumplir con las mismas, para que en un futuro, cuando se conviertan en contribuyentes atiendan sus responsabilidades tributarias para evitar cualquier tipo de inconvenientes y además contribuir al desarrollo del país.

La frecuencia con que deben de realizarse estas charlas o videos informativos se recomienda que debe de ser aproximadamente de dos veces al mes y en ambas secciones, con una duración máxima de 20 minutos, con la intención de que no represente un problema para los estudiantes salir de sus lecciones para asistir a las charlas, y que tampoco afecte la planificación de los profesores en el curso lectivo, además de que según los estudios, psicológicos realizar una sesión con una extensión de tiempo más prolongada seria ineficiente, debido a que la atención de los niños y adolescentes después de 20 minutos en la mayoría de los casos se dispersa, y por consiguiente a diferencia de aprovechar el tiempo y los recursos, se estaría realizando un trabajo ineficiente debido a que la atención se va a desviar y el objetivo principal del contenido no va a general valor.

La intención de dicho programa es que tanto instituciones públicas como privadas puedan acceder a las capacitaciones debido a que estas serán de acceso público y serán planificadas de manera estratégica, para que dentro del curso lectivo no interfieran con las clases de los estudiantes, debido a que se realizaran aproximadamente dos veces al mes, una hora en cada sección y esto le va a permitir a los estudiantes no verse afectados en su plan académico y a al personal administrativo de los centros educativos planificar en conjunto de los profesores, habilitar el espacio para que los estudiantes puedan asistir a las capacitaciones, ya que se conocerá la planificación de todo el curso lectivo.

En el caso de los adultos, sin duda alguna la mejor opción para captar la mayor cantidad de personas interesadas es mediante el apoyo de las universidades y colegios profesionales, por ende entablar relaciones con estas entidades es de suma importancia para poder llegar a un público que tiene interés en aprender, debido a que es información que le sirve no solo para su desarrollo profesional, sino que es información valiosa que puede servirle para cumplir con sus responsabilidades de una manera eficiente debido a que es proveniente de una fuente confiable, el Ministerio de Hacienda, misma institución que revisa el contenido de las declaraciones.

Si estas entidades logran el objetivo que es invitar a los profesionales y futuros profesionales a conectarse a las capacitaciones, que de igual manera van a ser de manera virtual por medio de las diferentes plataformas, alrededor de dos veces al mes con la intención de no solamente capacitar a las personas, si no de mantenerlas informadas con respecto fechas importantes que corresponden al vencimiento de plazos para presentar declaraciones de impuestos e información de interés público.

Para este segmento en específico, valerse del calendario tributario para desarrollar un plan de capacitación es la mejor vía para llevar a cabo el proyecto, debido a que enseñarle a la población como realizar el correcto llenado de formularios, conforme a como se acercan cada una de las fechas en que se deben de presentar las diferentes declaraciones de impuestos, propicia a que los contribuyentes puedan abarcar las dudas que tengan antes de presentar sus declaraciones de impuestos, y que además tengan la posibilidad de ver ejemplos además todo lo necesario para cumplir con sus obligaciones tributaria en el plazo establecido y mediante el formato correcto.

Esto con la intención de que los profesionales que realicen su actividad comercial mediante servicios profesionales o de manera independiente tengan todas las herramientas necesarias para responder a sus obligaciones tributarias, y que tengan no solo conocimiento básico, si no que tengan el criterio necesario para presentar sus declaraciones de impuestos de una manera correcta para que propicie una recaudación de impuestos más efectiva y poco a poco ir reduciendo las inconsistencias por desconocimiento en las obligaciones tributarias y la omisión por desconocimiento del calendario tributario. Para ello se tiene que:

- Lo primero que se debe realizar es un programa de estudios para niños, jóvenes y adultos, para que cada uno de estos segmentos pueda tener información que contribuya a que al final de un periodo estos puedan tener una educación tributaria sólida.
- El enfoque del plan educativo debe de realizarse en tres segmentos que son específicamente niños, adolescentes y adultos.
- Específicamente en los niños y adolescentes se debe de idear un plan de estudios específicamente para cada etapa del sistema educativo (prescolar, primaria y secundaria), para que el contenido que se estudie en cada etapa sea acorde a la misma y al finalizar su proceso, los estudiantes tengan no solo educación tributaria, si no que tengan conciencia tributaria y que entiendan el valor que tiene para el país que cumplan con sus responsabilidades ante el Fisco.
- Para el caso de los adultos, se busca un apoyo mediante universidades y colegios profesionales, con la intención de que estos además de tener educación y conciencia tributaria, adquieran el conocimiento necesario para responder a sus obligaciones tributarias de una manera correcta cuando se conviertan en contribuyentes.
- Al mismo tiempo, se puede hacer uso del canal de YouTube del Ministerio de Hacienda llamado “@HaciendaCR” para guardar videos, capacitaciones, realizar transmisiones, todo por segmentos y de manera en que cada persona pueda ingresar de manera asincrónica para poder ver el contenido en cualquier momento, facilitando principalmente a los profesionales que no pueden ingresar al evento de manera “online” a que busquen la información que

necesitan, y a profesores para que puedan acceder al contenido en cualquier momento y abarcar las dudas de sus estudiantes.

- En el caso de niños y adolescentes se propone crear un programa especializado en cada etapa del sistema educativo, para que desde edades tempranas el conocimiento se vaya expandiendo conforme al nivel académico que tiene el estudiante.
- Por otra parte, el programa a seguir para los adultos se enfocará principalmente en el calendario tributario, con la intención de abarcar las dudas de los contribuyentes antes de que estos presenten sus declaraciones.
- A diferencia del programa educativo para niños y adolescentes que se va a enfocar en la educación, el programa para adultos será orientado a proporcionar información, guías, videos y demás material para que los contribuyentes cumplan con las obligaciones presentes en el calendario tributario

Con el desarrollo de esta propuesta lo que se busca es incentivar el desarrollo de una cultura y conciencia tributaria en niños y adolescentes, para que cuando sean adultos y necesiten inscribirse ante la Dirección General de Tributación como contribuyentes, tengan todas las herramientas necesarias para cumplir con sus obligaciones tributarias.

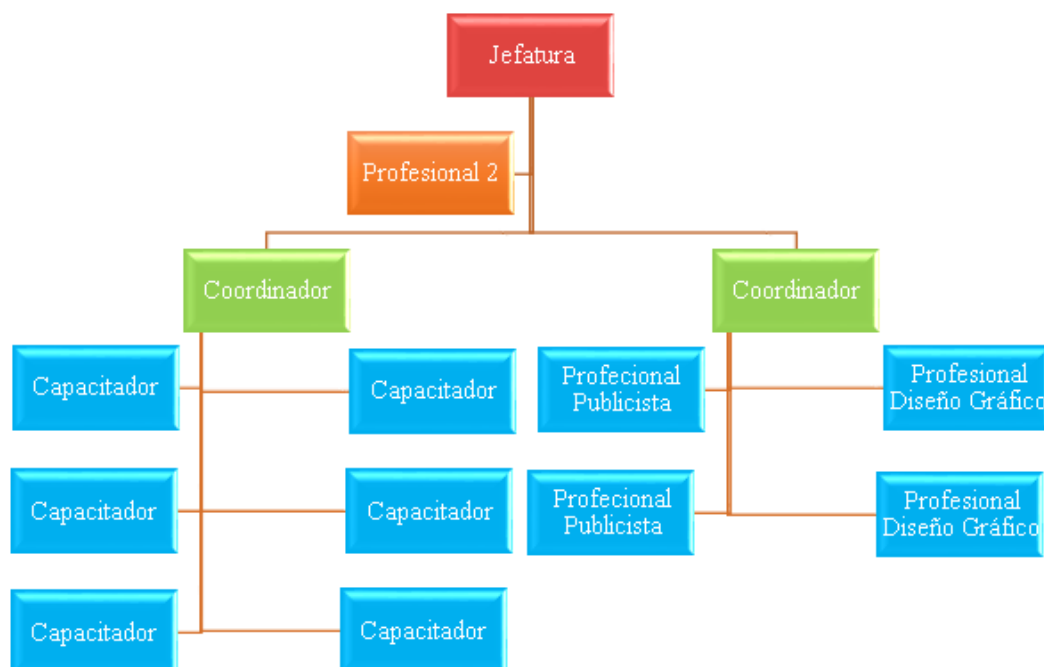
Esta acción no solamente va a contribuir a una recaudación de impuestos más eficiente, si no que al disminuir los casos por declaraciones erróneas, la Administración Tributaria puede destinar a sus colaboradores en función de realizar la gestión de cobro y a enfocarse en la evasión fiscal, acción que de manera directa va a beneficiar a las finanzas públicas, debido a que el aprovechamiento de los recursos va a ser más optimizado y se podrá contrarrestar un poco la falta de personal y las grandes cargas laborales que llevan consigo los funcionarios públicos.

Para llevar a cabo esta propuesta sin afectar el trabajo que actualmente realizan otros departamentos como por ejemplo las personas que en la actualidad se encargan de darle soporte a las plataformas digitales como Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn y Twitter, así como los funcionarios públicos que se encargan de realizar el fomento de cultura tributaria en escuelas y colegios mediante charlas y capacitaciones, se propone la incorporación de más

colaboradores al grupo de trabajo con la intención de seguir realizando el trabajo que se hace actualmente, más una serie de actividades extras que serán las que desarrolle el nuevo personal que se va a contratar.

Específicamente se propone la incorporación de catorce profesionales más, esto con la intención de llevar a cabo un proyecto que a corto, mediano y largo plazo sirva para fomentar la cultura y educación tributaria en el país desde edades tempranas en niños y adolescentes hasta fases adultas en profesionales, que necesiten información de cómo presentar sus declaraciones de impuestos de manera correcta.

Con los catorce funcionarios se pretende crear un departamento, específicamente dividido en dos áreas que son capacitación por medio de canales digitales y diseño y publicidad de canales digitales. El organigrama se compone de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, en primera instancia se ubica una jefatura, la misma va a tener la función de liderar al grupo de trabajo y rendir cuentas del avance del proyecto, según datos del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), un jefe

de Servicio Civil 2, que sería la clase de puesto correspondiente a la jefatura, tiene un salario de ₡1.256.750 colones mensuales, al año esto alcanzaría la suma de ₡15.081.000 colones.

Para el caso del profesional 2, éste tendría la función de servir de asistente para la jefatura y además sería el encargado de planificar en conjunto con los coordinadores, el calendario operacional que se va a realizar, con la intención de comunicarle al país mediante los canales digitales el horario, fechas y demás información relevante para que la población pueda asistir a las diferentes capacitaciones que se van a impartir. Según datos del MIDEPLAN, el profesional de Servicio Civil 2, tiene un salario mensual de ₡936.200 colones, para el periodo de un año este monto alcanzaría la suma de ₡11.234.400 colones.

Por consiguiente, en el organigrama se ubican a cargo de la jefatura a los coordinadores, estos van a dividirse en dos áreas, que son capacitación por medio de canales digitales y diseño y publicidad de canales digitales. El coordinador encargado de liderar el sub-área de capacitación por medio de canales digitales, tendrá a cargo un total de seis profesionales especializados en capacitación, con el propósito de que planifique un plan educativo ideado de manera estratégica, para que se desarrolle un proyecto de capacitación nacional, el cual se enfoque en tres segmentos de la población que son niños, adolescentes y adultos.

Para el caso del otro coordinador, este va a tener a cargo a los profesionales encargados del sub-área de publicidad de canales digitales, su función va a ser revisar y aprobar el contenido visual y auditivo que se va a compartir mediante las redes sociales antes de su publicación, así como evaluar el mercadeo y publicidad que se realiza de las publicaciones con la finalidad de alcanzar a más público, esto debido a que en la actualidad el contenido que se publica en las diferentes redes sociales es visto por muy pocas personas, y la actividad del Ministerio de Hacienda en los diferentes canales digitales es muy baja.

Para el desarrollo de estas funciones, la clase de puesto más apropiada corresponde a Jefe de Servicio Civil 1 y según datos del MIDEPLAN, este tiene un salario de ₡1.182.457 colones mensuales, proyectado de forma anual éste alcanzaría la suma de ₡14.189.484 colones y debido a que son dos coordinadores, el gasto por salarios anual, por ambos corresponde a ₡28.378.968 colones.

En el sub-área de capacitación por medio de canales digitales, el coordinador va a tener a cargo a seis profesionales, encargados de realizar las diferentes capacitaciones a los tres segmentos de la población para los que se va a lanzar contenido, estos profesionales tienen la función de desarrollar el material necesario para realizar las capacitaciones especializadas en los tres segmentos estratégicos ya mencionados anteriormente, y van a trabajar en parejas con la intención de que cada pareja se enfoque en un segmento en específico y lleve a cabo todas las actividades necesarias.

Para el caso de estos capacitadores, la clase de puestos más apropiada sería la de profesional de Servicio Civil 1B, cuyo salario mensual según el MIDEPLAN corresponde a ₡802.945 colones, anualmente asciende a la suma de ₡9.635.340 colones y debido a que son seis capacitadores, el gasto anual por salarios correspondería a ₡57.812.040 colones.

Sin duda alguna, el personal necesario para la capacitación del personal es crucial para poder desarrollar un programa educativo enfocado en escuelas y colegios, referente a la educación y cultura tributaria, además del personal especializada en capacitación de profesionales y trabajadores independientes que necesita instrucción acerca de cómo responder a sus obligaciones tributarias de manera correcta.

Para finalizar con la explicación del organigrama del departamento que se propone, en el sub-área de diseño y publicidad de canales digitales, a cargo del coordinador se encuentran cuatro profesionales, los mismos corresponden a dos profesionales encargados de la publicidad y otros dos profesionales, cuya función radica en desarrollar el contenido para publicar en los diferentes medios de canales digitales.

Para los cuatro puestos, la clase de puesto que mejor se ajusta sería el profesional en Informática 1C, cuyo salario mensual según MIDEPLAN corresponde a ₡802.945 colones, lo que se traduce anualmente a ₡9.635.340 colones y debido a que son cuatro puestos, estos anualmente alcanzan la suma de ₡38.541.360 colones.

La incorporación de estos cuatro profesionales tiene la intención de mejorar la presencia del Ministerio de Hacienda, principalmente en las redes sociales como Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube, debido a que son de las más populares entre la población

nacional, son los principales medios por los cuales el Ministerio de Hacienda puede acercarse a la población y permanecer presente en ella.

Lo que se busca es que el desarrollo de publicaciones relevantes de interés público y la publicidad aumenten y con esto las personas que se muestren interesadas en dicho contenido sigan las diferentes cuentas en las plataformas para informar a la población, acercarse más a ella y propiciar una transparencia entre el Gobierno y los ciudadanos.

Según la información anterior, se puede asumir lo siguiente:

Cuadro de Gastos por Salarios				
Puesto	Clase de Puesto	Salario Individual	Salario Individual Anual	Salario Total Anual
Jefatura	Jefe Servicio Civil 2	€1 256 750	€15 081 000	€15 081 000
Profesional 2	Profesional Servicio Civil 2	€936 200	€11 234 400	€11 234 400
Coordinador	Jefe Servicio Civil 1	€1 182 457	€14 189 484	€28 378 968
Capacitador	Profesional Servicio Civil 1B	€802 945	€9 635 340	€57 812 040
Profesional Publicista	Profesional Informatica 1C	€802 945	€9 635 340	€19 270 680
Profesional Diseño Grafico	Profesional Informatica 1C	€802 945	€9 635 340	€19 270 680
Gasto Total		€5 784 242	€69 410 904	€151 047 768

Fuente: Elaboración propia a base de salarios que dicta MIDEPLAN.

Como se logra ver en el cuadro anterior, el gasto total por salarios anual que devenga la creación del departamento asciende a la suma de €151.047.768 colones. Sin embargo, no se contemplan los gastos administrativos que corresponden para desarrollar el proyecto, los mismos se estiman a continuación:

Gastos Administrativos	
Mes	Gastos Mensual
Enero	₡1 000 000
Febrero	₡1 000 000
Marzo	₡1 000 000
Abril	₡1 000 000
Mayo	₡1 000 000
Junio	₡1 000 000
Julio	₡1 000 000
Agosto	₡1 000 000
Septiembre	₡1 000 000
Octubre	₡1 000 000
Noviembre	₡1 000 000
Diciembre	₡1 000 000
Gasto Anual	₡12 000 000

Fuente: Elaboración propia.

Se estima la suma de ₡1.000.000 de colones para el apartado correspondiente a los gastos administrativos que va a devengar para poner en marcha el proyecto, con todas las actividades y demás que hay que realizar, para promocionar el fomento de la cultura tributaria por medio de los diferentes canales digitales.

Para el primer año, el gasto total utilizado para el desarrollo del proyecto asciende a la suma de ₡163.047.768 colones. Proyectando los mismos para el siguiente año con un incremento de un 5%, se tiene que para el segundo año los gastos totales alcanzan la suma de, ₡171.200.156, de la misma forma, con el mismo incremento para el año tres y año cuatro la suma de ₡179.760.164 y ₡188.748.172 respectivamente, finalizando con el quinto año con la cifra de ₡198.185.581 colones correspondientes al gasto anual total de implementar el proyecto.

Gastos Totales Anuales			
Año	Gastos por Salarios	Gastos	Total
Año 1	₡151 047 768	₡12 000 000	₡163 047 768
Año 2	₡158 600 156	₡12 600 000	₡171 200 156
Año 3	₡166 530 164	₡13 230 000	₡179 760 164
Año 4	₡174 856 672	₡13 891 500	₡188 748 172
Año 5	₡183 599 506	₡14 586 075	₡198 185 581

Fuente: Elaboración propia.

Según los datos que dio a conocer el Ministerio de Hacienda, para el periodo 2023 los ingresos totales tributarios alcanzaron la suma de ₡6.426.191.000.000 colones. Tomando en cuenta que los ingresos tributarios no van a variar para la proyección de un flujo a cinco años, si la implementación de esta propuesta aumenta en un 0.02% la recaudación de impuestos para el año 1, la utilidad sería de ₡1.122.190.432 colones, un aumento de 0.03% para el año dos con una utilidad de ₡1.756.657.144, un aumento de un 0.04% para el año tres con utilidad de ₡2.390.716.236, para el año cuatro un aumento de 0.05% con utilidad de ₡3.024.347.328 y finalmente una utilidad de 0.06% para el año cinco con una utilidad de ₡3.657.529.019 colones tal y como se muestra en el cuadro comparativo de ingresos vs gastos que se muestra a continuación:

Ingresos vs Gastos			
Año	Ingresos	Gastos	Utilidad
Año 1	₡6 427 476 238 200	₡163 047 768	₡1 122 190 432
Año 2	₡6 428 118 857 300	₡171 200 156	₡1 756 657 144
Año 3	₡6 428 761 476 400	₡179 760 164	₡2 390 716 236
Año 4	₡6 429 404 095 500	₡188 748 172	₡3 024 347 328
Año 5	₡6 430 046 714 600	₡198 185 581	₡3 657 529 019

Fuente: Elaboración propia.

Alcanzando los objetivos planteados, se evidencia que el beneficio que puede tener la implementación de esta propuesta en el gobierno de Costa Rica es sumamente rentable, y que la misma tendría impactos positivos, tanto a corto como mediano y largo plazo, debido a que las generaciones van a ir creciendo con una educación tributaria correcta y al mismo

tiempo su interés por entender y responder a sus obligaciones tributarias de manera efectiva en el futuro será mayor.

Referencias Bibliográficas

Abarca Escobar (2021). Principales efectos tributarios en materia de IVA frente a las operaciones digitales. Para la Universidad de Chile.

Arias Gonzales, J. L. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>.

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>.

Badilla Ulloa, Jennifer (2021). Análisis sobre el alcance de la difusión de la información por parte de la Administración Tributaria hacia las empresas-contribuyentes de las propuestas fiscales concretas tomadas por Costa Rica para la implementación de la acción #13 del plan BEPS de la OCDE-G20, a la luz del derecho a la información. Tesis de Licenciatura en Derecho, Facultad de Derecho. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Febrero 2021. viii y 201.

Caldera A, Gonzáles A & Maravalle A (2021). Nota de la OCDE sobre el nuevo plan fiscal en Costa Rica. OCDE.8.https://www.oecd.org/economy/surveys/Nota_OCDE_nuevo_plan_fiscal_en_Costa_Rica_2021.pdf.

Cifuentes & Hernández (2020). Incidencia de la regulación de los precios de transferencia en Costa Rica en la evasión, recaudación y transparencia fiscal mediante la experiencia internacional de México, Perú y Colombia y recomendaciones de políticas para la implementación nacional de precios de transferencia.

Culque Puerta, E., & Cruz Latorre, M. (2021). La gestión administrativa y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Bongará, 2020.

Coronado C (2022) Proyecto Hacienda Digital Evaluación Socioambiental (ES) PHD-INF-TEC-011-2022

Diario Oficial La Gaceta (2020) alcance N°310 a la Gaceta N°278, Decreto Legislativo N°.9922 en el Expediente N°.22.016.

Dume Exer (2020). Análisis de la Estructura Tributaria de América Latina: Tendencias de Reformas realizada para la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).

García, W. (2021). Recaudación del impuesto sobre la renta y su impacto en el presupuesto de la Nación. *Actualidad Contable Faces*, 24(43), 93-115.

Gutiérrez, W. V. (2021). Conceptos fundamentales del Impuesto General a las Ventas. *Derecho & Sociedad*, (56), 1-21.

Ichuhuayta Ccahuana, E., & Mansilla Ccahuana, M. R. (2020). Una revisión a la relación que existe entre el contribuyente y los gobiernos de Latinoamérica frente a la evasión fiscal en los años 2010-2019.

Leiva (2019) Rediseño de la interacción e interfaz gráfica para el registro y navegación principal del Portal Contribuyente del sistema de Administración Tributaria Virtual del Ministerio de Hacienda.

León (2021). Sistema recaudatorio del impuesto sobre el valor agregado en las transacciones internacionales de intangibles y servicios dirigidos a consumidores finales (caso ley n° 9635, fortalecimiento de las finanzas públicas; ley n° 6826 del impuesto al valor agregado: propuesta de lineamientos generales para su mejora).

MIDEPLAN (2023) Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Obtenido de <https://www.empleopublico.mideplan.go.cr/salarios-globales>

Ministerio de Hacienda (2021). Generalidades Impuesto Selectivo de Consumo.

Ministerio de Hacienda. (2022) Boletín de cifras fiscales 2022.

Ministerio de Hacienda. (2023) Boletín de cifras fiscales 2023.

Ministerio de Hacienda. (2022) Generalidades Impuesto Combustibles.

Ministerio de Hacienda, Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) (2023). Informe: “Cifras Fiscales Gobierno Central 2022”.

Orellana-Daube, D. F. (2020). El efecto global de la actual revolución tecnológica 4ª revolución industrial y la industria 4.0 en acción. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(2), 1-24.

Pastora Alejo, B., Fuentes Aparicio, A., Rivero Padrón, Y., & Pérez Falco, G. (2020). Importancia de la asignatura Metodología de la Investigación para la formación investigativa del estudiante universitario. *Revista Conrado*, 16(73), 295-302.

Picado, Santana & López (2022). Recaudación del impuesto de cuota fija de los contribuyentes inscritos en régimen simplificado, municipio de Rosita Región Autónoma de la Costa Caribe Norte, 2019 - 2020.

Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa.

Rosas Baltodano, S. (2019). Avances generados por la implementación del Decreto N°37898-H, “Disposiciones sobre precios de transferencias”, en la recaudación nacional del impuesto sobre la renta, para el periodo 2017-2018.

Rosero, A. A., & Barragán, G. V. (2020). La informalidad y su relación con la recaudación tributaria. Estudios en el contexto de Ecuador. *Dissertare Revista De Investigación En Ciencias Sociales*, 5(2), 1-14.

Saffie, F. (2020). La racionalidad de los impuestos. Una tarea de reconciliación. *Discusiones*, 25(2), 17-49.

Solana (2023). Propuesta de Modelo Regional de Fomento de Cultura Tributaria.

Apéndice #1 Cuestionario

Pregunta N°1

¿Qué piensa de la recaudación de impuestos que ha realizado el Ministerio de Hacienda a partir del año 2020 y como se han ido transformando los procesos?

Pregunta N°2

¿Cómo podría mejorar la recaudación de impuestos utilizando las nuevas herramientas de la industria 4.0?

Pregunta N°3

3- ¿Cuáles procedimientos considera que son eficientes a la hora de recaudar impuestos?

Pregunta N°4

¿Cuáles procedimientos considera que son ineficientes a la hora de recaudar impuestos?

Pregunta N°5

¿Se pueden reducir los costos de operación en los diferentes procesos presentes en la recaudación de impuestos?

Pregunta N°6

¿Existen procesos cuyos costos operativos pueden ser mayores que la recaudación?

Pregunta N°7

¿Cuáles considera que son las obligaciones tributarias que más incumplen los contribuyentes?

Pregunta #8

¿Cómo evaluaría la situación actual de la cultura tributaria en la población de Costa Rica?

Pregunta #9

¿Qué opinión tiene sobre el fomento de la cultura tributaria que el Ministerio de Hacienda realiza?

Pregunta #10

¿Actualmente se fomenta la cultura tributaria en la educación superior?

Pregunta #11

¿Cree que al fomentar la cultura tributaria en el sistema educativo del país podría reducirse la evasión fiscal y disminuir el incumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes?

Pregunta #12

¿En qué falla el Ministerio de Hacienda, a la hora de desarrollar los diferentes planes referentes a la recaudación de impuestos?

Pregunta #13

¿Cuáles son los primeros movimientos que debe de realizar el Ministerio de Hacienda para mejorar la recaudación de impuestos?