

Universidad Hispanoamericana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

*Tesina para optar por el grado académico de
bachillerato en Administración de Negocios con
Énfasis en Banca y Finanzas*

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, COBRADO
Y PAGADO EN TERMINALES SANTAMARÍA,
COMO IMPACTO EN EL CRECIMIENTO
ECONOMICO DE LA ORGANIZACIÓN, EN EL
AÑO 2022.**

NATHALIA VINDAS GUZMAN

ENERO, 2022

ÍNDICE

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN EJECUTIVO	Error! Bookmark not defined.
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1.Antecedentes Nacionales e Internacionales.....	3
1.1.1.1.Antecedentes internacionales	3
1.1.1.2.Antecedentes Nacionales	6
1.1.2.Delimitación del problema	7
1.1.2.1. Delimitación teórica	7
1.1.2.2. Delimitación temporal	8
1.1.2.3. Delimitación geográfica	8
1.1.3.Justificación.....	8
1.2.PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	10
1.3. OBJETIVOS	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2.Objetivos específicos.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	13
2.1.1. Organización.....	13
2.1.1.1. Empresa Terminales Santamaria	14
2.2. Impuestos.....	15
2.1.1.Elementos del impuesto.....	15

2.1.2. Tipos de impuestos	17
2.3. Administración de los tributos.....	18
2.3.1. Comportamiento del impuesto	19
2.3.1.1. Comportamiento de las ventas.....	21
2.3.2. Tipos de regímenes tributarios	22
2.3.2.1. Régimen de tributación simplificada.....	22
2.3.2.2. Régimen de tributación tradicional.....	24
2.3.3. Cumplimiento de las obligaciones.....	24
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	26
3.1.1. Enfoque cualitativo.....	27
3.1.2. Enfoque cuantitativo.....	27
3.1.3. Enfoque mixto	27
3.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.4.1. Exploratorio	28
3.4.2. Descriptivo	29
3.4.3. Correlacional	29
3.4.4. Explicativo o causal.....	29
3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.5.3. Investigación transversal	30
3.5.4. Investigación longitudinal	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	38
4.1. Generalidades	39
4.1.1. Análisis descriptivo	39
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	55

5.1. DISCUSION	56
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	66
ANEXOS	67
DECLARACIÓN JURADA	68
CARTA DE TUTOR	69
CARTA DE LECTOR	70

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1. Género.....	40
Ilustración N° 2. Edad	41
Ilustración N° 3. Nivel académico.....	42
Ilustración N° 4. Tiempo laborado en Terminales Santamaria	43
Ilustración N° 5. Cumplimiento de pago de impuestos	45
Ilustración N° 6. Conocimiento de los regímenes tributarios.....	48
Ilustración N° 7. Tratamiento contable	49
Ilustración N° 8. Reformas Tributarias	51
Ilustración N° 9. Conocimiento de las obligaciones Tributarias	52
Ilustración N° 10. Motivación para estar al tanto de la información Tributaria.....	53
Ilustración N° 11. Cumplimiento de las obligaciones Tributarias	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de impuestos	18
Tabla 2. Tipos de muestra.....	31
Tabla 3. Calcula el tamaño de la muestra.....	32
Tabla 4. Criterios de inclusión y de exclusión.....	32
Tabla 5. Operacionalización de las variables	35
Tabla 6. Género	40
Tabla 7.. Edad.....	41
Tabla 8. Nivel Académico	42
Tabla 9. Tiempo laborado en Terminales Santamaria.....	43
Tabla 10. Deberes Tributarios	44
Tabla 11. Comprobante por venta	44
Tabla 12. Cumplimiento de pago de impuestos	45
Tabla 13. Conocimiento de los regímenes tributarios	48
Tabla 14. Tratamiento contable.....	49
Tabla 15. Conoce el régimen simplificado.....	50
Tabla 16. Reformas Tributarias	50
Tabla 17. Conocimiento de las obligaciones Tributarias	51
Tabla 18. Motivación para estar al tanto de la información Tributaria	52
Tabla 19. Cumplimiento de las obligaciones Tributarias	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	20
-----------------	----

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación tiene como propósito estudiar la afectación que genera los impuestos a la población costarricense en general y con ello determinar el impacto de la misma en relación con sus finanzas. Considerando que los gravámenes son establecidos por el estado con desiguales propósitos para el correcto cumplimiento de los oficios y el bienestar en general como por ejemplo el favorecer el crecimiento de la nación, de tal forma que se logre solventar los gastos públicos y la reconstrucción de infraestructura, administrado por el derecho público y son requeridos de forma imperativa a personas físicas y jurídicas a nivel nacional. Estas contribuciones se han transformado en un medio significativo en la recaudación de recursos económicos para el estado, considerando que sin esto el gobierno, no tendría la capacidad de cumplir con las diferentes obligaciones del pueblo, es decir, no tendrían los medios económicos para sustentar el financiamiento de todas sus actividades.

De esta forma se evidencia que los impuestos pueden ser de varias clases, es decir directos, indirectos, progresivos y regresivos, los iniciales imponen el consumo, mientras que los segundos dependerán del ingreso y la proporción a pagar; el gravamen indirecto y regresivo más significativo es el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual representa una parte importante en los ingresos tributarios de este país. En Costa Rica el proyecto de ley denominado Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, en el expediente 20.580, aprobado en segundo debate por la Asamblea Legislativa el 3 de diciembre 2018, se establece este tributo que ha sido ejecutado bajo la ley N° 9635, en el que se establece, la transformación del impuesto general de las ventas (IGV) a un Impuesto sobre el valor agregado (IVA).

En este país la evasión de cargas fiscales es un inconveniente real, que ha generado recurrentes crisis financieras, siendo necesario implementar estrategias que permitan combatir esta anomalía, por medio de herramientas eficaces que permitan la verificación correcta de las obligaciones fiscales, esto con el propósito de aumentar la recaudación que genera este procedimiento cada año, y con ello mejorar las insuficiencias del país. En relación con lo anterior, se expone un problema real, puesto que el estado no ve otras soluciones a la crisis financiera, que el aumento de la tarifa del (IVA), lo que afecta principalmente a pequeñas empresas, al verse reducido el poder adquisitivo de estas.

Por ende, el notable aumento del impuesto al valor agregado perjudica de manera continua a la clase baja y media del país, ya que todo impuesto se vuelve un gasto y no hay ninguna persona que esté exento de pagar este tributo perjudicando la situación económica, por esta razón uno de los puntos que se debe tener al ejecutar estas reformas es generar equidad y justicia para la sociedad.

1.1.1. Antecedentes Nacionales e Internacionales

En la recopilación de estas investigaciones, acerca estudio del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría, como estrategia para determinar el crecimiento económico en la organización.

1.1.1.1. Antecedentes internacionales

De esta manera, se citan una serie de investigaciones que servirán de referencia para la investigación en curso.

En el estudio de Álava (2018) titulado: “El alza del 2% en el IVA y su incidencia en las empresas del sector industrial de la ciudad de Guayaquil.”, en el artículo académico previo a la obtención del título de ingeniera comercial, de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. De esta manera permitió concluir que:

Aunque la mayoría de las industrias encuestadas tuvieron una disminución en sus ventas entre el 5%- 10%, que se mantiene dentro de un rango aceptable, nadie espera que su producción y comercialización sean inferiores a los periodos anteriores; como toda empresa su finalidad es la rentabilidad y para conseguirlo muchas veces sacrifican otras variables del proceso de producción con tal de seguir compitiendo en el mercado. (Ávala, 2018, p. 22)

Por tanto, muchas empresas afectadas por la pandemia por COVID 19, que han presentado disminución en sus ventas, se vieron más afectados sus costos y su participación en el mercado es mucho más limitada, por lo que es útil que establezcan estrategias que mejoren su rentabilidad en el mercado.

Por su parte Aguilar (2017) en su publicación titulada: “Análisis de la perspectiva de los contribuyentes en el régimen fiscal del ISR E IVA periodo 2014 – 2016”. Dentro de su investigación concluye:

Que el análisis planteado en este trabajo resulto comprobado, efectivamente no existe conocimiento de las contribuciones federales, estatales y municipales y su aplicación por los contribuyentes. Cabe mencionar que la comprobación del análisis de la perspectiva no es 78% pero si en grados de posibilidad elevados debido a que la mayoría de las

personas desconocen aspectos importantes sobre el tema como: Clasificar los impuestos Federales, Estatales y Municipales, debido a que únicamente sabían de la existencia de los mismos, pero no tenían el suficiente conocimiento para hacer la clasificación. (p. 90)

Por ende, es útil que en el país exista una oficina que evacue dudas con respecto a estos temas de manera integral, dado que existen personas con poco conocimiento.

De la misma manera, en la tesis llamada: “Tratamiento tributario de los activos intangibles de propiedad intelectual en el nuevo hecho generador del impuesto al valor agregado (IVA)”. De esta forma Molano (2018) concluye que:

(...) la finalidad recaudatoria del hecho generador se ve menguada igualmente en razón de que en materia de IVA la venta de activos fijos no está gravada con el impuesto en comento, y los activos de propiedad industrial en su mayoría son activos fijos para las unidades de producción a la cuales se circunscriben. (p. 71)

De acuerdo con el autor en este punto, es importante que los contribuyentes tengan clara la definición de activo intangible en materia tributaria y de esta manera permitir delimitar con adecuadamente el hecho generador,

En la exploración de Tonato (2017) al cual se refirió: “Análisis del arancel y de los impuestos, Valor Agregado (IVA), Consumos Especiales (ICE) y Salidas de Divisas (ISD), en las importaciones y su incidencia en la balanza comercial del país. Periodo 2005 – 2015”. Evidencia en sus conclusiones que:

El principal tributo que grava al comercio internacional es el arancel, que a través de las tarifas arancelarias desarrolladas y aplicadas bajo parámetros y acuerdos de carácter

internacional deben ser respetados por las naciones que realizan participación en el intercambio. La recaudación del IVA en las importaciones se ha visto afectada por la crisis económica, aplicación de salvaguardias, caída del precio del petróleo y otros factores, que encarecieron el precio del producto importado. (p. 97)

Por su parte, Tonato (2017) ve la necesidad de revisar la normativa legal del IVA que fomenta las actividades de comercio exterior por medio de políticas de exenciones, exoneraciones, tasas diferenciadas, con el propósito de orientar a los sectores que activen la economía nacional.

1.1.1.2. Antecedentes Nacionales

En la indagación de Jiménez (2020), titulado: “Incidencia socio-económica del impuesto al valor agregado en las PYMES dedicadas a la venta al por menor de bienes de consumo, en Golfito durante el año 2020.”, tesis para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de negocios de la Universidad Latina de Costa Rica. Dentro de los Hallazgos más importantes hace mención de que:

El costo de la mercadería ha aumentado, esto por cuanto había productos que antes no se encontraban gravados con IVA, además algunos al estar exentos y luego estar gravados con el impuesto, las empresas modifican su estructura de costos para hacer frente a estos impuestos, lo cual les obliga a aumentar el precio de los productos. (p. 96)

A su vez Jiménez (2020) dentro de las recomendaciones que aporta valor se encuentran la necesidad de buscar asesoría en cuanto a temas tributarios, ya que hoy en día existe mucha incertidumbre por parte de los comerciantes y empresarios, lo cual les puede inducir al error.

Además, es necesario que las personas físicas o jurídicas tenga claro que el servicio contable es primordial en el control de las finanzas y cumplimiento de las leyes tributarias actuales.

En la indagación de Rodríguez y Morales (2019) titulado: “Costa Rica: Impacto de la implementación del IVA en el gasto de los hogares según decil de ingresos”. Permitiendo generar una serie de hallazgos en donde se enfatiza que:

En términos generales el impacto de la implementación del IVA sobre el gasto de los hogares es reducido, la discusión que se dio durante el trámite de aprobación pudo haber sido excesiva por la ausencia de información sobre el impacto que esto iba a generar y, además, porque existe la percepción, en la población costarricense, de que en este país se pagan “muchos impuestos” o altos niveles de estos (p. 65)

La implementación de esta normativa afectado a todas las clases sociales, pero sin duda a la clase baja en mayor proporción aun muchos infieran en lo contrario.

1.1.2. Delimitación del problema

1.1.2.1. Delimitación teórica

En este punto es importante de analizar el comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría como estrategia que permita conocer el costo de cumplir con esta normativa, la afectación que esta le genera al negocio, así como demostrar la liquidez con la que cuenta para hacerle frente a todas sus obligaciones. En ocasiones el pago de impuesto impide que las empresas logren el crecimiento económico que necesitan para cumplir con sus obligaciones, y por ende se afecta directamente el manejo

administrativo, a razón de la poca información que tienen los gerentes a cargo, lo que origina que los emprendimientos a nivel nacional y empresas con más posicionamiento no cuenten con estrategias para incrementar el capital, ahorro, inversión, así como la capacitación del personal.

Es debido a ello, es que se presenta la necesidad de que los empresarios a cargo de este negocio desarrollen y que a su vez lleven a la práctica estrategias económicas que les permitan hacer frente a todas las obligaciones tributarias con éxito, sin descuidar otros factores importantes a lo interno de la organización.

1.1.2.2. Delimitación temporal

Este estudio se desarrolla en un periodo de 4 meses, iniciando en enero y concluyendo en abril del año, en su primera etapa y se culmina con una etapa final que abarca la totalidad del primer semestre del año 2022.

1.1.2.3. Delimitación geográfica

La delimitación geográfica de esta investigación se da en Terminales Santamaría en la ciudad de Alajuela.

1.1.3. Justificación

En la actualidad Costa Rica, se ha convertido en una nación que con el pasar del tiempo ha sufrido una serie de cambios y endeudamientos económicos, lo que ha que forzado al estado a emplear reformas tributarias, como recurso para aumentar el cobro y reducir esas fisuras que se han exhibido y han pertenecido al país afectando el contexto social y económico. Por ende, con el propósito de conseguir una correcta igualdad en las finanzas públicas, este método ejecuta sus mediaciones mediante de enmiendas mostradas por el Ministerio de Hacienda, cada uno de

estos ajustes que se ha establecido en temas tributarios, se exhiben cambios en los costos en materia del aumento al impuesto al valor agregado (IVA), esta variación se evidencia en el consumo de los hogares costarricenses, que siempre se ven afectadas por el incremento adicional en los precios al momento de adquirir bienes y servicios.

Al mismo tiempo, el estado costarricense ha indicado que es útil que las personas sigan pagando sus tributos debido a la presencia de un desbalance fiscal, instando que la forma correcta de aplacar este fenómeno es incorporar mayor cobro, sin importar lo negativo que se ponga la situación para los contribuyentes. Es útil que al instante de exhibir en el país una dificultad económica, no siempre se tenga como única prevención un incremento de impuesto al valor agregado (IVA), dado que se exterioriza como una salida rápida y no como medida preventiva, con el incremento de este solo provocara que las personas físicas y jurídicas desista poco a poco a producir y adquirir bienes y servicios, llegando a un punto donde el país termine rodeado en una gran crisis financiera.

De esta forma, en el contexto teórico, el presente estudio, es una estrategia que permite estudiar el impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría y a su vez analizar el crecimiento económico que ha tenido la organización al entrar en vigencia estas normativas tributarias.

Por lo que este trabajo, pretende aumentar los conocimientos sobre las diferentes variables establecidas en el estudio, permitiendo contribuir con las bases teóricas de este estudio, lo que genera un punto de partida para posteriores estudios relacionados a este importante tema. Además, permitirá recordar al lector que en Costa Rica es un estado social de derecho y que no se debe dejar de lado los principios constitucionales, en seguida es necesario llevar a cabo una

base impositiva relacionados a temas económicos, y la consecuencia que esto genera en relación con el principio de eficiencia, equidad y progresividad.

Mientras que a nivel práctico se desea resolver un tema de cobro y recaudación que depende directamente de las capacidades de los contribuyentes específicamente de la empresa Terminales Santamaría. Es así como este trabajo ratifica que los resultados obtenidos muestren alternativas de solución generando una efectividad de las normas legales y constitucionales existentes en el tema del impuesto al valor agregado (IVA).

Con todo esto, el estudio se justifica académicamente al diseñar cuestionamientos, precisar propósitos, ejecutar monitoreo y evaluación de los resultados. Por lo que se elaboran instrumentos de recolección de datos que proporcionen información veraz de las variables en estudio. En tal sentido se espera que, las pesquisas obtenidas sirvan de ayuda a Terminales Santamaría en el pago a tiempo de los tributos y que sirva de apoyo en el manejo administrativo.

1.2.PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál ha sido el comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría, como impacto en el crecimiento económico de la organización en el año 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Analizar el comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría, como impacto en el crecimiento económico de la organización en el año 2022

1.3.2.Objetivos específicos

- a) Identificar los factores que influyen en el comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría, como impacto el crecimiento económico de la organización en el año 2022.
- b) Medir los diferentes tipos de regímenes Tributarios que se encuentran acogidos por la organización Terminales Santamaria.
- c) Evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en Terminales Santamaria.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

En el presente apartado se dará fundamento a la investigación por medio de las bases teóricas en lo referente a los impuestos, su objetivo, teorías de una gestión eficiente, y administración de esta. El marco de referencia está representado por una serie de ideas o de conceptos coherentes organizados de tal manera que sean fáciles de comunicar a los demás. A continuación, se presentan los conceptos básicos que les dan sustento a los objetivos propuestos.

2.1.1. Organización

La organización es aquella entidad y proceso que posee la misma, donde se toma en cuenta el fin último de estas, y por ende existen una gran variedad de organizaciones, que prestan servicios de manera personal a sus clientes tal es el caso de los deportes, educativas o políticas. Por tanto, las organizaciones están orientadas a producir bienes o a prestar servicios. Sin embargo, cuando se habla de este tipo de empresas, en la actualidad, es sinónimo de relaciones, en donde las personas que están al frente de estas organizaciones buscan un objetivo en común y que, a su vez, esté basado en el logro de las metas organizacionales. Es así como Camarera (2016), cita a Barnard (1938), al definir a la organización como "sistemas conscientemente coordinados de actividades o fuerzas de dos o más personas" (párr.81).

Por tanto, la organización está definida con el propósito de obtener los objetivos establecidos, sin embargo, para lograrlo, se necesita de un grupo de personas para que se den resultados.

Una organización es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad (Cassutti, 2016, p.11, cita a Shein, 1980).

Dado lo anterior, es necesario considerar que cada individuo que labora en una empresa simboliza un área de la organización, debido a que realiza un trabajo específico orientado en el logro de los objetivos y de las metas propuestas.

2.1.1.1. Empresa Terminales Santamaria

Es aquí donde es necesario estudiar la actividad de la organización, dado que tiende a variar de acuerdo con el desarrollo que valla teniendo al pasar del tiempo. Por lo que la empresa en estudio se especializa en la prestación de servicio logísticos para el manejo de carga aérea, el cual permite ofrecer soluciones en el manejo de almacenamiento de carga de importación y exportación, considerando que esta organización tiene buen tiempo en el mercado. La empresa Terminales Santamaria es un negocio comprometido con los clientes y de calidad en el servicio de manera que sigan siendo líderes en el mercado de carga aérea. Además, cuentan con políticas de calidad y el sistema de mejoramiento continuo certificado ISO 9001, así lo reflejan. (Terminales Santamaria, 2022)

Esta compañía ofrece un servicio eficiente y seguro para el importador y exportador costarricense y aerolíneas de renombre internacional. Debido a este esfuerzo, es que la empresa posee un importante intangible que la diferencia y destaca del sector: la confianza de sus aliados de negocio y proveedores, logrados a través de muchos años de servicio ininterrumpido y de calidad. Finalmente se muestra que Terminales Santamaría basan su actividad en las buenas relaciones que a lo largo de 25 años de funcionamiento ha forjado tanto con sus clientes, proveedores, partes interesadas y autoridades. Su enfoque siempre ha sido el de superar las expectativas de sus aliados de negocio con eficiencia, calidad y seguridad. (Terminales Santamaria, 2022)

2.2. Impuestos

En relación con este estudio se evidencia que el impuesto es una obligación que toda persona física y jurídica debe cumplir, es decir, el impuesto es un tributo a obligaciones a favor del estado y que es de carácter obligatorio, siendo estos recursos importantes que le permiten al estado cubrir gastos por actividades realizadas por la ejecución de infraestructura entre otros gastos. Para el Ministerio de Hacienda de Costa Rica (2022) afirma que:

El Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) es un impuesto indirecto que recae sobre el consumo, lo que significa que cuando una persona (cliente) realiza la compra de un bien o servicio, está pagando este impuesto a una tarifa general del 13% o en alguna de las tarifas reducidas del 4%, 2% o 1%. (párr. 1)

En la actualidad esta declaración se efectúa en línea, lo que le permite a Terminales Santamaria ejecutar esta cancelación, sin embargo, es importante manifiesta que este compromiso lo deben realizar personas físicas como jurídicas, privadas o públicas que cuenten con actividades que conlleven el cumplimiento por factores de producción, materiales y humanas.

Por ende, para efectos del estudio de Terminales Santamaria deben reconocer los elementos esenciales de los impuestos.

2.1.1. Elementos del impuesto

Los elementos más significativos del impuesto son: el sujeto, el objeto, la fuente, la base, la cuota y la tasa. Posteriormente, Calvo (2012) citado en Aguilar (2017) se especifican cada uno de éstos:

- a) Hecho imponible: Aquella circunstancia cuya realización, de acuerdo con la ley, origina la obligación tributaria. Algunos ejemplos de hechos imponibles comunes son la obtención de una renta, la venta de bienes y la prestación de servicios etc.
- b) Sujeto pasivo: es la persona física o jurídica que está obligada por ley al cumplimiento de las prestaciones tributarias.
- c) Sujeto activo: es la entidad administrativa beneficiada directamente por el recaudo del impuesto, quien tiene en su presupuesto los ingresos por el respectivo tributo.
- d) Base imponible: es la cuantificación y valoración del hecho imponible y determina la obligación tributaria. Se trata de una cantidad de dinero, pero puede también tratarse de otros signos, como el número de personas que viven en una vivienda, gasolina etc.
- e) Tipo de gravamen: es la proporción que se aplica sobre la base imponible con objeto de calcular el gravamen. Dicha proporción puede ser fija o variable.
- f) Cuota tributaria: Aquella cantidad que representa el gravamen y puede ser una cantidad fija o el resultado de multiplicar el tipo impositivo por la base imponible.
- g) Deuda tributaria: es el resultado de reducir la cuota con posibles deducciones y de incrementarse con posibles recargos. (pp.21-22)

En relación con el estado ubica impuestos algunos productos importados para ponderar su costo y así proteger a los productores locales, dado que de manera diferente no podrían contender comercialmente.

2.1.2. Tipos de impuestos

Esta investigación pretende evidenciar que, en Costa Rica, los contribuyentes pueden acoplarse a dos tipos de regímenes tributarios, es decir el régimen simplificado y el tradicional, las personas que cumplen con esta normativa nacional lo hacen en relación con su nivel de egresos, número de empleados, tipo de actividad, entre otros elementos que suman valor a esta obligación.

Pero según la OCDE (2016) citado por Aguilar (2017), clasifica los impuestos de la siguiente manera: “Impuestos individuales sobre la renta, beneficios y ganancias de capital e impuestos de sociedades sobre la renta, beneficios y ganancias de capital” (p.22)

Sumado a esto, en Costa Rica, los impuestos se han organizado de varias maneras. Además, los impuestos pueden tener fines fiscales que se basa específicamente en el logro de recursos que el sector público necesita satisfacer financieramente, mientras que los extrafiscales enfatiza la producción de ciertos efectos, sociales, culturales o bien políticos. La clasificación de impuestos teniendo en cuenta lo planteado por el Banco de la República (s.f.) citado en García y Vásquez (2020) se da de dos formas:

- a) Los impuestos directos, que son aquellos que recaen de forma directa sobre la persona natural o jurídica y entre ellos se encuentran el impuesto a la renta, a la riqueza o aquellos que se cobran por trámites personales.
- b) Los impuestos indirectos, que se imponen a bienes y servicios en el momento que se generan las transacciones comerciales de estos, por lo que, el impuesto se cobra dentro del proceso de compraventa y de importación de bienes. (p.217)

De acuerdo con lo que evidencia el autor en su cita, el IVA es el tributo que está obligado a pagar Terminales Santamaria, ya que este es intrínseco en las actividades comerciales, de bienes y de servicios, lo cual es considerado un impuesto importante, dado que es uno de los medios que ha generado mayores ingresos al estado. Seguidamente se muestra la clasificación de los impuestos (ver tabla, 1)

Tabla 1. Tipos de impuestos

Impuestos directos	Impuestos sobre la renta de las personas físicas
	Impuesto sobre sociedades
	Impuestos sobre donaciones
	Impuestos al patrimonio
Impuestos indirectos	Impuesto al valor agregado
	Impuesto sobre transacciones
	Impuestos sobre transmisiones patrimonios y actos jurídicos.

Fuente: (Elaboración Propia con información del SAT 2016)

2.3.Administración de los tributos

Por años se ha demostrado que dirigir una organización es indispensable para el ejercicio de esta, de manera que esta sean capaz llevar un orden claro y preciso de sus actividades. En Costa Rica se cuenta con una organización que administra los tributos, fomenta el cumplimiento voluntario y realiza la vigilancia de las obligaciones tributarias, como lo es el Ministerio de Hacienda.

La Ley de Constitución establece puntualmente los derechos y deberes de los contribuyentes en Costa Rica. Esta institución debe generar para todo contribuyente la información clara y sustentable para que este pueda cumplir con sus deberes, ante ella. Al mismo tiempo, Galindo (2015) señala la utilidad de la Administración Tributaria y la sintetiza en los siguientes cuatro puntos:

- a. Es primordial para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- b. Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- c. Optimiza recursos. La productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- d. Favorece al bienestar de la comunidad ya que proporciona lineamientos para el aprovechamiento de los recursos, para mejorar la calidad de vida y generar empleos (p. 27).

Por tanto, la finalidad de toda organización y en este caso de la Administración Tributaria de Costa Rica es lograr resultados eficientes de los diferentes recursos que se ostentan, para eso se precisa una actividad eficaz que implique todas las diligencias y el compromiso colaborativo de terceros individuos, manera que permitirá lograr los objetivos planteados.

2.3.1. Comportamiento del impuesto

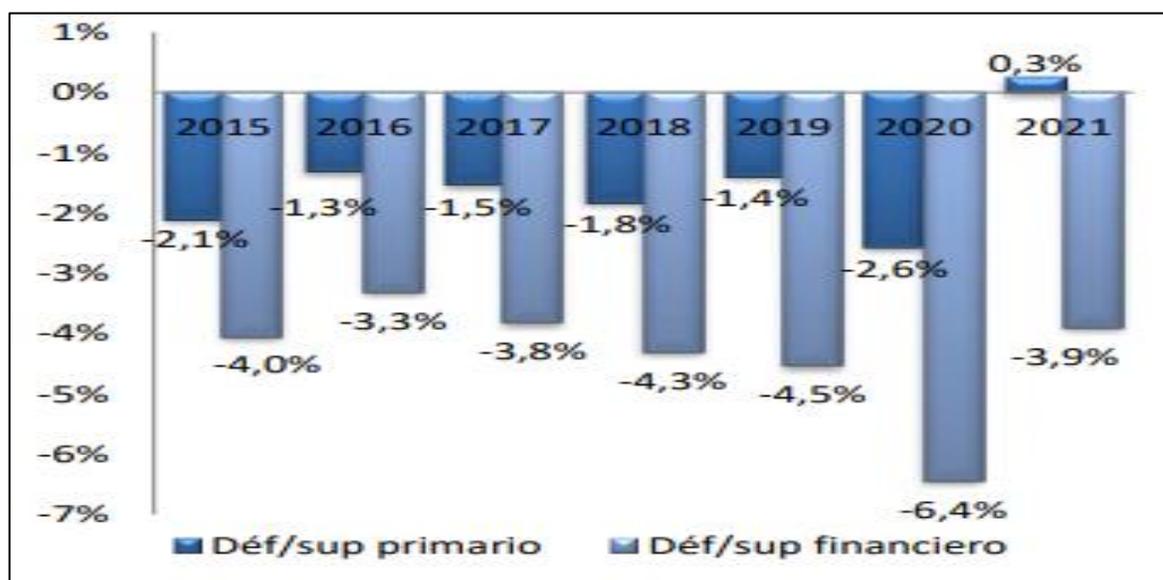
La recaudación fiscal se ha convertido en un tema de distinguido y de interés debido a la utilización de recursos públicos útiles para sufragar bienes e invertir en programas de

reordenamiento de la renta, situación que se aplica en los sectores económicos. De esta forma la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) (2021) evidencia que:

Los ingresos totales presentan un crecimiento de 35,2% con respecto al mes de setiembre 2020, y los gastos un 6,1%. Los ingresos tributarios al mes de setiembre presentan un aumento de 31,1% con respecto al 2020, donde el impuesto a los ingresos y utilidades muestra un incremento del 28,4 % respecto al año anterior. (p.3)

En lo relacionado con los ingresos tributarios que tiene el país, es importante destacar que un porcentaje considerable de esta recaudación es a los impuestos relacionados con los Ingresos y utilidades, ventas, combustibles y los impuestos de consumo.

Gráfico 1. Gobierno Central: Resultado Primario y Financiero Acumulado al Mes de Setiembre 2014-2021 (Porcentajes del PIB)



Fuente: STAP, con información suministrada por Contabilidad Nacional, (2021)

En relación con lo expuesto, el propósito de comprender el comportamiento de la recaudación de impuestos coexiste múltiples estudios, que muestran la importancia del

desarrollo económico; sin embargo, el grado de análisis no se ha dado más allá que el de instaurar semejantes en la normatividad.

2.3.1.1. Comportamiento de las ventas

Las ventas por años se han considerado una de las actividades económicas más ejecutadas por muchas personas para generar ingresos. Es decir, la acción de vender es una destreza que preexiste mucho antes de que existiera el intercambio económico, al no existir el dinero físico los individuos optaban por negociar un producto por otro, a lo que comúnmente se le llama trueque. En este punto, Kossen (1992) citado en Gil (2019) define el concepto de ventas:

Como el proceso de analizar los deseos y necesidades de los clientes potenciales y ayudarles a encontrar un bien o servicio para satisfacer plenamente su deseo o necesidad. Con este concepto se puede ver que el objetivo principal de las ventas se centra en las necesidades y deseos de los clientes más que en las características del producto que se vende. (p.37)

Las ventas suelen ser acciones que dan paso para estimular viables clientes a ejecutar una definitiva compra. Este concepto es extenso, pero esencialmente reside en el acto de convenio entre el vendedor y el comprador. Por lo tanto, el elemento distintivo más significativo de las ventas en las organizaciones es el trato y cuidado de los clientes. Por ende, las ventas se han considerado un pilar importante en el crecimiento de las organizaciones a nivel mundial, de esta forma, las causas explicativas del crecimiento empresarial según Blázquez, Dorta y Verona (2006b), citado en Bernal (2018) se le atribuyen tanto a:

Factores internos como externos enfocados al incremento de la competitividad.

Los factores internos que consideran son la edad, el tamaño, la motivación, la

estructura de la propiedad y la gestión del conocimiento. Los factores externos relativos al entorno sectorial son los competidores, clientes y proveedores, y los factores externos de nivel superior o macroentorno: demanda, mejoras tecnológicas, accesibilidad a créditos privados y el apoyo gubernamental. Para ello se necesita actitud positiva, optimismo, predisposición de ayudar a los demás y ganas de destacar. (p.2)

Por ende, ejercicios simples como motivar a los colaboradores, idear tácticas efectivas, hacer seguimiento a los clientes, así como la organización de las ventas juegan un papel concluyente en el exitoso logro de los resultados.

2.3.2. Tipos de regímenes tributarios

Un punto significativo para las compañías dentro de su proyección fiscal es el régimen tributario que las inquieta, pues con una dedicada elección suele contar con un tributo de forma óptima, que facilite el desempeño de sus compromisos fiscales en relación con la Administración Tributaria. Según los tipos de tributos que se manejan actualmente en este país, las personas pueden elegir entre dos tipos de regímenes en el cual destacan “Régimen de Tributación Simplificada” y el “Régimen Tradicional”. Por ende, la inscripción, de los contribuyentes, dependerá de su nivel de egresos, cantidad de colaboradores, actividad comercial a la que se dedica la empresa, entre otros factores importantes.

2.3.2.1. Régimen de tributación simplificada

Los regímenes simplificados permiten relacionar el aumento de tributos y procedimientos, estableciendo las características esenciales de los mismos, en especial el hecho generador; con el fin de simplificar los impuestos y el costo de cumplimiento de las obligaciones

de los contribuyentes. Este Régimen está enfocado específicamente a los pequeños contribuyentes, con el propósito de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones. De esta forma Hernández, Gonzales y Galindo (2020) citado por Junquera y Pérez (2001) afirma que:

Los regímenes simplificados tienen como tendencia una estrategia de segmentación de los contribuyentes, donde priman las características propias de los mismos para ser clasificados y organizados, frente al régimen impositivo, por encima de los tributos específicos para cada agente. (p.12)

En este punto las personas suelen poner su atención en dos conjuntos de participantes; lo de tipo informal estos se encuentran externamente del sistema tributario cuya indagación de diligencias puede ser apreciada por medio del análisis de distintos patrones y en segundo lugar se encuentran las entidades formalizadas y de los cuales hacienda tiene conocimiento. A su vez en este tributo el contribuyente debe cumplir con compras no menores a ciento cincuenta salarios base, a efectos de determinar este se incluirá el impuesto al valor agregado que se establece sobre las compras, el número de individuos que colaboran a en la gestión de la empresa no puede sobrepasar las 5 personas, por mencionar algunos requisitos. Los tipos de negocios que puede hacer uso de este tipo de régimen se destacan: bares, estudios fotográficos, elaboración de calzado artesanal, floristerías, panaderías, restaurantes, pymes productoras agrícolas, etc.

En resumen, en este tipo de tributo los impuestos afectados se dan sobre la renta y las ventas. Es por lo que Morales (s.f.) determina una serie de beneficios: “los impuestos se calculan sobre las compras, no requiere una contabilidad formal, elaboración y presentación de declaraciones de manera sencilla y pueden combinarse categorías sólo si están contempladas en

el R.S” (párr. 17). Este régimen es voluntario y realmente sencillo para los que contribuyentes cumplan con sus responsabilidades. De la misma manera se estudia el régimen tradicional.

2.3.2.2. Régimen de tributación tradicional

En este régimen se logran juntar a todos los participantes sin que sea importante el tipo de actividad a que se consagren. A diferencia del régimen anterior en este se contribuye en relación con los ingresos y no en relación con las compras, por lo que se consienten estos cálculos y solvencias fiscales, de esta manera los contribuyentes en este régimen tienen la obligación de cargar libros y registros convenientes. En este punto, TPC Group (2020) los principales aspectos que este régimen debe llevar registro de:

- a) Determinación del impuesto a la renta: el cálculo de este impuesto está relacionado a los ingresos netos de la persona jurídica, los cuales deberán ser multiplicados por una tasa o tarifa la cual dependerá a su vez de los ingresos brutos de la compañía.
- b) Determinación del impuesto al valor agregado: el IVA para los contribuyentes del régimen tradicional no se toma en consideración un factor sobre las compras, sino que se determina sobre una tarifa del 13%. (párr.11)

Los regímenes tributarios en Costa Rica están diseñados para hacer una diferenciación objetiva de las obligaciones tributarias que pueden tener los contribuyentes, lo cual dependerá de factores como tipo de actividad, nivel de ingresos, número de empleados entre otros.

2.3.3. Cumplimiento de las obligaciones

El cumplimiento radica en la posibilidad que poseen los directivos para cumplir con el pago de sus impuestos, dado que estas entradas económicas que recibe el estado le permiten “aumentar ingresos moderadamente predecibles, mejorar su relación con el ciclo

macroeconómico, favorecer la redistribución del ingreso en la sociedad y proveer a los ciudadanos de infraestructura y servicios básicos, como salud y educación” (Verona, 2020, párr.1). La importancia de cumplir con estas obligaciones permite minimizar riesgos que generan inconvenientes y por ende repartición de sanciones generadas por la Administración Tributaria.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque cualitativo

En este punto únicamente se muestra otro enfoque por el experto, Hernández y Mendoza (2018) quienes afirman que en esta orientación se:

Estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisando los estudios previos. Ambas acciones se realizan de manera simultánea, con el fin de generar una teoría consistente con lo cual está observando que ocurre (...) (p.7).

En el estudio cualitativo se consigue información no generalizada, y por ende se maneja un prototipo pequeño como táctica para determinar una decisión.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

Al estudio en cuestión se le otorgara un enfoque cuantitativo. Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) afirman que el enfoque cuantitativo “se pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos (variables)”.(p.7), por ende, se mostrara un estudio particularmente estadístico.

3.1.3. Enfoque mixto

Para Hernández y Mendoza (2018):

Se entrelazan las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa), y las mezcla, pero es más que la suma de ambas, e implica su interacción y potenciación. Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación,

e implican la recolección y el análisis de datos, tanto cuantitativos, como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.10).

Este tipo de estudio recolecta, analiza y evidencia datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio.

En lo referente a este estudio la presente tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Esto por cuanto se va a utilizar el cuestionario como instrumento de recolección, en donde se tomarían en cuenta los criterios de expertos dueños de Terminales Santamaría, permitiendo la aplicación de mediciones y análisis cuantitativos.

3.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance del estudio muestra el resultado de lo que se obtendrá por medio de ella, y condiciona el método que se persigue para obtener resultados, por lo que es necesario identificar correctamente los alcances para posteriormente determinar el que más se ajusta al tema investigado, siendo esto necesario antes de empezar a desarrollar la investigación.

3.4.1. Exploratorio

En este punto, Hernández y Mendoza (2018) declaran que este tipo de estudios: “investigan fenómenos o problemas poco estudiados, de los cuales se tienen dudas o no se han abordado en el contexto” (p.105), es así, como en este contexto se brindan un panorama más real del problema que se intenta estudiar y conocer.

3.4.2. Descriptivo

Desde el punto de vista de Hernández y Mendoza (2018) la investigación descriptiva “tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado”. (p.105), en consecuencia, el estudio descriptivo, orienta una serie de particularidades de la población estudiada.

3.4.3. Correlacional

Hernández y Mendoza (2018) afirman que este diseño “tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (p.105), en este punto se pretende que las variables interactuen entre sí.

3.4.4. Explicativo o causal

En algunos estudios se emplean de tipo explicativo, dado el requerimiento de responder al problema detectado. Hernández y Mendoza (2018), de esta manera los autores “establecen relaciones de causalidad entre conceptos, variables, hechos o fenómenos en un contexto concreto” (p.105), en este punto se explican las causas que originaron la situación analizada.

3.5.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Los diseños procuran representar circunstancias, escenarios, etc., como se manifiestan cada uno de esos fenómenos. De esta manera, Hernández, Fernández y Batista (2014) afirma que el diseño de la investigación es: “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (p. 120). Por

ende, los diseños permiten al investigador tener una expectativa, de los efectos de la exposición en los sujetos de estudio.

3.5.2. Investigación No experimental

Para el progreso del estudio se elige el diseño de investigación no experimental, ya que se considera realizar un análisis donde no se manipula ninguna información o variables del entorno en este caso del punto de venta.

3.5.3. Investigación transversal

El estudio solo recolecta datos sin alterar el orden en un período específico, por lo cual es considerado un estudio no experimental y transversal. “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (Hernández y Mendoza, 2018, p.177). Se elige la investigación transversal ya que por efectos de tiempo la misma debe desarrollarse durante un período determinado dentro de los meses que abarca el, II cuatrimestre 2022.

3.5.4. Investigación longitudinal

En este punto, Hernández y Mendoza (2018) afirma que en se “recaban datos en diferentes puntos del tiempo para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos” (p.180), por tanto, el interés del investigador es estudiar los cambios que se dan con el paso del tiempo en diferentes circunstancias.

3.6.UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Independientemente del estudio, es necesaria una medición de variables y sujetos que dará sustento al estudio.

3.3.1. Población

Es necesario determinar objetivamente los individuos objetos de estudio involucrados en el problema que pretendemos solucionar, y que conservan peculiaridades similares, dado que serán la base de dicho estudio. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) precisan el concepto de población como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 217). Según el autor en este punto, se especifica las personas que aportaran al estudio. La población en esta investigación alcanza al gerente general de la empresa Terminales Santamaria y otros afectados.

3.3.2. Tipo de muestra

Tabla 2. Tipos de muestra

Muestras No Probabilísticas.	
Convivencia	El investigador selecciona a los miembros de la población de quienes será más fácil obtener información.
Criterio	El investigador utiliza su juicio para seleccionar a los miembros de la población que sean buenos prospectos para obtener información precisa.
Cuota	El investigador localiza y entrevista a un número predeterminado de sujetos en cada una de diversas categorías.

Fuente: Kotler y Armstrong, Fundamentos de Marketing, 2017, p. 113

Para esta investigación se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, se determinan las siguientes variables para este tipo de muestreo y su fórmula:

Tabla 3. Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población	FA	FR (%)
El gerente general de la empresa	1	100%
Otros afectados	10	90%
Tamaño de la muestra	11	

Fuente: Elaboración propia, 2022

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión aportan en gran medida a delimitar la muestra, así como perfilar el tipo de entrevistado que se requiere considerando el enfoque de la investigación y la cantidad de población definida, se cita a continuación los criterios seleccionados.

Tabla 4. Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Gerente general de Terminales Santamaria.	Subordinados de Terminales Santamaria.
Empresarios extranjeros con actividad económica en el país.	Personas extranjeras sin actividad económica en el país.

Fuente: Elaboración propia, 2022

3.3.4. Consideraciones éticas

El tratamiento ético en un asunto de estudio elemental para la generación de resultados, dado que “se tiene un fuerte involucramiento de personas que llegan a ser evidencia de las conductas humanas y que un mal manejo de la información suministrada, pueden tocar las fibras internas y susceptibles de los objetos de estudio”, así como lo indica (Niño, 2019, p. 100). La información que sea proporcionada por los sujetos de estudio se empleará con un nivel significativo de confidencialidad y será exclusivamente para la investigación actual.

En relación con el uso de la información se contará con una aceptación del informante para participar, esto se manejará por medio de correo electrónico o medios digitales. Además, es necesario mencionar que este trabajo cumple con los lineamientos Apa establecidos por la Universidad.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El instrumento por utilizar en esta investigación será el cuestionario que se les aplicará al gerente general de Terminales Santamaria y otros afectados con los impuestos, debido a esto los sujetos de estudio proporcionaran un aporte al estudio, en donde se permita ofrecer conclusiones y recomendaciones de forma efectiva en relación con los conocimientos profesionales.

3.4.1. Cuestionario

En el contexto investigativo, el cuestionario es un instrumento de medición o recolección, o bien, el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 199). Por su parte, Barrantes (2014) lo define como “un grupo de ítems presentados en forma de afirmaciones, ante lo cual se pide la reacción de los sujetos a quienes se les administra” (p.263). De esta manera, el estudio, sirve de apoyo para obtener los datos necesarios, mediante preguntas planteadas de forma cerrada, dado que el enfoque de este estudio es cuantitativo. Por lo que se considera una herramienta oportuna de administrar la información de los individuos consultados.

3.5. VARIABLES O CATEGORÍAS

Las variables hacen referencia a aspectos de mayor interés para el investigador, por lo que los elementos de los hechos son de gran interés para el investigador, se les conoce con el

nombre de variables. Para efectos de esta investigación, se indagará sobre: Comportamiento del impuesto, impacto en el crecimiento, regímenes tributarios y el cumplimiento de las obligaciones.

Ésta corresponde a la definición utilizada en la investigación. Indistintamente, Hernández, et al., (2018) definen variables como “las propiedades medidas que forman parte de las hipótesis que se pretenden describir” (p. 319). También, la información obtenida es confiable.

Tabla 5. Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variables	Definición teórica	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Identificar los factores que influyen en el comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría, como impacto el crecimiento económico de la organización en el año 2022.	Comportamiento del impuesto	El IVA es un impuesto indirecto, en donde el agente económico que lo recauda no es generalmente quien termina soportando la carga fiscal.	De esta forma la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) (2021) evidencia que: Los ingresos totales presentan un crecimiento de 35,2% con respecto al mes de setiembre 2020, y los gastos un 6,1%. Los ingresos tributarios al mes de setiembre presentan un aumento de 31,1% con respecto al 2020, donde el impuesto a los ingresos y utilidades muestra un incremento del 28,4 % respecto al año anterior. (p.3)	Descripción de las características del impuesto en el mercado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ventas ✓ Compras 	Encuesta
Medir los diferentes tipos de regímenes Tributarios que se encuentran	Regímenes tributarios	Los contribuyentes pueden optar por dos tipos de	Los regímenes tributarios en Costa Rica están diseñados para hacer una	Determinación de los diferentes tributos que se emplean en el país.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Simplificado ✓ Tradicional 	Encuesta

acogidos por la organización Terminales Santamaria.		regímenes tributarios	diferenciación objetiva de las obligaciones tributarias que pueden tener los contribuyentes, lo cual dependerá de factores como tipo de actividad, nivel de ingresos, número de empleados entre otros.			
Evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en Terminales Santamaria.	Cumplimiento de las obligaciones.	Es la realización de la obligación que compromete a la empresa a cumplir con el estado.	Anónimo (s.f.) afirma se centran unilateralmente la atención en el acto del deudor y en la responsabilidad patrimonial, respectivamente, surge la teoría que distingue entre débito y responsabilidad.	Medios de que permiten el cumplimiento de las obligaciones Tributarias.	✓ Tributarias	Encuesta

Fuente: Elaboración propia.

3.6. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los métodos para la recolección de datos en este estudio tienen como propósito principal, captar información para realizar una interpretación de la realidad, mediante cada evento y momento desarrollado en el mismo según el enfoque que se plantee debe de utilizar instrumentos capaces de evidenciarlos tal cual suceden. Así mismo, la información obtenida de las poblaciones indagadas se analizará por medio de la estadística descriptiva, utilizando el programa de Windows Excel y el programa estadístico de IBM SPSS para presentarla por medio de tablas y gráficos, así mismo se emplean los principios de confiabilidad y objetividad de los datos recabados en la presente investigación.

La pesquisa que se consiga por medio de la aplicación de los instrumentos, se les empleará un análisis que reside en normalizar los datos en cuadros, atendiendo la frecuencia de las respuestas por cada una de las opciones y confeccionando gráficos por medio de los cuadros.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Generalidades

En el presente capítulo se despliegan los principales resultados o hallazgos de la investigación, los que se respaldan en los resultados obtenidos de las técnicas de recopilación de datos aplicadas a la población en estudio. Los resultados del análisis de datos recabados se detallan por cada uno de los diferentes objetivos específicos establecidos anteriormente. Toda la información recolectada se mostrará de forma descriptiva, para una adecuada comprensión, esto se aplicará en cada uno de los objetivos específicos planteados con anterioridad para este proyecto investigativo. En ese sentido, los resultados, se establecen por medio de valores (porcentuales) según la respectiva interpretación. La aplicación de la herramienta facilita el establecer conclusiones y recomendaciones con un respaldo cuantitativo e interpretativo a través de la utilización de tablas y gráficos, en donde se resuman los hallazgos y se presenta la interpretación de los beneficios del marco teórico.

4.1.1. Análisis descriptivo

Por medio de la aplicación de una encuesta y de los resultados extraídos, respecto al análisis del comportamiento del impuesto al valor agregado en pro del impacto en el crecimiento económico de Terminales Santamaria.

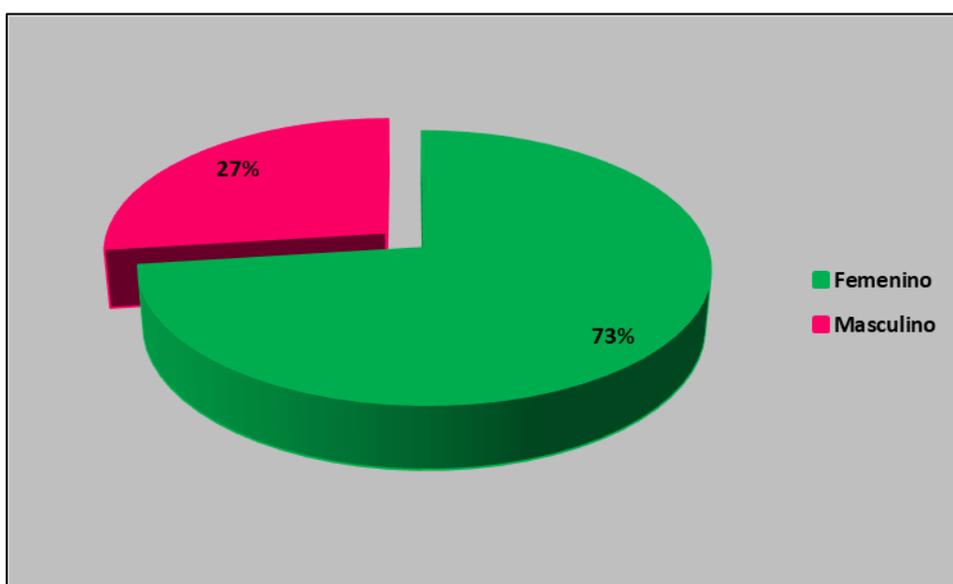
- Encuesta

La encuesta se aplicó desde el 4 de abril 2022 al 7 de junio de 2022. Durante este período fue completada por un total de 11 sujetos. Para el envío se facilitó un enlace a través de correos electrónicos, mensajes de texto a una población probabilística aleatoria simple al azar, con ello se consiguió que la encuesta fuese auto administrada.

Tabla 6. Género

Indicador	Absoluto	Relativo
Femenino	8	73%
Masculino	3	27%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

**Ilustración N° 1. Género**

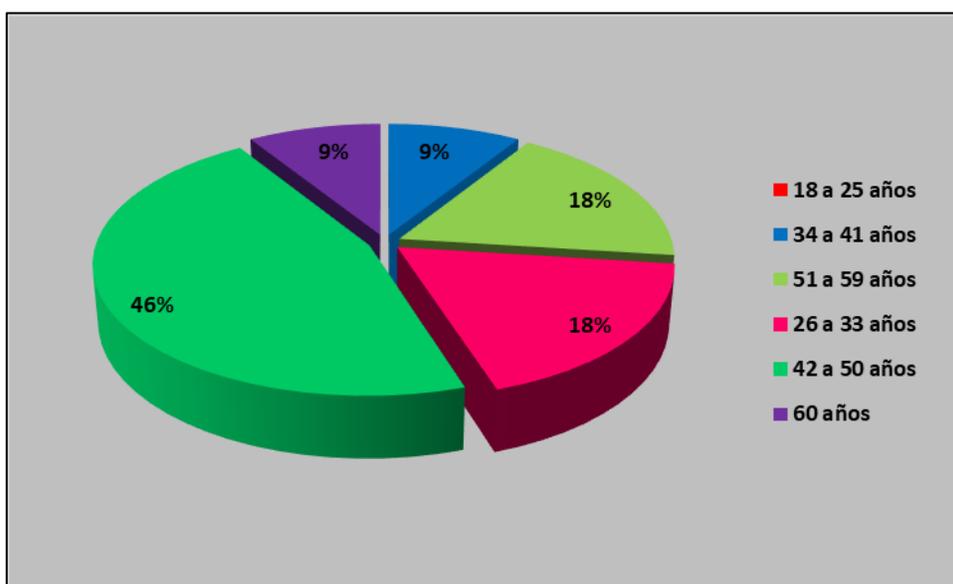
Fuente: Elaboración propia, 2022

Un total de 11 personas contestaron el instrumento, en donde el 73% representa a las mujeres y el 27% la población hombres.

Tabla 7.. Edad

Indicador	Absoluto	Relativo
18 a 25 años	0	0%
34 a 41 años	1	9%
51 a 59 años	2	18%
26 a 33 años	2	18%
42 a 50 años	5	46%
60 años	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

**Ilustración N° 2. Edad**

Fuente: Elaboración propia, 2022

Como muestra anteriormente la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°2: ¿Edad? el 46% afirmó que 42 años 50 años, un 18% de los sujetos de estudio afirman estar entre los 26 años a 33 años, un 18% afirma tener entre 51 años a 59 años, un 9% se encuentra entre los 34 años a 41 años y el restante 9% más de 60 años. Es evidente que la mayoría de los encuestados se encuentra entre los 42 años a los 50 años, lo que representa un

dato importante para considerar dado que es evidente que la empresa tiene personal con mucha experiencia.

Tabla 8. Nivel Académico

Indicador	Absoluto	Relativo
Primaria	4	36%
Secundaria	2	18%
Universitario	0	0%
Licenciatura	5	46%
Postgrado o Maestría	0	0%
Total	11,1	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

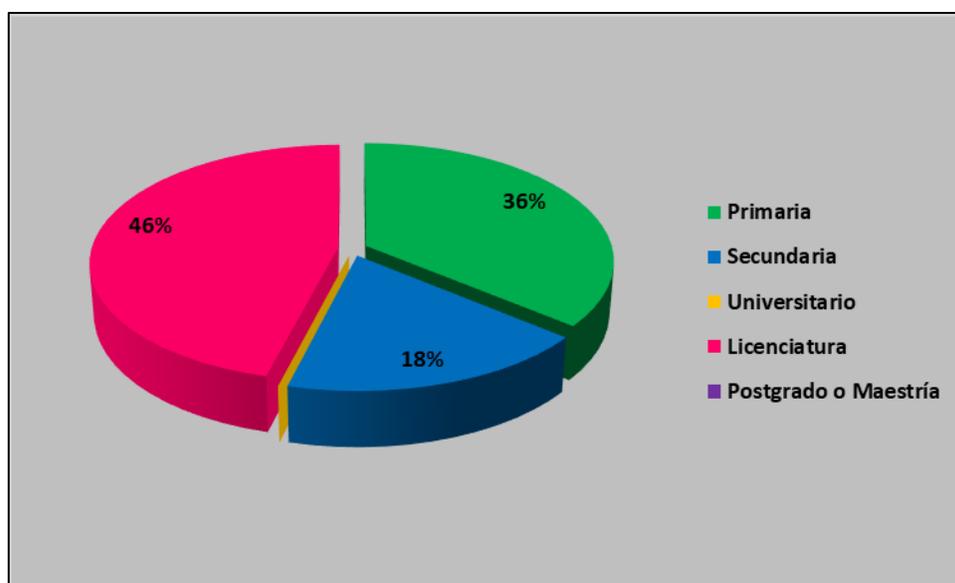


Ilustración N° 3. Nivel académico

Fuente: Elaboración propia, 2022

Seguidamente, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°3: Nivel académico el 46% afirmo contar con el grado académico de Licenciatura, un 36% de los sujetos de estudio afirma contar únicamente con primaria

completa y el restantes 18% afirma tener secundaria completa. Es evidente que la mayoría de los encuestados tienen grados académicos altos.

Tabla 9. Tiempo laborado en Terminales Santamaria

Indicador	Absoluto	Relativo
1-2	2	18%
3-4	0	0%
5-6	0	0%
7-8	9	82%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

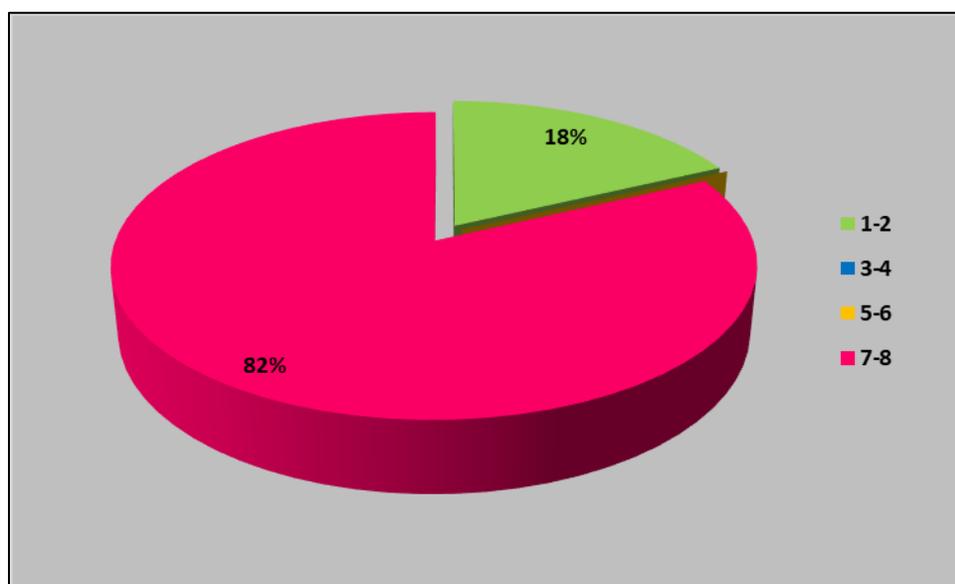


Ilustración N° 4. Tiempo laborado en Terminales Santamaria

Fuente: Elaboración propia, 2022

De esta manera, se representan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°4: ¿Cuántos años tiene de laborar para la organización? el 82% afirmó que 7 a 8 años y el restante 18% ha trabajado de 1-2 años en Terminales Santamaria.

Tabla 10. Deberes Tributarios

Indicador	Absoluto	Relativo
Si	11	100%
No	0	0%
NR	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la tabla anterior, se simbolizan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°5. ¿Conoce cuáles son los deberes tributarios que usted debe cumplir? el 100% de los sujetos de estudio evidencian que saben cuáles son sus obligaciones tributarias.

Tabla 11. Comprobante por venta

Indicador	Absoluto	Relativo
Si	11	100%
No	0	0%
NR	0	0%
Total	11	100%

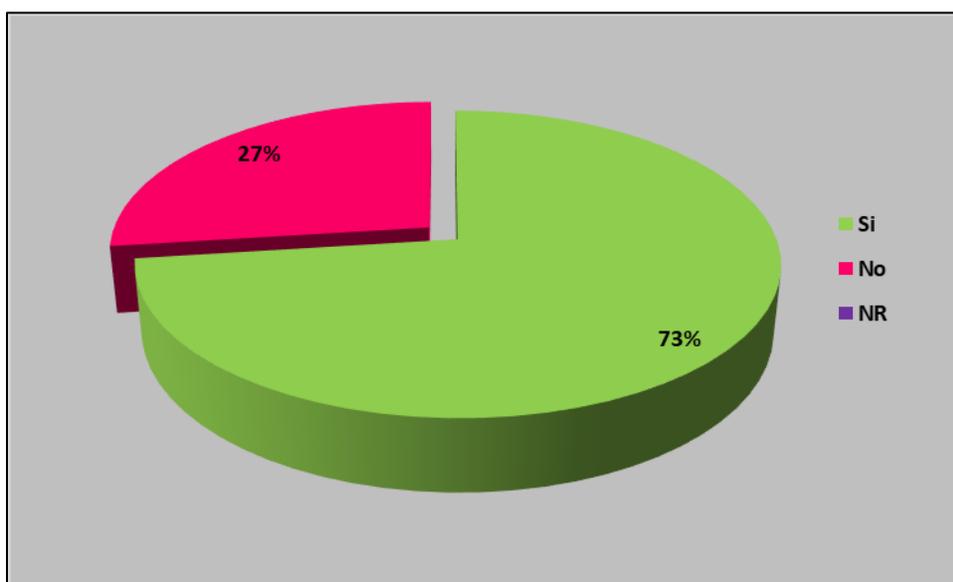
Fuente: Elaboración propia, 2022

Seguidamente se muestra observa la opinión de los colaboradores acuerdo con la pregunta del ítem N°6 ¿Emite el comprobante en el momento de la venta? el 100% afirma de los colaboradores afirman que si emiten el comprobante de venta a sus usuarios.

Tabla 12. Cumplimiento de pago de impuestos

Indicador	Absoluto	Relativo
Si	8	73%
No	3	27%
NR	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

**Ilustración N° 5. Cumplimiento de pago de impuestos**

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la tabla e ilustración anterior, se simbolizan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°7: ¿Considera usted que su sector económico existe incumplimiento en el pago del impuesto al valor agregado? el 73% afirmó que sí y el 27% manifestó que no. Es evidente que la mayoría de la población afirma tener conocimiento de la problemática del no cumplimiento, por lo que se debe educar a la población en estos temas, haciéndoles ver que la omisión de la declaración conlleva a una multa de medio salario base al patrono.

Por tal motivo, considerando los resultados anteriores y la operacionalización de la variable, ésta se encuentra en un nivel poco favorable al considerar que los colaboradores de Terminales Santamaria evidencian que en el país existe mucho incumplimiento tributario. Seguidamente se representan otras opiniones de los colaboradores que demuestran el impacto que han tenido las Reformas Tributarias en su organización, de manera textuales afirmaron que: *“Ha sido satisfactorio la implementación y adecuación de las reformas tributarias debido a que ha ayudado a tener cultura tributaria en los últimos dos años en nuestra organización.” “En el sector en el que laboro, ha impactado mucho ya que el pago de los diferentes impuestos aumento y ya es más complicado la evasión de impuestos” “En el sector en el que laboro no ha impactado mucho ya que por ser régimen simplificado pago impuesto sobre las compras no sobre las ventas” “Lo que ha generado a las organizaciones es planificación y más orden a nivel tributario”*

Lo que demuestra que el impacto en los diferentes sectores ha sido significativo, sin embargo, el propósito de esto es que las organizaciones cuenten con una correcta organización y planificación, teniendo presente que esto permite la recaudación de manera correcta.

De la misma manera se le consulto a los colaboradores: ¿Considera usted que el IVA puede provocar el cierre de negocios? *“En sí, solo el IVA es muy difícil, el cierre de negocios se da porque en nuestro país no hay educación tributaria y aquellos que piensan hacer las cosas bien el mismo país no le da la ayuda correcta” “En el sector en el cual pertenezco es muy difícil ver el cierre de los mismos, estos se ha dado por medio de competencia de cadenas” “Cuando el comerciante no tiene claro el manejo del impuesto del valor agregado y lo asume como parte de sus ganancias si pudiera tener un impacto negativo, pero no de cierre”*

Además, esta problemática se puede presentar debido a la reincidencia en la falta de entrega de facturas, o la desatención pese al requerimiento previo de presentar declaraciones, o pagar los impuestos retenidos o cobrados.

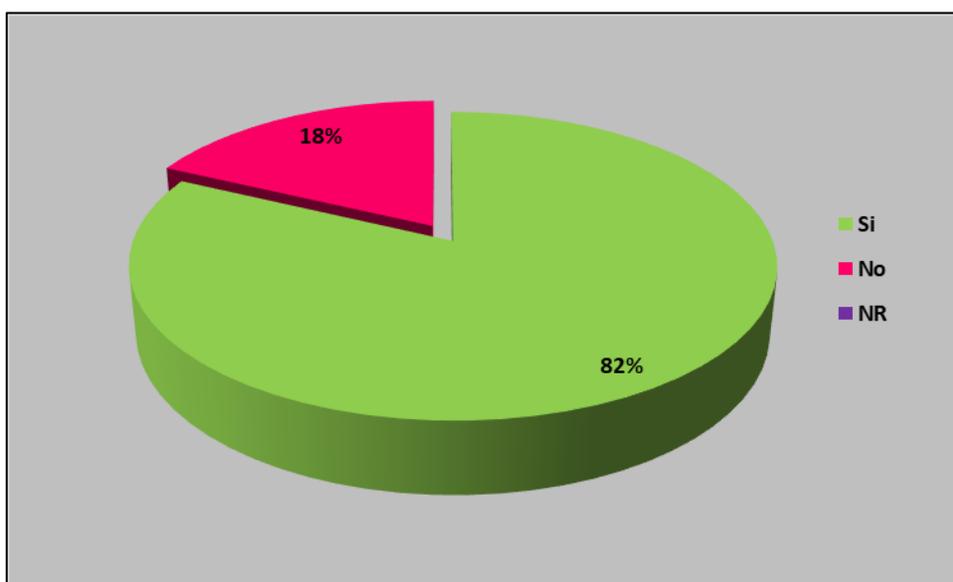
Seguidamente se consultó a los colaboradores, que si al tomar en cuenta que el IVA grava los servicios básicos como luz y agua, ¿Cuál cree usted que puede ser la afectar las finanzas del negocio? a lo que los colaboradores mencionaron lo siguiente de manera textual *“Afecta el agua debido a que el consumo de la luz no es tasado igual”* *“Depende de la naturaleza de la empresa en nuestro caso sería la electricidad”* *“Afecta la luz ya que la actividad del negocio depende 100% de este servicio”*. Finalmente se evidencia que ambos servicios se ven afectados. Según la ARESEP (2022) entidad reguladora de los servicios públicos manifiesta que:

Los modelos tarifarios que aplica la Autoridad Reguladora contemplan impuestos indirectos, como es el caso del IVA, que pueden ser trasladados al precio final del servicio, si así corresponde, cuando se realiza el proceso de fijación tarifaria. ARESEP no incluirá en el cálculo de tarifas, el incremento en el costo de insumos que hayan sido reconocidos y acreditados en el proceso de liquidación tributaria definido por la ley 9635, con el fin de evitar un doble pago de tributo. (párr.1)

Tabla 13. Conocimiento de los regímenes tributarios

Indicador	Absoluto	Relativo
Si	9	82%
No	2	18%
NR	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

**Ilustración N° 6. Conocimiento de los regímenes tributarios**

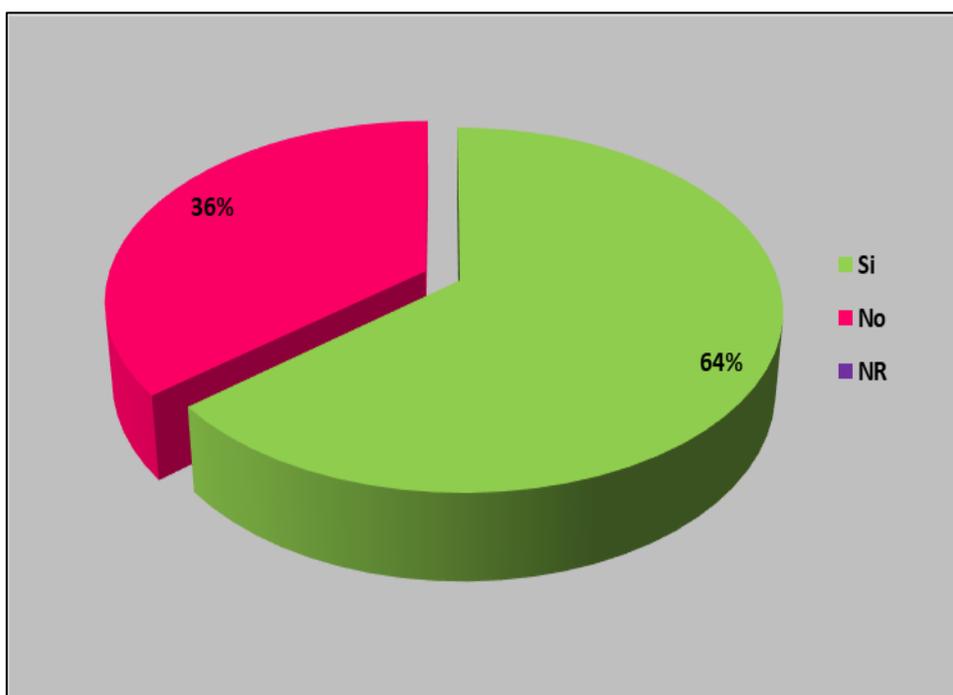
Fuente: Elaboración propia, 2022

Posteriormente, se simbolizan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°12. ¿Tiene conocimientos de los regímenes tributarios que existen? el 82% afirmó que sí y al 18% manifestó que no. Es en este punto donde se hace necesario que los organismos eduquen a los pequeños empresarios sobre los tipos de regímenes tributarios como estrategia que permita cumplir con las obligaciones tributarias en el régimen que más convenga.

Tabla 14. Tratamiento contable

Indicador	Absoluto	Relativo
Si	7	64%
No	4	36%
NR	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

**Ilustración N° 7. Tratamiento contable**

Fuente: Elaboración propia, 2022

Como se muestra, se hace una descripción de los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°13. ¿Conoce el tratamiento contable que implica tanto el régimen simplificado como el tradicional? el 64% afirmó que sí y restante 36% afirmó que no.

Tabla 15. Conoce el régimen simplificado

Indicador	Absoluto	Relativo
Si	11	100%
No	0	0%
NR	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

En la tabla anterior, se simbolizan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°14. ¿Sabía usted que el régimen simplificado solo aplica para pequeños comerciantes? el 100% afirma que está al tanto, de que el régimen simplificado es para pequeño contribuyente.

Tabla 16. Reformas Tributarias

Indicador	Absoluto	Relativo
Si	5	46%
No	5	45%
NR	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

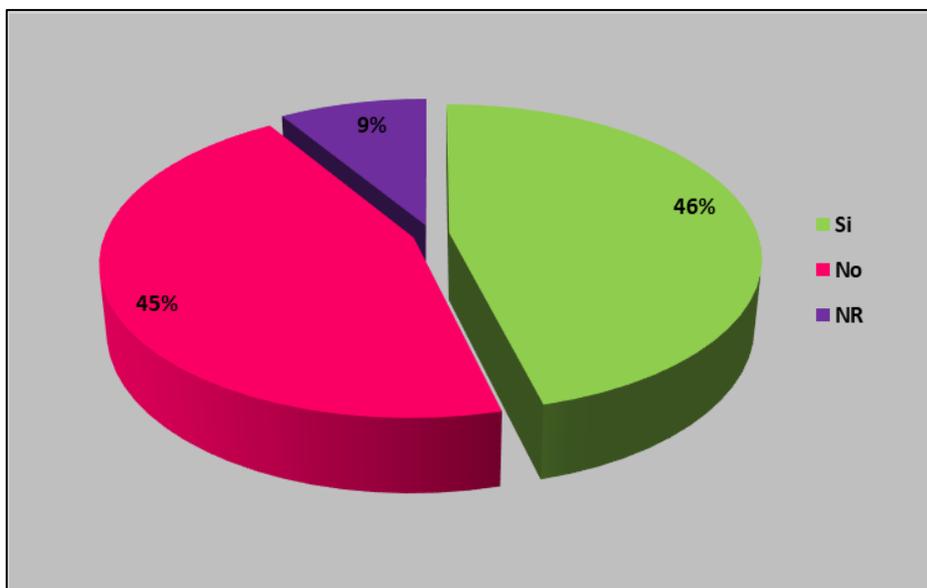


Ilustración N° 8. Reformas Tributarias

Fuente: Elaboración propia, 2022

En relación con lo anterior, se simbolizan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°15. Las reformas tributarias hechas al IVA en el 2018 ¿Han afectado su economía negativamente? el 46% afirma que si, 17% que exista buena conexión a internet y demás, un 45% se asegura que no, y el restante 9% no respondió la pregunta consultada.

Tabla 17. Conocimiento de las obligaciones Tributarias

Indicador	Absoluto	Relativo
Ninguno	0	0%
Insuficiente	2	18%
El necesario	5	45%
Muy bueno	4	36%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

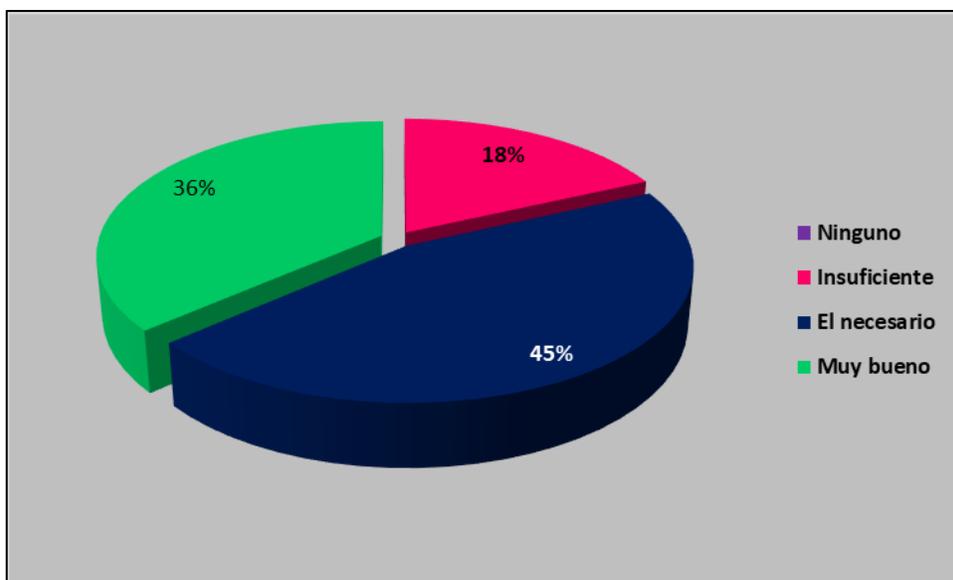


Ilustración N° 9. Conocimiento de las obligaciones Tributarias

Fuente: Elaboración propia, 2022

Seguidamente, se simbolizan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°16. ¿Cuál es su criterio en base en sus conocimientos de las obligaciones tributarias es: el 45% afirma que el necesario, 36% evidencia que muy bueno y un 18% afirma que es insuficiente.

Tabla 18. Motivación para estar al tanto de la información Tributaria

Indicador	Absoluto	Relativo
Si	9	18%
No	2	82%
NR	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

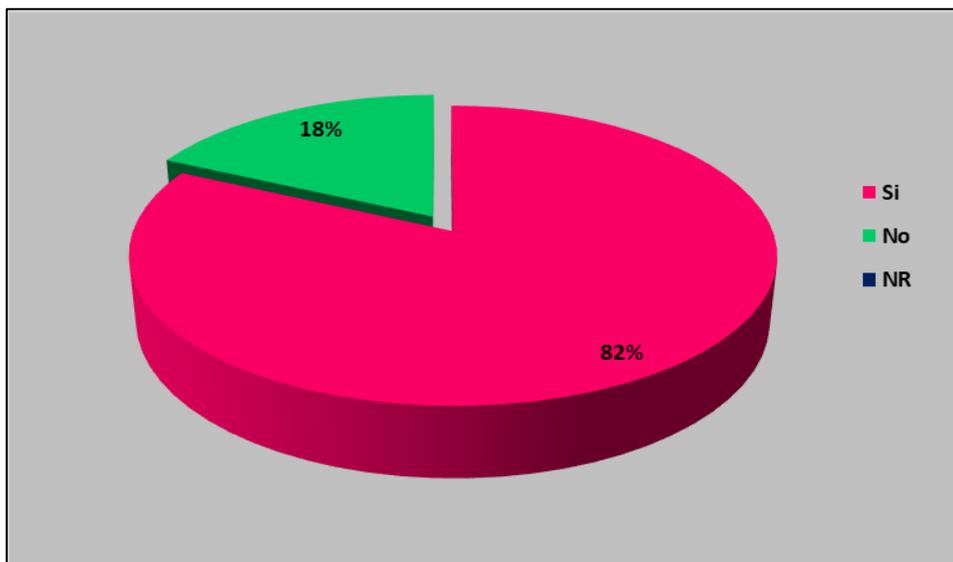


Ilustración N° 10. Motivación para estar al tanto de la información Tributaria

Fuente: Elaboración propia, 2022

En vista de lo anterior, se simbolizan los datos de la opinión de los usuarios de acuerdo con la pregunta del ítem N°17. ¿Siente motivación para estar al tanto de la información Tributaria de su empresa? El 82% afirma que sí y 18% el restante afirma que no. Consecutivamente, se evidencia que gran parte de la población se siente motivado con la información que suministran las entidades encargadas.

Tabla 19. Cumplimiento de las obligaciones Tributarias

Indicador	Absoluto	Relativo
Estoy cumpliendo con todas las obligaciones	9	82%
Estoy cumpliendo con mis obligaciones, pero no tengo plena certeza	1	9%
No estoy cumpliendo con mis obligaciones	1	9%
Desconozco mis obligaciones y responsabilidades	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia, 2022



Ilustración N° 11. Cumplimiento de las obligaciones Tributarias

Fuente: Elaboración propia, 2022

Posteriormente, se simbolizan los datos de la opinión de los colaboradores de acuerdo con la pregunta del ítem N°18. ¿Cree usted que está cumpliendo con sus obligaciones Tributarias? El 82% afirma que está cumpliendo con todas las obligaciones, un 9% manifiesta que está cumpliendo con sus obligaciones y el restante 9% no está cumpliendo con sus obligaciones. Es necesario prestar atención a este porcentaje de la población que cumple con dichas obligaciones

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. DISCUSION

El estudio utiliza la encuesta como instrumento investigativo, los participantes son 11 sujetos, estos con género del 73% femenino y 27% masculino, en su mayoría con personas con rangos de edad entre 42 a 50 años, representando este un 46% de las edades de los encuestados. El 46% de los participantes poseen un grado académico de licenciatura, siendo este grado el que obtuvo mayores valores, seguido de cerca por primaria con un 36%. Estos individuos en mayor magnitud tienen entre 7 y 8 años de laborar en Terminales Santamaría, significando un 82% de la totalidad.

Para esta investigación se plantearon tres objetivos específicos, el primero busca identificar los factores que influyen en el comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría, como impacto el crecimiento económico de la organización en el año 2022. Bajo este argumento se desarrolló la variable comportamiento del impuesto con indicadores como compras y ventas.

El instrumento dictaminó que el 100% de los encuestados conoce sus obligaciones tributarias, por lo que estos son conscientes de sus deberes como contribuyentes. Por otro lado, la totalidad de los participantes en la encuesta emiten el comprobante en el momento de la venta, siendo el valor del 100%, un porcentaje alentador que refleja el cumplimiento a cabalidad de sus tareas.

Respecto al cumplimiento de este sector económico con el cumplimiento del pago del impuesto al valor agregado, el 73% consideran que existe incumplimiento en el pago de este impuesto, siendo este un valor a considerar, pues todas las organizaciones deben ser responsables de pagar sus tributos. Por otra parte, en relación con impacto han tenido las

reformas tributarias en su organización, los sujetos argumentan que, este impacto ha sido positivo, ya que ha llegado a ordenar el cobro y pago de este impuesto, combatiendo la evasión y contribuye a formar una cultura tributaria en la población.

Existe aceptación del impuesto de valor agregado en los sujetos encuestados, los mismos no ven este tributo como una amenaza para los comercios que los lleve al cierre de sus actividades operativas. Además, se considera que el IVA puede conducir a la economía a una recesión, siendo el 64% los que determinan que es posible que esto ocurra, el mal manejo contable de este gravamen sería la causa de este argumento, puesto que, gran parte de los comerciantes no posee una cultura tributaria.

Para el desarrollo del segundo objetivo, el cual es medir los diferentes tipos de regímenes Tributarios que se encuentran acogidos por la organización Terminales Santamaria. Este objetivo específico tiene como variable régimen tributario, en donde se desarrollaron indicadores como régimen tradicional y simplificado, lo que buscaba indagar sobre el conocimiento que tienen los participantes sobre ambos regímenes.

De acuerdo con el instrumento, el 82% de los sujetos conoce de los tipos de regímenes tributarios que existen, convirtiéndose éste en una señal de que los mismos adquirieron conocimientos básicos sobre temas tributarios. Es de gran importancia que las personas contribuyentes conozcan las distintas reglas fiscales que se rigen en un país, esto con el propósito de su correcta aplicación.

Bajo esa perspectiva, se hizo el sondeo sobre el conocimiento del tratamiento contable que se le debe dar tanto al régimen tradicional como al simplificado, el 64% expone que si conoce como se trata contablemente cada uno de los regímenes. El tipo simplificado conlleva

una serie de beneficios para los contribuyentes y está dirigido a pequeños comercios, en ese sentido, su tratamiento contable es diferente al tradicional, de ahí radica la relevancia de distinguir entre ambos.

Dichosamente, el 100% de los participantes expresa que es de su conocimiento que el régimen simplificado solo aplica para pequeños comerciantes, resulta tranquilizante darse cuenta de que existe el conocimiento básico, lo que mitigará las confusiones y los registros contables erróneos. Para una organización, realizar correctamente el tratamiento contable significa obtener resultados fiables y, por ende, reportar los montos correctos ante el ente fiscal.

Hay una disyuntiva respecto a la afectación económica del IVA, luego de que en 2018 se hicieran reformas fiscales, el 45% indica que no existió tal afectación y el mismo valor expone que si existió dicha afectación en la economía. El sentir de los participantes es el sentir de la población en general, no se tiene una perspectiva clara de las consecuencias económicas que trajo esta reforma.

El tercer objetivo tiene como finalidad evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en Terminales Santamaria, para esto se evaluó la variable cumplimiento de las obligaciones tributarias y el indicador obligaciones tributarias. Para este desarrollo se indagó sobre el conocimiento que tienen los encuestados sobre sus obligaciones tributarias, a lo que la mayoría expuso que posee el suficiente conocimiento sobre el tema, esta opción logró un 45% de la totalidad, mientras que el 36% expresa que es muy bueno el conocimiento en esta materia.

De otro modo, los encuestados hacen énfasis a la poca motivación que sienten para estar al tanto de la información tributaria de la empresa, un contundente 82% no posee esa motivación, mientras que únicamente un 18% siente esa motivación. Es fundamental que los

colaboradores de una empresa sientan la motivación de conocer la condición tributaria de esta, pues es gratificante saber que la compañía para la cual labora cumple con sus obligaciones fiscales.

El cumplimiento de las obligaciones tributarias es parte de la responsabilidad de las personas como contribuyentes, bajo este argumento, el 82% de la totalidad manifiesta cumple con todas las obligaciones. La magnitud de las personas que realizan el pago de sus tributos es de consideración, no obstante, cada uno de ellos debe tener pleno conocimiento de todos sus cargos fiscales que les competen como ciudadanos.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado, se brindan las conclusiones a partir de las variables desarrolladas a través de los objetivos específicos de la investigación y también se toma en cuenta el poder dar respuesta a la pregunta principal de la investigación. Por otro lado, las recomendaciones se realizarán con base en lo concluido. De esta manera, Hernández y Mendoza (2018) afirman que “al elaborar las conclusiones, es aconsejable verificar que estén los puntos necesarios aquí vertidos y recordar que no se trata de repetir los resultados, sino de resumir los más importantes. Desde luego, las conclusiones deben ser congruentes con los datos” (p.353).

Conclusiones

Con respecto al objetivo N°1: Identificar los factores que influyen en el comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en las Terminales Santamaría, como impacto el crecimiento económico de la organización en el año 2022.

- a) Se determina que, la totalidad de los participantes en la encuesta conocen a la perfección sus obligaciones como contribuyentes, siendo este un factor que incide en el pago puntual y cumplido de los tributos de estos. No obstante, eso no determina que todos cumplan con el pago de sus obligaciones tributarias.
- b) Por consiguiente, sabiendo la importancia de la recaudación del impuesto de valor agregado, todos los encuestados emiten el comprobante en el momento en el que se efectúan las ventas, garantizando la correcta recaudación de este tributo.
- c) Para concluir, la perspectiva de los individuos encuestados es que existe un incumplimiento en el pago de tributos por parte de las organizaciones que componen este mercado, lo cual es de consideración, ya que todas las empresas que desarrollan

actividades económicas y recaudan impuestos, deben pagar los montos reales al ente correspondiente.

- d) Por último, la reforma tributaria ocurrida en 2018 vino a ordenar el cobro y pago del IVA, siendo este un acontecimiento que tiene mucha aceptación entre los participantes en la encuesta. Por otro lado, se considera que el impacto que ha generado el IVA en los comercios y población en general ha sido positivo.
- e) Para terminar, la poca cultura tributaria es considerada como un riesgo, esto porque puede originar una recesión económica que afecte gravemente al país, sin embargo, el IVA no se ve como un elemento que ocasione el cierre de establecimientos comerciales.

Con respecto al objetivo N°2: Medir los diferentes tipos de regímenes tributarios que se encuentran acogidos por la organización Terminales Santamaría.

- a) Se concluye que, los dos regímenes tributarios existentes son del conocimiento de los encuestados, siendo un elemento importante, pues requieren tener claro que constituye cada uno de ellos para poder dar un correcto tratamiento contable. Las normas tributarias que se rigen en cada país son de comprensión obligatoria para los involucrados en el proceso.
- b) Se determina que, el tratamiento contable es diferente para cada régimen, en ese sentido, los participantes en la encuesta tienen claro como registrar la información en cada uno de estos. Por tanto, estos tienen claro los beneficios tributarios que cada uno de estos conlleva.
- c) Para finalizar, el régimen simplificado aplica únicamente para los pequeños contribuyentes, esa información es de conocimiento de los participantes. Estas pequeñas

empresas tienen beneficios tributarios como la simplificación del pago de impuestos, calculándose esto con base en sus compras y no a sus ventas.

- d) Por último, el impacto que el IVA ha originado en la economía del país ha generado controversia y división en la opinión de la población, ya que no existe un panorama claro sobre la afectación que este tributo ha traído a los bolsillos de los costarricenses.

Con respecto al objetivo N°3: Evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las Terminales Santamaría.

- a) Se concluye que, existe un entendimiento suficiente sobre el tema de obligaciones tributarias, en este ámbito es importante lograr comprender los elementos básicos que componen la reforma tributaria y la normativa vigente, con el afán de responsabilizarse de los pagos correspondientes.
- b) Se determina que, a los trabajadores de Terminales Santamaría no sienten el interés por conocer la información tributaria de la empresa, sin embargo, es importante que el colaborador de una empresa sepa si su patrono está al día con el pago de sus tributos, esto sería un ejemplo para que sus colaboradores sigan sus pasos.
- c) Para finalizar, las obligaciones tributarias de cada uno de los participantes están siendo cumplidas, por lo tanto, estos están siendo responsables con sus deberes que le corresponden como ciudadanos de este país.

Recomendaciones de la investigación

Con las conclusiones, se comprobó que el comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en terminales Santamaría, ha impactado significativamente la organización, razón por el cual es necesario generar una serie de recomendaciones. De esta manera,

Hernández, et al. (2010) afirman que “las recomendaciones deben ser realistas y factibles de llevar a la práctica y en determinar la persona o institución para la puesta en práctica de lo que se propone” (p.39). Es decir, las recomendaciones son las sugerencias que el autor o investigador del estudio realizan con el fin de solventar la problemática del trabajo investigado. Por tanto, como producto de la siguiente investigación, se recomiendan los siguientes aspectos:

A Terminales Santamaria

- A. Se recomienda a los altos mandos de Terminales Santamaria, crear un departamento de control interno, donde se logren ejecutar inspecciones periódicas que permitan revisar la aplicación de créditos fiscales y el tema del IVA, como estrategia que permita una mejora en los procedimientos relacionados con los registros contables.
- B. Se le insta a la empresa a invertir en otros profesionales con una alta ética moral, en relación con las directrices del colegio de contadores públicos y privados; con el propósito de generar una contabilidad en apego a las disposiciones tributarias y las normas internacionales de contabilidad financiera, como una estrategia que permita optimizar sus procesos, a mediano plazo.
- C. Se recomienda al jerarca de la empresa, hacer partícipe a sus colaboradores de talleres que promuevan la cultura Tributaria, como una herramienta de conocimiento y aplicación, técnica que ayudara a reconocer la importancia de cumplir con las obligaciones fiscales, en un periodo corto de tiempo.
- D. Finalmente se insta a los jefes de esta institución, motivar a sus colaboradores para que se involucren cada vez más temas tributarios, el cual es una necesidad para la ciudadanía en general.

Al Ministerio de Hacienda

- a) Se recomienda a la administración tributaria, antes de plasmar una ley, es necesario intrigar estrategias aclaratorias a los diversos sectores económicos, con el propósito de que los contribuyentes logren comprender los compromisos que van a adquirir.

- b) Se le sugiere a este ente, seguir impulsando estatutos tributarios que cumplan con los principios de igualdad, progresividad y equitativa distribución de la carga tributaria.
- c) Se sugiere a la administración tributaria, programas que fomentan el uso de herramientas electrónicas de facturación, para un cruce de información entre el Ministerio de Hacienda y el reporte del contador, provocando una efectiva fiscalización y transparencia de información.

A los colaboradores de Terminales Santamaria

- A. Se recomienda a los colaboradores buscar asesoría en cuanto a temas tributarios, ya que hoy en día existe mucha incertidumbre por parte de los comerciantes y empresarios, lo cual les puede inducir al error, con la perspectiva de que logren cumplir con las obligaciones demandadas.
- B. Se recomienda a los colaboradores de la empresa, participar en talleres de educación tributaria, que promueva la organización, con el propósito de mejorar los conocimientos en estos temas, ya sea a corto, mediano y largo plazo.

REFERENCIAS

Referencias bibliográficas

- Aguilar, J. (2017). *Análisis de la perspectiva de los contribuyentes en el régimen fiscal del ISR E IVA periodo 2014 – 2016* (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Estado de México, México. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67561/TESIS.%20AN%c3%81LIS%20DE%20LA%20PERSPECTIVA%20DE%20LOS%20CONTRIBUYENTES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Álava, J. (2018). *El alza del 2% del IVA y su incidencia en las empresas del sector industrial de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de grado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15537/1/UPS-GT002126.pdf>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2018). Ley N°9635. *Fortalecimiento de las finanzas públicas*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=87720
- Bernal, D. (2018). Análisis del crecimiento de las ventas mediante un modelo logarítmico con ratios. *Revista Suma de Negocios*, 9(20), 93-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/sdn/v9n20/2027-5692-sdn-9-20-93.pdf>
- Cantillo, E. y Niño, A. (2019). *El impuesto al valor agregado – I.V.A en Colombia en el periodo 2006-2018* (Tesis de grado). Universidad Libre, Colombia. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15565/EI%20IMPUESTO%20AL%20VALOR%20AGREGADO%20e2%80%93%20I.V.A%20EN%20COLOM>

BIA%20EN%20EL%20PERIODO%202006-
2018%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, M. y Vásquez, A. (2021). Análisis comparativo del IVA: gestión de impuestos de Colombia y de Venezuela de acuerdo con la normativa vigente. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 215-244. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8087/7330

Jiménez, L. (2020). *Incidencia socio-económica del impuesto al valor agregado en las PYMES dedicadas a la venta al por menor de bienes de consumo, en Golfito durante el año 2020* (Tesis de grado). Universidad Latina de Costa Rica, Costa Rica. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/169/1/TFG_Ulatina_Luis_Jime nez_Marin.pdf

Molano, D. (2018). *Tratamiento tributario de los activos intangibles de propiedad intelectual en el nuevo hecho generador del impuesto al valor agregado (IVA)* (Tesis de grado). Universidad Externado de Colombia, Colombia. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1640/GAA-spa-2018-Tratamiento_tributario_de_los_activos_intangibles_de_propiedad_intelectual_en_el_nuevo_hecho_generado;jsessionid=209ACD88A6A4AF0999E553E7A55466FB?sequence=1

Municipalidad de Oreamuno. (2022). *Generalidades del IVA*. <http://www.oreamuno.go.cr/publicacion/16/generalidades-del-iva>

- Rodríguez, F. y Morales, R. (2019). Costa Rica: impacto de la implementación del IVA en el gasto de los hogares según decil de ingresos. *Revista Economía y Sociedad*, 24(56), 52-67. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/view/12401/17340>
- Tonato, G. (2017). *Análisis del arancel y de los impuestos, Valor Agregado (IVA), Consumos Especiales (ICE) y Salidas de Divisas (ISD), en las importaciones y su incidencia en la balanza comercial del país. Periodo 2005 – 2015* (Tesis de grado). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6103/1/T2570-MT-Tonato-Analisis.pdf>
- TPC Group. (2020). *Los regímenes tributarios en Costa Rica* [blog]. <https://tpcgroup-int.com/blog/impuestos/los-regimenes-tributarios-en-costarica/#:~:text=En%20Costa%20Rica%2C%20los%20contribuyentes,y%20el%20E2%80%9CR%C3%A9gimen%20Tradicional%E2%80%9D>
- Verona, J. (2020). *Importancia de la tributación* [blog]. <https://grupoverona.pe/importancia-de-la-tributacion/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Kotler, P., Y Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing* (Decimotercera ed.). México: Pearson.
- Niño, V. (2019). *Metodología de la Investigación diseño, ejecución e Informe*. (Vol. 2ª ed). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U

ANEXO

DECLARACIÓN JURADA

Yo Nathalia Vindas Guzmán, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1655-0470 egresado de la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis del comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría, como impacto en las finanzas de la organización en el año 2022, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 07 días del mes de julio del año dos mil veintidos.



Firma del estudiante

Cédula: 1-1655-0470

CARTA DE TUTOR

San José, 04 de julio de 2022

*Facultad de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana*

Estimado señor:

El estudiante **Nathalia María Vindas Guzmán**, cédula de identidad número **1-1655-0470**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **Análisis del comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría**, como impacto en las finanzas de la organización en el año 2022, el cual ha elaborado para optar por el **grado académico de bachillerato en administración de negocios con énfasis en banca y finanzas**.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

*Nombre Oscar Leiton Munoz
Cédula identidad N 10645926
Carné Colegio Profesional N 36698*

**OSCAR
EDUARDO
LEITON MUÑOZ
(FIRMA)**

Firmado digitalmente
por OSCAR EDUARDO
LEITON MUÑOZ (FIRMA)
Fecha: 2022.07.04
11:43:15 -06'00'

CARTA DE LECTOR

04 de agosto de 2022

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

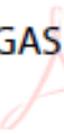
Estimado señor

La estudiante **NATHALIA VINDAS GUZMAN**, cédula de identidad 0116550470 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, COBRADO Y PAGADO EN TERMINALES SANTAMARÍA, COMO IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONOMICO DE LA ORGANIZACIÓN, EN EL AÑO 2022”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas y Banca.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, X conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)  Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2022.08.04 18:11:58 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 17 agosto del 2022

Señores:

Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Nathalia María Vindas Guzmán con número de identificación 1-1655-0470 autor (a) del trabajo de graduación titulado Análisis del comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en Terminales Santamaría, como impacto en el crecimiento de la organización, en el año 2022 presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


1-1655-0470
Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.

b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana

c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

Universidad Hispanoamericana

(Dirigido a los colaboradores de Terminales Santamaria y otros)

Cuestionario, para relacionar los resultados del estudio sobre análisis del comportamiento del impuesto al valor agregado, cobrado y pagado en las Terminales Santamaría, como impacto en el crecimiento económico de la organización, en el año 2022. A continuación, encontrará unas preguntas que relacionan con los procedimientos para conocer las obligaciones tributarias de la organización. Lo que se pretende es obtener su opinión, basada en su experiencia.

Toda información que se proporcione es estrictamente confidencial. Los resultados no se mostrarán de manera individual, sino mediante un agregado estadístico, por lo que no existe problema alguno en cuanto a la confidencialidad de los mismos.

Se agradece desde su disposición por colaborar en esta actividad

Investigadora: Teléfono:

I PARTE: INFORMACION GENERAL DEL PARTICIPANTE

1. **Género:** Femenino () Masculino ()

2. **Edad de la persona encuestada**

() 18 a 25 años () 26 a 33 años

() 34 a 41 años () 42 a 50 años

() 51 a 59 años () 60 años

3. **Nivel de escolaridad**

() Primaria () Secundaria

() Universitario () Licenciatura

() Postgrado o Maestría

4. **¿Cuántos años tiene de laborar para la organización?**

() 1-2 () 3-4

() 5-6 () 7-8

II PARTE: DESARROLLO

Variable: Comportamiento del Impuesto			
Ítems	Sí	No	NR
5. ¿Conoce cuáles son los deberes tributarios que usted debe cumplir?			
6. ¿Emite el comprobante en el momento de la venta?			
7. ¿Considera usted que su sector económico existe incumplimiento en el pago del impuesto al valor agregado?			

8. ¿Qué impacto han tenido las Reformas Tributarias en su organización?

9. ¿Considera usted que el IVA puede provocar el cierre de negocios?

10. ¿Considera que el IVA puede provocar una recesión económica?

() Si

() No

¿Por qué?

11. Tomando en cuenta que el IVA grava los servicios básicos como luz y agua, ¿Cuál cree usted que puede ser la afectar las finanzas del negocio?

Variable: Regímenes Tributarios			
Ítems	Sí	No	NR
12. ¿Tiene conocimientos de los regímenes tributarios que existen?			
13. ¿Conoce el tratamiento contable que implica tanto el régimen simplificado como el tradicional?			
14. ¿Sabía usted que el régimen simplificado solo aplica para pequeños comerciantes?			
15. Las reformas tributarias hechas al IVA en el 2018 ¿Han afectado su economía negativamente?			

Variable: Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias				
Ítems	Ninguno	Insuficiente	El necesario	Muy bueno
16. ¿Cuál es su criterio en base en sus conocimientos de las obligaciones tributarias es:				
17. ¿Siente motivación para estar al tanto de la información Tributaria de su empresa?	Si	No	NR	
18. ¿Cree usted que está cumpliendo con sus obligaciones Tributarias?	Estoy cumpliendo con todas las obligaciones	Estoy cumpliendo con mis obligaciones, pero no tengo plena certeza	No estoy cumpliendo con mis obligaciones	Desconozco mis obligaciones y responsabilidades

¡Gracias por su participación!