

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

ESCUELA DE ECONOMÍA

**ANÁLISIS DEL EFECTO DEL PLAN FISCAL EN LA BALANZA
DE PAGOS, EN LA CUENTA CORRIENTE, SUBCUENTA
SERVICIOS, DEL SECTOR SERVICIOS DE VIAJES DE COSTA
RICA A TRAVÉS DE LA EMPRESA MD TOURS DURANTE EL
TERCER TRIMESTRE DEL 2019**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN ECONOMÍA**

ESTUDIANTE: NATALIA VILLALOBOS MEDINA

TUTOR: LIC. SILVIA ROJAS MARCHENA

SEDE ARANJUEZ

AGOSTO, 2020

Agradecimientos

Primeramente, a mis padres, por ser un apoyo incondicional y brindarme la oportunidad de estudiar y superarme. Así como de acompañarme en todo el camino.

Seguidamente, agradecer a mi hermana, por ser mi mayor ejemplo y darme el apoyo cuando más lo necesité.

Y, por último, a mis compañeros de universidad y sobre todo a mi profesora y tutora, Silvia Rojas, por guiarme en todo el camino y poder finalizar mis estudios exitosamente.

Dedicatoria

Le dedico esta tesina a mi familia, por ser mi primer y único motor para estudiar, superarme y llegar a ser una gran profesional. Y por ser enseñarme a nunca darme por vencida y luchar por lo que quiero.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen ejecutivo	15
Capítulo I: Problema	16
Planteamiento del problema	16
Objetivos.....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.	18
Justificación	18
Antecedentes.....	19
Historia sobre la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.....	19
Antecedentes internacionales.....	21
Antecedentes nacionales.....	24
Proyecciones.....	29
Capítulo II: Marco teórico.....	30
Finanzas públicas.....	30
Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas	31
Modificaciones e implementaciones de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas para el sector de servicios de viajes en Costa Rica.....	31
Balanza de pagos	36
Cuenta corriente.....	41

Balanza comercial.....	44
Superávit comercial	45
Déficit comercial	45
Exportaciones	45
Importaciones	46
Balanza de servicios.....	47
Balanza de servicios no factoriales.....	49
Viajes.	49
Cuenta financiera.....	53
Sector servicios de viajes.....	55
MD Tours	56
Actividad.....	56
Capítulo III. Marco Metodológico	63
Referente.....	63
Banco Central de Costa Rica.	63
Ministerio de Hacienda Costa Rica.	64
Instituto Costarricense de Turismo (ICT).....	65
Empresa: MD Tours.....	67
Enfoque.....	69
Método.....	69

	10
Transversal o transeccional.....	70
Fuentes de información	71
Población.	71
Muestra.	72
Unidades de análisis	73
Instrumentos	74
Cuestionario.	75
Análisis de contenido.....	76
Proceso de recolección y análisis de datos	76
Capítulo IV: Análisis de datos	78
Variable n.º 1. Entrevistado.....	78
Variable n.º 2. Consumidor final y cliente	80
Variable n.º 3. Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.....	82
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	90
Conclusiones.....	90
Objetivo general.....	90
Objetivos específicos.	90
Recomendaciones	92
Referencias	93
Apéndice.....	96

Apéndice A. Instrumento de la investigación.....	96
--	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Balanza de pagos trimestral (MBP6) – exportaciones.....	52
Figura 2 Balanza de pagos trimestral (MBP6) – importaciones	53
Figura 3 Rango de trabajo en MD Tours.....	79
Figura 4 Costo de paquetes turísticos.....	81
Figura 5 Estrategias de negocio ante la reforma fiscal.....	83
Figura 6 Mitigación de alguna repercusión negativa	85
Figura 7 Cambios en los precios	86
Figura 8 Interés de los clientes en la reforma fiscal	87
Figura 9 Cambios justos de la reforma fiscal para las agencias de viajes.....	88

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Balanza de pagos trimestral (MBP6)	38
Tabla 2 Balanza de pagos trimestral (MBP6) - cuenta corriente	42
Tabla 3 Balanza de pagos trimestral (MBP6) - cuenta corriente-balance comercial	47
Tabla 4 Balanza de pagos trimestral (MBP6) - cuenta corriente-balance comercial-balanza de servicios.....	48
Tabla 5 Balanza de pagos trimestral (MBP6) - cuenta financiera.....	54
Tabla 6 Balanza de pagos trimestral (MBP6) – representación de la empresa MD Tours	58
Tabla 7 Pregunta uno.....	78
Tabla 8 Pregunta dos	79
Tabla 9 Pregunta tres	79
Tabla 10 Pregunta cuatro.....	80
Tabla 11 Pregunta cinco	80
Tabla 12 Pregunta seis.....	80
Tabla 13 Pregunta siete	81
Tabla 14 Pregunta ocho.....	81
Tabla 15 Pregunta nueve	82
Tabla 16 Pregunta diez	82
Tabla 17 Pregunta once	82
Tabla 18 Pregunta doce	83
Tabla 19 Pregunta trece.....	84
Tabla 20 Pregunta catorce	84

Tabla 21 Pregunta quince	84
Tabla 22 Pregunta dieciséis	85
Tabla 23 Pregunta diecisiete	85
Tabla 24 Pregunta dieciocho	86
Tabla 25 Pregunta diecinueve	86
Tabla 26 Pregunta veinte	87

RESUMEN EJECUTIVO

La intención del estudio se fundamentó en analizar los efectos que tuvo la reforma fiscal en la balanza de pagos, en la cuenta corriente y en la subcuenta de servicios del sector de servicios de viajes a través de la empresa MD Tours, específicamente para el III trimestre del 2019. Lo anterior con el fin de medir la variación, tanto de las exportaciones como de las importaciones de viajes para Costa Rica como para la compañía en representación de agencias de viajes.

Para abordar el tema se determinaron las modificaciones e implementaciones del plan fiscal sobre las agencias de viajes y, asimismo, se presentó la balanza de pagos de Costa Rica para el III trimestre de 2018 y 2019 para determinar las variaciones de periodos con la diferencia de vigor de la Ley para este último. Además, con la información financiera proporcionada por la empresa MD Tours se elaboró una balanza de pagos que la represente y permita la representación microeconómica en lo macroeconómico, así como variaciones de periodo a periodo.

El enfoque empleado fue el cuantitativo, con características numéricas y estadísticas para calcular pesos en forma de representaciones y tasas de crecimiento respecto a la información suministrada. Asimismo, para cuantificar la información obtenida se utilizó el cuestionario, el cual se aplicó a tres colaboradores de diferentes departamentos de la empresa MD Tours. Este se conformó de preguntas cerradas, las cuales se componen de características del entrevistado, del cliente y de la reforma fiscal para llegar a conclusiones más concretas.

Con la información investigada, suministrada y realizada se concluyó que, la reforma fiscal no tiene ningún efecto para la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios de las agencias de viajes a través de la empresa MD Tours para el III trimestre del 2019. Lo anterior ya que se corroboró que para el primer año de vigencia de la Ley, comprendido del 1 de julio del 2019 al 30 de junio del 2020, las agencias de viejas están exentas del impuesto IVA por su característica de impuesto progresivo. Además, se concluyó que si bien las exportaciones como importaciones aumentaron se debió principalmente a las estrategias de *marketing* y posicionamiento que la compañía efectuó.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del problema

Costa Rica es un país caracterizado por la mala recaudación fiscal, en específico por el sistema de recaudación ineficiente que posee. En este sistema muchas personas, tanto físicas como jurídicas, han podido evadir el pago de impuestos, ya que antes de la entrada en vigor de la reforma fiscal no se contaba con uno en el que se controlara la información sobre la declaración de ingresos y gastos de una empresa. Como consecuencia de esto, el gobierno ha mantenido un déficit en sus finanzas públicas, pues sus gastos son mayores que sus ingresos.

Sin embargo, la mayor preocupación de Costa Rica recae en la deuda externa e interna que el gobierno generó y ha acumulado por años y con estas, los intereses. Los pronósticos no han sido buenos a través del tiempo, sobre todo, en el momento que la deuda empezó a representar un porcentaje significativo en la producción de todos los bienes y servicios, lo que se conoce como Producto Interno Bruto (PIB), lo que afectó la producción y eficiencia del país. Desde entonces, el país entró en números rojos, los cuales debe amortizar. Por este motivo, la reforma fiscal se convirtió en una necesidad para recaudar mayores ingresos que permiten saldar estas deudas y sus intereses y, de esta manera, fortalecer las finanzas públicas.

Tuvieron que pasar dos décadas y seis administraciones distintas para que la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, más conocida como reforma o plan fiscal, se aprobara en Costa Rica. Según Capelleras (2015) la reforma fiscal consiste en cambios en materia tributaria, ya que: “la reforma a la que nos enfrentamos es un firme intento de aumentar a largo plazo el peso de los impuestos sobre beneficios sobre la recaudación total” (p. 15). Por lo que se evidencia que cuanto mayor sean los impuestos y, sobre todo, firmes al aplicarlos, los beneficios serán mayores en términos de recaudación fiscal.

A partir de lo que se mencionó, la reforma fiscal implica modificaciones especialmente en la contención del gasto y en el impuesto general de ventas y el impuesto sobre la renta (ISR). De esta forma, altera algunos sectores, en especial el de servicios, quienes también han mostrado variaciones en sus exportaciones e importaciones. Lo anterior afectó la balanza de pagos, la cuenta corriente y la subcuenta de servicios de Costa Rica.

En el caso de la presente investigación, se pretende exponer los posibles efectos que la reforma fiscal ha causado a los sectores especializados en la exportación e importación de servicios de viajes. De esta manera, se evidenciarán los cambios en la balanza de pagos, en la cuenta corriente y subcuenta servicios antes y después de la entrada en vigor de esta ley.

Por lo tanto, se desea analizar el sector de servicios de viajes en Costa Rica, debido a que es un servicio muy utilizado por los costarricenses a pesar de que mostró cambios importantes. Estos cambios se evidenciaron en la publicación de la balanza de pagos del tercer trimestre del 2019 del Banco Central de Costa Rica (BCCR) la cual se basa en el Manual de Balanza de Pagos y Posición de Inversión Internacional del FMI, sexta edición (MBP6). Por este motivo, se considera de gran importancia la indagación del tema, ya que por medio de esto se podrá observar si los cambios han sido causa de la reforma fiscal.

El planteamiento del problema se dirige a identificar los efectos que hayan surgido en la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios, en específico en el sector de servicio de viajes, a partir de los cambios establecidos por la reforma fiscal. Por lo tanto, se llevará a cabo un estudio del periodo establecido, en el cual la reforma se convirtió en una ley vigente, con información que brinde la empresa sobre el funcionamiento que tuvieron durante ese periodo respectivamente. Además, se busca aclarar las modificaciones que se hayan implementado en la Ley para el sector de servicios de viajes y su posible relación o efecto en su actividad.

En cuanto al tema de investigación que se planteó, se puede observar que existe poca información acerca de los efectos que ha provocado la Ley, debido a que es un tema que surgió con mayor impacto en las elecciones presidenciales 2017-2018. Por consiguiente, llevar a cabo un estudio sobre las modificaciones de la reforma fiscal llena un vacío de conocimiento, principalmente del sector estudiado, ya que representa una realidad actual y un reflejo de su funcionamiento en el futuro.

Lo anterior lleva al planteamiento de la pregunta: ¿Cómo afecta la reforma fiscal en la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios del sector servicios de viajes de Costa Rica a través de la empresa MD Tours?

Objetivos

Objetivo general.

Analizar el efecto que ha generado el plan fiscal en la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios, del sector servicios de viajes de Costa Rica a través de la empresa MD Tours durante el tercer trimestre del 2019.

Objetivos específicos.

1. Conocer las modificaciones del plan fiscal en el sector de servicios de viajes en Costa Rica.
2. Describir la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios del sector servicio de viajes a través de la empresa MD Tours antes y después de la entrada en vigor de la reforma fiscal.
3. Establecer los posibles efectos que la reforma fiscal generó en el servicio de viajes de la empresa MD Tours en la balanza de pagos, en la cuenta corriente y subcuenta servicios.

Justificación

La presente investigación sirve para profundizar en el fenómeno de estudio, es decir, para determinar posibles efectos que haya tenido la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios del sector de servicios de viajes en Costa Rica. Lo anterior con un panorama general sobre el antes y después de la entrada en vigor de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en el país, con el fin de comprobar si esta ha tenido un impacto significativo en este servicio.

Según Ortega (2014) las finanzas públicas se definen como “el conjunto de reglas y normas que determinan la forma de constituir, administrar e invertir el patrimonio” (párr. 2). Por ende, la sanación de las finanzas públicas se convierte en una necesidad de estabilidad no solo para las cuentas del Estado, sino también para todos los ciudadanos que reciben de este.

Muchos de los ciudadanos costarricenses en el sector de servicios de viajes han mostrado incertidumbre acerca de su posición. Esto porque manifiestan poco conocimiento sobre esta Ley y cómo podría beneficiarlos o perjudicarlos, especialmente en sus exportaciones e importaciones. Sin embargo, al mostrar las cifras se dan cuenta de lo que pasa, no obstante, las razones muchas

veces se desconocen. Por lo tanto, el fin de la presente investigación es revelar esos motivos, además de los pros y los contras de estar en el servicio. A partir de lo anterior se podrá conocer en mayor medida el comportamiento que tiene esta Ley sobre este sector de servicios de viajes. Esto quiere decir que se determinará la relación, ya sea directa o indirecta que tengan.

El sector de viajes en Costa Rica, a través de los años, ha sido uno de los servicios más importantes en cuanto a ingresos se refiere. Al respecto, Fernández (2016) indica que: “las Agencias de Viajes tienen un papel básico en la actividad turística” (p. 15). Por esta razón, representa un sector económico relevante.

La actividad turística en Costa Rica ha representado una de las entradas de ingresos más grandes, no solo para el gobierno, sino también para los costarricenses o empresas que ofrecen servicios de viajes a los residentes y no residentes, asimismo, aporta al PIB. Por lo tanto, con los resultados de esta investigación se intenta llenar un vacío del conocimiento acerca de este servicio. Además, si se determina que ha sido afectado negativamente se deberían tomar acciones para no distorsionarlo y buscar medidas para beneficiarlo, con el fin de que siga generando ingresos que aporten de manera significativa a las finanzas del país.

Con los resultados se quiere informar al sector de servicios de lo que ha pasado con la entrada en funcionamiento de la reforma fiscal. Lo anterior se hará por medio del análisis de datos y las razones de cambios que se hayan manifestado, así como a los consumidores de este servicio que, de manera indirecta, también se ven afectados, ya sea positiva o negativamente, pero que son pieza fundamental de mantener el servicio funcionando.

Asimismo, el presente estudio podrá utilizarse para futuras investigaciones acerca de cambios en la reforma fiscal que puedan experimentar efectos positivos sobre sectores que puedan crecer. Lo anterior con el mismo objetivo de sanar las finanzas públicas de Costa Rica.

Antecedentes

Historia sobre la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

Las finanzas públicas son la base de la estabilidad de un país. Ortega (2014) menciona que: “los principales ingresos de nivel nacional provienen de los impuestos a la renta, ventas y comercio exterior” (párr. 1). Costa Rica se ha visto deteriorada por muchos años y por varias

administraciones de gobierno que han propiciado el desgaste de las finanzas públicas. Por este motivo, la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas se ha convertido en una necesidad con modificaciones en materia impositiva para una mayor recaudación fiscal que permita disminuir el déficit fiscal. La Ley ha mantenido distintos nombres a través de los años, los cuales han sido:

- Ley de Pacto Fiscal, impulsada por los gobiernos consecutivos de Miguel Ángel Rodríguez Echeverría y Abel Pacheco de la Espriella, ambos del Partido Unidad Social Cristiana.
- Ley de Solidaridad Tributaria, durante las administraciones de Óscar Arias Sánchez y Laura Chinchilla Miranda.

Sin embargo, durante la administración de Chinchilla 2010-2014, el presidente del Partido Acción Ciudadana (PAC) negoció un plan fiscal que fue respaldado por la expresidenta, no obstante, la Sala Constitucional lo rechazó al encontrar fallos en el trámite legislativo. Para el mandato presidencial de 2014-2018 del expresidente Luis Guillermo Solís Rivera del Partido Acción Ciudadana, el plan fiscal de nuevo se llevó a debate, ya que fue uno de sus compromisos de campaña. A pesar de esto, diferentes diputados de distintos partidos políticos se opusieron, por lo que la reforma no se dio en este mandato.

Para la campaña electoral 2017-2018 los candidatos a la presidencia de los partidos políticos manifestaron la necesidad de la reforma fiscal en sus planes de gobierno. El presidente actual, Carlos Alvarado Quesada, inició su gobierno en mayo de 2018 firme con la propuesta de aprobar la reforma fiscal, ya que el déficit fiscal amenazaba la economía nacional. Este déficit provocó inestabilidad en los mercados financieros y en la calificación por parte de las calificadoras de riesgo. Además, representaba uno de los requisitos indispensables para ingresar a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Durante el proceso de la aprobación de esta Ley el déficit fiscal se vio más afectado, principalmente por las huelgas extensas que se dieron en todo el territorio nacional en contra del plan fiscal, en el periodo setiembre-diciembre 2018. En ese periodo muchos sectores se vieron afectados, entre estos el turismo, transporte, salud y educación, con pérdidas millonarias de casi 139 000 millones de colones.

El proyecto se aprobó en primer debate con 35 votos a favor y se remitió a la Sala

Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, que daría la resolución final. Mes y medio después, el 3 de diciembre del 2018, el plan se aprobó en segundo y definitivo debate, con 34 votos a favor y 17 en contra, con 51 diputados presentes de los 57 que integran el Poder Legislativo. Inmediatamente, el actual presidente, Carlos Alvarado Quesada, firmó la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, de esta manera, la Ley entraría a regir a partir de junio del 2019.

Antecedentes internacionales.

Se consultó el artículo de Aguilar y Lagunas (2016) con el tema *¿Resultados positivos con la reforma fiscal de México en 2014?* de la revista Punto de Vista. De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: “evaluar la significancia estadística de cambios en la media por recaudación fiscal en las cinco entidades con mayor recaudación y las cinco con menor recaudación de México” (s. p.).

Para esto, se empleó el método de cambios en la media de muestras pareadas y se compararon los resultados en la recaudación de Impuesto sobre la Renta (ISR) e Impuesto al Valor Agregado (IVA) en México antes y después de la reforma fiscal que entró en vigor en 2014. La metodología que se empleó es la cuantitativa y se obtuvo la siguiente conclusión que dio respuesta al objeto de estudio de la investigación:

Se concluye que, en relación con el ISR, la reforma fiscal no tuvo un efecto significativo, pero en relación con el IVA la reforma permitió que tanto los estados más grandes como los de menor recaudación elevarán su eficiencia tributaria (Aguilar y Lagunas, 2016, s. p.).

Tanto en Costa Rica como en los demás países, el principal objetivo de reforma fiscal consiste en una mayor recaudación de fondos a partir de los impuestos antes mencionados. Por este motivo, en esta investigación se determinará el efecto de la reforma fiscal sobre el servicio en específico por medio de la recaudación de impuestos y otras variables económicas.

El siguiente artículo consultado corresponde al de Lino, Torres, López y Ramírez (2015) con el tema *Análisis de la reforma fiscal mexicana para el primer trimestre del 2014* de la Revista Desarrollo Gerencial de la Universidad Simón Bolívar. De este artículo se desprende el siguiente

objetivo:

Analizar la RF a partir del 2014, que tiene planeado fortalecer la capacidad financiera del Estado, mejorar la equidad y mayor progresividad, facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias, promover la formalidad, así como fortalecer a Petróleos Mexicanos (Pemex) con un nuevo régimen fiscal (Lino, Torres, López y Ramírez, 2015, s. p.).

La metodología que se empleó es la cuantitativa y se obtuvo la siguiente conclusión que dio respuesta al objeto de estudio:

De todo lo anterior se desprende que 118 millones de mexicanos esperan que la implementación de esta RF hacendaria —que presentó el Ejecutivo a la Cámara de Diputados y que fue aprobada por dicha cámara para ser implementada a partir del año 2014— pague la deuda pendiente que por tres décadas tiene el Gobierno con las familias mexicanas. La misma cifra de mexicanos que quieren vivir bien esperan con esta RF la generación de nuevos, mejores y bien pagados empleos, que sostengan la estabilidad de las familias mexicanas (Lino, Torres, López y Ramírez, 2015, s. p.).

Al igual que México, el objetivo principal de Costa Rica al implantar la reforma fiscal es cancelar la gran deuda y los intereses que esta ha generado. La intención es sanar las finanzas públicas y obtener mayores beneficios para los sectores productivos de bienes y servicios y, por ende, a las familias costarricenses.

El siguiente artículo consultado corresponde a Corrales y González (2016) con el tema *Comercio al menudeo y reforma fiscal en la frontera México-Estados Unidos* de la revista *Trayectorias*. De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general:

Analizar los impactos potenciales en el nivel de ventas al menudeo con la homologación del Impuesto al Valor Agregado (IVA), toda vez que modificará los precios y reducirá el consumo de sus habitantes en la frontera mexicana (Corrales y González, 2016, s. p.).

La metodología que se empleó es la cuantitativa y se obtuvo la siguiente conclusión que dio respuesta al objeto de estudio:

El propósito de incrementar la recaudación fiscal es más probable que se traduzca en un incremento de la informalidad en la economía fronteriza, en virtud de que no hay políticas de incentivos y de desarrollo económico que garanticen una mayor certidumbre para hacerse más competitivos con los beneficios de la recaudación fiscal a través de la infraestructura y la seguridad, dos variables que inhiben la movilidad hacia México para muchos consumidores mexicoamericanos (Corrales y González, 2016, s. p.).

La economía informal crece debido a los cambios estrictos de la reforma fiscal en cuanto a materia fiscal, ya que muchos productores encuentran caro producir en el país y, asimismo, los consumidores consideran que es caro comprar.

El siguiente artículo consultado corresponde a Morones (2016) con el tema: *Crecimiento económico en México: restricción por la balanza de pagos* de la revista Ensayos Revista de Economía. De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general:

Se busca analizar la relación entre el crecimiento económico y la demanda externa en México, incorporando la restricción de la balanza de pagos. México como país en desarrollo y exportador, puede ver restringido su crecimiento por la balanza de pagos (cumplimiento de la Ley de Thirlwall) (Morones, 2016, s. p.).

La metodología que se empleó es la cuantitativa y se obtuvo la siguiente conclusión que dio respuesta al estudio:

El análisis confirma que el crecimiento de México está explicado por la orientación hacia la demanda, y valida el cumplimiento de la Ley de Thirlwall durante el periodo analizado, en cuanto que son relevantes las exportaciones en el crecimiento y se predice correctamente la tasa de crecimiento efectiva (Morones, 2016, s. p.).

En México, durante décadas las importaciones han ganado terreno a las exportaciones,

incluso sin tener una gran diferencia. Sin embargo, estas importaciones las han financiado las entradas de capital, no obstante, los países no pueden mantener el déficit en largo plazo, ya que, al ser créditos, se volverán más caros y, por ende, impagables. El problema recae en que, incluso con un crecimiento en exportaciones, estas no son suficientes para costear el crecimiento de las importaciones. Por este motivo, se mantienen los desequilibrios en las cuentas de balanza de pagos, donde las importaciones están ganando papel, en el caso de México, los bienes de capital afectan principalmente la balanza comercial.

Ante este problema, el artículo sugiere la diversificación de mercados y cambios estructurales, con el fin de impulsar las exportaciones y desincentivar las importaciones, así como reducir ciertos riesgos en su comercio exterior a partir de sus relaciones. Para lograrlo, el país debe estimular la producción, principalmente de los bienes de capital que son el caso más grande de importaciones. Para esto, se deben vincular empresas y centros de investigación que lleven a cabo el desarrollo de productos diversificados para su exportación. Asimismo, se debe atraer Inversión Extranjera Directa (IED) al país, en especial de manufactura y servicios, con ventajas competitivas y así capacitar nacionales para que al largo plazo esta producción la asuman por industrias nacionales.

Esta posición económica es muy similar a la situación que vive Costa Rica, ya que muestra un déficit en su balanza comercial y que, por muchos años, también ha sido financiado por créditos del exterior, los cuales se vuelven difíciles de solventar. Por ende, las medidas económicas para solucionar este problema pueden ser equivalentes con las de México, como se explicó.

Antecedentes nacionales.

Se consultó el artículo de Rodríguez, Sancho y Fonseca (2016) con el tema *Efectos de la Reforma Tributaria en Costa Rica: Implementación del IVA* de la ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública. De esta investigación se desprende el siguiente objetivo: “analizar las implicaciones y efectos de la transformación del IV a un IVA en Costa Rica desde el punto de vista recaudatorio y en la progresividad del sistema” (s. p.). La metodología utilizada en este artículo corresponde a la cuantitativa y se obtuvo la siguiente conclusión que dio respuesta al objeto de estudio:

La estrategia a implementarse por el lado del gasto es procurar una ejecución

presupuestaria eficiente y eficaz, trasladar recursos ociosos o con poco impacto a otros rubros prioritarios que generen un mayor impacto para los diferentes sectores del país. La transformación del impuesto de ventas en un IVA es un elemento fundamental que debe tomarse en cuenta en una reforma tributaria. La aplicación del IVA genera mayores recursos, imprime mayor progresividad al sistema tributario costarricense, combate la evasión fiscal y simplifica la administración tributaria al homogenizar criterios de aplicación en los bienes y los servicios (Rodríguez, Sancho y Fonseca, 2016, s. p.).

El artículo mencionado muestra la importancia de implementar la Reforma Fiscal en Costa Rica y cómo esta es necesaria para sanar el deterioro que han tenido por años las finanzas públicas. Con la reforma se reducirá el gasto y, por ende, aumentarán los ingresos por medio de la recaudación fiscal, es decir, mediante de impuestos que sean justos para los diferentes sectores del país y no afectar la productividad de estos.

El segundo antecedente consultado es el de Quirós (2017) con el tema *Propuesta de una estrategia de comunicación para tour operador Tayassu Travel Experience (Experiencia de viaje TAYASSU), en la provincia de Cartago, Costa Rica*. Este se realizó para la Universidad de Costa Rica y optó por el grado académico de maestría profesional en Administración y Dirección de Empresas. De este estudio se desprende el siguiente objetivo general:

Se basa en la manera de recopilar información sobre el mercado potencial y estrategias de comunicación con el fin de obtener datos necesarios para proponer una estrategia de comunicación, dirigida a la empresa TAYASSU Travel Experience (Experiencia de viaje TAYASSU) (Quirós, 2017, s. p.).

La metodología utilizada en esta tesis corresponde a la cuantitativa y se obtuvo la siguiente conclusión que dio respuesta al objeto de estudio:

Como se ha mencionado en capítulos anteriores la actividad turística es muy importante para la economía de Costa Rica, por lo que ya es un gran número de personas las que han apostado por el turismo como una actividad lucrativa, por tanto, es importante para la empresa estar al tanto de los cambios del mercado y de

las novedades del mismo para lograr cubrir las necesidades del cliente (Quirós, 2017, s. p.).

En la tesis consultada se recalca la actividad turística como una de las fuentes más grandes para el país, por lo que es importante contar con la estabilidad de este sector de servicios a partir de las modificaciones que se plantean en la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

El siguiente artículo es de Arce y Mora (2018) con el tema *Ingreso de Costa Rica a la OCDE. Consecuencias teóricas del caso del comercio* de la revista Teuken Bidikay y realizada en la Universidad de Costa Rica.

De este artículo se desprende el siguiente objetivo general: “determinar las principales consecuencias teóricas de los resultados de Comité de Comercio de la OCDE en su Estudio de Apertura de Mercados de Costa Rica, como insumos para la agenda pública” (Arce y Mora, 2018, s. p.). Además, presenta los siguientes objetivos específicos:

Estudiar los requisitos previos de adhesión de un país a la OCDE, identificar la hoja de ruta seguida por Costa Rica en el proceso de adhesión a la OCDE, particularmente en el Comité de Comercio, y analizar el informe Estudio de Apertura de Mercados de Costa Rica, efectuado por el Comité de Comercio de la OCDE, lo que permite establecer un conjunto de consecuencias teóricas de la membresía del país a esa Organización (Arce y Mora, 2018, s. p.).

La metodología utilizada fue cuantitativa y se obtuvo la siguiente conclusión que dio respuesta al objeto de estudio:

Estas conclusiones muestran que el informe de la OCDE tiene consecuencias teóricas en dimensiones técnicas, procedimentales, funcionales, estructurales, legales y de regulación para el Gobierno costarricense y para los sectores inversión y comercio exterior. La sostenibilidad de estos sectores debe adecuarse a las condiciones reales del país para posicionar los temas estratégicos en la agenda pública y política, mientras que el ejercicio de teorización realizado parte de la visualización de un escenario futuro en el cual Costa Rica implementa mejores

prácticas mundiales, resolviendo problemas estructurales y orgánicos del país, sus instituciones y su cultura (Arce y Mora, 2018, s. p.).

En la actualidad, Costa Rica está en proceso de integrarse a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y, para esto, ha tenido que seguir una serie de pasos que solicita esta entidad para ser parte. Uno de los más importantes y referentes al tema de estudio presente es la aprobación de la reforma fiscal, ya que el país debe estar en condiciones similares a las de los otros países miembros. Lo anterior con el fin de tener la capacidad de crecer a través de la liquidación de las deudas, así como de prestaciones crediticias directas a un bajo costo. Además de estrategias para hacer cambios en materia como educación, desarrollo, innovación, tecnología y otros que permitan brindar una mejor calidad de prestación de servicios a sus ciudadanos.

Asimismo, fortalecer las empresas actuales, tanto nacionales como internacionales y las aperturas de nuevas por medio de un Estado que contribuya a su crecimiento en la reducción, principalmente de la tramitología interna. Lo anterior con el fin de atraer Inversión Extranjera Directa (IED) y tomar un papel importante en el comercio exterior. Por consiguiente, se evidencia que la aprobación de esta Ley tiene como finalidad la sanación de las finanzas públicas a través del crecimiento y desarrollo económico que brinde, tanto la Ley por medio de la recaudación fiscal y la contención del gasto como ser miembro de la OCDE.

El siguiente antecedente consultado corresponde al de Aguilar, Leiva y Monge (2017) con el tema *Propuesta para la implementación de un plan de mercadeo para la agencia de viajes DEPASEOPERÚ.COM en el mercado costarricense*. Este se realizó para la Universidad de Costa Rica y optó por el grado académico de licenciatura en Dirección de Empresas. De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general:

Elaborar una propuesta para la implementación de un plan de mercadeo a través de un análisis situacional tanto interno como externo apoyado con una investigación de mercado, para la empresa DEPASEOPERÚ.COM en la venta de paquetes turísticos hacia Perú en el mercado costarricense (Aguilar, Leiva y Monge, 2017, s. p.).

Además, desarrolló los siguientes objetivos específicos:

Describir el contexto de la industria turística tanto nacional como internacional, enfocándose en el turismo de costarricenses en el Perú, así como la teoría mercadológica aplicada a la propuesta planteada, detallar la situación actual de la empresa DEPASEOPERÚ.COM, en el área administrativa, mercadeo y finanzas, así como su entorno, de manera que se conozcan las oportunidades y necesidades más grandes y de mayor interés por parte de la empresa como base para el diseño de la propuesta, analizar la mezcla de mercadeo existente en DEPASEOPERÚ.COM mediante un estudio de mercado a través de técnicas de investigación dirigida a clientes actuales de la empresa y personas que gustan viajar con la finalidad de determinar, con los resultados obtenidos, una mezcla de mercadeo que resulte competitiva y exitosa para desarrollar el plan de mercadeo, elaborar un plan de mercadeo para la empresa DEPASEOPERÚ.COM que se adecue a la necesidad mercadológica que requiere la empresa, y emitir conclusiones y recomendaciones finales con base en los resultados de la investigación (Aguilar, Leiva y Monge, 2017, s. p.).

La metodología que se empleó es la mixta y se obtuvo la siguiente conclusión que dio respuesta al objeto de estudio:

El enfoque competitivo de la empresa se basa en los paquetes personalizados, los precios competitivos y el seguimiento de la experiencia del viaje, además, se concluye que, de acuerdo con las medidas de rentabilidad financiera calculadas, para la Agencia DEPASEOPERÚ.COM, la propuesta del plan de mercadeo debe ser aplicada (Aguilar, Leiva y Monge, 2017, s. p.).

A partir del estudio anterior, en relación con las agencias de viajes, se recalca la importancia que estas deben tener desde la operación de su empresa, tanto en lo interno como en lo externo. Esto quiere decir, contar con una administración correcta, principalmente de mercadeo, con el fin de fidelizar a los clientes actuales y a los potenciales. De esta manera, el sector de servicios de viajes se vuelve competitivo y les exige a las agencias de viajes buscar mayor demanda a través de

una gestión correcta del servicio que ofrecen, volviéndose una parte importante del turismo.

Proyecciones

A continuación, se presentarán las proyecciones por medio de las cuales se pretende presentar un panorama acerca de lo que se quiere lograr al analizar las modificaciones de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en el sector de servicios de viajes en Costa Rica.

- La reforma fiscal ha sido una Ley postergada por muchos años, pero necesaria para sanar las finanzas públicas que han sido deterioradas. Sin embargo, muchos ciudadanos no recibieron esta Ley en buenos términos, por lo que se pretende llevar una perspectiva acerca de la misma con la finalidad de mostrar las modificaciones, especialmente en el sector de servicios, y los efectos que esta le causa.
- Generar un estudio que muestre el impacto en una empresa de servicios, específicamente de viajes, con el fin de evidenciar las variaciones que sufrieron antes y después de la entrada en vigor de la reforma fiscal.
- Brindar un aporte al campo social-económico y a otras disciplinas con la presente investigación, ya que se evidenciará un análisis de la reforma fiscal en el sector de servicios para llenar los vacíos de conocimiento de muchos residentes y, asimismo, no residentes con propósitos en el país.
- Exponer el tema investigado sobre los efectos en la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios de Costa Rica en el sector de servicios, específicamente de viajes, con las modificaciones de la reforma fiscal para el abordaje adecuado de las personas físicas o jurídicas en este sector o que pretenden ingresar.
- Generar una contribución al análisis económico del país en temas novedosos como la reforma fiscal.
- Sustentar la necesidad de la reforma fiscal para la sanación de las finanzas públicas del país, así como la generación de beneficios para el sector de servicios.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Finanzas públicas

Las finanzas públicas representan el principal instrumento del gobierno de Costa Rica para administrar sus recursos públicos, estas hacen referencia a los ingresos y gastos públicos, así como a las prestaciones con el exterior e interior. Ortega (2014) explica que:

Es el conjunto de reglas y normas que determinan la forma de constituir, administrar e invertir el patrimonio público. La ciencia fiscal se encarga, en el aspecto de constitución del patrimonio público, de enseñar las formas de adquirirlo analizando detalladamente las diferentes fuentes de ingreso, así sea que procedan de la comunidad en general, de los recursos del crédito o del patrimonio particular (párr. 2).

La economía pública mide la situación del país, ya sea en superávit o déficit, pues se encarga de medir el nivel, tanto de ingresos como de gastos del gobierno. Estos ingresos provienen principalmente de los diferentes impuestos del gobierno, así como por medio de otras herramientas como se mencionó; de los recursos del crédito. Un ejemplo de esto es la emisión de título de valores o bonos para financiarse, además, el gobierno también ofrece servicios públicos con algún costo para obtener ingresos.

Sin embargo, también realiza gastos, entre los principales en los que incide Costa Rica se encuentra el consumo estatal, en el cual su destino está relacionado con gastos corrientes del gobierno, por ejemplo, el pago de salarios al sector público. La inversión pública, que se dirige a crear o modificar infraestructuras de interés público en el país, así como de gastos en investigación y desarrollo que cumplan ciertos requisitos.

Otro de los gastos son los pagos de transferencia o de seguridad social, los cuales representan la cobertura de la salud, la vejez y las discapacidades; estos se otorgan por medio de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). De esta manera, las finanzas públicas forman parte de la estabilidad económica del país, por lo que, si estas se ven afectadas, la comunidad en general, también se ve afectada. Por este motivo, la reforma fiscal ha sido uno de los protagonistas clave

para sanar las finanzas públicas.

Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas

La Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas se convirtió para Costa Rica en una necesidad para sanar las deterioradas finanzas públicas que han aumentado con el paso de los años. De acuerdo con la División Económica (DEC) (2018) del Banco Central de Costa Rica (BCCR) se analiza:

Sobre la base de estas estimaciones, se concluye que el proyecto de ley, tal y como fue aprobado en primer debate el 5 de octubre, y en el tanto sus disposiciones se cumplan fielmente, restablece gradualmente la sostenibilidad de las finanzas públicas en el largo plazo. Por ello, ya desde el corto plazo esta reforma fiscal puede contribuir a mejorar las condiciones de tasas de interés, reducir la incertidumbre y mejorar las expectativas económicas, y de esa forma contribuirá también a impulsar el consumo, la inversión, el crecimiento económico y la generación de empleo, y a afianzar la estabilidad macroeconómica y financiera del país (p. 18).

Por ende, según el BCCR (s. f.), la reforma fiscal cumple con el objetivo de sanar las finanzas públicas del país gradualmente. Sin embargo, afirman que no solo se esperan resultados al largo plazo, sino que también al corto plazo, debido al proceso de reactivación económica en el que se encuentra Costa Rica. Esta reforma fiscal da seguridad y confianza, tanto en el mercado nacional como en el internacional. Lo anterior ya que atraerá mayor Inversión Extranjera Directa (IED) que generará mayores oportunidades de empleo para los ciudadanos y, de esta forma, mayor producción y oferta de bienes y servicios que atraigan la demanda de los consumidores. Por medio de esto se conseguirá el crecimiento económico que reactive la economía nacional.

Modificaciones e implementaciones de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas para el sector de servicios de viajes en Costa Rica

La reforma fiscal trajo consigo modificaciones e implementaciones para todos los bienes y servicios, pero de distintas maneras. Sin embargo, para efectos de investigación se centra en el sector de servicios o agencias de viajes. A través de la reforma fiscal se evidencian cambios e implementaciones para los diferentes sectores que producen o brindan bienes y servicios, tanto al

mercado local como al internacional. Estos cambios recaen en el impuesto general sobre las ventas, el cual se transforma en el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y en el Impuesto Sobre la Renta, el cual se explica:

Artículo 5- Renta bruta. La renta bruta es el conjunto de los ingresos o beneficios percibidos en el periodo del impuesto por el sujeto pasivo, en virtud de las actividades a que se refiere el artículo 1 (Ley n.º 9635, 2018).

Este impuesto varía para las personas físicas y jurídicas y en el ingreso que perciban, como se menciona en la Ley, primero para las personas jurídicas, en este caso, la tarifa se aplicará sobre la renta neta total como se plantea en el artículo 15:

Artículo 15- Tarifa del impuesto. A la renta imponible se le aplicarán las tarifas que a continuación se establecen. El producto así obtenido constituirá el impuesto a cargo de las personas a que se refiere el artículo 2 de esta ley.

b) Las personas jurídicas, cuya renta bruta no supere la suma de ciento seis millones de colones (¢106.000.000,00) durante el periodo fiscal:

i. Cinco por ciento (5%), sobre los primeros cinco millones de colones (¢5.000.000,00) de renta neta anual.

ii. Diez por ciento (10%), sobre el exceso de cinco millones de colones (¢5.000.000,00) y hasta siete millones quinientos mil colones (¢7.500.000,00) de renta neta anual.

iii. Quince por ciento (15%), sobre el exceso de siete millones quinientos mil colones (¢7.500.000,00) y hasta diez millones de colones (¢10.000.000,00) de renta neta anual.

iv. Veinte por ciento (20%), sobre el exceso de diez millones de colones (¢10.000.000,00) de renta neta anual.

A efectos de lo previsto en este inciso b), las micro y las pequeñas empresas inscritas ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), o ante el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) podrán aplicar la escala tarifaria prevista en este inciso, conforme a las siguientes condiciones, las cuales aplicarán a partir de su primer año de operaciones:

- i. Cero por ciento (0%) del impuesto sobre el impuesto a las utilidades el primer año de actividades comerciales.
- ii. Veinticinco por ciento (25%) del impuesto sobre el impuesto a las utilidades el segundo año de actividades comerciales.
- iii. Cincuenta por ciento (50%) del impuesto sobre el impuesto a las utilidades el tercer año de actividades comerciales. Reglamentariamente, la Administración Tributaria podrá establecer las condiciones que se estimen necesarias para prevenir o corregir el fraccionamiento artificioso de la actividad.

El Ministerio de Hacienda actualizará por resolución general el monto de lo establecido en el inciso b), tomando como base la variación del índice de precios al consumidor (Ley n.º 9635, 2018).

Las personas jurídicas a cargo de este impuesto son los llamados contribuyentes que esta Ley menciona de manera específica para el impuesto sobre la renta. En este caso se mencionan en el artículo 2 de la Ley:

Artículo 2- Contribuyentes.

- a) Todas las personas jurídicas legalmente constituidas, con independencia de si realizan o no una actividad lucrativa, las sociedades de hecho, las sociedades de actividades profesionales, las empresas del Estado, los entes colectivos sin personalidad jurídica y las cuentas en participación que haya en el país.
- b) Se entiende por establecimiento permanente cualquier sitio o lugar fijo de negocios en el que se desarrolle, total o parcialmente, la actividad esencial de la persona no domiciliada.
 - 1) Se considerarán establecimientos permanentes:
 - i. Los centros administrativos.
 - ii. Las sucursales.
 - iii. Las agencias.
 - iv. Las oficinas.
 - v. Las fábricas.
 - vi. Los talleres.
 - vii. Las minas, las canteras y cualquier otro lugar de extracción de recursos naturales

(Ley n.º 9635, 2018).

En artículo 2 de la reforma fiscal, se indica que las agencias son contribuyentes del impuesto sobre la renta, por lo tanto, las agencias de viajes son parte de este impuesto. Debido al deterioro de las finanzas públicas el gobierno costarricense debió proponer y presentar ante la Asamblea Legislativa el proyecto de Ley como una necesidad para el fortalecimiento y sanación del estado financiero del sector público, en este caso, el Estado, en el cual los impuestos tienen un papel fundamental.

Por esta razón, este proyecto de Ley se convirtió en una realidad y en una Ley vigente en el país que debe ser correspondida por todos los sectores productores y comerciantes que desarrollan actividades económicas. Con respecto a lo anterior, la Ley y el gobierno buscan estructurar la situación fiscal del país mediante, principalmente, la recaudación fiscal a través de modificaciones en temas de impuestos, además, medidas para la contención del gasto.

En cuanto al objeto de estudio, en este caso el sector de servicio de viajes, se hace referencia a otro de los impuestos en esta reforma fiscal, es decir, el impuesto al valor agregado (IVA) y se menciona:

Capítulo III. Capítulo III: De las exenciones y de la tasa del impuesto.

Artículo 10- Tarifa del impuesto. La tarifa del impuesto es del trece por ciento (13%) para todas las operaciones sujetas al pago del impuesto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 1 de esta ley (Ley n.º 9635, 2018).

En términos generales, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) es del 13 %, sin embargo, este entraría a regir para el sector de servicios de viajes hasta el cuarto año de vigor de la Ley.

Artículo 11- Tarifa reducida. Se establecen las siguientes tarifas reducidas:

1. Del cuatro por ciento (4%) para los siguientes bienes o servicios:

a. La compra de boletos o pasajes aéreos, cuyo origen o destino sea el territorio nacional, para cualquier clase de viaje. Tratándose del transporte aéreo internacional, el impuesto se cobrará sobre la base del diez por ciento (10%) del valor del boleto (Ley n.º 9635, 2018).

Esta tarifa reducida tiene relación con las agencias de viajes, ya que estas trabajan con aerolíneas, por lo que deberán pagar un 4 % del 10 % sobre la tarifa base del boleto que tienen entre sus paquetes turísticos.

Capítulo IV: De la base imponible.

Artículo 19- Exclusiones y restricciones del crédito fiscal.

1. No procederá el crédito fiscal en cuantía superior a la que legalmente corresponda, ni antes del momento en que ocurra el hecho generador, a excepción de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 17 de esta ley.

2. No darán derecho a crédito fiscal la adquisición de los bienes y servicios que se indican a continuación y los accesorios o complementarios a estos, salvo que sean objeto de venta o alquiler por contribuyentes dedicados con habitualidad a tales operaciones, o que el importe de estos tuviera la consideración de costo o gasto fiscalmente deducible a efectos del impuesto sobre la renta: [...]

d) Los servicios de desplazamiento o viajes, la hotelería y la alimentación. (Ley n.º 9635, 2018).

En el artículo anterior se mencionan las actividades o prestaciones de servicio que se encuentran sin derecho a crédito fiscal, entre ellas, el sector de servicios de viajes.

Disposiciones Transitorias.

TRANSITORIO IX. Los servicios turísticos prestados por quienes se encuentren debidamente inscritos ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) estarán exentos del impuesto sobre el valor agregado durante el primer año de vigencia de la presente ley.

Asimismo, estarán sujetos a una tarifa reducida del cuatro por ciento (4%) durante el segundo año de vigencia de esta ley, y a una tarifa reducida del ocho por ciento (8%) durante el tercer año de vigencia de esta ley. A partir del cuarto año de vigencia de esta ley estarán sujetos a la tarifa general del impuesto sobre el valor agregado. Durante la aplicación de la exención y la tarifa reducida del impuesto prevista en este transitorio, los servicios que no se encuentren registrados ante el Instituto Costarricense de Turismo, en los términos aquí previstos, estarán sujetos a la tarifa

establecida en el artículo 10 de esta ley. El Instituto Costarricense de Turismo suministrará la información correspondiente de la forma y en las condiciones que determine la Administración Tributaria. La presente disposición no aplicará para aquellos servicios que se encuentran gravados con la Ley n.º 6826, Ley de Impuesto General sobre las Ventas, de 8 de noviembre de 1982, previo a la entrada en vigencia de esta ley (Ley n.º 9635, 2018).

En los apartados se menciona un impuesto progresivo para el sector de servicios de viajes, el cual se compone de impuestos que incrementan gradualmente a un plazo de 4 años como máximo para llegar a la tasa total del 13 %. Por lo tanto, el cobro de impuestos sería de la siguiente forma: para el segundo año de vigor de esta Ley, que comprende del 1 de julio del 2020 al 30 de junio del 2021, es del 4 %. Para el tercer año de vigor, del 1 de julio del 2021 al 30 de junio de 2022, del 8 % y para el cuarto año de vigor, del 1 de julio de 2022 hasta que se mantenga en vigor la Ley, ya se le aplicará la tarifa general al impuesto sobre el valor agregado que corresponde al 13 %.

Este impuesto progresivo se dirige especialmente a las empresas y personas que estén registradas ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y que no estaban gravados por el impuesto sobre las ventas de la Ley n.º 6826 antes de la reforma fiscal. En cuanto al Impuesto sobre la Renta (ISR), en el caso de la empresa es sobre las utilidades que generan al año, con corte en setiembre y se paga a más tardar el 15 de diciembre de cada año.

Cabe resaltar que, en el hecho generador, por naturaleza del negocio las agencias que hacen transacciones en dólares deben convertir la moneda al colón al tipo de cambio vigente del Banco Central de Costa Rica el momento que hagan el registro de la actividad y, de igual forma, deben pagar el impuesto.

Balanza de pagos

Los Bancos Centrales de cada país registran tanto los ingresos como los gastos que tiene un país con el resto del mundo. Estas transacciones se cuantifican por medio de la balanza de pagos, la cual indica si un país cuenta con un equilibrio entre sus ingresos y pagos. Por esto, García y Mayor (2019) explican la balanza de pagos de la siguiente forma: “actualmente todos los países tienen algún tipo de relación económica con otros países y la balanza de pagos es el registro de

todas las transacciones monetarias producidas entre un país y el resto del mundo en un determinado período” (p. 17).

De acuerdo con lo anterior, la balanza de pagos constituye un registro de diferentes transacciones que el país tiene con el resto del mundo y estas se ven reflejadas en la cuenta corriente, cuenta de capital y cuenta financiera. El equilibrio deseado se encuentra cuando la balanza de pagos es igual a cero. Para encontrar esto, al neto de la cuenta corriente se le resta el neto de cuenta de capital, transformándose en un préstamo o endeudamiento neto, al cual se le resta el neto de la cuenta financiera y con esto se establece si hay errores y omisiones netos que van a mostrar el cero deseado o alguna diferencia en las cuentas.

La balanza de pagos representará la principal medición numérica para evidenciar, en especial, las variaciones que existen de periodo a periodo en comparación, en este caso, del III trimestre del 2018 y del III trimestre del 2019. Estos se diferencian por la vigencia, en el segundo periodo respectivamente, de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. Lo anterior demostrará las consecuencias que adquirió el sector de servicios de viajes al entrar en vigor la reforma fiscal en Costa Rica en sus importaciones y exportaciones y si estas tuvieron un efecto positivo o negativo en este sector.

Teóricamente, la balanza de pagos muestra el total de transacciones que tiene el país con el resto del mundo en un periodo determinado o de manera específica, las transacciones de los residentes con los no residentes. El interés de la investigación recae en la cuenta corriente, en específico en servicios, en donde se evidencian las transacciones internacionales de estos, entre ellos los viajes o el turismo.

En balanza de pagos, cuenta corriente y subcuenta servicios se registran a partir del principio contable de partida doble; los créditos y débitos. Los créditos corresponden al dinero que se queda en la economía por los no residentes por la adquisición de bienes y servicios para uso propio o donación. El débito representa lo contrario, la salida de dinero por la adquisición de bienes y servicios para uso propio o donación de los residentes en otra economía. Sin embargo, al mostrar la balanza de pagos, se publicarán como exportaciones e importaciones. A continuación, se muestra la balanza de pagos trimestral (MBP6) realizada y publicada por el Banco Central de Costa Rica para los periodos de interés en la presente investigación:

Tabla 1 *Balanza de pagos trimestral (MBP6)*

	Trimestre 3/2018	Trimestre 3/2019
CUENTA CORRIENTE	-298,4	-326,6
Bienes y servicios	217,2	302,0
Exportaciones	4 949,0	5 086,9
Importaciones	4 731,9	4 785,0
Bienes	-975,6	-889,9
Exportaciones	2 821,2	2 875,5
Importaciones	3 796,8	3 765,5
Servicios	1 192,7	1 191,9
Exportaciones	2 127,8	2 211,4
Servicios de transformación	34,0	27,3
Mantenimiento y reparación N.I.O.P.	28,9	29,7
Transporte	142,6	137,3
Viajes	774,6	800,2
Construcción	0,0	0,0
Seguros y pensiones	0,7	0,7
Financieros	20,1	23,4
Cargos por uso de la propiedad intelectual	1,5	1,5
Telecomunicaciones, informática e información	312,5	332,1
Otros empresariales	806,9	851,7
Personales, culturales y recreativos	0,0	0,0
Bienes y servicios de gobierno N.I.O.P.	6,0	7,6
Importaciones	935,1	1 019,5
Servicios de transformación	0,0	0,0
Mantenimiento y reparación N.I.O.P.	0,5	0,1
Transporte	276,2	291,1
Viajes	228,6	265,9
Construcción	0,0	0,0
Seguros y pensiones	44,5	49,1
Financieros	63,7	86,9

Cargos por uso de la propiedad intelectual	137,2	144,0
Telecomunicaciones, informática e información	72,3	57,7
Otros empresariales	107,0	118,7
Personales, culturales y recreativos	0,3	0,3
Bienes y servicios del gobierno N.I.O.P.	4,9	5,7
Ingreso primario	-631,4	-753,6
Crédito	146,1	150,5
Débito	777,5	904,1
Remuneración de empleados	3,7	4,5
Crédito	7,2	7,9
Débito	3,6	3,5
Renta de la inversión	-635,1	-758,1
Crédito	138,9	142,6
Inversión directa	35,5	43,4
Inversión de cartera	13,2	10,8
Otra inversión	50,0	45,4
Activos de reserva	40,2	42,9
Débito	774,0	900,6
Inversión directa	546,5	647,1
Inversión de cartera	108,4	125,1
Otra inversión	119,1	128,4
Ingreso secundario	115,8	125,0
Crédito	238,9	244,5
Gobierno general	77,2	76,3
Sociedades financieras y no financieras, hogares e ISFLSHs	161,7	168,2
De los cuales: remesas de trabajadores	131,1	135,0
Débitos	123,1	119,5
Gobierno general	1,4	0,2
Sociedades financieras y no financieras, hogares e ISFLSHs	121,7	119,3
De los cuales: remesas de trabajadores	90,7	90,7

CUENTA DE CAPITAL	7,4	7,7
Crédito	8,4	8,6
Adquisición de activos no financieros no producidos	0,0	0,0
Transferencias de capital	8,4	8,6
Débito	0,9	0,9
Disposición de activos no financieros no producidos	0,0	0,0
Transferencias de capital	0,9	0,9
Préstamo neto (+) / Endeudamiento neto (-) (A+B)	-291,0	-318,9
CUENTA FINANCIERA	50,6	-226,7
Adquisición neta de activos financieros	569,1	99,7
Inversión directa	230,9	118,7
Inversión de cartera	-18,9	32,7
Acciones y participaciones en fondos de inversión	-21,3	61,4
Títulos de deuda	2,4	-28,7
Derivados financieros (distintos de reservas)	-2,6	-2,6
Otra inversión	359,7	-49,0
Otras participaciones de capital	0,0	0,0
Moneda y depósitos	146,3	-130,6
Préstamos	-15,0	-7,0
Seguros, pensiones y mecanismos normalizados de garantía	9,9	9,2
Créditos y anticipos comerciales	137,8	55,8
Otras cuentas por cobrar	80,7	23,5
Pasivos netos incurridos	518,5	326,5
Inversión directa	723,9	545,4
Inversión de cartera	-397,2	-43,6
Acciones y participaciones en fondos de inversión	10,9	13,8
Títulos de deuda	-408,1	-57,4
Derivados financieros (distintos de reservas)	-0,6	-0,6
Otra inversión	192,5	-174,7
Otras participaciones de capital	0,0	0,0
Moneda y depósitos	-6,4	19,7

Préstamos	411,5	-212,1
Seguros, pensiones y mecanismos normalizados de garantía	1,3	5,4
Créditos y anticipos comerciales	-213,5	13,9
Otras cuentas por pagar	-0,4	-1,7
Derechos especiales de giro	0,0	0,0
ERRORES Y OMISIONES NETOS	-239,8	-239,1
ACTIVOS DE RESERVA	-581,4	-331,3

Fuente: elaboración propia con datos en millones de dólares obtenidos del Banco Central de Costa Rica, 2020.

Cuenta corriente

La cuenta corriente es una de las tres cuentas que conforman la balanza de pagos y la que registra las transacciones de todos los bienes y servicios del país con el resto del mundo. Según García y Mayor (2019):

La Balanza por Cuenta Corriente (BCC) recoge transacciones derivadas del comercial de bienes y servicios (Balanza comercial y Balanza de servicios), ingresos y pagos de rentas del trabajo y capital y transferencias (remesas de inmigrantes) (p. 18).

Con base en lo anterior, se puede mencionar que la balanza comercial y la de servicios conforman la cuenta corriente, ya que esta registra todas las transacciones comerciales o flujos de bienes y servicios entre residentes y no residentes. Además de las rentas y transferencias.

En el presente tema de investigación, la balanza de interés es la de servicios, en la cual se puede evidenciar el rubro de viajes, en el que se contabilizan los ingresos y egresos del sector de servicios de viajes a través de todas las empresas que corresponden a este sector, las cuales también pueden denominarse importaciones y exportaciones. Esta cuenta corriente puede evidenciarse en la balanza de pagos trimestral de la siguiente manera:

Tabla 2 *Balanza de pagos trimestral (MBP6) - cuenta corriente*

	Trimestre 3/2018	Trimestre 3/2019
CUENTA CORRIENTE	-298,4	-326,6
Bienes y servicios	217,2	302,0
Exportaciones	4 949,0	5 086,9
Importaciones	4 731,9	4 785,0
Bienes	-975,6	-889,9
Exportaciones	2 821,2	2 875,5
Importaciones	3 796,8	3 765,5
Servicios	1 192,7	1 191,9
Exportaciones	2 127,8	2 211,4
Servicios de transformación	34,0	27,3
Mantenimiento y reparación N.I.O.P.	28,9	29,7
Transporte	142,6	137,3
Viajes	774,6	800,2
Construcción	0,0	0,0
Seguros y pensiones	0,7	0,7
Financieros	20,1	23,4
Cargos por uso de la propiedad intelectual	1,5	1,5
Telecomunicaciones, informática e información	312,5	332,1
Otros empresariales	806,9	851,7
Personales, culturales y recreativos	0,0	0,0
Bienes y servicios de gobierno N.I.O.P.	6,0	7,6
Importaciones	935,1	1 019,5
Servicios de transformación	0,0	0,0
Mantenimiento y reparación N.I.O.P.	0,5	0,1
Transporte	276,2	291,1
Viajes	228,6	265,9
Construcción	0,0	0,0
Seguros y pensiones	44,5	49,1
Financieros	63,7	86,9

Cargos por uso de la propiedad intelectual	137,2	144,0
Telecomunicaciones, informática e información	72,3	57,7
Otros empresariales	107,0	118,7
Personales, culturales y recreativos	0,3	0,3
Bienes y servicios del gobierno N.I.O.P.	4,9	5,7
Ingreso primario	-631,4	-753,6
Crédito	146,1	150,5
Débito	777,5	904,1
Remuneración de empleados	3,7	4,5
Crédito	7,2	7,9
Débito	3,6	3,5
Renta de la inversión	-635,1	-758,1
Crédito	138,9	142,6
Inversión directa	35,5	43,4
Inversión de cartera	13,2	10,8
Otra inversión	50,0	45,4
Activos de reserva	40,2	42,9
Débito	774,0	900,6
Inversión directa	546,5	647,1
Inversión de cartera	108,4	125,1
Otra inversión	119,1	128,4
Ingreso secundario	115,8	125,0
Crédito	238,9	244,5
Gobierno general	77,2	76,3
Sociedades financieras y no financieras, hogares e ISFLSHs	161,7	168,2
De los cuales: remesas de trabajadores	131,1	135,0
Débitos	123,1	119,5
Gobierno general	1,4	0,2
Sociedades financieras y no financieras, hogares e ISFLSHs	121,7	119,3
De los cuales: remesas de trabajadores	90,7	90,7

Fuente: elaboración propia con datos en millones de dólares obtenidos del Banco Central de Costa Rica, 2020.

Balanza comercial

La balanza comercial representa una de las fuentes de ingresos del país, así como para las personas y empresas que practican relaciones comerciales con otros países. Por este motivo, se busca obtener, tanto beneficios por medio de la recaudación fiscal en esta actividad como para los comerciantes. García y Mayor (2019) definen la balanza comercial de un país, así como a nivel microeconómico como: “la balanza comercial representa la diferencia en el valor de las importaciones y exportaciones de un país” (p. 18).

Debido a lo anterior, la balanza comercial constituye el registro, tanto de importaciones como de exportaciones totales de un país en determinado tiempo o periodo. Además, incluye tanto bienes y servicios y puede representar un déficit como un superávit en su saldo total, es decir, de la diferencia entre las importaciones y las exportaciones.

Sin embargo, Costa Rica no ha experimentado el aprovechamiento de sus recursos para favorecer a sus exportadores en la venta de bienes y servicios, al contrario, ha dependido de sus socios comerciales para el suministro de bienes y servicios. De esta manera se evidencia en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2019) que mostró las cifras en las que se encontró Costa Rica en el periodo del 2018:

En el 2018 se experimentó un aumento de las exportaciones e importaciones con relación al 2017 de un 5,6 % y un 8,6 % respectivamente. La balanza comercial fue negativa, de -6 726 millones de dólares, mayor que la del año anterior (cuadro 1) (p. 2).

Según estos datos, Costa Rica mostró un déficit en la balanza comercial durante el 2018, esto quiere decir que hubo más importaciones que exportaciones, por lo que todavía no se muestra un avance en materia de comercio exterior para el país. Lo anterior es un problema por resolver, con el fin de obtener mayores ingresos por medio de las exportaciones, hacer al país más grande en producción de bienes y servicios y favorecer a los productores de estos.

Superávit comercial

En la balanza comercial pueden ocurrir dos fenómenos que surgen de la diferencia de los saldos totales, tanto de importaciones como de exportaciones. De acuerdo con García y Mayor (2019) uno de ellos corresponde al superávit y lo definen como: “se produce superávit comercial cuando las exportaciones superan a las importaciones” (p. 18). Quiere decir que existe superávit cuando se vende más de lo que se compra en el exterior y lo representa un signo positivo. Un país con superávit comercial muestra una relación fuerte y estable con el exterior y, principalmente, con la economía nacional, ya que tiene la capacidad de abastecer su mercado, además, proporcionar a los mercados internacionales.

Déficit comercial

Otro fenómeno que puede ocurrir en la balanza comercial es el déficit y según García y Mayor (2019): “se produce déficit comercial cuando las importaciones superan a las exportaciones” (p. 18). Por lo que se evidencia que al comprar más del exterior se incurre en un déficit, representando un signo negativo.

Resulta déficit comercial en el momento que la balanza comercial muestra un signo negativo en su saldo total. Este significa que sus importaciones han sido mayores que sus exportaciones o que sus compras del exterior han sido mayores que sus ventas al exterior. Lo anterior refleja poca producción de bienes y servicios que satisfagan al consumidor.

Exportaciones

Al contrario de las importaciones, las exportaciones son la salida o ventas de bienes y servicios del país hacia el exterior. Un país exportador se caracteriza por ser productor de bienes y servicios que se diferencian del resto de mundo, sin embargo, no solo aportaría a la economía del agente exportador, sino que también de la economía nacional. Lo anterior porque si hay mayor producción dentro del territorio habrá un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), como consecuencia de la demanda de los hogares. Esto generará mayor actividad económica y mayores ingresos al país.

Por lo tanto, según Moreno (2014) las exportaciones representan crecimiento económico para el país y para las empresas, ya que menciona: “la exportación es vital para el desarrollo del país y

para la supervivencia de muchas empresas que vendían en exclusividad en el mercado nacional” (p. 33).

Al encontrarse en el mercado internacional las empresas atraen mayores beneficios de los que atraerían funcionando exclusivamente en el mercado nacional, esto porque obtendrían mayores ingresos por el aumento de las ventas y, por ende, la reducción de sus costos. Asimismo, la economía nacional crece en términos de PIB y obtiene mayores ingresos por medio de la recaudación fiscal, como se presenta por la tramitología de la exportación de bienes y servicios.

Importaciones

Las entradas o compras de bienes y servicios provenientes de un país exterior al nacional componen las importaciones de un país. Según Suárez y Suárez (2016) las importaciones constituyen una de las partes importantes en el intercambio de bienes y servicios de un residente con un no residente, por lo que mencionan:

La actividad importadora en el comercio exterior es una operación que conforma la balanza comercial de cada país, presupuesto esencial en los procesos de integración económica basados en la reducción de las barreras arancelarias y no arancelarias como restricciones administrativas (p. 19).

Los procesos de integración económica son clave para facilitar las relaciones comerciales con un segundo país o grupos de países, ya que se eliminan impuestos progresivamente. Lo anterior con el fin de fomentar, en este caso, las importaciones a un costo más bajo.

Sin embargo, las importaciones en exceso representan una deuda para la balanza comercial, principalmente porque se demuestra la dependencia del país de sus principales socios comerciales y otros países que pueden proveerle. A partir de los conceptos anteriores, se puede contemplar en la cuenta corriente el balance comercial de la siguiente manera en la balanza de pagos trimestral (MBP6):

Tabla 3 *Balanza de pagos trimestral (MBP6) - cuenta corriente-balance comercial*

	Trimestre 3/2018	Trimestre 3/2019
CUENTA CORRIENTE	-298,4	-326,6
Bienes y servicios	217,2	302,0
Exportaciones	4 949,0	5 086,9
Importaciones	4 731,9	4 785,0
Bienes	-975,6	-889,9
Exportaciones	2 821,2	2 875,5
Importaciones	3 796,8	3 765,5

Fuente: elaboración propia son datos en millones de dólares obtenidos del Banco Central de Costa Rica, 2020.

Balanza de servicios.

La balanza de servicios representa una de las balanzas que conforman la cuenta corriente en la balanza de pagos y registra todas las transacciones que estén relacionadas con servicios. Por lo que Ventosa (2015) menciona: “la Balanza de Servicios registra las exportaciones e importaciones de servicios o también conocidos como mercancías intangibles, que se dividen en factoriales y no factoriales” (p. 18). Esto quiere decir que son todos los servicios que no pueden medirse, ya sea, de forma física, como sí lo hacen los bienes que en este caso serían tangibles. Esta balanza asume una posición importante para la balanza de pagos, en la cuenta corriente, en la subcuenta, tanto comercial como de servicios, ya que García y Mayor (2019) indican:

En los últimos años, mientras que existe un superávit en la Balanza de Servicios fundamentalmente debido al turismo, la Balanza Comercial experimenta un saldo negativo. Se dice que el turismo es una partida compensatoria del déficit comercial de nuestra balanza de pagos (p. 18).

De acuerdo con lo citado, la entrada de divisas al país gracias al turismo refuerza la balanza de servicios, específicamente en viajes. La exportación de extranjeros que ingresan al país compensa la salida de divisas que se genera en la balanza comercial por el déficit que representa importar más de lo que se exporta en bienes. Debido a que la balanza de servicios es de interés en la investigación se puede ilustrar de la siguiente manera en la balanza de pagos trimestral (MBP6),

en la cuenta corriente:

Tabla 4 *Balanza de pagos trimestral (MBP6) - cuenta corriente-balance comercial-balanza de servicios*

	Trimestre 3/2018	Trimestre 3/2019
CUENTA CORRIENTE	-298,4	-326,6
Bienes y servicios	217,2	302,0
Exportaciones	4 949,0	5 086,9
Importaciones	4 731,9	4 785,0
Bienes	-975,6	-889,9
Exportaciones	2 821,2	2 875,5
Importaciones	3 796,8	3 765,5
Servicios	1 192,7	1 191,9
Exportaciones	2 127,8	2 211,4
Servicios de transformación	34,0	27,3
Mantenimiento y reparación N.I.O.P.	28,9	29,7
Transporte	142,6	137,3
Viajes	774,6	800,2
Construcción	0,0	0,0
Seguros y pensiones	0,7	0,7
Financieros	20,1	23,4
Cargos por uso de la propiedad intelectual	1,5	1,5
Telecomunicaciones, informática e información	312,5	332,1
Otros empresariales	806,9	851,7
Personales, culturales y recreativos	0,0	0,0
Bienes y servicios de gobierno N.I.O.P.	6,0	7,6
Importaciones	935,1	1 019,5
Servicios de transformación	0,0	0,0
Mantenimiento y reparación N.I.O.P.	0,5	0,1
Transporte	276,2	291,1
Viajes	228,6	265,9

Construcción	0,0	0,0
Seguros y pensiones	44,5	49,1
Financieros	63,7	86,9
Cargos por uso de la propiedad intelectual	137,2	144,0
Telecomunicaciones, informática e información	72,3	57,7
Otros empresariales	107,0	118,7
Personales, culturales y recreativos	0,3	0,3
Bienes y servicios del gobierno N.I.O.P.	4,9	5,7

Fuente: elaboración propia con datos en millones de dólares obtenidos del Banco Central de Costa Rica, 2020.

Balanza de servicios no factoriales.

De acuerdo con lo anterior, la balanza de servicios se divide tanto en factoriales como en no factoriales. Los no factoriales son los de interés para la presente tesis, ya que Ventosa (2015) hace referencia al turismo como: “Servicios que no son derivados del pago de un factor productivo, tales como: a) Comunicaciones y Transportes. b) Turismo. c) Seguros y fletes, para el transporte de mercancías” (p. 19).

La balanza de servicios no factoriales incluye el turismo y lo relacionado con este, como el transporte, alojamiento, seguros y alimentación. Para las agencias de viajes esto está incluido en los paquetes turísticos que ofrecen, no obstante, pueden ser diferentes, ya que algunos pueden incluir todos o solo algunos de los mencionados, que son los más comunes.

Las muestras de datos públicos por parte del Banco Central de Costa Rica permiten llevar a cabo una comparación, tanto macroeconómica como microeconómica. Lo anterior desde una perspectiva general de todas las empresas incluidas en el cálculo del turismo en la balanza de pagos como de una perspectiva interna a través de una empresa que desarrolle la actividad económica.

Viajes.

La partida viajes muchas veces se entiende de una manera, incorrecta, ya que para la balanza de pagos se cumplen ciertas reglas. La principal es que considera residentes y no residentes, en la cuenta viajes, si algún individuo permanece un año o más fuera de economía de residencia, este ya no se considerará residente y sus gastos ya no serán parte de los *gastos viajeros*. La excepción corresponde a aquellos que sean estudiantes, pacientes médicos, funcionarios público y otros que

seguirán siendo residentes independientemente del tiempo fuera de la economía de residencia.

El Manual de Balanza de Pagos (MBP6) describe específicamente qué incluye y qué excluye la cuenta viajes. En primer lugar, los asientos se ven reflejados en esta cuenta viajes de la siguiente manera:

- Los asientos de crédito (o exportaciones para la cuenta viajes) perciben los bienes y servicios para uso propio o donación adquiridos en una economía por no residentes durante su visita a esa economía.
- Los asientos de débito (o importaciones para la cuenta viajes) perciben los bienes y servicios para uso propio o donación adquiridos en otras economías por los residentes durante su visita a esas economías.

La cuenta de viajes no solo incluye servicios como comúnmente se entendería, sino que también incluye bienes. Por esto, es de relevancia mencionar los bienes y servicios que se incluyen en viajes:

- Servicios postales prestados a viajeros.
- Telecomunicaciones.
- Transporte local.
- Alquiler de equipos o juegos de azar.
- Adquisición de bienes y servicios por parte de *trabajadores fronterizos* temporales en la economía que están ejerciendo.
- Viajes de negocios, a excepción de aquel personal diplomático empleado en enclaves del gobierno.
- Viajes personales, como los servicios adquiridos en otra economía de la que no es residente, por ejemplo, salud, educativos o recreativos.
- Servicios de hospedaje.
- Servicios de suministro de alimentos y bebidas.
- Las estadías, con excepción si hay cambio de residencia.

- En la cuenta viajes se incluyen todos los bienes y servicios que se adquieren durante la visita, sin diferenciar si se pagan antes o después. Inclusive, aquellos que sean gratuitos.
- Si el viaje se lleva a cabo a través de un agente u operador turístico residente, el monto neto (se deduce la comisión que le corresponde al agente) remunerable al proveedor de viajes se incluye en viajes.
- Pasajes de cruceros ofrecidos por operadores residentes en territorios distintos a los de los pasajeros.
- Si un propietario no residente de tierras y edificios ofrece servicios de hospedaje o alquiler del activo y obtiene una renta.
- En caso de que se haga adquisición o pago de derecho por una propiedad en modo de afiliación de tiempo compartido, después de llevar a cabo este pago anticipado y una vez los servicios de hospedaje imputados se hace el debido registro en viajes.
- Alquiler de vehículos.
- Bienes adquiridos por una tripulación, así como pilotos y azafatas.
- Bienes para uso personal.

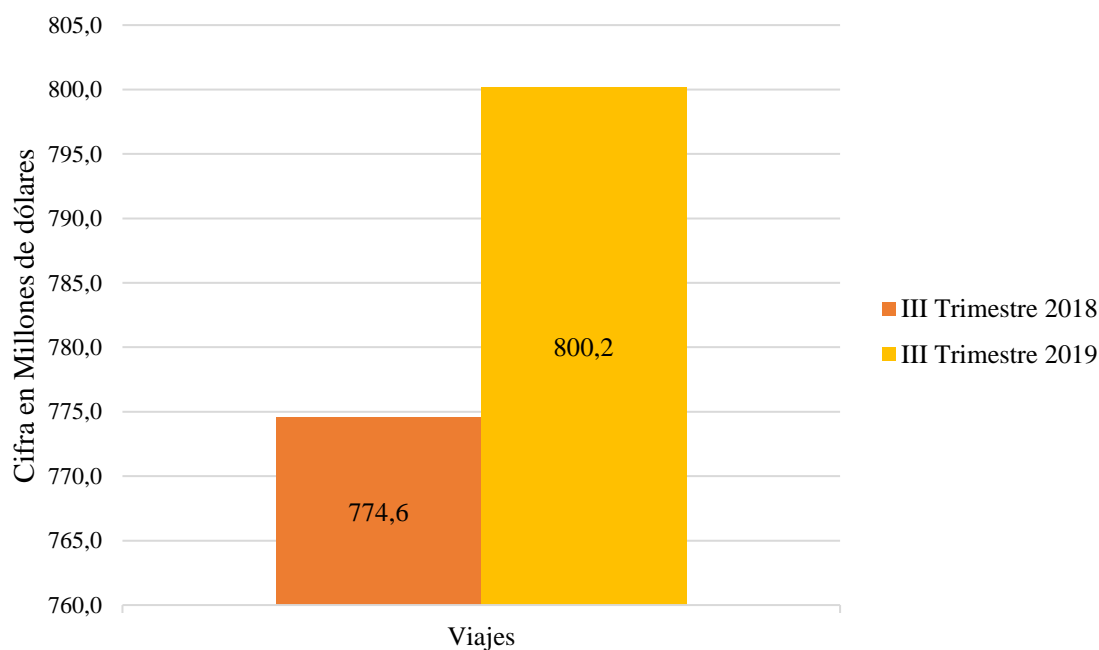
Asimismo, se mencionan algunas de las confusiones que se podrían presentar al hablar de viajes, las cuales son:

- Transporte internacional, esta partida está incluida únicamente en el transporte de pasajeros e incluyen los impuestos a los servicios de pasajeros, como el de ventas y el de Valor Agregado.
- Bienes adquiridos para la reventa.
- Bienes de consumo duradero u objetos valiosos adquiridos.
- Bienes para uso personal o donación que superan los límites aduaneros se vuelven mercancías.

En la balanza de pagos las transacciones se presentan como exportaciones e importaciones. Las exportaciones son las entradas de dinero por los no residentes que entran a la economía. La

Figura 1 muestra la balanza de pagos obtenida del Banco Central de Costa Rica para el III trimestre tanto del 2018 como del 2019 en términos de millones de dólares para el sector de viajes en la partida exportación.

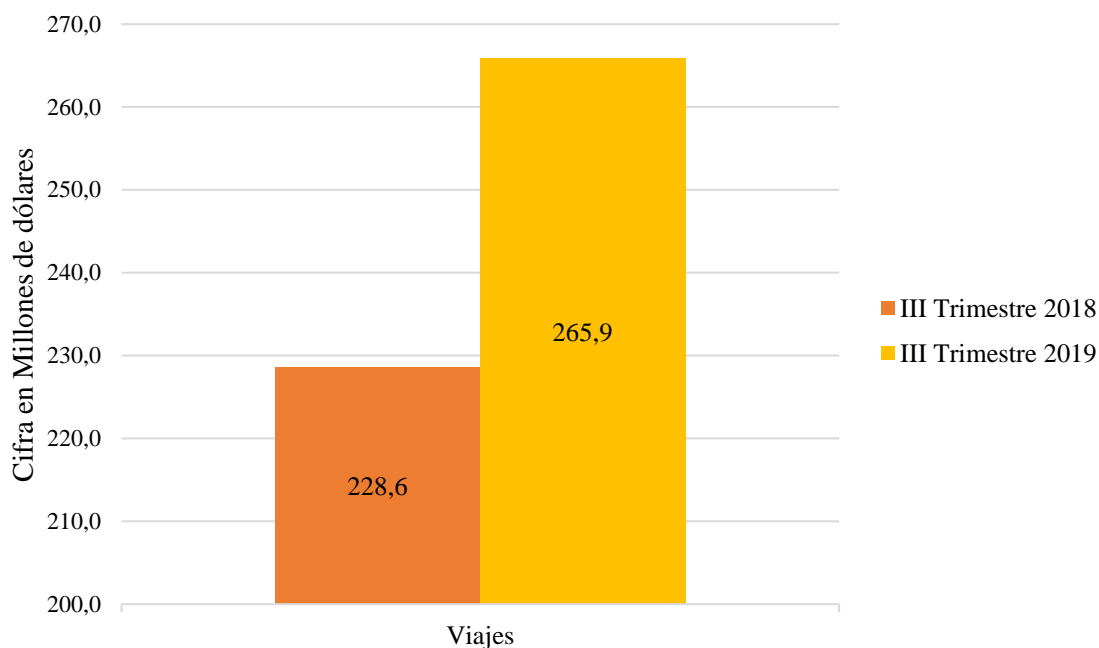
Figura 1 Balanza de pagos trimestral (MBP6) – exportaciones



Fuente: elaboración propia con datos en millones de dólares obtenidos del Banco Central de Costa Rica, 2020.

Se puede evidenciar que del 2018 al 2019 hubo una variación importante para el sector de viajes, un aumento de casi 26 millones de dólares, lo que significa mayor entrada de dinero por no residentes a la economía. Las importaciones son las salidas de dinero por residentes que salen de la economía. La *Figura 2* también es de la balanza de pagos obtenida del Banco Central de Costa Rica con información del III trimestre del 2018 y 2019 respectivamente en términos de millones de dólares para la partida importación.

Figura 2 Balanza de pagos trimestral (MBP6) – importaciones



Fuente: elaboración propia con datos en millones de dólares obtenidos del Banco Central de Costa Rica, 2020.

Para las importaciones también se evidencia que existe una variación de aumento de casi 37 millones de dólares, lo que representa una mayor salida de dinero por residentes de la economía. Se nota un aumento de las cifras económicas, tanto en las exportaciones como en las importaciones, por lo que es importante investigar a través de la empresa MD Tours si estas variaciones se dieron principalmente por la entrada en vigor de la reforma fiscal para el III trimestre del 2019.

Cuenta financiera

La cuenta financiera representa la contrapartida en el momento de hacer el registro en la cuenta de viajes de la balanza de servicios, esto se debe a que representan entradas y salidas de dinero para la economía. García y Mayor (2019) explican: “la Balanza Financiera recoge la diferencia entre Entradas de capital (venta de activos financieros) y las Salidas de capital (compra de activos). Puede tener saldo positivo (superávit) o negativo (déficit)” (p. 29).

La cuenta financiera muestra los movimientos de la adquisición neta de activos financieros (ANAF) o de los pasivos netos incurridos (PNI), según sea la partida. La contrapartida de la cuenta de viajes se hace dentro de la cuenta financiera, específicamente en *Otra inversión en moneda y depósitos*, como se describe a continuación en la balanza de pagos:

Tabla 5 *Balanza de pagos trimestral (MBP6) - cuenta financiera*

	Trimestre 3/2018	Trimestre 3/2019
CUENTA FINANCIERA	50,6	-226,7
Adquisición neta de activos financieros	569,1	99,7
Inversión directa	230,9	118,7
Inversión de cartera	-18,9	32,7
Acciones y participaciones en fondos de inversión	-21,3	61,4
Títulos de deuda	2,4	-28,7
Derivados financieros (distintos de reservas)	-2,6	-2,6
Otra inversión	359,7	-49,0
Otras participaciones de capital	0,0	0,0
Moneda y depósitos	146,3	-130,6
Préstamos	-15,0	-7,0
Seguros, pensiones y mecanismos normalizados de garantía	9,9	9,2
Créditos y anticipos comerciales	137,8	55,8
Otras cuentas por cobrar	80,7	23,5
Pasivos netos incurridos	518,5	326,5
Inversión directa	723,9	545,4
Inversión de cartera	-397,2	-43,6
Acciones y participaciones en fondos de inversión	10,9	13,8
Títulos de deuda	-408,1	-57,4
Derivados financieros (distintos de reservas)	-0,6	-0,6
Otra inversión	192,5	-174,7
Otras participaciones de capital	0,0	0,0
Moneda y depósitos	-6,4	19,7
Préstamos	411,5	-212,1
Seguros, pensiones y mecanismos normalizados de garantía	1,3	5,4
Créditos y anticipos comerciales	-213,5	13,9
Otras cuentas por pagar	-0,4	-1,7

Derechos especiales de giro	0,0	0,0
ERRORES Y EMISIONES NETOS	-239,8	-239,1
ACTIVOS DE RESERVA	-581,4	-331,3

Fuente: elaboración propia con datos en millones de dólares obtenidos del Banco Central de Costa Rica, 2020.

Como se representa en la Tabla 5, la partida *Otra inversión* incluye todas las transacciones que no correspondan a la inversión directa o de cartera ni a los derivados financieros o activos de reserva. Por esto, se le llama *categoría residual* en el manual de balanza de pagos. Para efectos de la cuenta de viajes y su contrapartida en la cuenta financiera, se hace exclusivamente dentro de la adquisición neta de activos financieros (ANAF), ya sea sumando o restando, según si representa un ingreso o salida de dinero para la economía.

Sector servicios de viajes

El servicio de viajes ha sido un sector fundamental para la economía costarricense, ya que es uno de los que más se demanda, esto porque las personas constantemente están trasladándose fuera de las fronteras. Sin embargo, con el paso de los años, se han creado agencias de viajes que brindan tiquetes y paquetes turísticos, por lo que Aguilar (2016) menciona:

El concepto de turismo siempre ha ido unido al de viaje, pero mientras que en su sentido tradicional el viaje era el transcurso del desplazamiento para llegar a un destino, donde el viajero iba a encontrar el objetivo que lo había motivado, en la actualidad el viaje en sí mismo es el objetivo y el turismo todo lo derivado del viaje que se ejecuta (p. 19).

En referencia a lo anterior, los viajes significaban el medio por el cual se llegaba a algo o para conseguir el objetivo deseado, al contrario de lo que sucede en la actualidad, ya que suponen una necesidad o fin vacacional. Los viajes no solo incluyen trasladarse de un lugar a otro, sino también diferentes actividades y necesidades, como alojamiento, transporte local y comida para mantenerse en el lugar destino. No obstante, puede estar incluido todo en paquetes turísticos para mayor facilidad del consumidor final.

Existen dos tipos de turismo, el de ocio o vacacional y el de negocios, los cuales tienen como propósito trasladarse a otro lugar, pero con diferente objetivo o motivo. El primero hace referencia

a los consumidores que tienen propósitos de conocer y divertirse en un país distinto al que reside. El segundo se especializa en viajes con fines de negocio que demandan la presencia física de la persona para asistencia a reuniones, convenciones, congresos o alguna otra actividad relacionada.

El turismo de ocio o vacacional se expandió debido a la demanda de los viajeros, se crearon las agencias de viajes para ofrecer destinos y paquetes turísticos al alcance de más personas para la promoción y venta de diferentes tipos de turismo. Según Aguilar (2019) las agencias de viajes se explican como “las agencias de viajes son empresas intermediarias con capacidad para contratar con los usuarios alojamientos en hoteles, apartamentos turísticos, casas rurales, mediante acuerdos que a su vez establecen con las empresas proveedoras de estos establecimientos” (p. 48).

Con base en lo citado, las agencias de viajes brindan no solo tiquetes de viajes, sino que también todas las necesidades requeridas para residir, por el periodo establecido, en otro país, como principalmente, el alojamiento, alimentación y el transporte. Sin embargo, no todos los paquetes ofrecen lo mismo, por esto, la agencia pone a disposición del cliente diferentes paquetes de viajes según el interés y, asimismo, de acuerdo con el poder adquisitivo que posea. Estos tipos de turismo se hicieron cada vez más variados y se ofrecen según el interés del consumidor final. Aguilar (2016) los menciona como:

Turismo de *sol y playa*, turismos *cultural*, turismo de *reuniones*, turismo de *aventura* y un largo etcétera de modalidades determinadas básicamente por los gustos y preferencias, o necesidades, de los turistas (p. 20).

De esta manera, se convierten en grandes ofertas turísticas que pueden demandar todos los consumidores, aunque sus gustos y preferencias sean distintos.

MD Tours

MD Tours es una empresa o prestador de servicios de viajes en Costa Rica, afiliado a la Asociación Costarricense de Agencia de Viajes (ACAV) y a la Cámara Nacional de Turismo (Canatur) con más de 20 años en el mercado, tanto nacional como internacional.

Actividad.

De acuerdo con MD Tours (2020):

MD Tours forma parte de un grupo de empresas turísticas que cuenta con personal capacitado con más de 20 años de experiencia en el mercado nacional e internacional, se caracteriza por un servicio personalizado y por estar siempre innovando con nuevos productos turísticos (s. p.).

La empresa MD Tours ha mantenido su actividad en el sector de servicios de viajes durante más de 20 años, principalmente para los periodos 2018 y 2019 que son de interés. Para los periodos 2018 y 2019 mantuvieron su relación de trabajo con aerolíneas como American Airlines, Iberia y Jet Blue.

MD Tours ofrece viajes con destinos variados, tanto nacionales como internacionales. Además, no solo ofrece paquetes turísticos ya establecidos, sino que los clientes también pueden llevar a cabo una cotización de su propio paquete turístico, llamado *viaje personalizado*. *Mochileando por Europa* y *Excursiones* son otras opciones por las que el viajero puede optar, las cuales ya están predeterminadas por MD Tours.

Antes de la entrada en vigor de la reforma fiscal las agencias de viajes y *tour* operadores han sido excluidos del pago de impuestos por orden del Ministerio de Hacienda. Un ejemplo de estas fue la retención que consistía en retener el 1,78 % o 2 % en compras nacionales con tarjetas de crédito y débito. Lo anterior constituye un pago a cuenta del impuesto sobre la renta, por solicitud de estas mediante estudios técnicos.

Con la entrada en vigor de la reforma fiscal, en el III trimestre de 2019, las agencias de viajes siguen sin pagar impuestos, en este caso; exoneradas de algunos como el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Específicamente aquellas que están registradas ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), por lo que el primer año de vigencia de la reforma fiscal pagan un 0 % del impuesto. Este impuesto cumple una característica importante, ya que es progresivo, como se ha mencionado.

Sin embargo, la empresa informa que los únicos impuestos que han pagado son por las personas colaboradoras que facturan como servicios profesionales o al pago de impuestos por compras a proveedores o de sociedades. No obstante, el pago de impuestos por servicios profesionales es tema del mismo colaborador y no de la compañía, por lo que en su información financiera estos no se prevén.

MD Tours ha mantenido estabilidad en el mercado, tanto nacional como internacional, sin embargo, para efectos de balanza de pagos, solo se toma en cuenta la participación internacional o nacional si los paquetes son obtenidos por no residentes. Se hace una excepción si los paquetes se vendieron a residentes, ya que entonces no tendría ninguna relación con lo internacional y, por ende, no se incluiría en la balanza de pagos.

Tabla 6 *Balanza de pagos trimestral (MBP6) – representación de la empresa MD Tours*

	Trimestre 3/2018	Trimestre 3/2019
CUENTA CORRIENTE	16,371	44,222
Bienes y servicios	16,371	44,222
Exportaciones		
Importaciones		
Bienes		
Exportaciones		
Importaciones		
Servicios	16,371	44,222
Exportaciones	28,506	74,327
Servicios de transformación		
Mantenimiento y reparación N.I.O.P.		
Transporte		
Viajes	28,506	74,327
Construcción		
Seguros y pensiones		
Financieros		
Cargos por uso de la propiedad intelectual		
Telecomunicaciones, informática e información		
Otros empresariales		
Personales, culturales y recreativos		
Bienes y servicios de gobierno N.I.O.P.		
Importaciones	12,135	30,105
Servicios de transformación		

Mantenimiento y reparación N.I.O.P.		
Transporte		
Viajes	12,135	30,105
Construcción		
Seguros y pensiones		
Financieros		
Cargos por uso de la propiedad intelectual		
Telecomunicaciones, informática e información		
Otros empresariales		
Personales, culturales y recreativos		
Bienes y servicios del gobierno N.I.O.P.		
CUENTA FINANCIERA	16,371	44,222
Adquisición neta de activos financieros	16,371	44,222
Inversión directa		
Inversión de cartera		
Acciones y participaciones en fondos de inversión		
Títulos de deuda		
Derivados financieros (distintos de reservas)		
Otra inversión	16,371	44,222
Otras participaciones de capital		
Moneda y depósitos	16,371	44,222
Préstamos		
Seguros, pensiones y mecanismos normalizados de garantía		
Créditos y anticipos comerciales		
Otras cuentas por cobrar		
Pasivos netos incurridos	0,000	0,000
Inversión directa		
Inversión de cartera		
Acciones y participaciones en fondos de inversión		
Títulos de deuda		
Derivados financieros (distintos de reservas)		

Otra inversión	0,000	0,000
Otras participaciones de capital		
Moneda y depósitos	0,000	0,000
Préstamos		
Seguros, pensiones y mecanismos normalizados de garantía		
Créditos y anticipos comerciales		
Otras cuentas por pagar		
Derechos especiales de giro		
ERRORES Y OMISIONES NETOS	0,000	0,000
ACTIVOS DE RESERVA		

Fuente: elaboración propia con datos en millones de colones obtenidos de la Agencia de Viajes MD Tours, 2020.

A partir de la Balanza de Pagos Trimestral (MBP6) anterior, se denotan registros microeconómicos, ya que son de la empresa de la agencia de viajes MD Tours en el periodo 2018 y 2019, en especial del III trimestre de cada año respectivamente.

La Balanza de Pagos (MBP6) del Banco Central de Costa Rica está publicada en millones de dólares, los registros en esta se convierten por el tipo de cambio vigente del BCCR en el momento de registrar los flujos de cada partida. Debido a que el periodo de la presente investigación se compone de un trimestre, tanto del 2018 y 2019, se calcula un promedio a partir de los tipos de cambio diarios de los 3 meses correspondientes.

Una vez calculado el promedio de cambio, se convierten las exportaciones e importaciones de la balanza de servicios en total y de la cuenta de viajes específicamente. Lo anterior con el fin de analizar, tanto la parte macroeconómica como microeconómica y así obtener el representativo de la empresa en la balanza de pagos total de los dos periodos establecidos.

Para el III trimestre 2018, las exportaciones de MD Tours de 28,5 millones de colones, representaron un 0,002 % sobre las exportaciones totales de la balanza de servicios que fueron de 1 222 431,5 millones de colones. Además, un 0,006 % sobre el registro de exportaciones de la cuenta de viajes de la balanza de pagos, la cual fue de 445 011,5 millones de colones.

De igual forma, con este periodo, las importaciones de MD Tours, las cuales fueron de 12,1 millones de colones, representaron un 0,002 % sobre el monto de 537 219,5 millones de colones

del total de las exportaciones de la balanza de servicio. Asimismo, un 0,009 % sobre el total de las importaciones registradas en la cuenta de viaje de la balanza de pagos, las cuales fueron de 131 331,8 millones de colones.

De acuerdo con el III trimestre del 2019 de la balanza de pagos, las exportaciones en la balanza de servicios fueron de 1 277 604,4 millones de colones. Debido a que las de MD Tours son de 74,3 millones de colones tienen un representativo de 0,006 % y un 0,016 % sobre las exportaciones registradas en la cuenta de viajes, las cuales tuvieron un monto de 462 304,0 millones de colones.

Asimismo, las importaciones para el III trimestre del 2019 de MD Tours fueron de 30,1 millones de colones con un representativo de 0,005 % sobre el total de importaciones registradas en la balanza de servicios. Estas cuales tuvieron el monto de 589 001,4 millones de colones y un 0,020 % sobre el total de 153 619,9 millones de colones de importaciones de la cuenta de viajes.

Por lo tanto, se muestra que la empresa representa un porcentaje (%) no significativo para la balanza de pagos, ya que en la medición macroeconómica de la balanza de pagos se toman en cuenta todas las cifras de entradas y salidas de turismo que reporta el Instituto Costarricense de Turismo (ICT). A pesar de que la reforma fiscal haya entrado a regir desde el 1° de julio del 2019 en el III trimestre del 2019, tanto las exportaciones como las importaciones de servicios, en este periodo, se fueron al alza en comparación con el III trimestre del 2018 y siempre mostraron un superávit en ambos.

Las exportaciones totales pasaron de 1 222 431,5 millones de colones a 1 277 604,4 millones de colones, teniendo una tasa de crecimiento del 5 %. Asimismo, las importaciones totales lograron una tasa de crecimiento del 10 % al aumentar de 537 219,5 millones de colones a 589 001,4 millones de colones. La cuenta de viajes de la balanza de servicio también mostró un incremento, las exportaciones de 445 011,5 millones de colones tuvieron una tasa del crecimiento del 4 % al llegar hasta los 462 304,0 millones de colones. Por su lado, las importaciones crecieron un 17 % al pasar de importar de 131 331,8 millones de colones a 153 619,9 millones de colones.

Al llevar a cabo un análisis comparativo macro y microeconómico se puede demostrar que el crecimiento de las exportaciones e importaciones, 161 % y 148 % respectivamente, de MD tours mantuvo una tendencia al alza al igual que lo registrado en la balanza de pagos de Costa Rica para

el III trimestre del 2019.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Referente

Banco Central de Costa Rica.

El Banco Central de Costa Rica es una institución autónoma del país y es la principal entidad monetaria que regula la economía nacional, principalmente mediante la política monetaria y cambiaria. Por esto, se declara:

El Banco Central de Costa Rica es la organización cuyo principal objetivo es controlar la inflación, realiza labores conjuntamente con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero para cumplir con sus objetivos. Se encarga también de promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento, entre otras tareas (BCCR, 2020, s. p.).

Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

La Ley n.º 7558 (1995) establece:

Artículo 2.- Objetivos.

El Banco Central de Costa Rica tendrá como principales objetivos, mantener la estabilidad interna y externa de la moneda nacional y asegurar su conversión a otras monedas y, como objetivos subsidiarios, los siguientes:

- a) Promover el ordenado desarrollo de la economía costarricense, a fin de lograr la ocupación plena de los recursos productivos de la Nación, procurando evitar o moderar las tendencias inflacionistas o deflacionistas que puedan surgir en el mercado monetario y crediticio.
- b) Velar por el buen uso de las reservas monetarias internacionales de la Nación para el logro de la estabilidad económica general.
- c) Promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento.
- d) Promover un sistema de intermediación financiera estable, eficiente y

competitivo.

Misión.

La misión del Banco Central de Costa Rica (2020) es la siguiente:

Mantener la inflación baja y estable, preservar una posición externa sólida y, en colaboración con otras entidades, procurar la estabilidad y eficiencia del sistema financiero, para contribuir al pleno empleo de los recursos productivos y al bienestar de la sociedad costarricense (s. p.).

Visión.

La visión del Banco Central de Costa Rica (2020) corresponde a: “ser un Banco Central independiente, eficiente y moderno, reconocido por la excelencia en el cumplimiento de sus funciones” (s. p.).

Ministerio de Hacienda Costa Rica.

El objetivo principal del Ministerio de Hacienda es la gestión y manejo de la política fiscal. Esta política abarca temas como los ingresos y gastos públicos, el presupuesto del Estado y, sobre todo, de la recaudación por medio de impuestos. Es el ente encargado del manejo de las finanzas públicas del gobierno.

Misión.

La misión del Ministerio de Hacienda (2020) es la siguiente:

Somos la institución rectora de la política fiscal que garantiza la obtención y aplicación de los recursos públicos, según los principios de economía, eficiencia y eficacia, mediante procesos modernos e integrados, para lograr una sociedad más próspera, justa y solidaria (s. p.).

Visión.

La visión del Ministerio de Hacienda (2020) es: “ser la institución líder, innovadora y eficiente en la gestión responsable y transparente de la política fiscal, para propiciar la mejora en la calidad de vida de los habitantes de Costa Rica” (s. p.).

Valores institucionales.

Los valores éticos que inspiran y soportan la gestión de los funcionarios del Ministerio de Hacienda son:

Integridad: actuar con rectitud, bajo un compromiso con la honestidad, la franqueza y la justicia.

Responsabilidad: llevar a cabo las tareas con diligencia, seriedad y prudencia desde el principio hasta el final.

Eficiencia: cumplir con los objetivos y metas programadas, utilizando racionalmente los recursos disponibles.

Transparencia: llevar a cabo la función pública sin tener nada que ocultar, aceptando y facilitando que la gestión sea observada en forma directa por los grupos de interés.

Compromiso: identificarse con el Ministerio de Hacienda, logrando dar el máximo esfuerzo en el desempeño de las funciones.

Calidad de Servicio: satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en el desempeño de la función pública.

Excelencia: máxima calidad en el desempeño de las funciones (Ministerio de Hacienda, 2020, s. p.).

Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

El Instituto Costarricense de Turismo es una entidad encargada de regular y gestionar la actividad turística de Costa Rica y con esto a las empresas turísticas. Lo anterior en específico en tareas de volver al país un destino turístico en el ámbito nacional e internacional y, asimismo, de medir y brindar estadísticas reales y de proyección acerca del turismo.

La participación estatal en el desarrollo turístico tiene sus orígenes en 1930, con la

creación del primer hotel privado: “Gran Hotel Costa Rica”, como hotel de primera clase, construido con el apoyo de la empresa privada y el estímulo del Gobierno de la República. La corriente turística de aquel tiempo la constituía turistas extranjeros, quienes ingresaban vía marítima al Puerto de Limón y, de ahí, se desplazaban a San José a través de la red ferroviaria de la “*Northern Railway Company*”.

En 1931, se decreta la primera normativa sobre regulación turística, mediante la Ley 91, del 16 de junio de 1931, donde se crea la “*Junta Nacional de Turismo*”, la cual funcionó hasta el 9 de agosto de 1955, fecha en que fue creada, mediante la Ley 1917, la entidad que hasta hoy conocemos como “*Instituto Costarricense de Turismo*” (ICT, 2020, s. p.).

Estructura organizacional.

Funciones.

De acuerdo con el Instituto Costarricense de Turismo (2020):

En la actualidad, la institución continúa en un proceso de cambio organizacional, el cual busca un reforzamiento de los procesos que ha realizado la institución hasta ahora, pero lo más importante es que desarrolla una serie de propuestas sobre nuevas funciones y procesos que el instituto debe asumir, con el fin de que la industria turística costarricense sea competitiva y mantenga su posesión en el mercado internacional.

Los principales cambios se centran en el fortalecimiento de los procesos de formulación e implementación de la planificación del desarrollo turístico, la atracción y asesoría a inversionistas, el desarrollo de sistemas de calidad y competitividad, el desarrollo del mercadeo de manera integral, la atención al turista, la generación de información para la toma de decisiones, reforzamiento de procesos para el mejoramiento de la gestión (contraloría de servicios, ingresos, análisis administrativo), entre otros (s. p.).

Visión.

La visión del Instituto Costarricense de Turismo (2020) es la siguiente:

Al 2021 el ICT se consolida como rector del turismo en Costa Rica, asegurando un modelo de desarrollo turístico sostenible, solidario y equitativo que, mediante la innovación, el desarrollo del talento humano y una efectiva gestión pública, permita promover nuevas oportunidades para un desarrollo turístico que contribuya con el mejoramiento de la competitividad y calidad de vida al que se aspira como nación (s. p.).

Misión.

La misión institucional se define de la siguiente manera:

Ser una institución orientada a fortalecer el modelo de desarrollo turístico sostenible costarricense mediante la definición de políticas públicas, alianzas, programas y proyectos para fomentar la competitividad, la sostenibilidad, la equidad, la solidaridad y la grata permanencia de los turistas, todo con miras a mejorar el nivel de vida de los costarricenses (Instituto Costarricense de Turismo, 2020, s. p.).

Empresa: MD Tours.

MD Tours es una agencia de viajes en Costa Rica, perteneciente al sector de servicios de viajes. La empresa realiza operaciones, tanto nacionales como internacionales a clientes residentes y no residentes.

Misión.

La misión de MD Tours (2020) es la siguiente:

MD Tours es una empresa especializada en la prestación de servicios turísticos de calidad a nivel nacional como internacional. Siempre a la vanguardia de las tendencias de viajes, por medio de programas, planes, y conceptos de viajes innovadores, diseñados, y adecuados a las necesidades de cada uno de nuestros

clientes (s. p.).

Visión.

La siguiente es la visión de MD Tours (2020):

Ser una agencia de viajes de prestigio reconocido a nivel nacional, otorgando servicios con altos estándares de calidad, una clara orientación enfocada en el cliente, a través de la permanente búsqueda de creación en el valor agregado de nuestros servicios (s. p.).

Valores.

Los valores de MD Tours (2020) son los siguientes:

Confiabilidad - Seriedad - Seguridad.

Creemos en el valor de cada persona y lo que ésta puede generar. Estimulamos la participación, intercambio de ideas y puntos de vista como retroalimentación para mejorar nuestros servicios y entendemos la necesidad de que nuestros clientes cuenten con un respaldo físico que dé mayor transparencia a la prestación del servicio.

Integridad – Veracidad – Honestidad.

Valoramos la importancia de hacer las cosas bien desde el principio. Somos sinceros con nuestros clientes sobre los servicios que recibirán y transparentes en el manejo de nuestras operaciones.

Innovación.

Estamos en constante preocupación por incorporar nuevas ideas, servicios y destinos que ofrecer a nuestros clientes.

Preocupación y respeto al Talento Humano.

Reconocemos y destacamos la importancia de quienes forman nuestro equipo de trabajo, por lo cual promovemos el trabajo en equipo en un armonioso clima laboral, con personas leales y comprometidas con la empresa que conforma nuestra gran familia. Promovemos las capacitaciones para el crecimiento y desarrollo de los

miembros de nuestro equipo (MD Tours, 2020).

Enfoque

El enfoque elegido es el cuantitativo, esto porque la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios se mide a través de las importaciones y exportaciones que realiza la empresa mediante lo que ofrece, las cuales representan registros numéricos. Por lo tanto, mediante esas mediciones se pueden observar los cambios en sus cuentas en diferentes periodos y las razones que lo hayan provocado. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen esta metodología de investigación como “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Por lo tanto, se debe recolectar información brindada por la empresa para realizar análisis estadísticos y probar si esta, al ser parte del sector de servicios de viajes, ha tenido efectos. Estos efectos pueden ser positivos o negativos, en el funcionamiento de sus actividades en el periodo establecido con una comparación de otro periodo, el III trimestre del 2018, en el que no haya manifestado las modificaciones e implementaciones de la Ley.

A partir de lo anterior, los efectos de la reforma fiscal en la balanza de pagos, en la cuenta corriente y subcuenta servicios a través de la empresa establecida representan mediciones numéricas. Estas se obtuvieron de análisis estadísticos, por medio de las cuales se determinará el principal objetivo de este estudio, por lo que es el método de investigación a través del cual se intenta responder a la pregunta de investigación.

Método.

El método seleccionado en la investigación es el no experimental, ya que se debe observar y analizar la información obtenida por la empresa, sin manipularla. Esta se trata de un acontecimiento que ya sucedió, así como sus consecuencias, en el periodo que se desea estudiar. De acuerdo con Hernández *et al.* (2014) en el diseño de la investigación cuantitativa se encuentran dos clasificaciones, una de estas la no experimental que explica:

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan

situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, entre otros (p. 152).

Con base en la definición del método no experimental se evidencia que esta cumple con las características de lo que se quiere obtener por medio de este estudio, principalmente porque el fin no es generar o crear una situación, al contrario, es observar un escenario, conformado de variables que ya sucedieron en el tiempo. Con lo anterior se explica que, por medio del estudio, las variables involucradas en la información de la empresa no pueden manipularse a lo largo de la investigación, debido a que corresponden a variables que ya se determinaron y tuvieron sus posibles efectos.

A través de este diseño de la metodología se afirma que la investigación se basa en la observación de escenarios, con posibles efectos que ya sucedieron para el sector de servicios de viajes. Lo anterior específicamente en la empresa MD Tours, por causa de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

Transversal o transeccional.

La presente investigación tiene como tipo de diseño no experimental el transversal o transeccional, ya que se debe recolectar información existente de la empresa establecida. Además, se deben determinar las modificaciones e implementaciones para el sector de servicios de viajes en la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, la cual es un Proyecto de Ley vigente en el gobierno central de Costa Rica desde el 2019.

Según Hernández *et al.* (2014) el tipo de diseño no experimental transversal se define como “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “*tomar una fotografía*” de algo que sucede” (p. 154). Con relación a lo citado, este tipo de diseño no experimental quiere decir que el objeto de estudio se estudiará con información que ya sucedió en un momento, principalmente en los movimientos financieros que sufrió la empresa

en la periodicidad establecida. En la presente investigación se trata del III trimestre del 2019, añadiendo la misma periodicidad, pero en un año diferente, el III trimestre del 2018, con el fin de establecer diferencias de un periodo a otro. Lo que caracteriza a estos dos periodos es el vigor de la reforma fiscal.

Con la información en manos, se pretende analizar las variables tanto de la reforma fiscal, en su caso serían las modificaciones implementadas al sector de servicio de viajes, así como del funcionamiento de este, antes y después de la entrada en vigor. El fin es establecer los efectos de la Ley sobre el sector de servicios de viajes a través de la empresa.

Fuentes de información

Las fuentes de información representan el medio principal para recolectar los datos, a través de la empresa MD Tours, personas que sean colaboradoras de esta y estén relacionadas con el objeto de estudio. La empresa brindará información financiera que permita observar, tanto exportaciones como importaciones de su funcionamiento o actividad del servicio que ofrecen de los periodos establecidos, siendo el III trimestre de los años 2018 y 2019.

Otra fuente principal corresponde al documento de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas n.º 9635 de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. En este se analizaron las modificaciones e implementaciones específicamente al sector de servicios de viajes o agencias de viajes. Con la información financiera de la empresa MD Tours y el documento de Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas se llevará a cabo un análisis de contenido y medir los cambios, tanto del sector como de la reforma fiscal.

Población.

De acuerdo con Hernández *et al.* (2014). en la investigación debe limitarse la población, la cual definen como “se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (p. 174). Conforme con lo citado, la población será el total de 12 colaboradores de la empresa sobre la cual se quiere determinar posibles efectos de la reforma fiscal, en este caso MD Tours. Para esto, se deben recolectar datos a nivel microeconómico que sean representativos, con el fin de establecer si estos se asimilan a la realidad macroeconómica de la población, la cual sería el sector de servicios de viajes.

Muestra.

Para Hernández *et al.* (2014) la muestra es la principal variable de participación en la investigación, por lo que mencionan:

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa (p. 173).

La muestra es la fuente primordial de conocimiento que determinará con seguridad el objetivo principal de la investigación, siempre y cuando se tome una muestra que represente, en este caso, el objeto de estudio. Por lo tanto, el tamaño de la muestra consta de tres personas que son colaboradoras de la empresa, a estas se les aplicará el instrumento cuestionario para llevar a cabo el proceso de recolección y análisis de datos de la compañía MD Tours. Estas personas pertenecen al Departamento de Cobros y Ejecutivo de Cuenta y al Departamento de Grupo.

Por todo lo anterior se entiende que el tipo de muestreo utilizado es el no probabilístico. Hernández *et al.* (2014) definen este tipo como “muestra no probabilística o dirigida Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176).

Este tipo de muestreo toma características muy específicas y exigentes de la muestra. Principalmente, se deja llevar por criterios de inclusión y exclusión que cumple la misma, por lo que en la empresa se determinarán de manera detallada las principales fuentes de información que ayudarán a desarrollar la investigación y se dejarán aparte aquellos que no aporten nada.

En este estudio no se necesita utilizar la fórmula, ya que la muestra la eligió la persona investigadora de acuerdo con las características de interés y establecidas en los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión.

- Colaborador con más de dos años trabajando en la empresa.
- Colaboradores que trabajen en la agencia de viajes MD Tours.
- Colaboradores que trabajen en el área financiera y contable de la empresa establecida.
- Colaborador con conocimiento básico de la reforma fiscal en Costa Rica.

Criterios de exclusión.

- Colaboradores con menos de un año trabajando en MD Tours.
- Colaboradores sin conocimiento de los paquetes turísticos de la empresa.
- Colaboradores sin conocimiento en la información financiera de la empresa.
- Colaboradores que no tengan conocimiento de la reforma fiscal.

Unidades de análisis

Objetivo	Variable	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Conocer las modificaciones de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en el sector de servicios de viajes en Costa Rica.	Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas	Finanzas Públicas	Sobre la base de estas estimaciones, se concluye que el proyecto de ley, tal y como fue aprobado en primer debate el 5 de octubre, y en el tanto sus disposiciones se cumplan fielmente, restablece gradualmente la sostenibilidad de las finanzas públicas en el largo plazo. Por	Análisis de contenido Cuestionario	Pregunta 8 Pregunta 11 Pregunta 12 Pregunta 13 Pregunta 14 Pregunta 15 Pregunta 16 Pregunta 17 Pregunta 18 Pregunta 19 Pregunta 20

			ello, ya desde el corto plazo esta reforma fiscal puede contribuir a mejorar las condiciones de tasas de interés, reducir la incertidumbre y mejorar las expectativas económicas, y de esa forma contribuirá también a impulsar el consumo, la inversión, el crecimiento económico y la generación de empleo, y a afianzar la estabilidad macroeconómica y financiera del país (p. 18).		
Describir la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios del sector servicio de viajes a través de la empresa MD Tours antes y después de la entrada en vigor de la reforma fiscal.	Balanza de pagos	Cuenta Corriente Balanza Comercial Balanza de Servicios	En la actualidad, todos los países tienen algún tipo de relación económica con otros países y la balanza de pagos es el registro de todas las transacciones monetarias producidas entre un país y el resto del mundo en un determinado periodo (p. 17).	Análisis de contenido	

Fuente: elaboración propia.

Instrumentos

Para analizar el objeto de estudio establecido se deben aplicar instrumentos que varían según

la metodología, por medio de los cuales se recolectan los datos necesarios para la investigación y, de esta forma, brindar un análisis con el que se responda la pregunta del problema. A continuación, se presentan los instrumentos que se utilizarán para medir el objeto de estudio que según Hernández *et al.* (2014). se definen como “en toda investigación cuantitativa aplicamos un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis (y cuando no hay hipótesis simplemente para medir las variables de interés)” (p. 189). Por lo tanto, se aplican los siguientes instrumentos para la medición de las variables de utilidad:

Cuestionario.

Por medio del cuestionario que se aplicará a personas de interés en la empresa, se desea cuantificar ciertas variables de la realidad del sector de servicios de viajes. Estas variables darán a conocer puntos clave en la investigación y reflejarán la perspectiva de las personas colaboradoras sobre el objeto de estudio. Al respecto, Hernández *et al.* (2014) plantean:

Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad) (p. 217).

De esta forma, se convierte en el principal instrumento para conectarse con los individuos a quienes se les debe aplicar este cuestionario para obtener respuestas. Por consiguiente, a través del cuestionario se quiere calificar y medir la reforma fiscal desde la perspectiva de un individuo relacionado con el sector de interés, en este caso, el sector de servicios de viajes en Costa Rica. Principalmente, se busca conocer si este individuo ha observado los cambios o modificaciones que se implementaron con la Ley.

El cuestionario se aplicará por medio de preguntas cerradas, las cuales Hernández *et al.* (2014) definen como “las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente” (p. 217). Por lo tanto, las respuestas serán de sí y no únicamente, ya que son más fáciles de cuantificar las respuestas para brindar un análisis de lo que se contestó.

Por lo tanto, al aplicar el cuestionario de preguntas cerradas a colaboradores de la empresa, se desea comparar las respuestas con la información, ya sea financiera que proponga la compañía.

Lo anterior para evaluar si los individuos están convencidos de lo que pasa en la realidad en el sector de servicios de viajes como consecuencia de las modificaciones e implementaciones de la reforma fiscal. Además, incluirá preguntas que permiten observar variables fuera de la reforma fiscal. Entre estas las características de los entrevistados, en este caso de las personas colaboradoras, así como de la empresa y su relación con los consumidores finales y clientes.

Análisis de contenido.

A través de la información brindada tanto por la Asamblea Legislativa, vía Internet, de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, así como de la información financiera ofrecida por la empresa establecida se llevará a cabo un análisis de contenido para recolectar los datos necesarios y de interés. Por esto, para Hernández *et al.* (2014) el análisis de contenido cuantitativo se describe como: “una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “*objetiva*” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico” (p. 261). Por medio de este se analizará la información que se brinde.

Se empleará la información brindada, en este caso de las modificaciones o implementaciones de la reforma fiscal para el sector de servicios de viajes y, asimismo, la información financiera de la fuente principal, como la empresa, correspondiente a este sector. A través de esta se evidenciarán los posibles cambios o efectos que haya tenido después de la entrada en vigor de la Ley, mediante una comparación con un periodo en el que la Ley no haya estado en vigor. Todo esto corresponde a un análisis de contenido para obtener estadísticas necesarias que lleven al objeto de estudio.

Lo que se desea obtener por medio de esta información financiera es observar los cambios o efectos, si los hubiera, mediante la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios del sector de servicios de viajes, específicamente a través de la empresa MD Tours, como consecuencia de la reforma fiscal.

Proceso de recolección y análisis de datos

En el presente trabajo se aplicará una serie de pasos por medio de los cuales se pretende recolectar los datos necesarios para analizarlos y responder y cumplir con el objetivo de la investigación a través del siguiente proceso:

Como primera fase se recolectará información de la empresa, específicamente información financiera que muestre o en la que se evidencien los cambios que hayan ocurrido de periodo a periodo, en especial después de la entrada en vigor de la Ley. Esta información está comprendida por las ventas y estados financieros de cada mes del III trimestre de los años 2018 y 2019.

Como segunda fase, se aplicará el instrumento cuestionario, el cual consta de una serie de preguntas cerradas que responderán colaboradores que trabajen en la empresa establecida y conozcan de las modificaciones e implementaciones de la reforma fiscal sobre el sector de servicios de viajes. Este se aplicará por medio de la aplicación Google Forms y se enviará a las personas de la compañía para que la respondan y las respuestas llegarán de manera automática al investigador.

Los dos instrumentos, tanto el cuestionario como el análisis de contenido se recolectarán de modo virtual, ya que la empresa brinda la opción de atender por medio de correo electrónico por la situación en la que se encuentra Costa Rica relacionada a la COVID-19 o *coronavirus*. Este virus es el responsable del cierre permanente de agencias de viajes, ya que se cerraron las fronteras y con esto se cancelaron muchos vuelos comerciales.

Una vez que se hayan recolectado los datos necesarios y de interés para la investigación se llevará a cabo un análisis estadístico. Con este análisis se busca evidenciar los posibles efectos en el tercer trimestre de 2019, en el momento que la Ley se encuentra en vigor en Costa Rica y, de esta manera, realizar una comparación con la información del tercer trimestre de 2018.

El análisis estadístico se llevará a cabo por medio del programa Microsoft Excel, en el que se introducirán los datos recolectados para obtener porcentajes que permitan visibilizar la opinión de las personas colaboradoras en las preguntas, con el fin de llegar a las conclusiones necesarias. Además, la balanza de pagos a través de MD Tours también se elabora mediante Microsoft Excel con la guía del Manual de Balanza de Pagos Sexta Edición (MBP6).

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS

En este capítulo se analizará el cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa MD Tours. Las perspectivas de las personas colaboradoras con la compañía donde laboran asumen gran significancia para la investigación, ya que toma datos que no se recopilan en los análisis de contenido sobre información financiera o contable que brinda la misma.

Para obtener estos datos se creó un cuestionario con preguntas cerradas, el cual está conformado por tres partes o variables. La primera es sobre preguntas propias para el entrevistado, la segunda parte se compone de preguntas relacionadas con las perspectivas de las personas colaboradoras participantes en el cuestionario sobre el consumidor final y cliente. La tercera parte está compuesta con preguntas referentes a Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, las cuales se basan en las modificaciones e implementaciones al sector de servicios de viajes.

El análisis se representará por medio de figuras con el fin de mostrar los resultados del cuestionario de una manera detallada y clara para los lectores. Además de determinar conclusiones que ayuden a responder los objetivos que se plantearon en la investigación.

Variable n.º 1. Entrevistado

El entrevistado es una pieza fundamental para la investigación, principalmente porque se relaciona con el sector de servicios de viajes y su funcionamiento, además de ser parte de MD Tours.

Tabla 7 Pregunta uno

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	3	0	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 1. ¿Posee alguna experiencia actualmente en el campo de turismo?

El 100 % de la muestra respondió que sí a la pregunta sobre si tienen alguna experiencia en el campo del turismo.

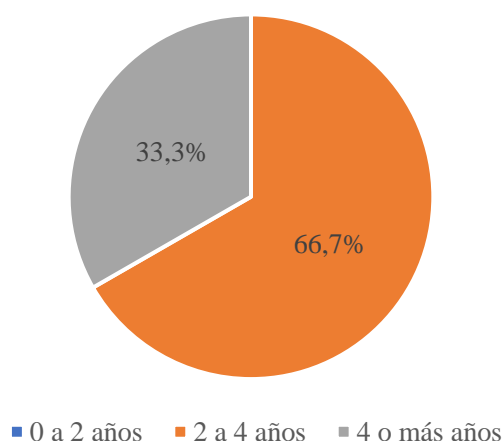
Tabla 8 *Pregunta dos*

Personas	0-2 años	2-4 años	4 o más años	Total
Colaboradores	0	2	1	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 2. ¿Cuál es el rango de tiempo en el que ha laborado en la empresa MD Tours?

Figura 3 Rango de trabajo en MD Tours



Fuente: elaboración propia.

La *Figura 3* representa los resultados de la pregunta que se planteó acerca de rangos de tiempo o años en el que las personas colaboradoras participantes han laborado en MD Tours. Se obtuvo que 33,3 %, que representa solo 1 colaborador, ha laborado 4 o más años, mientras que el 66,7 %, que representa 2 colaboradores, han laborado de 2 a 4 años.

Tabla 9 *Pregunta tres*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	3	0	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 3. ¿Conoce los productos (paquetes turísticos) que ofrece la empresa MD Tours?

El 100 % de la muestra respondió que sí a la pregunta que se planteó si las personas colaboradoras conocen de los paquetes turísticos que ofrece la empresa.

Variable n.º 2. Consumidor final y cliente

Los turistas, tanto nacionales como extranjeros, son los principales clientes del sector de servicios de viajes. Sin embargo, hay consumidores finales que no necesariamente consumen el producto, sino que solo acceden a la compra del paquete turístico y son otras personas quienes lo consumen.

Tabla 10 *Pregunta cuatro*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	3	0	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 4. ¿Cree que se haya dado mayor movimiento de turistas nacionales y extranjeros en Costa Rica para 2019?

El 100 % de la muestra respondió que sí a la pregunta que trata sobre si hubo o no un mayor movimiento de turistas nacionales y extranjeros en Costa Rica para el 2019.

Tabla 11 *Pregunta cinco*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	3	0	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 5. ¿Ha percibido algún cambio en el nivel de demanda que haya experimentado la empresa entre el periodo 2018 y 2019?

El 100 % de la muestra respondió que sí a la pregunta acerca de algún cambio en la demanda para la empresa de 2018 a 2019.

Tabla 12 *Pregunta seis*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	3	0	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 6. ¿Cree usted que la empresa haya implementado productos nuevos y diferenciados en sus paquetes turísticos para atraer mayores clientes en 2019?

El 100 % de la muestra respondió que sí a la pregunta que hace referencia a la implementación de productos nuevos y diferenciados en sus paquetes turísticos para atraer mayores clientes.

Tabla 13 *Pregunta siete*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	3	0	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 7. ¿Considera que la empresa tuvo estrategias de *marketing* y posicionamiento en el mercado para vender más en 2019?

El 100 % de la muestra respondió que sí a la interrogante de si la empresa tuvo estrategias de *marketing* y posicionamiento en el mercado con el propósito de aumentar su nivel de ventas.

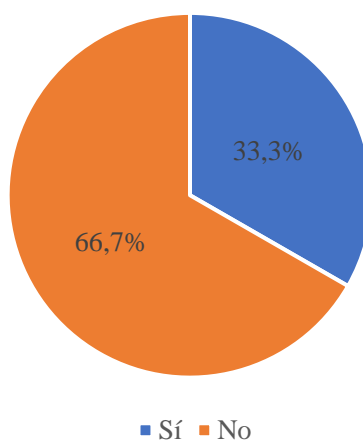
Tabla 14 *Pregunta ocho*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	1	2	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 8. ¿El costo de los paquetes turísticos internacionales en 2019 percibió alguna modificación como consecuencia del impuesto del 4 % sobre el 10 % de la tarifa base de los boletos aéreos?

Figura 4 Costo de paquetes turísticos



Fuente: elaboración propia.

La *Figura 4* muestra los resultados de la pregunta acerca de si el costo de los paquetes turísticos tuvo alguna modificación por el impuesto del 4 % sobre el 10 % de la tarifa base de los boletos aéreos. Un 33,3 %, que representa 1 colaborador, respondió que no y el 66,7 % representa 2 colaboradores que respondieron que sí.

Tabla 15 *Pregunta nueve*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	3	0	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 9. ¿La empresa ha ofrecido métodos de pago de fácil acceso?

El 100 % de la muestra respondió que sí a la pregunta sobre si la empresa ha ofrecido métodos de pago de fácil acceso.

Tabla 16 *Pregunta diez*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	3	0	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 10. ¿Considera que las personas se sintieron principalmente atraídas por viajar durante el 2019 a través de MD Tours?

El 100 % de la muestra respondió que sí a la pregunta sobre si las personas se sintieron principalmente atraídas por viajar con MD Tours en 2019.

Variable n.º 3. Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas

La Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas establece medidas para la sanación de las finanzas Públicas de Costa Rica, a través de implementaciones y modificaciones hacia los distintos sectores productores de bienes y servicios en el país.

Tabla 17 *Pregunta once*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	3	0	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 11. ¿Tiene conocimiento acerca de las implementaciones y modificaciones de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas sobre el sector de servicios de viajes en Costa Rica?

El 100 % de la muestra respondió que sí a la pregunta sobre si tienen conocimiento de la reforma fiscal.

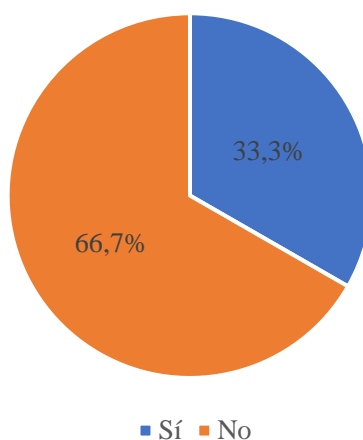
Tabla 18 *Pregunta doce*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	1	2	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 12. Como empresa de agencia de viajes, ¿contaban con estrategias para el funcionamiento del negocio a partir de que entrara a regir la reforma fiscal?

Figura 5 Estrategias de negocio ante la reforma fiscal



Fuente: elaboración propia.

La *Figura 5* representa los resultados de la interrogante sobre si la empresa contaba con estrategias para el funcionamiento del negocio a partir de que entrara en vigor la reforma fiscal. Un 33,3 %, que representa 1 colaborador, respondió que sí y un 66,7 %, que representa 2 colaboradores, respondió que no.

Tabla 19 *Pregunta trece*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	0	3	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 13. ¿La empresa enfrentó problemas negativos cuando se dieron a conocer las implementaciones y modificaciones de la reforma fiscal en el servicio de viajes?

El 100 % de la muestra respondió que no a la pregunta que trata sobre si la empresa enfrentó consecuencias negativas con la reforma fiscal como agencia de viajes.

Tabla 20 *Pregunta catorce*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	0	3	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 14. ¿Cree que la reforma fiscal otorga beneficios al sector de servicios de viajes al implementar un *impuesto progresivo* o tarifa progresiva reducida?

El 100 % de la muestra respondió que no a la pregunta sobre si las agencias de viajes tienen un beneficio con el impuesto progresivo.

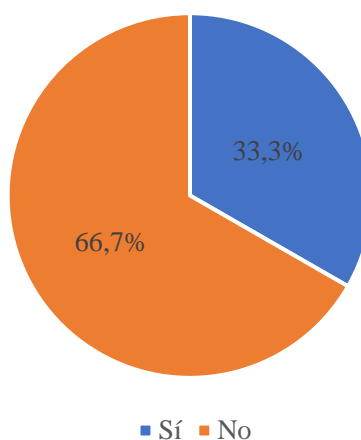
Tabla 21 *Pregunta quince*

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	1	2	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 15. Con el plazo de 4 años para que el porcentaje total del impuesto entre en rigor, ¿cree que en ese plazo se pueda mitigar la afectación negativa de la reforma fiscal sobre el negocio si así lo fuera?

Figura 6 Mitigación de alguna repercusión negativa



Fuente: elaboración propia.

La Figura 6 muestra los resultados de la interrogante acerca de mitigar alguna afectación negativa que se dé en los 4 años plazo para que entre en rigor el total de impuesto. Un 33,3 %, que representa 1 colaborador, respondió que sí y un 66,7 %, que representa 2 colaboradores, respondió que no.

Tabla 22 Pregunta dieciséis

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	0	3	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 16. ¿Las aerolíneas dueñas del producto realizaron estrategias de precios en conjunto con la empresa MD Tours como consecuencia de la reforma fiscal?

El 100 % de la muestra respondió que no a la pregunta que trata sobre si las aerolíneas dueñas del producto realizaron estrategias, sobre todo de precios, en conjunto con la empresa como consecuencia de las implementaciones y modificaciones de la reforma fiscal.

Tabla 23 Pregunta diecisiete

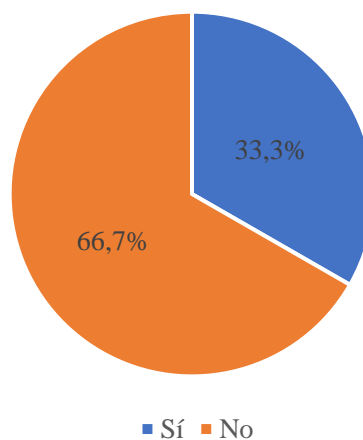
Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	1	2	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 17. ¿Se han visto en la necesidad de realizar modificaciones en los precios de lo

que ofrece MD Tours debido a la reforma fiscal?

Figura 7 Cambios en los precios



Fuente: elaboración propia.

La *Figura 7* muestra los resultados sobre la pregunta de los cambios de precios debido a la reforma fiscal. Un 33,3 %, que representa 1 colaborador, respondió que sí y un 66,7 %, que representa 2 colaboradores, respondió que no.

Tabla 24 Pregunta dieciocho

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	0	3	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 18. Después de la entrada en vigor de la reforma fiscal, ¿la demanda de paquetes turísticos de viajes se ha visto afectada de manera negativa?

El 100 % de la muestra respondió que no a la pregunta que trata sobre si la empresa tuvo cambios negativos en la demanda después de la entrada en vigor de la reforma fiscal.

Tabla 25 Pregunta diecinueve

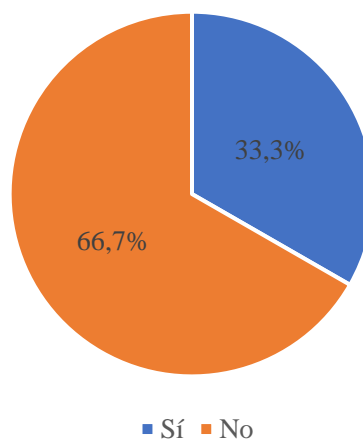
Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	1	2	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 19. ¿Los clientes se han visto interesados en la reforma fiscal para el sector de

servicios de viajes al momento de consultar o realizar alguna compra?

Figura 8 Interés de los clientes en la reforma fiscal



Fuente: elaboración propia.

La *Figura 8* muestra los resultados de la interrogante sobre si los clientes han tenido interés en la reforma fiscal al hacer compras. Un 33,3 %, que representa 1 colaborador, respondió que sí y un 66,7 %, que representa 2 colaboradores, respondió que no.

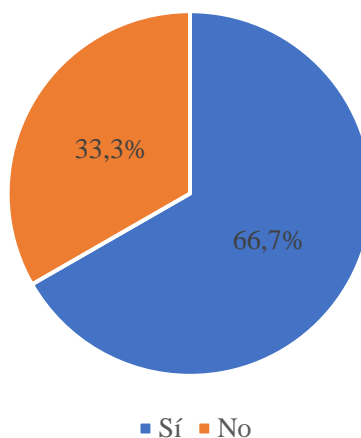
Tabla 26 Pregunta veinte

Personas	Sí	No	Total
Colaboradores	2	1	3

Fuente: elaboración propia.

Pregunta 20. ¿Considera que las modificaciones e implementaciones de la reforma fiscal son justas con las agencias de viajes en Costa Rica?

Figura 9 Cambios justos de la reforma fiscal para las agencias de viajes



Fuente: elaboración propia.

La *Figura 9* muestra los resultados de la pregunta que trata sobre si las modificaciones e implementaciones de la reforma fiscal fueron justas para las agencias de viajes. Un 33,3 %, que representa 1 colaborador, respondió que no y un 66,7 %, que representa 2 colaboradores, respondió que sí.

Al obtener los resultados se observa que se caracterizan por tener algunas respuestas iguales y otras diferentes, ya que las personas colaboradoras, aunque pertenecen a la misma empresa, son de distintos departamentos. Por este motivo, sus conocimientos o perspectivas acerca de MD Tours o la reforma fiscal pueden ser desiguales, sin embargo, el hilo de este cuestionario permite obtener resoluciones concretas.

De acuerdo con lo anterior, los tres colaboradores tienen conocimiento sobre el turismo y la reforma fiscal y su relación con las agencias de viajes, además, han trabajado durante los dos periodos en investigación y conocen plenamente los paquetes turísticos que ofrece la empresa. Para el periodo del 2019 se concuerda con todas las partes que, tanto la compañía como el turismo, ha tomado fuerza y se ha experimentado una mayor demanda.

De manera interna, la empresa ha implementado productos nuevos y diferenciados y, así como estrategias de *marketing* y posicionamiento, con el fin de vender más. Además, no se han visto en la necesidad de hacer cambios significativos en los precios de sus paquetes turísticos. Por otro lado, de forma externa, aunque las modificaciones e implementaciones sobre el sector de servicios de viajes por parte de la reforma fiscal no se visualicen todavía para el III trimestre del

2019, ya que estaban con un impuesto progresivo o tarifa reducida, las personas colaboradoras concuerdan que, a pesar de esto, no se vieron afectados.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Objetivo general.

Analizar el efecto que ha generado el plan fiscal en la balanza de pagos, en la cuenta corriente y subcuenta servicios, del sector servicios de viajes de Costa Rica a través de la empresa MD Tours durante el tercer trimestre del 2019.

- Se concluye que el plan o reforma fiscal no generó ningún efecto negativo en la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios, del sector de servicios de viajes en Costa Rica a través de la empresa MD Tours durante el tercer trimestre del 2019. Lo anterior ya que las modificaciones e implementaciones por parte de la Ley no tuvieron impacto para el periodo de estudio, sino que las tiene de una manera progresiva en cuanto al Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual empezaría a regir hasta el 1 de julio de 2020 que inicia el segundo año de vigor de la Ley.

Objetivos específicos.

Conocer las modificaciones del plan fiscal en el sector de servicios de viajes en Costa Rica.

- Se concluye que las modificaciones e implementaciones por parte del plan fiscal hacia el sector de servicios de viajes son mínimas, ya que solo se les aplica un impuesto progresivo que consta en pagar progresivamente en un total de 4 años. De esta manera, el primer año no se pagaría nada, el segundo año un 4 %, el tercer año un 8 % y para el cuarto año el total de 13 % del Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Además, se concluye que los servicios de viajes quedan excluidos totalmente del crédito fiscal. Por lo tanto, no tendrán opción de optar por un tipo de descuento que se crea al deducir del Impuesto sobre el Valor Agregado cobrado el monto del Impuesto sobre el Valor Agregado que se paga a los proveedores.

Describir la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios del sector servicio de viajes a través de la empresa MD Tours antes y después de la entrada en vigor

de la reforma fiscal.

- Se concluye que el impacto en la balanza de pagos a través de MD Tours mantuvo una tendencia semejante a la balanza de pagos de Costa Rica. Lo anterior ya que desde una perspectiva micro y macroeconómica se puede determinar que, tanto las exportaciones como importaciones de la cuenta de viajes en la balanza de servicios se fueron al alza el III trimestre del 2019 en la comparación realizada con el III trimestre del 2018.
- Asimismo, se concluye que entre las transacciones de servicios de Costa Rica en la balanza de pagos para el III trimestre del 2018 y 2019, los viajes corresponden a uno de los servicios que tiene gran impacto en las exportaciones. Este representa en segundo lugar un 36 % de los ingresos, lo que se traduce en mayor entrada de dinero a la economía por turismo. Por consiguiente, se concuerda con las personas colaboradoras a las que se les aplicó el cuestionario que para el 2019 se presentó un mayor movimiento de turistas extranjeros.

Establecer los posibles efectos que la reforma fiscal generó en el servicio de viajes de la empresa MD Tours en la balanza de pagos, en la cuenta corriente, subcuenta servicios balanza de servicios.

- Se concluye que la reforma fiscal no provocó ningún efecto negativo en la agencia de viajes MD Tours, esto porque la Ley entró en vigor el 1 de julio de 2019, pero sin modificaciones e implementaciones para el servicio de viajes, ya que el impuesto progresivo empezaría a regir el segundo año de vigor de la Ley, es decir, a partir del 1 de julio de 2020. Esto se dio principalmente porque la empresa está registrada al Instituto Costarricense de Turismo (ICT), lo que le permite gozar del impuesto progresivo.
- Además, se concluye que a través del artículo 11 que menciona la tarifa reducida al transporte internacional aéreo, las agencias de viajes que trabajan con aerolíneas no se ven afectadas, ya que el pago mínimo del impuesto del 4 % del 10 % sobre la tarifa base del boleto no representa un monto significativo.
- Por último, se concluye que la empresa MD Tours aumentó sus ingresos para el III trimestre del 2019 en comparación con el mismo periodo de 2018. Lo anterior se dio como consecuencia de las estrategias de *marketing* y posicionamiento y con la

implementación de productos nuevos y diferenciados. Esto les permitió obtener reconocimiento en el mercado de agencias de viajes y, por lo tanto, aumentar en gran escala la demanda de paquetes turísticos.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones determinadas, surgen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la agencia de viajes MD Tours darles seguimiento a las estrategias para el posicionamiento de la empresa en el mercado, a través de paquetes turísticos innovadores y diferenciados de la competencia. Además, se aconseja mantener precios competitivos para atraer mayores clientes y aumentar su demanda.
- Se recomienda a MD Tours contar con más participación en el mercado internacional a través de mayor *marketing* en el extranjero, para agrandar su contribución en la balanza de pagos de Costa Rica. Lo anterior con el fin de obtener mayores exportaciones de extranjeros que realicen turismo en el territorio nacional, ya que esto promueve un mayor crecimiento económico.
- Es de gran relevancia que las agencias de viajes, como MD Tours, den seguimiento a las modificaciones e implementaciones del plan fiscal relacionadas con sus labores. Además, que trabajen en conjunto con el ICT para mitigar afectaciones negativas que se dieran en el camino sobre los viajes y ante esto buscar soluciones de crecimiento turístico en el país.

Referencias

- Aguilar Chacón, Y. A.; Leiva Arrieta, L. E. y Monge Blanco, S. R. (2017). Propuesta para la implementación de un plan de mercadeo para la agencia de viajes DEPASEOPERÚ.COM en el mercado costarricense. Tesis de licenciatura en dirección de empresas. Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/4239>
- Aguilar Sánchez, J. (2016). Promoción y ventas de servicios turísticos. Madrid, Spain: Editorial CEP, S. L. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/50984?page=20>
- Aguilar, G. y Lagunas, S. (2016). ¿Resultados positivos con la reforma fiscal de México en 2014? Revista Punto de Vista, 7 (11), 101-115. 14. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=125522289&lang=es&site=ehost-live>
- Arce, R. y Mora, E. (2018). Ingreso de Costa Rica a la OCDE. Consecuencias teóricas del caso del comercio. Teuken Bidikay. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad, 9 (12). 75-93. Recuperado de <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1323/1070>
- Banco Central de Costa Rica (BCCR). (2020). Sobre el BCCR. San José, Costa Rica. Recuperado de <https://www.bccr.fi.cr>
- Capelleras, J. (2015). La reforma fiscal: la nueva normativa anotada y comentada por profesionales de la fiscalidad. Barcelona, Spain: J. M. Bosch Editor. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/59892?page=1>
- Corrales, C. S. y González Andrade, S. (2017). Comercio al Menudeo y Reforma Fiscal en la Frontera México-Estados Unidos. Trayectorias, 19(44), 64–85. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=122920995&lang=es&site=ehost-live>
- División Económica (DEC). (2018). Criterio del Banco Central de Costa Rica sobre el Proyecto

de Ley n.º 20.580, denominado *Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas*, aprobado en primer debate por la Asamblea Legislativa el 5 de octubre de 2018. DEC-AAE-0083-2018. Costa Rica: Banco Central de Costa Rica. Recuperado de https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/noticias/Documentos%20compartidos/BCCR-Criterio_expediente_20580.pdf

Fernández, L. (2016). Procesos económico-administrativos en agencias de viajes (MF0267_2): venta de productos y servicios turísticos. Madrid, Spain: Editorial CEP, S. L. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/51057?page=1>

García Bernabeu, A. M. y Mayor Vitoria, F. (2019). Claves para la internacionalización de la empresa. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/122272?page=30>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México, D. F.: McGraw-Hill

Instituto Costarricense de Turismo (ICT). (2020). Quienes somos: Acerca del ICT. San José, Costa Rica. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/ict/quienes-somos.html>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2019). Estadísticas de Comercio Exterior 2018. INEC. 1(23). 2-11. Recuperado de <http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/recomex-preli2018.pdf>

Ley 9635. (2018). Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. Sistema Costarricense de información jurídica. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=87720&nValor3=118801&strTipM=TC

Ley n.º 7558. (1995). Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. Sistema Costarricense de información jurídica. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928&nValor3=0&strTipM=TC

Lino, J.; Torres, A.; López, S. y Ramírez, S. (s. f.). Análisis de la reforma fiscal mexicana para el

primer trimestre del 2014. Revista Desarrollo Gerencial de la Universidad Simón Bolívar, 7 (2). 47-62. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.17081/dege.7.2.1180>

MD Tours Agencia de Viajes. (2020). Quiénes Somos. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://www.agenciamdtours.com/QuienesSomos>

Ministerio de Hacienda. (2020). Misión, visión y valores institucionales. San José, Costa Rica. Recuperado de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/20-mision-vision-y-valores-institucionales>

Morones Carrillo, A. L. (2016). Crecimiento económico en México: restricción por la balanza de pagos. Ensayos-Revista de Economía, 35(1), 39–58. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=117636398&lang=es&site=ehost-live>

Ortega, A. (2014). Hacienda pública: las finanzas del estado (5a. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/114347?page=18>

Quirós, K. (2017). Propuesta de una estrategia de comunicación para tour operador Tayassu Travel Experience, en la provincia de Cartago, Costa Rica. Tesis de Maestría. Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/74157>

Rodríguez, F.; Sancho, F. y Fonseca, R. (2016). Efectos de la Reforma Tributaria en Costa Rica: Implementación del IVA. ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública, 70, 273-290. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/304497215>

Ventosa de Campo, A. (2015). Aprendizaje significativo de la Balanza de Pagos. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de https://www2.políticas.unam.mx/publicaciones/wp-content/uploads/libros/2015_Ventosa_aprendizajeInteractivo

Apéndice

Apéndice A. Instrumento de la investigación

Cuestionario.

PRIMERA PARTE. Se presenta una serie de preguntas propias para el entrevistado.

1. ¿Posee alguna experiencia actualmente en el campo del turismo?

Sí.

No.

2. ¿Cuál es el rango de tiempo en el que ha laborado en la empresa MD Tours?

0 a 2 años.

2 a 4 años.

4 o más años.

3. ¿Conoce los productos (paquetes turísticos) que ofrece la empresa MD Tours?

Sí.

No.

SEGUNDA PARTE. Se encuentran algunas preguntas referentes a perspectivas de las personas colaboradoras en relación con el consumidor final (clientes).

4. ¿Cree que se haya dado mayor movimiento de turistas nacionales y extranjeros en Costa Rica para 2019?

Sí.

No.

5. ¿Ha percibido algún cambio en el nivel de demanda que haya experimentado la empresa entre el periodo 2018 y 2019?

Sí.

No.

6. ¿Cree usted que la empresa haya implementado productos nuevos y diferenciados en sus paquetes turísticos para atraer mayores clientes en 2019?

Sí.

No.

7. ¿Considera que la empresa tuvo estrategias de *marketing* y posicionamiento en el mercado para vender más en 2019?

Sí.

No.

8. ¿El costo de los paquetes turísticos internacionales en 2019 percibió alguna modificación como consecuencia del impuesto del 4 % sobre el 10 % de la tarifa base de los boletos aéreos?

Sí.

No.

9. ¿La empresa ha ofrecido métodos de pago de fácil acceso?

Sí.

No.

10. ¿Considera que las personas se sintieron principalmente atraídas por viajar durante el 2019 a través de MD Tours?

Sí.

No.

TERCERA PARTE. A. continuación se muestra una serie de preguntas relacionadas con la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas o más conocida como reforma fiscal, las cuales se basan en las modificaciones e implementaciones al sector de servicios de viajes.

11. ¿Tiene conocimiento acerca de las implementaciones y modificaciones de la Ley de

Fortalecimiento de las Finanzas Públicas sobre el sector de servicios de viajes en Costa Rica?

Sí.

No.

12. Como empresa de agencia de viajes, ¿contaban con estrategias para el funcionamiento del negocio a partir de que entrara a regir la reforma fiscal?

Sí.

No.

13. ¿La empresa enfrentó problemas negativos cuando se dieron a conocer las modificaciones e implementaciones de la reforma fiscal en el servicio de viajes?

Sí.

No.

14. ¿Cree que la reforma fiscal otorga beneficios al sector de servicios de viajes al implantar un impuesto progresivo?

Sí.

No.

15. Con el plazo de 4 años para que el porcentaje total del impuesto entre en rigor, ¿cree que en ese plazo se pueda mitigar la afectación negativa de la reforma fiscal sobre el negocio si así lo fuera?

Sí.

No.

16. ¿Las aerolíneas dueñas del producto realizaron estrategias de precios en conjunto con la empresa MD Tours como consecuencia de la reforma fiscal?

Sí.

No.

17. ¿Se han visto en la necesidad de realizar modificaciones en los precios de lo que ofrece MD Tours debido a la reforma fiscal?

Sí.

No.

18. Después de la entrada en vigor de la reforma fiscal, ¿la demanda de paquetes turísticos de viajes se ha visto afectada de manera negativa?

Sí.

No.

19. ¿Los clientes se han visto interesados en la reforma fiscal para el sector de servicios de viajes al momento de consultar o realizar alguna compra?

Sí.

No.

20. ¿Considera que las modificaciones e implementaciones de la reforma fiscal son justas con las agencias de viajes en Costa Rica?

Sí.

No.