

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Programa de Licenciatura en Administración de Negocios**

**ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN DIRIGIDA A GRANDES  
CONTRIBUYENTES SOBRE LAS POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS DE LA DECLARACIÓN ELECTRÓNICA**

**Ana Lidia Mesén Vargas  
Cédula 1-857-419**

**Informe de Proyecto de Graduación presentado ante el  
Programa de Licenciatura de Administración de Negocios  
como parte de los requisitos para optar por el grado de licenciatura**

**San José, Costa Rica**

**Mayo, 2004**

## **DECLARACIÓN JURADA**

Bajo fe de juramento declaro que este informe de graduación es de mi propia autoría y que en él no he reproducido, como si fueran míos, total o parcialmente libros o documentos escritos por otras personas, impresos o no; si no que he destacado entre comillas o parafraseado los textos transcritos y consignado los datos del autor y su obra.

---

Ana Lidia Mesén Vargas  
Cédula 1-857-419

San José, 13 de mayo del 2004

Señor:

MBA. Mauricio Vega Díaz

Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial (CIDE)

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT)

Estimado señor,

En calidad de filóloga, hago constar que la estudiante Ana Lidia Mesén Vargas, cédula 1-857-419, quien cursa la carrera Licenciatura en Administración de Negocios, me presentó la tesis titulada "Estrategia de divulgación dirigida a Grandes Contribuyentes sobre las políticas y procedimientos de la declaración electrónica", para la corrección de estilo y de vicios del lenguaje pasados al texto escrito.

Después de confirmada la realización de los cambios recomendados, extendiendo el visto bueno a solicitud de la interesada.

Atentamente

Karina Salguero Moya

Filóloga

Carné 15998

Colegio de Licenciados y Profesores

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios todopoderoso y eterno, por haberme permitido luchar y perseverar para llegar a lo que hoy soy.**

**Al Divino Niño, por iluminar mi camino y concederme la paciencia, serenidad y sabiduría para continuar.**

**A mis queridos amigos, Marianella Charpentier y Alexánder Hernández, por su apoyo y ayuda incondicional en la culminación de este trabajo.**

**Agradezco a mis guías académicos MBA. Rubén Gómez Pizarro y MBA. Juan Ricardo Wong Ruiz por la confianza que depositaron en mí y su invaluable apoyo en la elaboración de este trabajo, con el cual termino una etapa más de mi carrera universitaria.**

## **DEDICATORIA**

**Dedico este trabajo a mis padres y a mi querida hermana Valeria, quienes son la inspiración de mi vida.**

**Gracias por estar siempre a mi lado.**

## Índice

<b>Índice de Cuadros</b>	9
<b>Índice de Anexos</b>	11
<b>Introducción</b>	13
<b>1. Justificación del Problema</b>	14
1.1. Reseña Histórica	16
1.1.1. Antecedentes	21
1.2. Delimitación del problema	23
1.2.1. Problema	23
1.2.2. Subproblemas	23
1.3. Objetivos	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos específicos	24
1.3.3. Objetivo de la propuesta	25
1.4. Definición de variables	25
<b>2. Metodología</b>	28
2.1. Metodología de la investigación	28
2.1.1. Investigación exploratoria	28
2.1.2. Investigación descriptiva	29
2.2. Origen de los datos	30
2.2.1. Sujetos	30
2.2.2. Fuentes de información	31
2.3. Descripción de los instrumentos	32
2.3.1. Entrevista	32
2.3.2. Encuesta	33
2.4. Validación de los instrumentos	34
2.4.1. Confiabilidad	34
2.4.2. Validez	35
2.5. Muestra	36
2.5.1. Muestra probabilística	36
2.5.2. Muestra no probabilística	36

<b>3. Análisis e interpretación de los datos (refiérase a índice de cuadros)</b>	37
3.1. Cuestionario	37
3.2. Entrevista	66
<b>4. Conclusiones</b>	72
<b>5. Propuesta</b>	74
5.1. Justificación de la propuesta	74
5.2. Estrategia de divulgación y comunicación	75
5.3. Planeación de la estrategia	75
5.4. Objetivos de la estrategia	76
5.5. Estrategia de divulgación	77
5.5.1. Clasificación de la información por divulgar	77
5.5.2. Medios de divulgación	77
5.5.3. Actividades por realizar	78
5.5.4. Guía de información para el usuario de SITEL	79
5.5.4.1. SITEL	79
5.5.4.2. EDDI	80
5.5.4.3. Ventajas que el contribuyente obtiene al utilizar SITEL	80
5.5.4.3.1. Tabla de descuentos	81
5.5.4.3.2. Ejemplo de la aplicación del descuento	81
5.5.4.4. Procedimiento para declarar	82
5.5.4.5. ¿Cómo se tramita el pago electrónico?	83
5.5.4.6. Formulario de domiciliación	84
5.5.4.7. Trámite de domiciliación para débitos directos	85
5.5.4.8. Contenido del formulario de domiciliación	85
5.5.4.8.1. Cliente	85

5.5.4.8.2. Detalle de la domiciliación del pago	86
5.5.4.9. ¿Cómo se aplican los débitos directos?	87
5.5.4.10. Formulario para la entrega del código de acceso	87
5.5.4.11. Utilización del Sistema de Declaración Electrónica	87
5.5.4.12. Diagramas	88
5.6. Recurso humano y material	110
5.7. Recurso financiero	110
5.7.1. Presupuesto	111
5.7.2. Justificación de partidas	111
5.8. Coordinación y evaluación de resultados	112
<b>6. Bibliografía</b>	114
<b>7. Anexos (refiérase a índice de Anexos)</b>	118

## Índice de Cuadros

Cuadros N° 1	.....	
Ventajas de la Declaración Electrónica		
Impuestos	.....	38
Cuadro N° 2		
Desventajas de Divulgación de Políticas y		
Procedimientos	.....	39
Cuadro N° 3		
Importancia del puesto que ocupa en la		
empresa	.....	41
Cuadro N° 4		
Conocimiento sobre las Políticas y		
Procedimiento de la Declaración Electrónica	.....	42
Cuadro N° 5		
Satisfacción con respecto a la Implantación		
de la Declaración Electrónica	.....	44
Cuadro N° 6		
Evaluación de las características de la		
Declaración Electrónica	.....	45
Cuadro N° 7		
Información sobre Leyes, Directrices y		
Resoluciones (normas) que rigen la		
Declaración Electrónica	.....	47
Cuadro N° 8		
Procedimientos de Divulgación desarrollados		
por la Subgerencia de Recaudación y		
Atención al Contribuyente acerca de la		
Declaración Electrónica	.....	49
Cuadro N° 9		
Claridad de los procedimientos de		
divulgación desarrollados por la		
Subgerencia de Recaudación y Atención		
al Contribuyente	.....	50
Cuadro N° 10		
Efectividad de los Procedimientos de		
divulgación desarrollados por la		
Subgerencia de Recaudación y Atención		
al Contribuyente	.....	52

Cuadro N° 11	.....	
Flexibilidad de los procedimientos de divulgación desarrollados por la Subgerencia de Recaudación y Atención al Contribuyente	.....	54
Cuadro N° 12	.....	
Efectividad del Sistema de Información de Tributación Electrónica	.....	55
Cuadro N° 13	.....	
Resultados de los medios de divulgación de la Declaración Electrónica	.....	56
Cuadro N° 14	.....	
Empleo de otros medios de divulgación de la declaración Electrónica	.....	57
Cuadro N° 15	.....	
Carencia de Información sobre la Declaración Electrónica	.....	58
Cuadro N° 16	.....	
Medio de Conocimiento de SITEL	.....	59
Cuadro N° 17	.....	
Satisfacción presentada por la divulgación de las Políticas y Procedimientos de la Declaración Electrónica	.....	60
Cuadro N° 18	.....	
Estrategias de divulgación sugeridas para la información sobre la Declaración Electrónica	.....	61
Cuadro N° 19	.....	
Perfil académico que requiere el personal de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes	.....	62
Cuadro N° 20	.....	
Incremento de capacitación del personal en cuanto a la Declaración Electrónica	.....	64
Cuadro N° 21	.....	
Satisfacción por el servicio brindado	.....	65

## Índice de Anexos

Anexo N° 1	
Organigrama Ministerio Hacienda	A1
Anexo N° 2	
Organigrama Dir. Gen. Tributación	A2
Anexo N° 3	
Organigrama Administración Tributaria Grandes Contribuyentes	A3
Anexo N° 4	
Desglose Recaudación Tributaria por tamaño de Contribuyente	B1
Anexo N° 5	
Desglose Recaudación Tributaria por Impuesto en Adm. Tri. Gran. Contribuyentes	B2
Anexo N° 6	
Mapa Conceptual	C
Anexo N° 7	
Mapa Situacional	D
Anexo N° 8	
Encuesta dirigida a Grandes Contribuyentes	E
Anexo N° 9	
Entrevista dirigida a Funcionarios de la A. T. Grandes Contribuyentes	F
Anexo N° 10	
Entrevista dirigida a la Subgerente de Recaudación y Atención al Contribuyente de la A. T. Grandes Contribuyentes	G
Anexo N° 11	
Requisitos Código Usuario de SITEL	H
Anexo N° 12	
Formulario de Entrega Código Usuario de SITEL	I
Anexo N° 13	
Resolución N° 15-93 DGT Gaceta N° 69, 13-04-93	J
Anexo N° 14	
Resolución N° 13-98 DGT Gaceta N°171, 02-09-98	K

Anexo N° 15	.....	
Resolución N° 29-01		
Gaceta N°179, 18-09-01	.....	L
Anexo N° 16	.....	
Resolución N° 44-01		
Gaceta N°215, 08-11-01	.....	M
Anexo N° 17	.....	
Resolución N° 02-02		
Gaceta N°26, 06-02-02	.....	N
Anexo N° 18	.....	
Resolución N° 12-02		
Gaceta N° 64, 03-04-02	.....	O
Anexo N° 19	.....	
Resolución N° 15-02		
Gaceta N° 64, 03-04-02	.....	P
Anexo N° 20	.....	
Resolución N° 45-02		
Gaceta N° 42, 28-02-03	.....	Q
Anexo N° 21	.....	
Decreto Ejecutivo N° 21427-H		
Gaceta N° 151, 07-08-92	.....	R
Anexo N° 22	.....	
Decreto Ejecutivo N° 23097-H		
Gaceta N° 73, 18-04-94	.....	S
Anexo N° 23	.....	
Decreto Ejecutivo N° 27146-H		
Gaceta N° 136, 15-07-98	.....	T
Anexo N° 24	.....	
Decreto Ejecutivo N° 29812-H		
Gaceta N° 185, 26-09-01	.....	U

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación propone una estrategia de divulgación dirigida hacia los 'Grandes Contribuyentes' acerca de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica, la cual se analizará para identificar su efectividad en la práctica.

La estrategia de divulgación se enfoca en los contribuyentes que se encuentran adscritos a la Administración de Grandes Contribuyentes, pues estos representan alrededor de 70% del total de la recaudación, aun cuando solo conforman 1% del total de los contribuyentes.

Esta propuesta pretende dar una guía a los clientes de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, así como a otras empresas que en el futuro se les presente la obligatoriedad de presentar las declaraciones electrónicamente, pudiendo tener en un solo documento todo lo referente a la normativa que la regula, así como una guía para acceder al sitio.

# 1. Justificación del Problema

Según Adrián Torrealba Navas (2001),

*en las Administraciones Tributarias no existe una estrategia de comunicación sobre las políticas y procedimientos definidos de control y evaluación adecuados, que garanticen la revisión de la divulgación y conocimiento de la información necesaria de estas por parte de los contribuyentes, de acuerdo con los procedimientos que pregona el Proyecto de Modernización de la Administración Tributaria (PMAT) y que debe llevar toda administración para generar un funcionamiento eficiente de todas las partes que la componen.*

La disposición por parte de la Administración no se puede dejar de lado; es un trabajo que, de acuerdo con sus conclusiones, se podrá poner en práctica para mejorar la gestión actual de este proceso.

Se considera como una ventaja externa la activa participación de los contribuyentes dentro de los diversos sectores de la economía en el mercado nacional. La presentación de seminarios de capacitación –que son relativamente escasos para el tema por desarrollar tan novedoso en el mercado al que se enfoca– por parte de la Dirección General de Tributación, así como los recursos humanos y financieros con los que cuenta la administración de Grandes Contribuyentes tienen las condiciones óptimas para el buen funcionamiento de este servicio. La mala divulgación es lo que genera la falta de conocimiento propicio por parte de los contribuyentes para su implementación y uso, por lo que la estrategia elaborada a partir de los resultados de la divulgación sobre como aplicar las políticas y procedimientos de la declaración electrónica para la recaudación de impuestos, incrementará la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos tecnológicos en la gestión efectuada para servirle al contribuyente.

En la actualidad, existen muchos proyectos de ley que fueron aprobados, con lo que se pretende lograr una administración tributaria moderna.

El caso concreto es la Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria, que a pesar de tener en su globalidad elementos interesantes e importantes para el desarrollo futuro de la administración tributaria, existe un aspecto que no puede tratarse en conjunto y debe separarse para no restarle méritos y es, precisamente, la utilización del Sistema de Información de Declaración Electrónica (SITTEL) como una nueva forma en la recaudación impuestos.

Es así como, esta estrategia de divulgación le generará beneficios tanto al contribuyente como a la Administración de Grandes Contribuyentes, pues esta permitirá a cada uno de ellos, que tengan la necesidad de declarar impuestos de manera electrónica, mayor facilidad en su elaboración; este documento indicará cómo un contribuyente debe de obedecer las políticas para usar estos nuevos sistemas de avanzada, los cuales les facilitarán todo tipo de tramites engorrosos, como largas filas y usar documentos físicos para la presentación de estos.

El tratamiento diferenciado a un número relativamente reducido de contribuyentes facilita la labor administrativa y podría asegurar un flujo constante en los ingresos fiscales aportados por este grupo.

Se debe tener presente que la Administración de Grandes Contribuyentes a pesar de brindar servicios a un número muy reducido de contribuyentes –menos de 1%–, estos representan el porcentaje más significativo de los ingresos fiscales, los cuales rondan 70% del total de los impuestos recaudados (Dirección General de Tributación; 2002).

Tal y como lo menciona un artículo del periódico de circulación nacional La Nación, del 28 de noviembre del 2001, la implantación de la declaración electrónica beneficiaría enormemente a los contribuyentes, facilitándoles una serie de tramites que realmente eran fastidiosos (Delgado M., Edgar; 2001).

## 1.1. Reseña Histórica

Mediante el Decreto Ejecutivo 21427-H, del 7 de agosto de 1992, decretan dentro de otras cosas, las funciones de la Dirección General de Tributación; asimismo, bajo las cuales se rigen las administraciones regionales y la administración de grandes contribuyentes (Ministerio de Hacienda, 1992).

### ● Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes

Esta dependencia debe mantener un contacto eficaz, eficiente y económico con los actuales contribuyentes pertenecientes a la administración, así como un trato diferenciado de las otras administraciones regionales, ya que este pequeño grupo de contribuyentes es de gran importancia en el ámbito de recaudación, tratando con ello de mejorar el cumplimiento voluntario de estos.

Se entiende como contribuyente a la persona física, jurídica o entidad pública o privada responsable del pago de tributos y dentro de la totalidad de contribuyentes se encuentran los que tienen condición de 'grandes contribuyentes'.

En atención al Artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 27146-H, del 21 de mayo de 1998 y sus reformas, se deroga el Decreto Ejecutivo No. 23097-H. Asimismo, mediante el artículo 15 del anexo del decreto 27146-H, se dispone que los 'grandes contribuyentes' serán seleccionados mediante resolución emitida por la Dirección General de Tributación debidamente publicada (Ministerio de Hacienda, 1998).

De acuerdo con la Resolución 12-02,

*se considera Gran Contribuyente aquel que la media aritmética de su aporte a la recaudación tributaria para los períodos 98, 99 y 2000 sea igual o superior a cincuenta millones de colones, así como también, cuando la renta bruta obtenida en el período 2000 del impuesto sobre la renta sea*

*igual o superior a ocho mil millones de colones* (Dirección General de Tributación, 2002).

A diferencia de las administraciones regionales, esta tiene competencia en todo el país y se encuentra dirigida por un gerente que debe velar por el cumplimiento de las funciones establecidas según el Decreto No. 21427-H, denominado "Organización, objetivos y funciones de la Dirección General de Tributación" (Ministerio de Hacienda, 1992).

#### ● Funciones

- a) Ejecutar las políticas de cumplimiento voluntario para las obligaciones tributarias dirigidas hacia los contribuyentes de mayor significación fiscal, establecidas por la Subdirección de Gestión.
- b) Ejecutar los lineamientos de recaudación voluntaria, morosa, ejecutiva y de manejo y acceso a la Cuenta Integral Tributaria creados para los contribuyentes de mayor significación fiscal, establecidos por la Subdirección de Recaudación.
- c) Ejecutar los planes de auditoria, valuación de propiedades y de resolución de reclamos establecidos para los contribuyentes de mayor significación fiscal.
- d) Ejecutar los lineamientos en cuanto al proceso de la información, mantenimiento de los sistemas de información y custodia de los equipos de cómputo, establecidos por la Subdirección de Informática.
- e) Las demás que la Dirección General delegue.

#### ● Propósito de la creación de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes

El porcentaje elevado de los ingresos fiscales provenientes de un grupo relativamente pequeño es una realidad en la mayoría de los países de América Latina.

Nuestro país no es la excepción, pues 70% de la recaudación total es aportada por 1% de los contribuyentes, hoy en día denominados 'Grandes Contribuyentes' (Dirección General de Tributación; 2002).

Las razones que justifican la creación de la Administración de Grandes Contribuyentes fueron:

- a) Concentración de la recaudación en muy pocas empresas.
- b) Mayor volumen de transacciones y operaciones más complejas.
- c) Utilizan formas de evasión difíciles de detectar.
- d) Necesidad de establecer prioridades en la Administración Tributaria.
- e) La experiencia de otros países indica que el establecimiento de sistemas de control adecuados en los Grandes Contribuyentes produce resultados efectivos en la recaudación.

Por estas razones, se hizo necesario establecer una estrategia diferente para controlar las obligaciones tributarias de los Grandes Contribuyentes, tomándose la decisión de separar a este grupo y hacer que el control de las obligaciones esté a cargo de una unidad diferenciada que ejecute esta labor.

El tratamiento diferenciado a un grupo pequeño de contribuyentes facilita la labor de control administrativa y podría asegurar un flujo constante en los ingresos fiscales aportados por este grupo.

#### ● Objetivo de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes

El objetivo fundamental de esta Administración Tributaria es el tratamiento especializado y diferenciado a las empresas de mayor significado en términos de recaudación, brindando un servicio más personalizado y técnico en materia de consultas, así como brindarles capacitación acerca de las diferentes reformas que se implementan y eventualmente contar con mayor información de la situación financiera de estos, para así lograr la determinación óptima de

los tributos, logrando tener una percepción más idónea de la recaudación (Dirección General de Tributación, 1993).

Las reformas que se vienen implementando en esta Administración Tributaria, las cuales son emanadas de la Dirección General de Tributación, conllevan el propósito de lograr una administración moderna y actualizada, este aunado al interés primordial que persigue la Dirección General de Tributación: mejorar la recaudación de impuestos, así como el cumplimiento voluntario. Este proyecto se ha iniciado en la Administración de Grandes Contribuyentes aun cuando representa a un pequeño grupo de contribuyentes, quienes aportan 70% del total de la recaudación, presentándose la obligatoriedad de la presentación de la declaración electrónica mediante la Resolución N°15-02 del 14 de marzo del 2002, a quienes clasifiquen dentro de esta Administración (Dirección General de Tributación, 2002).

Ahora, observemos los parámetros establecidos por la Ley 7865:

*Dentro de los objetivos más actuales que tiene la Administración de Grandes contribuyentes, es que todos sus contribuyentes presenten las declaraciones a las que se encuentran adscritos a través de SITEL (Sistema de Información de Tributación Electrónica), lo que sería una declaración electrónica utilizando Internet para su presentación, esto a partir de la reforma hecha desde marzo de 1999. Se han implementado una serie de cambios en la legislación, específicamente el artículo 122 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, al cual, mediante la Ley 7865, se le adiciona el siguiente párrafo: 'Cuando se utilicen medios electrónicos, se usarán elementos de seguridad tales como la clave de acceso, la tarjeta inteligente u otros que la administración le autorice al sujeto pasivo y equivaldrán a su firma autógrafa' (Ministerio de Hacienda, 1999).*

Según la Resolución No. 44-01 del 31 de octubre del 2001, "se faculta a la Administración Tributaria para otorgar, a su discreción, incentivos a quienes utilicen medios electrónicos, sobre el impuesto por pagar cuyo porcentaje máximo no podrá exceder del cinco por ciento, así como algunos requerimientos que deberán cumplir" (Dirección General de Tributación, 2001).

La Resolución 29-01, del 10 de setiembre del 2001, crea la figura de empresas proveedoras que presten el servicio de presentación y pago electrónico de los diferentes impuestos, siempre que cumplan con las normas y estándares establecidos (Dirección General de Tributación, 2001).

#### ● Estructura orgánica actual

Esta Administración nace con el pronunciamiento del Decreto Ejecutivo No. 21427-H, y mediante Decreto No. 23097-H, se crea el Reglamento de las Administraciones Regionales y se le otorga a la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes jurisdicción en todo el territorio nacional (Ministerio de Hacienda, 1994).

A esta Administración le compete cumplir con los lineamientos establecidos por las subdirecciones de Recaudación, Gestión y Fiscalización de manera eficiente y eficaz.

La Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes se debe reportar a la Dirección General de Tributación. Está representada por un gerente, quien se encargará de velar porque se cumplan las funciones asignadas a esta con el objetivo de brindar un servicio especializado, así como un contacto más directo con el contribuyente, manera en la que se podrá fiscalizar con mayor facilidad el cumplimiento de los deberes que cada uno de los contribuyentes tenga con la Administración.

Esta instancia, además de contar con una Gerencia y un Área Administrativa, tendrá tres subgerencias, las cuales se describen con detalle a continuación:

- Subgerencia de Recaudación y Atención al Contribuyente: la cual supervisa un grupo de gestores técnicos y un grupo de apoyo.

- La Subgerencia de Fiscalización: la cual contará con equipos de auditoría (auditores-asistentes-grupo de apoyo).
- Subgerencia Técnica y Jurídica: estará conformada por un grupo de *resolutores*.

### 1.1.2. Antecedentes

Mediante la Resolución 29-01, emitida por la Dirección General de Tributación, se establece el Sistema de Tributación Electrónica para la presentación y pago de sus declaraciones por medio de Internet (Dirección General de Tributación, 2001.)

Desde la implantación de la declaración electrónica, se han presentado diferentes dificultades generadoras de atrasos en la presentación y pago de los impuestos, esto debido al poco conocimiento sobre el tema que presentan los contribuyentes de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes pertenecientes a su jurisdicción.

Dentro de estos problemas se encuentra el que los contribuyentes no completan, de manera eficaz, las declaraciones electrónicas, por lo cual se presentan bastantes errores en el momento de validarla, no queriendo decir con esto que no la presenten, si no que el sistema no les permite continuar cuando se les presenta el error, teniendo estos contribuyentes que acudir a los representantes de la Administración de Grandes Contribuyentes para que los guíen en la elaboración correcta de estas declaraciones electrónicas.

Aun cuando se les ha dado información previamente de cómo se debe elaborar esta declaración, parece ser que no es suficiente el nivel de divulgación para que los contribuyentes logren comprender el proceso por seguir para declarar electrónicamente los diferentes impuestos que se encuentran en este sitio.

Otro problema que se les presenta es la configuración del Internet Explorer en la máquina del contribuyente, que muchas veces no cumple con los requisitos mínimos estipulados, pues esta debe de tener una versión 5;50 y una intensidad de cifrado de 128 bits para poder acceder al sitio.

Otro inconveniente que se les presenta a los contribuyentes es la dificultad que tienen estos para ingresar con la palabra clave y el código único de usuario a la declaración electrónica propiamente, pues muchas veces lo realizan de manera incorrecta y en un tercer intento fallido les suspende el acceso, ya que es por beneficio del propio contribuyente que se implementó un certificado de seguridad, por lo que deben ser asistidos por el personal de la Administración para que se les active nuevamente su acceso.

El ingreso al sistema ha sido uno de los inconvenientes más significativos que presentan los usuarios por el poco conocimiento poseído en cuanto a esta innovación presentada recientemente por la Dirección General de Tributación, la cual no es de uso obligatorio para todos los contribuyentes.

Si continúan presentándose estos tipos de errores en el proceso de la recaudación de impuestos de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, provocados por la falta de existencia de una estrategia de divulgación adecuada acerca de las políticas y procedimientos que deben seguir para la correcta presentación de la declaración electrónica de impuestos, podría desencadenar un mayor grado de insatisfacción en los contribuyentes que están en la obligatoriedad de la presentación de la declaración electrónica, en el caso específico de los Grandes Contribuyentes (Dirección General de Tributación, 2002).

## 1.2. Delimitación del problema

### 1.2.1. Problema

¿Cómo mejorar el proceso de divulgación de las políticas y procedimientos para el uso de la declaración electrónica por parte de los ‘Grandes Contribuyentes’?

### 1.2.2. Subproblemas

**a)** ¿Cuáles ventajas y desventajas presenta la divulgación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica dirigida hacia los ‘Grandes Contribuyentes’?

**b)** ¿Cuáles y cómo son los procedimientos que se están desarrollando en la Subgerencia de Recaudación de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes para la divulgación de las políticas y procedimientos sobre la declaración electrónica?

**c)** ¿Cuáles son los inconvenientes que se han presentado con la implementación de medios de divulgación según las metas y objetivos propuestos por la Dirección General de Tributación?

**d)** ¿Cuál es el perfil que deben poseer los profesionales de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes que intervienen en el manejo de la divulgación de información, así como los recursos materiales necesarios para tal actividad?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Evaluar la divulgación que la Dirección General de Tributación, en conjunto con la Administración de Grandes Contribuyentes, ha desarrollado acerca de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica dirigidas hacia los Grandes Contribuyentes.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar las ventajas y desventajas que presenta la divulgación de las políticas y procedimientos acerca de la declaración electrónica dirigida hacia los grandes contribuyentes.
- b) Analizar los procedimientos que se están desarrollando en la Subgerencia de Recaudación de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes para la divulgación de las políticas y procedimientos acerca de la declaración electrónica, estipuladas por la Dirección General de Tributación, para el diseño e implantación de una estrategia de divulgación acorde con sus necesidades.
- c) Determinar los posibles inconvenientes que se han presentado con la implementación de medios de divulgación según las metas y objetivos propuestos por la Dirección General de Tributación.
- d) Identificar el perfil que debe poseer el profesional de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes que intervenga en el manejo de la divulgación de información, así como los recursos materiales necesarios para tal actividad.

### 1.3.3. Objetivo de la propuesta

Proponer una estrategia para la divulgación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica dirigida hacia los ‘Grandes Contribuyentes’.

### 1.4. Definición de variables

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
<p>Determinar las ventajas y desventajas que presenta la divulgación de las políticas y procedimientos sobre la declaración electrónica de los grandes contribuyentes</p>	<p><b>VENTAJAS Y DESVENTAJAS</b></p>	<p>Ventaja: factor o circunstancia positiva que implica una posición de superioridad. Desventaja: factor o circunstancia negativa que implica una posición de inferioridad. En este caso se refiere a la divulgación de las políticas y procedimientos sobre la declaración electrónica de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes.</p>	<p>Los indicadores a estudiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento, participación y comunicación de las políticas y procedimientos</li> <li>• Agilidad y evacuación de consultas</li> <li>• Medición de satisfacción del usuario</li> <li>• Conocimiento sobre las leyes, directrices, resoluciones, códigos y reglamentos en los que se rigen</li> </ul>
<p>Evaluar los procedimientos que se están desarrollando en la Subgerencia de Recaudación de la Administración Tributaria</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Es el método que se utiliza para llevar a cabo algunas actividades. En este caso, será la divulgación de las</p>	<p>Se estudia la variable procedimientos bajo los criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la claridad</li> <li>• Capacitación al</li> </ul>

<p>de Grandes Contribuyentes para la divulgación de las políticas y procedimientos acerca de la declaración electrónica, emitidas por la Dirección General de Tributación, para el diseño e implantación de una estrategia de divulgación acorde con sus necesidades</p>		<p>políticas y procedimientos acerca de la declaración electrónica para la recaudación de impuestos, emitidas por la Dirección General de Tributación.</p>	<p>contribuyente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad y Flexibilidad de los procedimientos</li> <li>• Medición de Resultados</li> </ul>
<p>Determinar los inconvenientes que se han presentado con la implantación de medios de divulgación según las metas y objetivos propuestos por la Dirección General de Tributación.</p>	<p><b>INCONVENIENTES</b></p>	<p>Inconveniente: Impedimento o obstáculo que existe para hacer una cosa. Son aquellos que se han presentado en la implementación de medios de divulgación para la ejecución de las mejoras establecidas para la elaboración de los planes según las metas y objetivos propuestos por la Dirección General de Tributación.</p>	<p>La variable Inconvenientes estudia los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias en medios de divulgación</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Divulgación Inadecuada</li> </ul>
<p>Identificar el perfil que debe poseer el profesional de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes que intervenga en el manejo de la divulgación de la</p>	<p><b>PERFIL</b></p>	<p>Aspecto peculiar o llamativo con que una cosa se presenta ante la vista o la mente. Miramientos en la conducta, o el trato social que reciben y</p>	<p>Los indicadores que estudian la variable son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de Recursos disponibles</li> <li>• Nivel de</li> </ul>

información, así como los recursos materiales necesarios para tal actividad.		deben poseer de acuerdo a un tema determinado, las personas encargadas de informar acerca de ello, así como los recursos necesarios para tal actividad	Conocimiento de los informantes sobre el tema <ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel atención personalizada</li></ul>
--	--	--	--

## 2. Metodología

### 2.1. Método de investigación

Para el desarrollo de un estudio, es importante tener definidos cuáles son los métodos de investigación por utilizar, para así lograr los resultados deseados, ya que un método de investigación es un proceso previamente definido para seguir un camino en el tratamiento de un problema.

Ezequiel Ander-Egg (1989) define el método de investigación como sigue: "Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que puede ser material o conceptual".

Para la realización del presente sondeo, se utilizó el método de investigación exploratoria, así como también el método de investigación descriptiva con el propósito de presentar una solución al problema planteado.

#### 2.1.1. Investigación exploratoria

Según Baptista, Fernández y Hernández (1991),

*los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.*

El método exploratorio se caracteriza por ser flexible en su metodología, además de ser más amplio y disperso que los otros métodos, ya que busca conocer tantas manifestaciones del tema estudiado como sea posible.

En este sondeo se utilizó este método, ya que se trató de familiarizar con este debido a que en Costa Rica el tema sobre divulgación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica es un proceso que se ha implementado recientemente en la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, por lo que ni los contribuyentes de esta jurisdicción tienen absoluto conocimiento sobre el tema, pues no existe un documento que contenga todas las políticas (directrices, resoluciones, leyes, códigos, etc.), así como los procedimientos que sirvan como una guía para su conocimiento.

### 2.1.2. Investigación descriptiva

El segundo método de investigación utilizado en el informe fue el descriptivo.

Con respecto a este método, J. W. Best (1982).comenta que,

*...se relaciona a condiciones o conexiones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se manifiestan, procesos en marcha, efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan. Conciernen a cómo lo que es o lo que existe, se relaciona con un hecho precedente que haya influido o afectado una condición o hechos presentes.*

La investigación descriptiva pretende recolectar y tabular los datos, pero además comparar y analizar los resultados.

En pocas palabras, el método descriptivo comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de datos ofreciendo así conclusiones y recomendaciones.

Para el método descriptivo se utilizan tres tipos de información, con respecto a esto Best (1982) comenta: “El primer tipo de información se basa en el conocimiento de las condiciones actuales(...). El segundo informe se refiere a lo

que necesitamos, puede resultar del estudio acerca de lo que creemos preciso (...). El tercer tipo de información, se refiere a como alcanzar”.

Con respecto a lo citado por Best, en el presente estudio se utilizaron los tres tipos de información, estando en el primer tipo los antecedentes y la justificación, en el segundo tipo se plantearon los objetivos del informe y en el tercer tipo se plantea la propuesta de solución al problema.

En concordancia con lo manifestado sobre el método descriptivo, en este estudio se recolectaron los datos considerados más importantes acerca de divulgación a los Grandes Contribuyentes de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica, que ha implementado la Dirección General de Tributación.

## 2.2. Origen de los datos

### 2.2.1. Sujetos

Se define como sujetos al conjunto de las unidades estadísticas a las que se extenderán las conclusiones.

Los sujetos son todas aquellas personas que por su posición pueden aportar información importante para el estudio. Para realizar el presente informe se requirió el aporte de los siguientes sujetos: total de contribuyentes pertenecientes a la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, la gerente de la Administración, la subgerente, así como el personal que trabaja en el área de Recaudación y Atención al Contribuyente de esta Administración Tributaria.

### 2.2.2. Fuentes de información

Las fuentes de información son todos aquellos materiales válidos y necesarios para realizar la investigación o las herramientas utilizadas para el desarrollo del tema.

Es importante seleccionar adecuadamente tanto la calidad como la cantidad de fuentes de información que se relacionen con nuestro problema de investigación.

Es importante tener presente la finalidad y objetivos de la investigación, para así estar seguro de la que verdaderamente se requiere. La finalidad de las fuentes de información es proporcionar información necesaria en el menor tiempo posible.

Existen tres tipos de fuentes de información:

- a) Fuentes primarias (directa): son las fuentes que proporcionan datos de primera mano y ofrecen la confianza del investigador que recolecta la información.
- b) Fuentes secundarias: son fuentes que publican datos recogidos originalmente por otros, estas fuentes son sujeto de desconfianza, ya que los datos pueden ser manipulados o alterados en la transcripción.
- c) Fuentes terciarias: se trata de documentos que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así como nombre de boletines, conferencias y simposios.

Las fuentes de información primarias más importantes que se utilizaron para la realización de este trabajo fueron: documentos elaborados por la Dirección

General de Tributación de Grandes Contribuyentes, leyes, directrices, políticas, procedimientos, resoluciones, información bibliográfica, ponencias, folletos secundarios.

Las fuentes secundarias utilizadas son los folletos y manuales propios de la Dirección de Grandes Contribuyentes y las fuentes terciarias están representadas por los artículos publicados tanto en La Gaceta como en el periódico La Nación.

### 2.3. Descripción de los instrumentos

Para la mayoría de los métodos de investigación, se debe emplear diferentes instrumentos de recolección.

Según Jaime Arellano G. (1990),

*Mientras el 'método' es una estrategia general y responde globalmente a la pregunta "cómo hacer la recolección", los "instrumentos" son ingredientes de este método (herramientas) y responder a la pregunta "con qué hacer". Sin embargo, un método puede perfectamente no recurrir a ningún instrumento o recurrir según las circunstancias a diferentes instrumentos.*

Para realizar la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

#### 2.3.1. Entrevista

La entrevista es una situación cara a cara entre el entrevistado y el entrevistador, en la cual la información se transmite de manera oral entre ambas partes.

De acuerdo con Marcelo Blanc (1979), la entrevista “es una situación de interrelación entre dos personas, en la cual obrando con objetivos preestablecidos, demanda al entrevistado que le proporcione información”.

El entrevistador debe tener claro cuáles son los objetivos de la entrevista para no caer así en errores o ambigüedades.

Según Ezequiel Ander-Egg (1989), “como técnica de recopilación va desde la interrogación estandarizada, hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o un bosquejo de cuestiones para orientar la conversación”.

En el presente trabajo se entrevistó a los sujetos clave del área de Recaudación y Atención al Contribuyente de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, para esto se utilizaron preguntas abiertas cuidadosamente seleccionadas y ordenadas, en las cuales el entrevistado se pudo expresar abiertamente y en un ambiente de confianza, abarcando así las variables en estudio.

### 2.3.2. Encuesta

Es un conjunto de preguntas articuladas por las cuales se pretende buscar la información.

Según Baptista Fernández y Hernández (1991), “el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario; consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables por medir”.

El cuestionario es una indagación que pretende buscar datos por medio de preguntas escritas.

En el presente documento se formularon veintiuna preguntas, aplicadas a **ochenta y uno** de los clasificados como grandes contribuyentes de la Administración en mención, abarcando así las cuatro variables de la investigación, para lo cual se utilizaron dos tipos de preguntas:

Preguntas cerradas o limitadas: son preguntas en las cuales las respuestas fueron fijadas con anterioridad por alternativas; en este tipo los sujetos no tienen posiciones intermedias.

Preguntas abiertas: son preguntas en las cuales el sujeto se puede expresar libremente, sin que se les pusiera alternativas que limitaran sus respuestas.

## 2.4. Validación de los instrumentos

Es darle certeza y confiabilidad a los instrumentos para que estos cumplan con los requerimientos necesarios y que, a través de un ordenamiento y una deducción clara y concisa, los sujetos de información puedan brindar los datos relevantes para determinar la situación existente.

Para validar el presente informe, cada instrumento fue revisado cuidadosamente por un especialista en la materia.

### 2.4.1. Confiabilidad

La Confiabilidad de los instrumentos utilizados es la seguridad que se tiene de que estos proporcionen medidas certeras.

Cada instrumento tiene un grado de confiabilidad según sus características y en la situación que se use. La confiabilidad es estrictamente un concepto estadístico.

Según Arellano (1990), “la ‘confiabilidad’ de un instrumento de medición se refiere a su capacidad de entregarnos medidas certeras, que se acerquen lo más a la ‘verdadera medida’ de una variable en cada sujeto; supone, por tanto, que el instrumento tiene ‘estabilidad’ como mesurador”.

No es posible saber cuál es la medida certera de confiabilidad; por lo tanto, se deberá relacionar con el grado de estabilidad del instrumento. Para esto hay que aplicar el mismo instrumento a los sujetos en ocasiones distintas.

El grado de confiabilidad que se necesita depende del grado de importancia de las disposiciones que se van a alcanzar.

#### 2.4.2. Validez

La validez es el grado en que el instrumento mide lo que se quiere medir. Para que un instrumento sea válido, en primer lugar debe ser confiable; la confiabilidad es una condición necesaria, pero no suficiente para la validez, ya que una prueba puede proporcionar datos confiables, pero inútiles para el estudio.

Para Arellano (1990):

*la ‘validez’ de un instrumento de medición se refiere a su capacidad para medir efectivamente ‘lo que queremos medir con él’. Para que un instrumento sea válido, tiene que ser confiable. En cambio podría ser confiable sin ser válido, peligro muy frecuente en instrumentos de medición psicológica.*

La validez es cuestión de grado, ya que esta se determina según su categoría (gran validez, media o poca).

La validez se refiere a los resultados de una prueba o de los instrumentos, pero no el instrumento como tal.

## 2.5. Muestra

De acuerdo con Baptista et al (1990): “La muestra, es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características a las que llamamos población”.

Existen dos tipos de muestra:

**2.5.1. Muestra probabilística:** todos los miembros de la población tienen la oportunidad de ser escogidos. Se obtiene definiendo características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria. Esta precisión depende del error de muestreo, llamado también error estándar.

**2.5.2. Muestras no probabilísticas,** dependen de las causas relacionadas con las características del investigador o de quien realiza la muestra.

El tipo de muestra que se aplicará en esta investigación será la probabilística, mediante una selección aleatoria.

No se trabajará con el total de la población, ya que es bastante extensa, por lo que se aplicará por medio de muestra, la cual se obtiene de la siguiente forma:

$$1,62 \left[ \frac{(0,5)(0,5)}{0,09} \right]^2 \quad n = 81$$

Donde:

1,62= 90%= nivel de confianza

(0,5)(0,5)= alcanza la máxima desviación de los datos

9/100= 0,09 = error estándar

El total de la población que conforma la Administración de Grandes Contribuyentes es de 512 empresas, al realizar el cálculo anterior, obtuvimos como resultado una muestra de 81 empresas, por lo tanto serán estas a las que se les aplicarán las encuestas para obtener los resultados requeridos. En lo referente a las entrevistas, se les aplicará a un grupo de cinco personas, cuatro gestores tributarios (área de gestión y recaudación), así como a la subgerente de esta área de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes

### 3. Análisis e interpretación de datos

#### 3.1. Cuestionario

**Cuadro 1**  
**Ventajas de la declaración electrónica de impuestos**

<b>CALIFICATIVO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SÍ	81	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre del 2003.

Declaración jurada es: “el aporte de información y determinación o liquidación de la obligación tributaria efectuada por los contribuyentes y responsables en los medios establecidos por la Administración Tributaria” (Dirección General de Tributación, 2002).

Impuesto: es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente (Estrada Ramírez, J. E.; 2002).

La declaración electrónica es la primera etapa de un amplio proyecto denominado ‘Sistema de Información de Tributación Electrónico’ (SITEL); en donde esta innovación tecnológica permitirá al contribuyente declarar sus impuestos y realizar su pago con tranquilidad, total seguridad y desde cualquier computadora que tenga acceso a Internet (<http://www.hacienda.go.cr>).

Al preguntarles a los contribuyentes si consideran una ventaja declarar impuestos electrónicamente, todos respondieron afirmativamente; es decir, 100% de los encuestados se sienten satisfechos con esta innovación que puso

en práctica la Dirección General de Tributación, no así con la divulgación de la información que la rige.

Realmente es notoria en la aplicación de esta pregunta que la tendencia de medición central es la moda, ya que la aceptación de la declaración electrónica es la respuesta que más veces se repite, ya sea para la presentación o el pago de los impuestos por declarar de parte de cada uno de los contribuyentes.

El no haber introducido la presentación y pago de las declaraciones por medios electrónicos hubiese significado quedarse al margen de los cambios que vienen dándose a escala mundial ante la apertura de mercados en la globalización, tanto desde el punto de vista de la informática como de las telecomunicaciones.

**Cuadro 2**  
**Desventajas de la divulgación de políticas y procedimientos**

<b>CALIFICATIVO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SÍ	60	74%
NO	21	26%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre del 2003.

Para efectos de este trabajo, entenderemos divulgación como la “acción y efecto de divulgar”. Divulgar: “publicar, extender, poner al alcance del público algo” (Real Academia Española, 2002).

Se definen como políticas: “al conjunto de ordenamientos y lineamientos enmarcados en los diferentes instrumentos jurídicos y administrativos, en el caso específico de la declaración electrónica” (Ministerio de Hacienda, 2003).

Los procedimientos son: “la descripción de los pasos y requisitos necesarios para llevar a cabo una función determinada, como las que rigen a la declaración

electrónica para la presentación y pago de los impuestos a través de la Internet” (Ministerio de Hacienda, 2003).

Del total de los encuestados, 74% indican que sí encuentran desventajas en la divulgación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica y 26% señalan que no encuentran desventajas en estas, tal y como lo muestra el cuadro dos.

La moda en esta pregunta son las desventajas en la divulgación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica. Los contribuyentes opinan como lo indica el cuadro número uno, están complacidos con la puesta en marcha de esta, mas la información al respecto no fue la necesaria.

Ante la existencia de políticas, como la obligatoriedad específica para los grandes contribuyentes y una serie de requisitos y pasos para poder acceder al sitio donde se debían presentar las declaraciones vía Internet, por desconocimiento les fueron aplicadas sanciones y multas por la falta de presentación de la declaración electrónica a tiempo.

La comunicación o divulgación es informar a un sector específico acerca de un producto o servicio, mostrarle su utilidad, convencerla de que compre el servicio o producto, así como informarla de todo lo que norma al producto, en este caso específico se refiere al conocimiento sobre las políticas y procedimientos de la declaración electrónica, que de acuerdo con el cuadro anterior se refleja claramente la falta de esta información por parte de los contribuyentes de las mencionadas anteriormente.

### Cuadro 3

#### Importancia del puesto que ocupa en la empresa

<b>CALIFICATIVO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
Gerente	16	20%
Represen. legal	3	4%
Administrador	7	8,5%
Jefe de área	7	8,5%
Contador	45	55%
Asesor financiero	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Al personal que se le aplicó la encuesta fue el encargado de la elaboración y presentación de la declaración electrónica, por lo que se analizó como un aspecto importante saber si estos contaban con el perfil adecuado, así como el puesto acorde con la necesidad.

Al personal que se le aplicó la encuesta fue el encargado de la elaboración y presentación de la declaración electrónica, por lo que se analizó como un aspecto importante saber si estos contaban con el perfil adecuado, así como el puesto acorde con la necesidad.

Al personal que se le aplicó la encuesta fue el encargado de la elaboración y presentación de la declaración electrónica, por lo que se analizó como un aspecto importante saber si estos contaban con el perfil adecuado, así como el puesto acorde con la necesidad.

Como resultado se obtuvo que 55% son contadores, son gerentes, 4% para los asesores financieros, así como para representantes legales y en lo que respecta a los administradores y jefes de área, 8,5% en cada caso, reflejando que el personal interno de cada una de las empresas que conforman la

Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes son personas que se encuentran capacitadas para realizar esta función.

Se obtuvo un resultado satisfactorio como lo reflejan los porcentajes anteriores, de manera que las consultas puedan ser evacuadas por el personal de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes e identificadas por el contribuyente o el empleado de la empresa, ya que poseen el perfil acorde con la necesidad.

De todas las personas que fueron encuestadas, se logra identificar que estos cuentan con el perfil y puesto adecuados según las necesidades con las que pueden contar los contribuyentes sobre el tema de declaración electrónica, por lo tanto no existen personas sin conocimiento en la materia que compete.

**Cuadro 4**  
**Conocimiento sobre las políticas y**  
**procedimientos de la declaración electrónica**

<b>CALIFICATIVO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SÍ	26	32%
NO	55	68%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre del 2003.

“El conocimiento puede definirse como la posesión intelectual de la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas” (Baldi C., R., 1991).

Tener el conocimiento necesario es importante, ya que de esta manera se logra comprender mejor lo que se nos está informando y así ponerlo en práctica con mayor facilidad y poder realizar mejor la aplicación.

En las opciones que se le expusieron a los encuestados, se les cuestionó si conocían los requisitos sobre el modo de aplicar la declaración electrónica, los

descuentos aplicables, si tenían claro qué es SITEL y sobre la obligatoriedad que cae sobre los grandes contribuyentes de presentar la declaración electrónicamente.

Dentro de las políticas que deben cumplir los contribuyentes tenemos los requisitos que deben presentar para poder acceder de manera gratuita al sitio Web, suministrando ante la Administración una serie de documentos para que les sea entregado el código de usuario y la palabra clave con los cuales se accede a la página; sitio donde se prepara la declaración y se presenta mediante una serie de pasos o procedimientos que deben seguir para lograr su objetivo; a su vez, este permite al contribuyente imprimir la declaración y revisar mediante un histórico para mayor seguridad.

Mediante Resolución 44-01, “conforme lo establece el Código de Normas y Procedimientos Tributarios en su artículo 122, la Administración Tributaria autoriza a su discreción, incentivos a los sujetos pasivos que presenten sus declaraciones–autoliquidaciones electrónicamente mediante el sitio de SITEL” (Dirección General de Tributación, 2001).

Según la Resolución 15-02, para los sujetos pasivos que hayan sido clasificados como grandes contribuyentes que se encuentren adscritos a la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, deberán presentar sus declaraciones–autoliquidaciones de forma obligatoria y exclusiva mediante declaración electrónica aquellos impuestos en los que se encuentren inscritos y estén disponibles en el sitio (Dirección General de Tributación, 2002).

Como se mencionó anteriormente el Sistema de Información de Tributación Electrónica (SITEL) es un proyecto que tiene como objetivo fundamental facilitar a los contribuyentes la presentación y pago de declaraciones de impuestos. Por otra parte y como lo menciona la Resolución 44-01, se incentiva a los contribuyentes a la presentación de esta vía Internet mediante la aplicación de

descuentos hasta de 5% a los que por la obligatoriedad se encuentran en la disposición de la presentación mediante este sistema.

Al preguntarle a los contribuyentes si tenían el conocimiento necesario acerca de las políticas y procedimientos mencionados anteriormente sobre la declaración electrónica, 32% respondió que sí lo tenía, mientras que 68% respondió que no lo tenía, siendo notoria la falta de divulgación de estas políticas y procedimientos que son necesarias para la presentación de la declaración electrónica; por lo tanto, la medida de tendencia central o moda que se aplica es el desconocimiento de estas, entre las más citadas de las conocidas están la obligatoriedad y los descuentos, las que realmente fueron casi obligatorias de conocer a través de las charlas que se les impartió a los contribuyentes antes de la primera presentación que estos debían hacer de la declaración electrónica.

**Cuadro 5**  
**Satisfacción con respecto a la implantación**  
**de la declaración electrónica**

<b>CALIFICATIVO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
MUCHO	65	80%
POCO	16	20%
NADA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre del 2003.

Kotler define satisfacción como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, P. y Armstrong, G.; 1996).

La satisfacción del usuario de la declaración electrónica en este caso en particular se refleja de forma positiva, ya que según los encuestados se les ha

disminuido el trabajo que debían de realizar a la hora de la debida presentación y pago de las declaraciones en los bancos, evitándose el hacer largas filas y el tener que salir de sus lugares de trabajo para realizar el trámite respectivo.

Al preguntar a los contribuyentes si se sienten satisfechos con la implementación de la declaración electrónica, 80% contesta afirmativamente, reflejando la aceptación a este innovador procedimiento. El restante 20% contesta que se encuentran poco satisfechos, lo que desde esta perspectiva sería quedarse al margen de los cambios que vienen dándose a escala mundial en las nuevas tecnologías de avanzada.

La medida de tendencia central en este caso prevalece la moda, pues la mayor parte de los encuestados responde afirmativamente siendo el dato más repetitivo.

A través del servicio personalizado que se le brinda al sujeto pasivo, se puede lograr un mayor grado de satisfacción mediante una comunicación más estrecha entre los contribuyentes y la Administración Tributaria, a través de la evacuación de dudas planteadas por medio de las consultas realizadas sobre el tema de la declaración electrónica: un cliente está satisfecho cuando sus necesidades reales son percibidas, cubiertas o superadas.

La satisfacción de los contribuyentes se debe a que se les disminuyó el trabajo al momento de la presentación de esta, pero no están satisfechos con la información que tienen acerca de la declaración electrónica, por lo que realmente resaltan la necesidad de implementar una estrategia de divulgación de una manera reconocible.

**Cuadro 6**  
**Evaluación de las características de la**  
**declaración electrónica**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>MUY MALO</b>
-----------------------	------------------	--------------	----------------	-------------	-----------------

Agilidad presentación declaración	17	51	11	1	1
Evacuación de consultas	17	31	27	4	2
Trato personalizado	29	32	17	1	2
Satisfacción del servicio brindado	33	25	19	2	2

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre del 2003.

De acuerdo con Baldi (1991):

*Evaluar es emitir un juicio sobre las acciones realizadas por una o varias personas, la evaluación contribuye con un mejor conocimiento de las cualidades y defectos de los individuos y a que se establezcan los métodos adecuados para premiar o sancionar. Por lo tanto, la evaluación permite que los administradores actúen con mayor justicia.*

“Agilidad: hacer ágil, dar rapidez y facilidad al desarrollo de un proceso o a la realización de una cosa” (Real Academia Española, 2002).

“Evacuación es responder las consultas que se presentan sobre algún tema determinado. Dar un conocimiento claro sobre el enfoque que se está tratando” (Real Academia Española, 2002).

El trato personalizado es una comunicación más directa y constante con el cliente, con el fin de evacuar todas las consultas que se presenten de los diferentes cambios que se dan. La satisfacción del usuario depende de varios factores, entre ellos tenemos los mencionados anteriormente, agilidad, evacuación, etc. Si se logran estos, existe mayor probabilidad de que el sujeto pasivo se encuentre satisfecho que insatisfecho.

De acuerdo con la tendencia de medición central, la que predomina es la moda, los ochenta y un encuestados evalúan la agilidad en la presentación de la declaración, la evacuación de consultas y el trato personalizado como buenos y la satisfacción por el servicio brindado como muy bueno.

Los resultados obtenidos según lo conversado con los contribuyentes del porqué les resulta la agilidad, evacuación y trato personalizado como muy bueno, al respecto responden que la serie de inconvenientes que se les han formulado en la presentación de la declaración electrónica los obstaculiza para opinar de esa forma, ya que en la agilidad, aun cuando han sido factores externos, algunas veces la pagina de Racsca tiene problemas para acceder al sitio, el código de usuario que les proporciona la Administración de Grandes Contribuyentes se les desactiva, esto por la falta de conocimiento del procedimiento por seguir para ingresar a la declaración electrónica. Y en lo que respecta a la evacuación de consultas, responden que la problemática que se presenta en la comunicación vía telefónica, según los mismo funcionarios de la Administración no es su culpa de ellos, sino de la poca disponibilidad de líneas para atender a todos los contribuyentes que llaman en el momento de alguna dificultad que se les presento, por ende el trato personalizado no se brinda en su totalidad, como lo pretende la Administración Tributaria.

**Cuadro 7**  
**Información sobre leyes, directrices y resoluciones (normas) que rigen la declaración electrónica**

<b>CALIFICATIVO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SÍ	11	14%
NO	70	86%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

La Real Academia Española (2002) define información como: “la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que poseen sobre una materia determinada. Conocimientos así comunicados o adquiridos”.

“Ley Administrativa, la relativa a la organización general del Poder Ejecutivo, al funcionamiento de sus órganos y a los servicios públicos” (Caballenas de Torres, Guillermo; 1997).

“Directriz externa, toda orden o instrucción de carácter general hacia lo externo de la Administración Tributaria, emanada de la dirección General o por la división competente y de observancia obligatoria para los contribuyentes y responsables” (Dirección General de Tributación, 2002).

“Resolución General Externa, norma de carácter general, de observancia obligatoria para los contribuyentes y responsables, dictada por la Dirección General de tributación para efectos interpretativos o integrados de la normativa, tendientes a la correcta aplicación de las leyes tributarias” (Dirección General de Tributación, 2002).

“El Artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios faculta a la Dirección General de Tributación para dictar normas generales tendientes a lograr la correcta aplicación de las normas, los límites que fijen las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes, entiéndase como parte de estas normas las leyes, resoluciones y directrices, etc.” (Estrada R., J. E., 2001).

Las normas a las que se refiere el artículo anterior pueden ser modificadas o derogadas por el superior jerárquico, por medio de resoluciones razonables.

El artículo 109 menciona que la Administración Tributaria podrá establecer directrices respecto de la forma en que deberá consignarse la información tributaria.

Al preguntarles a los contribuyentes si la empresa donde laboran tiene la información necesaria sobre las leyes, directrices y resoluciones que rigen la declaración electrónica, 14% respondió afirmativamente, mientras que 86%

respondió que no tiene el conocimiento necesario acerca de estas, reflejando así el desconocimiento general sobre el marco legal que norma la declaración electrónica.

**Cuadro 8**  
**Procedimientos de divulgación desarrollados por la**  
**Subgerencia de Recaudación y Atención al**  
**Contribuyente acerca de la declaración electrónica**

CARACTERÍSTICA	RESPUESTA
CAPACITACIÓN	6
VISITA A EMPRESA	27
DESPLEGABLES	1
INFORMACIÓN DISPONIBLE EN INTERNET	12
CHARLAS	68
OTROS	1

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

Como capacitación entendemos “al conjunto de acciones que tienen por objeto preparar a una persona para que logre un mejor desempeño en su trabajo. La capacitación generalmente se refiere a la adquisición de conocimientos o al desarrollo de habilidades” (Zepeda H., F., 1999).

La Subgerencia de Recaudación y Atención al Contribuyente implementó varios procedimientos de divulgación referentes a la declaración electrónica, tales como: eventuales visitas a las empresas, siendo este un medio de atención personalizado que se practica con los contribuyentes en su domicilio fiscal para dar un trato diferenciado en cuanto a los temas que competen. Se imparten ocasionalmente, por parte de esta Subgerencia, pequeñas charlas al contribuyente acerca de algunas modificaciones a la normativa vigente o en su

caso de las nuevas directrices, resoluciones y acerca de algunos cambios tecnológicos que se implementan, no abarcando la totalidad de los temas de importancia para los contribuyentes.

Los desplegados son un medio publicitario, impresos en papel con información concisa sobre temas específicos que se utilizan para transmitirla masivamente y de fácil comprensión; a su vez, es un medio de comunicar o divulgar información. Este tipo de publicidad se ha utilizado con mayor frecuencia por parte de la Dirección General de Tributación, en los cuales se transmite información de relevancia para los contribuyentes.

Del cuadro anterior se determina que el procedimiento más conocido por parte de los contribuyentes son las charlas impartidas, que es la medida de tendencia central o moda. Es importante mencionar que en la actualidad no se cuenta con mejores procedimientos debido a las limitaciones de recursos humanos y materiales, por lo que es de trascendental importancia diseñar e implementar un plan de divulgación o comunicación donde se maximice el uso de los recursos disponibles de una manera eficiente y eficaz que agilice los resultados, tanto los perseguidos por la Dirección de Tributación como los del sujeto pasivo.

Podemos deducir que la Administración Tributaria no utilizó el método más efectivo para la divulgación de la declaración electrónica, pues la disconformidad de los contribuyentes acerca de este tema es bastante representativa, tal y como lo podemos observar en la pregunta número siete, donde el ochenta y seis por ciento opina que no tienen la información necesaria para realizar la declaración a través de la Internet.

**Cuadro 9**  
**Claridad de los procedimientos de divulgación**  
**desarrollados por la Subgerencia de**  
**Recaudación y Atención al Contribuyente**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
MUCHA CLARIDAD	18	22%
POCA CLARIDAD	62	77%
NADA DE CLARIDAD	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

“Claridad, distinción con que por medio de los sentidos, y más especialmente de la vista y del oído, percibimos las sensaciones y por medio de la inteligencia, las ideas” (Real Academia Española; 2002).

Una de las características principales de la declaración electrónica es ser de fácil entendimiento para los usuarios; por ello, la claridad es una de las normas establecidas para el mejor entendimiento de estos, lo que permite la consecución de los resultados esperados.

De los contribuyentes encuestados, 77% manifiesta que la claridad de los procedimientos es poca, en un en contra posición con 22% que los considera muy claros y 1% los percibe como nada claros; así, esta respuesta se convierte en un indicador bastante significativo de la necesidad de realizar mejoras para que los procedimientos, así como la normativa existente, sean más claros y, por lo tanto, comprensibles para lograr obtener mejores resultados que se traduzcan en un aumento en la recaudación de los impuestos que se encuentran disponibles en el sitio, que es el fin perseguido por la Dirección General de Tributación.

La medida de tendencia central o moda predominante es la poca claridad de los procedimientos de divulgación, ya que es la respuesta más repetitiva en lo referente a la poca claridad de los procedimientos refiriéndose a estos no fueron suficientes para su aplicación obligatoria, por lo que los contribuyentes se sienten poco identificados al momento de ingresar a la página Web por primera

vez para llenar la declaración, encontrándose con una serie de dificultades por falta de conocimiento de la correcta aplicación.

**Cuadro 10**  
**Efectividad de los procedimientos de divulgación desarrollados por Subgerencia de Recaudación y Atención al Contribuyente**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
MUCHA	16	20%
POCA	61	75%
NADA	4	5%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2004

Para Jerry M. Rosenberg (1991), la efectividad es “el proceso de dirección, organización óptima entre cinco elementos: producción, eficiencia, satisfacción, adaptación y desarrollo.”

La efectividad de los procedimientos utilizados por parte de los usuarios se puede medir a través de varios factores, como por ejemplo, el tiempo de capacitación recibida, los recursos disponibles, la duración del alcance de los resultados, entre otros.

Los encuestados manifiestan que la efectividad de los procedimientos que implantó la Administración Tributaria, en coordinación con la Dirección General de Tributación para el logro de sus objetivos, es poca (75%), mientras 20% la

clasifica como muy efectivos y 5% considera que no son nada efectivos, lo que representa la necesidad de mejorar los procedimientos existentes y aumentar con ello la efectividad.

En este caso como en el anterior, la medida de tendencia central que más influencia tiene es la moda, ya que la poca efectividad de los procedimientos para el logro de sus objetivos es la opción que se repitió con mayor frecuencia, en particular para la efectividad de la divulgación de las políticas y procedimientos sobre declaración electrónica.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, esta opinión –que comparten la mayoría de los contribuyentes– se debe a que no se encuentran satisfechos con las mini-charlas que se les expusieron sobre el tema acerca de la declaración electrónica. Como lo observamos en el cuadro número ocho, este fue el medio por el cuál se desarrollo en gran parte la divulgación de la información a los contribuyentes, a pesar de ser esta una innovación y necesitar más profundidad en el tema.

Era –y sigue siendo– necesario comunicar o divulgar con mayor fuerza la información, de manera que se diera a conocer por diferentes medios de publicidad, para así lograr que los sujetos pasivos se mostraran más informados al respecto; asimismo, entregarles una guía de cómo ingresar al sitio por primera vez para que así, después de recibidas estas minicharlas, contaran con algún documento inmediato que los ubicara de una forma más directa a la hora de ingresar a la declaración electrónica.

Por lo que una vez más se resalta la importancia de proponer una estrategia de divulgación acerca de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica, como un instrumento de consulta para los contribuyentes que se encuentran en la obligatoriedad de la presentación por medio de SITEL.

**Cuadro 11**  
**Flexibilidad de los procedimientos de divulgación desarrollados por Subgerencia de Recaudación y Atención al Contribuyente**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
MUY FLEXIBLES	12	15%
POCO FLEXIBLES	63	78%
INFLEXIBLES	6	7%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

“Flexibilidad, cualidad de flexible. Disposición del ánimo a ceder fácilmente a un dictamen” (Real Academia Española; 2002).

Como resultado de las respuestas obtenidas de los contribuyentes, se pudo determinar que 78% considera los procedimientos poco flexibles, 15% los considera muy flexibles, mientras que 7% respondió que son inflexibles. Es claro que los sujetos pasivos consideran estos procedimientos poco flexibles por el resultado que se obtuvo.

Los contribuyentes expresan que se debió dar un poco más de flexibilidad en las políticas y los procedimientos, tanto en lo correspondiente a los requisitos que se les solicitaron para presentar la declaración como la para obligatoriedad que poseen estos.

La medida de tendencia central que predomina en esta pregunta es la moda, ya que la respuesta más repetida es *que los procedimientos son poco flexibles*.

**Cuadro 12**  
**Efectividad del Sistema de Información de**  
**Tributación Electrónica (SITEL)**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
MUCHO	68	84%
POCO	11	14%
NADA	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

Efectividad se define como la “capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, realidad, validez” (Real Academia Española; 2002).

Calificando la efectividad del Sistema de Información de Tributación Electrónica (SITEL), según lo que respondieron los contribuyentes en la encuesta que les fue aplicada, 84% respondió que lo encuentra efectivo, mientras que 14% lo encuentra poco efectivo y 2% respondió que nada efectivo.

De lo anterior, se podría deducir que los contribuyentes, tal y como se refleja en los cuadros número uno y cinco, consideran una ventaja utilizar este sistema mediante el cual logran declarar electrónicamente los impuestos a los que están afectos, así como también se encuentran satisfechos al minimizarse el trámite tan engorroso que debían de realizar en los bancos para su debida presentación. Por lo anterior y porque se reduce el margen de error a la hora de presentación de estas, lo consideran también efectivo.

Sin embargo, no están lo suficientemente informados sobre lo que corresponde a la normativa que rige la declaración electrónica y sobre el procedimiento correcto para su aplicación, como lo observamos en el cuadro cuatro, donde 68% respondió no tener el suficiente conocimiento del procedimiento.

El sistema resulta efectivo, ágil y satisfactorio para los usuarios, ya que les ayudará a cumplir de una forma más eficiente con su obligación de declarar y pagar los impuestos, así como de realizar los pagos que deba hacer sobre las deudas correspondientes, este sistema le permitirá al contribuyente hacer sus declaraciones de una manera más sencilla y segura.

La medida de tendencia central es la moda, ya que la respuesta más elegida es que *el Sistema de Información de Tributación Electrónico (SITEL) es efectivo*.

Con importancia no menor, cabe resaltar que 14% respondió que SITEL es poco efectivo, así como 2% dijo que nada efectivo, este resultado de inconformidad se debe, según lo comentado por estos contribuyentes, a que no les gusta el cambio; son personas que tienen temor de reemplazar el documento físico por una herramienta tecnológica. Ciertamente, algunas veces también se presentan problemas de conexión con la página de Internet. Resumiendo, básicamente estos son los aspectos que reflejan el total de 16% como poco efectivo este sistema.

Pudiendo concluir que no es el sistema en sí el poco o nada efectivo, sino cuestión de actitud en algunos casos y en otros por factores externos que se salen de las manos de la Administración Tributaria.

**Cuadro 13**  
**Resultados de los medios de divulgación de**  
**la Declaración Electrónica**

CARACTERÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SÍ	18	22%
NO	63	78%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

De acuerdo con Rosenberg (2001) los medios son “cualquier sistema para transmitir un mensaje a través de una red de comunicación. Incluye periódicos, radio, televisión, revistas, carteleras y correo directo”.

Entre los sujetos pasivos, 78% manifiesta –mediante la encuesta aplicada– que no han logrado con los medios de divulgación los resultados en el tiempo estimado, mientras que 22% responde que sí los han logrado.

Esta discrepancia que se presenta en el resultado de las respuestas de los contribuyentes se debe a la falta de conocimientos necesarios para poder agilizar el trámite de presentación de la declaración electrónica, provocado en muchas ocasiones por lo complicado que se les hace el manejo de la Internet y por falta de información del procedimiento por seguir, principalmente a aquellas empresas que ingresan como nuevos Grandes Contribuyentes y no tienen una guía o un documento que les indique la correcta aplicación de esta.

La medida de tendencia central que resalta es la moda, ya que la respuesta más repetida fue que *la divulgación utilizada no ha logrado los resultados en el tiempo estimado*.

**Cuadro 14**  
**Empleo de otros medios de divulgación de**  
**la Declaración Electrónica**

CARACTERÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	68	84%
NO	13	16%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

Como resultado de las encuestas aplicadas a los contribuyentes acerca de su opinión con respecto a los métodos de divulgación que aplicó la Dirección General de Tributación, se logró determinar que 84% opina que debieron utilizarse otros medios para la divulgación y solo 16% opina que no debieron utilizar otros medios. Siendo bastante notoria la inconformidad por parte de los sujetos pasivos acerca de los medios que se utilizaron para la divulgación de esta información, la cuál debían conocer más ampliamente.

Al igual que en la interpretación del cuadro anterior, se obtuvo como resultado que la medida de tendencia central es la moda, siendo la respuesta elegida mayor número de veces '*que se debió emplear otros métodos de divulgación en lo referente a la declaración electrónica*'.

Los contribuyentes reiterativamente han manifestado estar complacidos con la implantación de la declaración electrónica como tal; no obstante, se muestran inconformes con los métodos de divulgar la información a quienes están obligados a presentar las declaraciones a través de SITEL, en este caso específico, a los adscritos a la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes que se encuentran en la obligatoriedad, ya que la falta de una información precisa acerca de esta ha provocado que incurran en la falta de presentación en algunas ocasiones por este medio, ocasionándoles sanciones por no cumplir con un requerimiento que la Administración Tributaria, mediante resolución, determina como obligatoria.

**Cuadro 15**  
**Carencia de información sobre la**  
**Declaración Electrónica**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	68	84%
NO	13	16%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

Carencia se define como “la falta de información o privación de alguna cosa” (Real Academia Española; 2002).

Como resultado de las encuestas aplicadas, se obtuvo que 84% opina que sí falta información sobre la declaración electrónica, mientras solo 16% opina que no falta información sobre esta.

En esta ocasión y aunada a la interpretación del cuadro anterior, se logra determinar realmente la falta de información por parte de los contribuyentes sobre el tema en discusión: la declaración electrónica. Específicamente, a la escasez de conocimientos de las políticas y procedimientos que deben tener sobre este tema en particular.

La medida de tendencia central predominante es la moda, ya que la respuesta más repetida fue *la falta de información acerca de la declaración electrónica*.

**Cuadro 16**  
**Medio de conocimiento de SITEL**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>RESPUESTA</b>
PERIÓDICOS	16
RADIO	0

TELEVISIÓN	0
CHARLAS	62
VISITA A EMPRESA	23
OTROS	21

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

Como resultado de las encuestas aplicadas, se obtuvo que los contribuyentes se enteraron de la existencia de SITEL de la siguiente manera: 16 de los encuestados por medio de periódicos de circulación nacional, 62 por las minicharlas impartidas por la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, 23 de ellos por las visitas realizadas a la empresa y finalmente 21 por otros medios.

Realmente, se puede determinar que los contribuyentes se enteraron de la existencia de SITEL por diferentes medios, pero la fuente de información de mayor relevancia fue a través de las minicharlas que se les dictó, principalmente para que tuvieran conocimiento acerca de la obligatoriedad que embargaba a los contribuyentes adscritos a la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, así como también que el pago no era obligatorio.

Entre los 21 contribuyentes que se enteraron por *otros medios*, algunos de ellos lo hicieron por medio de compañeros de trabajo o por algún comentario escuchado fuera de las empresas donde laboran.

La medida de tendencia central que predomina en esta respuesta es la moda, ya que la respuesta más utilizada se refiere a las mini-charlas.

### **Cuadro 17**

#### **Satisfacción presentada por la divulgación de las Políticas y Procedimientos de la Declaración Electrónica**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	21	26%
NO	60	74%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

Se muestra cómo 26% de los contribuyentes manifestaron que la divulgación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica sí resultaron satisfactorios. Mientras que 74% manifestó que estos no son los adecuados.

Se logra identificar claramente que la divulgación de las políticas y procedimientos no fue la que se requería por tratarse de una innovación, en la cual la ausencia de conocimiento amplio acerca de estas provocó insatisfacción en los contribuyentes.

Como podemos observar –y a su vez afirmar–, la insatisfacción se presentó en la mayoría de los contribuyentes, reforzando una vez más la gran necesidad de implementar una estrategia que les ayude en el cumplimiento de su obligación en la presentación de la declaración electrónica.

### **Cuadro 18**

#### **Estrategias de divulgación sugeridas para la información sobre la Declaración Electrónica**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SI	41	51%
NO	40	49%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

En este trabajo se plantea una estrategia de divulgación para lograr que los implicados tengan pleno conocimiento de los pasos que debe seguir para lograr exitosamente la presentación de la declaración electrónica. Para Thompson, A. et al (2004), “la estrategia de una empresa consiste en los esfuerzos competitivos y los enfoques de negocio que los administradores utilizan para satisfacer a los clientes, competir exitosamente y alcanzar los objetivos de la organización”.

Como se nota en el cuadro anterior, 51% de los contribuyentes aportaron una estrategia de divulgación para ser desarrollada por la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes y 49% de ellos no sugirieron ninguna, ya que según su criterio debe ser desarrollada por las partes competentes, aquellos que tienen mayor conocimiento acerca de estas.

De las estrategias que mencionaron los contribuyentes tenemos el uso del correo electrónico con mayor frecuencia para enviar la información sobre todos los cambios que se presentan en la normativa de la declaración electrónica, además indican que deben impartirse charlas, pero en tiempo razonable, no durante los fines de mes –como se impartieron las minicharlas de la declaración electrónica– y que sean impartidas varias en el transcurso del año, para que aquellas personas que ingresan a la empresa tengan los conocimientos necesarios sobre los procedimientos.

También mencionan que se debería crear un manual sencillo y práctico a disposición de los contribuyentes; que se ponga a disposición una línea 800 para evacuar, en forma rápida, las consultas que se les presentan; asimismo, que los cambios realizados en la página Web sean informados a través de algún periódico de circulación nacional.

La medida de tendencia central de este cuadro es la moda, ya que la respuesta más repetida es que *sí sugirieron alguna estrategia de divulgación para ser desarrollada e implementada por la Administración Tributaria de Grandes*

*Contribuyentes*, para el beneficio de todos los contribuyentes que deban presentar la declaración por este medio tecnológico.

**Cuadro 19**  
**Perfil académico que requiere el personal de la**  
**Administración de Grandes Contribuyentes**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
MUY BUENA	21	26%
BUENA	54	67%
REGULAR	6	7%
MUY MALA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

Perfil se define como el “conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo” (Real Academia Española; 2002). Pero además, Rosenberg (2001) nos acerca aún más a este concepto, definiéndolo como “datos acerca de clientes potenciales o un análisis de las características individuales de las personas (sexo, edad, formación académica, entre otras)”.

26% de los contribuyentes manifestó que el nivel de capacitación del personal de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes es muy bueno, 67% respondió que es bueno y solo 7% respondió que es regular.

Demostrando el cuadro anterior que el nivel de capacitación del personal de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes es bueno pero no excelente, siendo esta dentro de la medida aceptable para dar una atención óptima al contribuyente.

Hoy en día se está desarrollando el Programa Integral de Nivelación Académica dirigido hacia los funcionarios de la Administración Tributaria Costarricense, donde el perfil meta son diferentes funcionarios y de diferentes ramas del conocimiento que se dediquen a funciones relacionadas con gestión, fiscalización y recaudación de los tributos, el cual tiene como prioridad

proporcionar una base de conocimientos en materia tributaria. Esto con el fin de lograr que los funcionarios de la Administración puedan realizar las diversas funciones con solidez teórica y creativa, donde se logra ver claramente que no solo se le implementan cambios a los contribuyentes, sino también a los funcionarios que les brindan el servicio en aras de una mayor satisfacción por parte de los contribuyentes cuando reciben el servicio.

La medida de tendencia central que predomina es la moda, ya que la respuesta de mayor utilización es que *la capacitación con la que cuenta el personal de Grandes Contribuyentes es buena*, queriendo demostrarnos que realmente no es muy buena, pues existen algunas deficiencias en cuenta a la información que estos reciben, por lo que aun cuando es aceptable el índice de capacitación, no es lo que se pretende para transmitir mejor y con mayor claridad a los contribuyentes la información requerida por estos, en este caso específico, sobre la normativa de la declaración electrónica.

**Cuadro 20**  
**Incremento de capacitación del personal en**  
**cuanto a la Declaración Electrónica**

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
SÍ	70	86%
NO	11	14%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

Como se nota, 70% de los contribuyentes afirmó que sí debe capacitar mejor al personal de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes en lo referente a la declaración electrónica y un 11% respondió que no necesitan capacitación alguna en este tema.

Los contribuyentes opinan que el personal de la Administración Tributaria de grandes Contribuyentes debe de ser más capaz, en este caso particularmente en materia de declaración electrónica, pues es importante que la persona transmisora de la información se encuentre bien preparada y actualizada con respecto a todo lo que atañe a la declaración electrónica. Como se mencionó en la pregunta anterior, el personal se está capacitando en diferentes temas, para lograr así mejorar el servicio que le brinda a los contribuyentes y, en este caso específico, acerca de las políticas y procedimientos propios de la declaración electrónica.

La medida de tendencia central o moda es que *falta capacitación por parte del personal de Grandes Contribuyentes en lo referente a la declaración electrónica*; reforzando así lo que se muestra en el cuadro anterior: que la capacitación con la que cuenta el personal de Grandes Contribuyentes es buena, pero no lo suficiente para un tema tan innovador como la declaración electrónica.

### Cuadro 21

#### Satisfacción por el servicio brindado

CARACTERÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	66	81%
NO	15	19%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, noviembre 2003.

En este cuadro se evidencia que 81% de los contribuyentes se encuentra satisfecho con el servicio brindado por el personal, mientras que 19% no está satisfecho.

Los contribuyentes se encuentran satisfechos con el servicio recibido por parte del personal de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, ya que este es más rápido y personalizado que a los contribuyentes no pertenecientes

a esta Administración. Por otro lado, su insatisfacción no es con los funcionarios ni por su falta de conocimiento, sino por los planes de divulgación desarrollados por la Dirección General de Tributación adoptados por la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, los que no les han permitido conocer a fondo las políticas y procedimientos que norman la declaración electrónica, reforzándose así la importancia que se le da a la propuesta de este trabajo de investigación en proponer una estrategia de divulgación sobre estas políticas y procedimientos que se mencionan anteriormente.

La medida de tendencia central que predomina es la moda al igual que en la respuesta anterior.

### **3.2. Entrevista**

Al preguntar a los funcionarios acerca de las ventajas que presenta la implementación de la declaración electrónica en comparación con el método anterior de declarar mediante documento físico, la subgerente de recaudación, dos gestores titulares y dos sujetos del grupo de apoyo a los cuales les fue aplicada la entrevista, manifestaron que: al principio, como todo cambió, se presentan errores debido principalmente a la falta de información de la normativa que la rige, pero también opinan que esta modalidad mejora la calidad de información que alimenta la base de datos de la Dirección General de Tributación, evitando un margen de error que se presentaba con el sistema anterior; además, acelera el proceso de recepción y disponibilidad de la información, ya que baja mucho más rápido la declaración al sistema.

Otra ventaja, desde el punto de vista de la subgerente del Área de Recaudación, es que al implementarse la declaración electrónica y el pago mediante vías electrónicas, los contribuyentes invertirían menos tiempo y menor cantidad de recursos humanos y económicos en cumplir con sus obligaciones

de pago. Sin duda alguna, esto permite a la Administración Pública contar de una forma expedita y ágil con el recurso económico.

Un gestor titular menciona como una ventaja para los contribuyentes, así como para los recursos económicos de la Hacienda Pública, los descuentos, que mediante una reforma al artículo 122 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, por la Ley 8114, Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria, les fue permitido otorgar a los contribuyentes el uso de medios electrónicos para la presentación de sus liquidaciones tributarias, cuyo porcentaje máximo no podrá exceder cinco por ciento (5%). Esta es una forma de estimular a los contribuyentes para que utilicen esta innovación; a su vez, el ahorro que implica para el Gobierno no tener que pagar a los bancos las altas comisiones que estos cobran por la recepción y captura de los datos.

Al preguntarle a los sujetos que si consideran que el cumplimiento voluntario ha mejorado desde el momento de la implementación de la declaración electrónica, responde la subgerente que esta facilita y agiliza la forma de declarar y pagar los impuestos; en consecuencia, esto coadyuva a que los contribuyentes cumplan voluntariamente con esa obligación.

Al preguntarle al grupo de apoyo y gestores si consideran que la innovación de la declaración electrónica conlleva un recargo en sus funciones laborales, respondieron que lo fue al principio, como toda implementación de algo nuevo se presentan algunas dificultades, pero luego viene a funcionar como una herramienta confiable y oportuna sin margen de errores.

Por otro lado, tanto los dos gestores titulares como los dos miembros del grupo de apoyo consideran que sí se ha logrado mejorar el cumplimiento voluntario desde el momento de la puesta en vigencia la declaración electrónica.

Al preguntarle a los sujetos sobre qué desventajas encontraban en el proceso de divulgación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica

efectuadas por la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, respondieron que los contribuyentes no conocen bien los procedimientos por seguir para la presentación de la declaración y el cómo entrar al sitio Web, así como tampoco conocen la normativa que rige la declaración, por lo que les dificulta a los contribuyentes el fácil uso de esta herramienta, que tiene como principal objetivo minimizar los tramites a los contribuyentes.

Otra de las desventajas que mencionan los gestores es que no se le da la capacitación a los nuevos contribuyentes que van ingresando a la Administración de Grandes Contribuyentes, por lo cual no saben ni por dónde empezar con la presentación de la declaración y están llamando frecuentemente a la Administración para preguntar todo el procedimiento por teléfono hasta que logren presentarla, por lo que es muy difícil para el personal, así como para el contribuyente, estar atendiendo estas consultas vía teléfono sin que se les capacite con antelación.

Mencionan que otra de las desventajas presentes al inicio de la implementación de la declaración electrónica es que no tenían el suficiente conocimiento sobre los eventuales problemas informáticos que se podrían presentar con la declaración electrónica, provocando que cuando el contribuyente llamaba haciendo mención del algún problema de tipo informático no se le podía evacuar la consulta en la Administración de Grandes Contribuyentes por la falta de conocimiento en ese campo y había que referirlos al personal especializado, no brindando un servicio personalizado a los clientes de esta Administración.

Al preguntarle a la subgerente qué porcentaje de los contribuyentes de la Administración de Grandes Contribuyentes tienen conocimiento acerca de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica, responde que no mucho debe de ser el conocimiento por parte de los contribuyentes, ya que solamente se les impartió una charla sobre el tema y en el momento se evacuaron dudas, pero que difícilmente se les resolverían muchas, ya que no conocían mucho de la normativa y aún no habían ingresado al sitio Web.

Según la subgerente, al preguntarle cuales son los procesos desarrollados por esa dependencia en coordinación con la Dirección General de Tributación para la divulgación de las políticas y procedimientos de la D.E. (Declaración Electrónica), responde que lo único que se desarrolló y aplicó fueron unas pequeñas charlas para darles a conocer, a grandes rasgos, de lo que se trataba el nuevo sistema; por otro lado, unas pocas visitas a empresas cuando estos mostraban preocupación por la implementación de la declaración electrónica para tratar de evacuar algunas de las dudas que se les iban presentando, también se atendían llamadas telefónicas que realizaban los contribuyentes por las dudas que surgían.

Los gestores y grupo de apoyo, quienes fueron los encargados de la presentación de las pequeñas charlas así como de la evacuación de dudas en la Administración, responden que el único proceso desarrollado en coordinación con la Dirección fueron las charlas, por lo que los contribuyentes no contaban con el conocimiento necesario para la aplicación del nuevo sistema. Por otro lado, se visitaron algunas empresas.

Según el personal entrevistado, con excepción de la subgerente a quien no le fue aplicada esta pregunta, opinan que las charlas no tienen la claridad necesaria, pues estas fueron un poco escuetas para ser una innovación en la cual los contribuyentes no tenían el mínimo de conocimiento acerca del tema y la comprensibilidad se tornaba un poco difícil, ya que en su mayoría las políticas son: leyes, directrices, resoluciones, etc. y no son fáciles de interpretar sin el suficiente conocimiento tributario, también resaltan la importancia que tiene el conocimiento previo que deben de tener los contribuyentes acerca del tema, debido a que es un tema muy nuevo en el cual no se ha explorado mucho.

La subgerente y un gestor argumentan que con respecto al cumplimiento de las metas y objetivos mediante la implementación de la declaración electrónica se ha logrado en un noventa y cinco por ciento aproximadamente, pero no así en

el pago de esta mediante el sistema de pago electrónico, ya que la obligatoriedad se presenta solo para la presentación, no así para el pago.

Al preguntarle a los funcionarios del grupo de apoyo sobre el tema anterior opina que se ha cumplido con los objetivos y las metas de la declaración electrónica en su gran mayoría, ya que es una herramienta segura y de fácil acceso, esto aunado a que el contribuyente se logro informar un poco más de la normativa que enverga a la declaración electrónica.

Al preguntar a la subgerente si considera que los requisitos solicitados por la Dirección General de Tributación a los contribuyentes para suministrarles el código de acceso y la palabra clave para ingresar gratuitamente a la pagina de SITEL para la presentación de la liquidación de los impuestos por medio electrónico son suficientes para la confidencialidad de esta, opina que sí, porque la clave solo se le entrega al representante legal o a una persona debidamente autorizada por este para tal fin. El sistema tiene opción para modificar esta clave, la cual debe ser actualizada cada tres meses con el fin de dar mayor seguridad a los contribuyentes en su uso así como confiabilidad.

En caso de olvido de la palabra clave para ingresar al sistema, el contribuyente debe presentar a la Administración de Grandes Contribuyentes los requisitos que por primera vez entregó para el ingreso al sitio Web de Sitel, por lo que resulta muy beneficioso para tales efectos.

Al preguntar a los funcionarios sobre las debilidades o factores críticos que identificaron en la divulgación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica, manifestaron que las empresas que ingresan por primera vez no cuentan con la capacitación adecuada para tales efectos; asimismo, manifiestan que otra debilidad es que realmente no se dio una extensiva divulgación sobre el tema, únicamente cuando se implementó la obligatoriedad de la presentación de la declaración electrónica y no más allá, así también se identifica como debilidad la falta de comunicación interna con

respecto a los cambios que se presenta en la declaración electrónica. Estos, por supuesto, para el mantenimiento y mejoramiento que se le da, pero no se informa a la Administración con el debido tiempo.

La subgerente opina que los contribuyentes están satisfechos con la agilidad de la presentación de las declaraciones a través de Internet, además de que se encuentran a la vanguardia de los avances tecnológicos, mas no así se encuentran satisfechos con el conocimiento que tienen acerca de este avance tecnológico, implementado por la Dirección General de Tributación para los contribuyentes que representan el mayor porcentaje de ingreso a la Hacienda Pública.

Los funcionarios al respecto opinan que no están satisfechos con el conocimiento que tienen de la declaración electrónica, ya que en la práctica se presentan muchas dudas que nunca se presentan internamente. Otro de los sujetos menciona que no hay satisfacción por parte de los contribuyentes, porque en algunas ocasiones, dado los cambios en el sitio o en la legislación, no se les informa a los contribuyentes oportunamente.

Al preguntar a los sujetos si la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes cuenta con los recursos materiales necesarios para la correcta divulgación de la información, manifiestan que no, pues no tienen el presupuesto necesario para dar capacitaciones en forma periódica a los contribuyentes acerca de la normativa, los procedimientos y sobre los cambios que se le van incorporando a la declaración electrónica para su mejor y eficaz uso. A su vez, no se cuenta con el equipo necesario para impartir las charlas o las capacitaciones y se debe conseguir el lugar de exposición con miles dificultades por el presupuesto.

Tras preguntar a los funcionarios si consideran que le brindan un trato personalizado o diferenciado a los contribuyentes que se encuentran adscritos a la Administración de Grandes Contribuyentes con respecto a las otras

administraciones Regionales, responden que sí, ya que ese es el objetivo principal de la Administración.

Por otro lado, otro funcionario opina que por las múltiples funciones operativas que les asignan no se le ha podido brindar al contribuyente una atención personalizada 100%.

## 4. CONCLUSIONES

De los datos cuantitativos analizados, así como de las encuestas aplicadas a los Grandes Contribuyentes, se determinaron las siguientes conclusiones.

- Los contribuyentes consideran una ventaja el contar con la posibilidad de declarar sus impuestos por medio electrónico, como una forma ágil de cumplir con sus obligaciones.
- Ante la innovación de la declaración electrónica, los encuestados indican que a pesar de aceptar el nuevo medio, su principal desventaja consiste en la poca divulgación de la información acerca de las políticas y procedimientos que lo rigen.
- Tener un conocimiento mínimo acerca de las leyes, resoluciones y directrices implantadas por la Dirección General de Tributación aplicables a la declaración electrónica.
- Se tiene como usuarios del servicio a personal de mando medio y alto de las empresas que conforman los Grandes Contribuyentes, lo que asegura un nivel de conocimiento profesional adecuado para la utilización del servicio.
- De las políticas y procedimientos necesarios para declarar electrónicamente, la mayoría de los encuestados no poseen el conocimiento adecuado con respecto a la totalidad de estos. Se mencionan con mayor frecuencia, por parte de los usuarios de este servicio, la obligatoriedad, los requisitos y los descuentos aplicables.
- De los procedimientos desarrollados por la Subgerencia de Recaudación y Atención al Contribuyente, el más conocido por parte del sujeto pasivo fue las *minicharlas* impartidas por funcionarios de esta Subgerencia. Los usuarios

opinan que estos procedimientos son poco efectivos y a su vez tienen poca claridad, debido a que son estandarizados y no le brindan la flexibilidad específica para cada contribuyente de acuerdo con sus requerimientos.

- El Sistema de Información de Tributación Electrónica (SITEL) es considerado muy efectivo. Según los datos recopilados, encuentran la divulgación poco efectiva, inapropiada acerca de las políticas y procedimientos concernientes a la declaración electrónica, lo que trae como consecuencia que los objetivos de los contribuyentes no se obtengan en el tiempo estimado.

- El empleo de otros medios de divulgación de la información acerca de la declaración electrónica es señalado como fundamental. Entre los otros medios de divulgación que se citan están: material impreso, periódicos de circulación masiva, radio, cuñas televisivas, charlas con mayor frecuencia y claridad, visitas personalizadas, entre otros; que evacuen las consultas que afloran de la utilización de la declaración electrónica (SITEL).

- El personal encargado de la divulgación de la información del servicio que se brinda vinculado con la declaración electrónica debe poseer con el perfil idóneo, por lo que se hace necesario su capacitación continua para que puedan transmitir a los contribuyentes la información de la manera óptima.

## 5. Propuesta

### 5.1. Justificación de la propuesta de divulgación

El propósito de esta sección es elaborar una estrategia de divulgación o comunicación que permita corregir las debilidades de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes, con la finalidad de fortalecerla.

Etimológicamente, la palabra estrategia proviene del griego “*strategos*” (strategos), que significa “jefes del ejército”. Como concepto empresarial, tiene relación con la habilidad para que las empresas se adapten al entorno y con la toma de decisiones claramente definidas, para alcanzar los objetivos de la administración. Al respecto, los autores Jorge Hermida y Roberto Serra definen estrategia de la siguiente manera: “Es la forma o camino que la empresa sigue para adaptarse al contexto y lograr sus objetivos” (Hermida, J. y Serra, R.; 1994).

De acuerdo con los datos recopilados, se pudo determinar que en la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes existen problemas de divulgación o comunicación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica vigente, generando insatisfacción en los usuarios de este servicio por no permitirles superar las expectativas del contribuyente y de la administración, mediante la utilización efectiva de sus recursos, tanto humanos como tecnológicos.

Con una comunicación adecuada, se logrará el intercambio e información entre el contribuyente y la Administración Tributaria, estimulando la demanda del servicio ofrecido por esta. No obstante, para que esta proporcione los resultados esperados debe transmitir al contribuyente los atributos del servicio que le permita satisfacer sus necesidades.

Brindar al sujeto pasivo la información suficiente sobre los servicios que le ofrece la Administración le ayudará a este en su utilización.

## 5.2. Estrategia de divulgación y comunicación

Se debe entender cómo funciona la comunicación; esta posee nueve elementos, el **emisor** y el **receptor**, que son las partes centrales, el **mensaje** y el **medio**; los instrumentos básicos, la **codificación**, **decodificación**, **respuesta** y **retroalimentación**; sus funciones. El último elemento es el **ruido**. Dentro de un modelo ideal de comunicación, el emisor debe saber a qué público o sector quiere llegar y qué respuestas quiere obtener, siendo capaces de cifrar mensajes que tomen en cuenta la forma en que los descifra el público hacia el cual se dirigen. Se envía el mensaje por medios que lleguen a la audiencia meta y deben desarrollar canales de retroalimentación, de tal manera que puedan evaluar la respuesta del público ante el mensaje.

Como se demuestra en el análisis e interpretación de los datos contenidos en los cuadros recabados a través de la encuesta aplicada, se considera necesario la implementación de una estrategia de divulgación de las políticas y procedimientos que rigen la declaración electrónica dentro del Sistema de Información de Tributación Electrónica (SITEL), para los contribuyentes adscritos a la Administración de Grandes Contribuyentes.

## 5.3. Planeación de la estrategia

Al llevarse a cabo la emisión de la información por parte de un ente externo a la Administración de Grandes Contribuyentes —a saber, la Subdivisión de Información y el Servicio al Contribuyente de la División de Gestión— para su adecuada divulgación, es necesario coordinar entre la Subdivisión y la Subgerencia de Recaudación de la Administración Tributaria de Grandes

Contribuyentes la elaboración de una estrategia de divulgación adecuada a las necesidades del contribuyente y a las propias.

En esta estrategia, además, se establecerán los medios de comunicación interna y externa (retroalimentación) que permita la actualización en la divulgación de información al sujeto pasivo. Asimismo, implicará la definición clara de las políticas y procedimientos, los beneficios y ventajas al contribuyente y evaluaciones periódicas que permitan determinar la efectividad y las debilidades existentes, para asegurarse que la estrategia se cumpla.

#### 5.4. Objetivos de la estrategia

- Mejorar la divulgación de las políticas y procedimientos de la declaración electrónica.
- Aumentar la efectividad del procedimiento de declaración electrónica.
- Incrementar la satisfacción de los contribuyentes en el empleo de la declaración electrónica.
- Maximizar la utilización de los recursos disponibles de forma eficiente y eficaz.
- Creación de una unidad de divulgación a cargo del personal capacitado.
- Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias mediante diversas herramientas.
- Desarrollo de un ciclo de charlas cuyo objetivo sea informar al contribuyente con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas que se encuentran al servicio para el cumplimiento voluntario.

## 5.5. Estrategia de divulgación

### 5.5.1. Clasificación de la información por divulgar

Como se tiene identificado el sector al cual se quiere hacer llegar la información (Grandes Contribuyentes), es importante clasificar la información relacionada con la declaración electrónica, según la importancia o trascendencia de esta para proceder a su divulgación, tales como:

- Requisitos para la utilización de SITEL.
- Modelos de declaraciones disponibles en el sitio.
- Cambios en la normativa vigente aplicable a la declaración electrónica.
- Desplegables informativos, entre otros.

### 5.5.2. Medios de divulgación

La elección de los medios idóneos de divulgación es de trascendental importancia, se deben de tomar en cuenta las posibilidades de acceso con que cuentan los usuarios a quienes se dirige la estrategia, dentro de los que se pueden citar: equipos de cómputo, acceso a Internet, circulación masiva de medios de información. Por lo que se determinan como vitales a los siguientes:

- Publicaciones mediante periódicos de circulación masiva
- Cuñas en radio y televisión.
- Medios electrónicos y telefónicos.

- Impresos en papel.
- Información vía Internet.

La publicidad seleccionada deber ser clara y concisa, con lenguaje sencillo y comprensible para que sea entendible por cualquier persona que lo lea o escuche, o sea, que esta no se convierta en una barrera para informar, sino más bien en un facilitador de comunicación.

### 5.5.3. Actividades por realizar

La definición de las actividades por desarrollar dentro de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes será un elemento de medición de la consecución de las metas y objetivos propuestos, por lo que se enumeran las siguientes:

- Conferencias de capacitación periódicas, impartidas por funcionarios de la Subgerencia de Recaudación de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes.
- Evacuación de consultas escritas, telefónicas y por correo electrónico a cargo del personal competente.
- Distribución del material impreso, como los despleables, volantes, compendio de leyes, resoluciones y directrices vinculantes.
- Programación de visitas mensuales del personal capacitado a las empresas, para evacuar consultas de importancia que se les presentan a los contribuyentes con respecto a la declaración electrónica.
- Capacitación periódica a los funcionarios de la unidad de divulgación.

- Realización de una “Feria Tributaria” nacional.
  
- Realización del “Día Tributario”, para promover el uso de la declaración electrónica.
  
- Establecer convenios con las Universidades, para extender programas de capacitación a los contribuyentes impartidas por la unidad de divulgación previamente determinada.
  
- Establecer convenios con el grupo de empresas que conforman los Grandes Contribuyentes para que sean ellos quienes proporcionen el financiamiento de las charlas para sus propias empresas.

#### 5.5.4. Guía de información para el usuario de SITEL

##### 5.5.4.1. SITEL

Sitel es un sitio en Internet que facilita al contribuyente la presentación y pago de declaraciones de impuestos por medios electrónicos:

- En una primera etapa contamos con los formularios del impuesto general sobre las ventas (D104), declaración jurada del impuesto sobre la renta (D101) y recibo oficial de pagos (D110), hoy en día se dispone también del recibo de pago parcial (D108).
  
- También existen dos sitios desarrollados por terceras empresas y autorizados por la DGT para la presentación de la declaración mediante la compra de este servicio para quienes no son Grandes Contribuyentes.

#### 5.5.4.2. EDDI

SITEL se relaciona con EDDI, ya que:

- EDDI es un sistema que se puede instalar en computadoras, el cual permite hacer las declaraciones del impuesto de renta, ventas y recibo oficial de pago, que se imprimirá posteriormente para la respectiva presentación en los agentes recaudadores.
- El hecho de poseer el EDDI no implica que se pueda declarar electrónicamente.
- Los contribuyentes autorizados para usar SITEL pueden hacer sus declaraciones directamente en el sitio o en EDDI e importar el archivo que este genera a SITEL para enviarlo vía Internet.

#### 5.5.4.3. Ventajas que el contribuyente obtiene al utilizar SITEL

- Facilita el cumplimiento voluntario.
- Asegura la calidad de la información, no da margen a errores.
- Agiliza la carga de la información y los procesos tributarios posteriores.
- Disminuye los costos de recaudación y procesamiento.
- Permite la aplicación de descuentos.

### 5.5.4.3.1. Tabla de descuentos

Resolución N° 44-01 del 31 de octubre del 2001 (Dirección General de Tributación, 2001)

<b>Rango</b>	<b>%</b>	<b>Monto</b>	<b>Acumulado</b>
Hasta 100.000	5,0%	¢ 5.000	¢ 5.000
De 100.000 hasta 250.000	3,5%	5.250	10.250
De 250.000 hasta 500.000	2,0%	5.000	15.250
De 500.000 hasta 1.000.000	1,0%	5.000	20.250
De 1.000.000 hasta 2.000.000	0,5%	5.000	25.250
De 2.000.000 en adelante	0,1%		

### 5.5.4.3.2. Ejemplo de la aplicación del descuento

a) Declaración de renta

Impuesto anual: ¢40.000.000

Hasta ¢2.000.000 el acumulado es de ¢25.250; sobre el exceso se aplica 0,1%.

$\text{¢}40.000.000 - \text{¢}2.000.000 = \text{¢}38.000.000 \times 0,1\%$

Descuento aplicable: ¢25.250 + ¢38.000

b) Declaración de renta

Impuesto anual: ¢20.000.000

Pagos parciales efectuados: ¢24.000.000

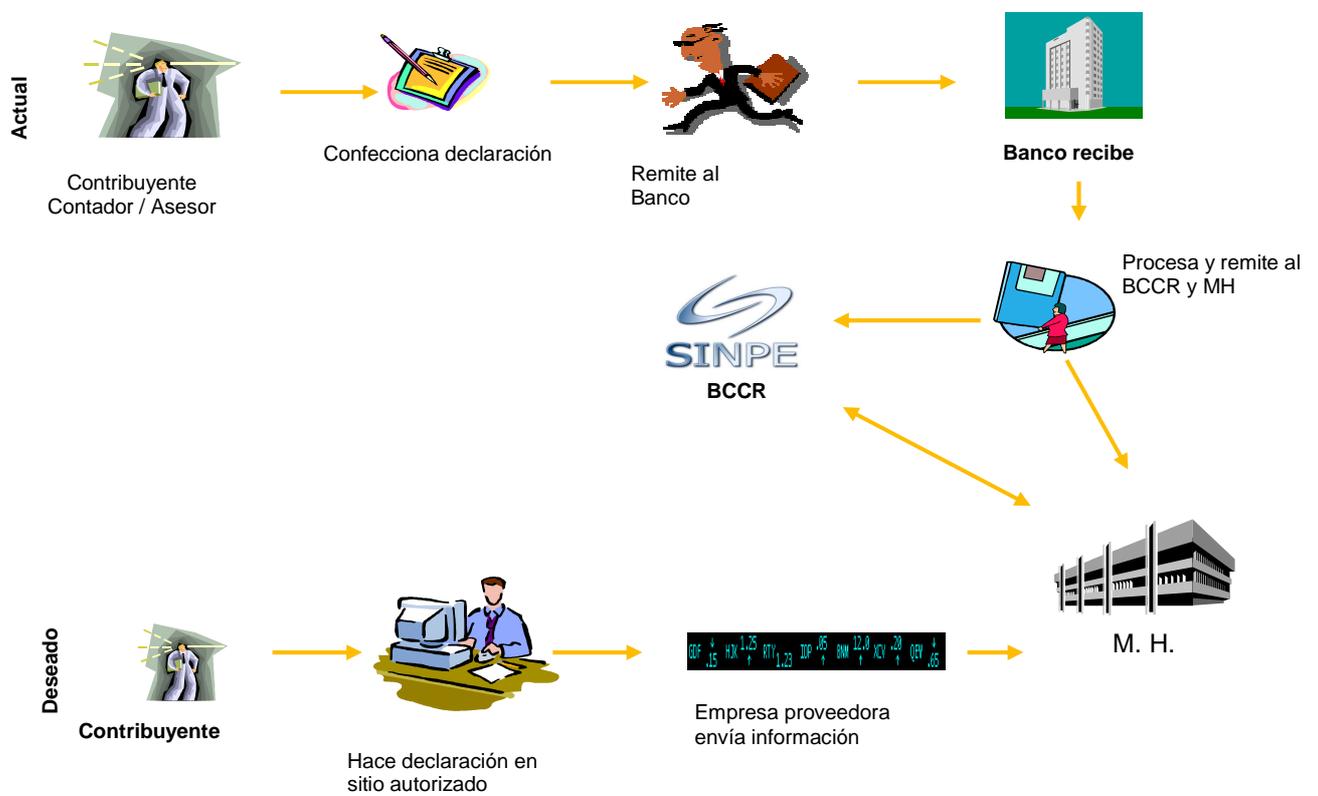
Hasta ¢2.000.000 el acumulado es de ¢25.250, sobre el exceso se aplica 0,1%:

$\text{¢}20.000.000 - \text{¢}2.000.000 = \text{¢}18.000.000 \times 0,1\%$

Descuento aplicable:  $\text{¢}25.250 + \text{¢}18.000 = \text{¢}43.250$

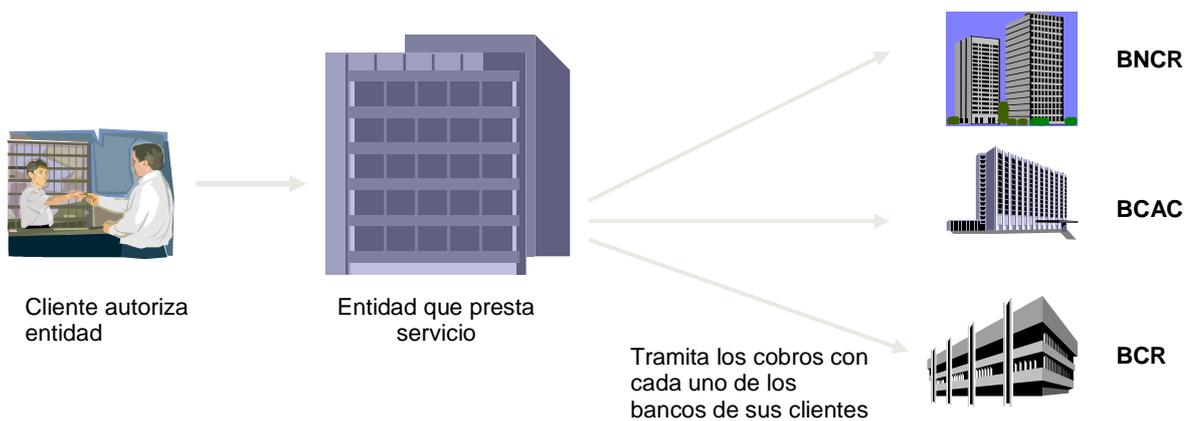
Debido a que no hay saldo pendiente en la liquidación, el descuento se reconoce.

#### 5.5.4.4. Procedimiento para declarar



#### 5.5.4.5. ¿Cómo se tramita el pago electrónico?

El pago electrónico se realiza por medio de los sistemas de débitos directos, desarrollado por el Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos (SINPE) del Banco Central de Costa Rica (BCCR). Es un sistema similar al Sistema de “Pago Automático de Recibos” (PAR).



- BNCR: Banco Nacional de Costa Rica.
- BCAC: Banco Crédito Agrícola de Cartago.
- BCR: Banco de Costa Rica.



#### 5.5.4.7. Trámite de domiciliación para débitos directos

- Fundamentalmente es un trámite entre el contribuyente (dueño de una cuenta) y la entidad financiera correspondiente.
- La Administración solamente requiere los datos de la orden de domiciliación una vez presentada y sellada por el Banco para procesar los datos y así realizar los débitos por medio del SINPE.
- Existe un formulario estándar; no obstante, cada entidad financiera puede establecer su propio formulario y su propio proceso de domiciliación.
- En todos los casos, la información que se requiere consta en el formulario estándar.
- La entidad financiera tiene un plazo máximo de 6 días para procesar una domiciliación.
- El Ministerio de Hacienda puede tramitar débitos hasta que la cuenta esté domiciliada, sea seis días después de que se solicita o el tiempo menor que establezca la entidad financiera.
- Interesa verificar que el trámite ha sido aplicado.
- No se recomiendan límites de monto y fecha.

#### 5.5.4.8. Contenido del formulario de domiciliación

##### 5.5.4.8.1. Cliente:

- Cliente destino (quien autoriza a debitar su cuenta)

Es el propietario de la cuenta por domiciliar. Puede ser distinto del contribuyente. Debe indicarse nombre, número de cédula y número de la cuenta cliente, tal como está registrada en la entidad financiera.

Este campo debe ser verificado por la entidad financiera que corresponda.

- Cliente origen (prestatario del bien o servicio)

De acuerdo con la denominación establecida por el SINPE, el cliente origen corresponde al Ministerio de Hacienda, cuyo número de identificación, de conformidad con el estándar definido por el SINPE, es 2-100-042005.

#### 5.5.4.8.2. Detalle de la domiciliación del pago:

- Nombre del contribuyente: este nombre se verificará contra el existente en los registros de la Dirección General de Tributación.

- Código de servicio: Corresponde al número de cédula física o jurídica. Deben observarse los estándares de codificación del SINPE (Libro 02-2).

- Nombre del servicio: En este espacio debe anotarse "Pago de impuestos".

Existe una página en el sitio Web del Ministerio de Hacienda para completar el formulario de domiciliación, imprimirlo y llevarlo al banco.

Solo se indica número de cédula del contribuyente, nombre y cédula del titular de la CC, así como el número de CC.

Posteriormente, el interesado tramita la domiciliación en la entidad financiera respectiva.

Los datos del formulario quedan capturados en el sistema tributario.

#### 5.5.4.9. ¿Cómo se aplican los débitos directos?

- Sistema de autoliquidación de declaraciones.
- En el momento de presentar la declaración, el contribuyente indica el monto que autoriza debitar de la o las cuentas que haya domiciliado.
- No se solicita o tramita débito alguno que no haya sido expresamente indicado al momento de presentar la declaración.

#### 5.5.4.10. Formulario para la entrega del código de acceso

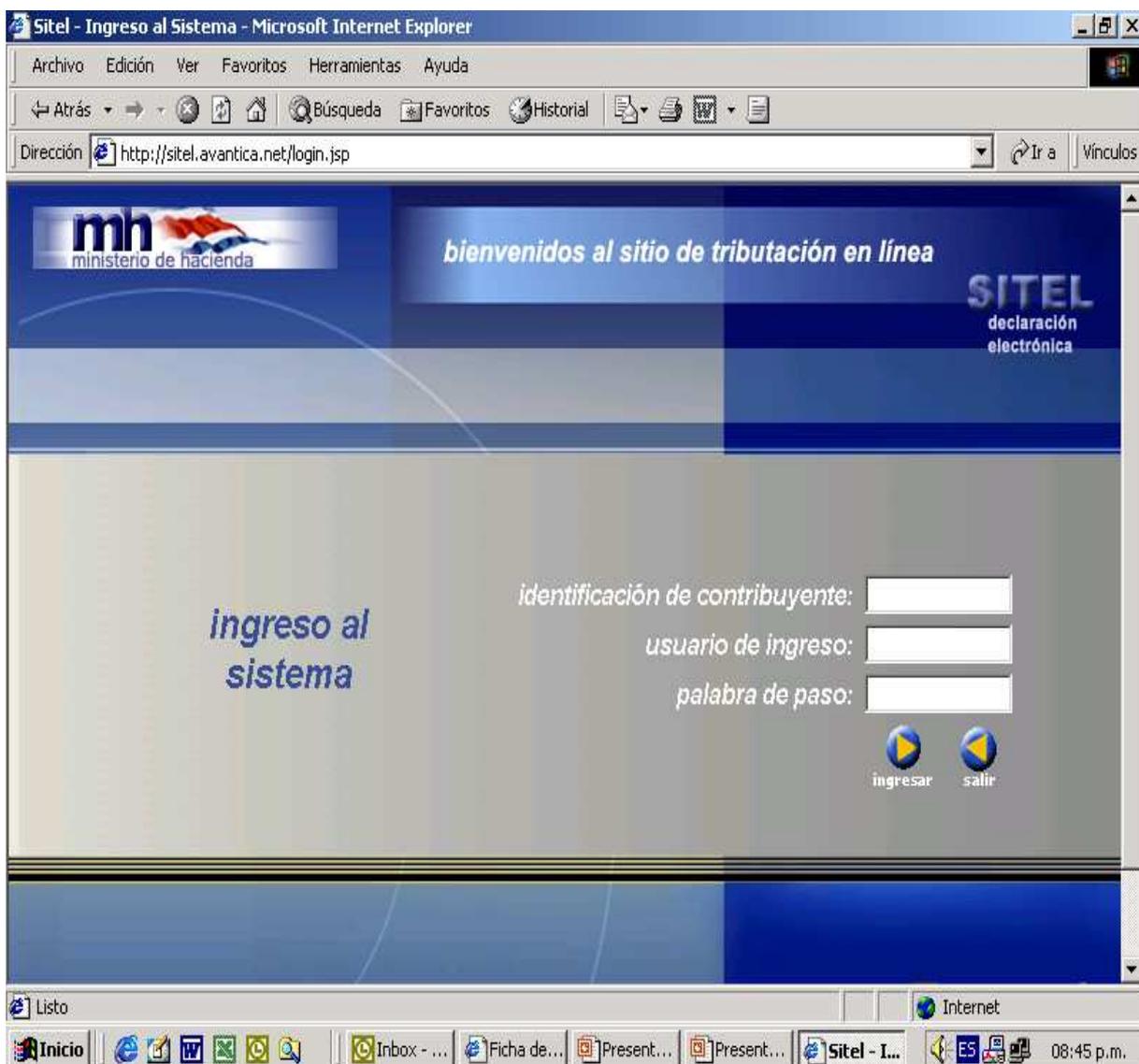
- Advertencias sobre el uso del sistema.
- Comprobante de entrega del código de acceso y de su aceptación por parte del contribuyente.
- Permite establecer un código de acceso a gusto del contribuyente.
- Debe señalarse un domicilio electrónico.
- En todos los casos, debe ser firmado por el contribuyente o su representante legal. No obstante, puede ser entregado a un tercero debidamente autorizado.

#### 5.5.4.11. Utilización del sistema de declaración electrónica

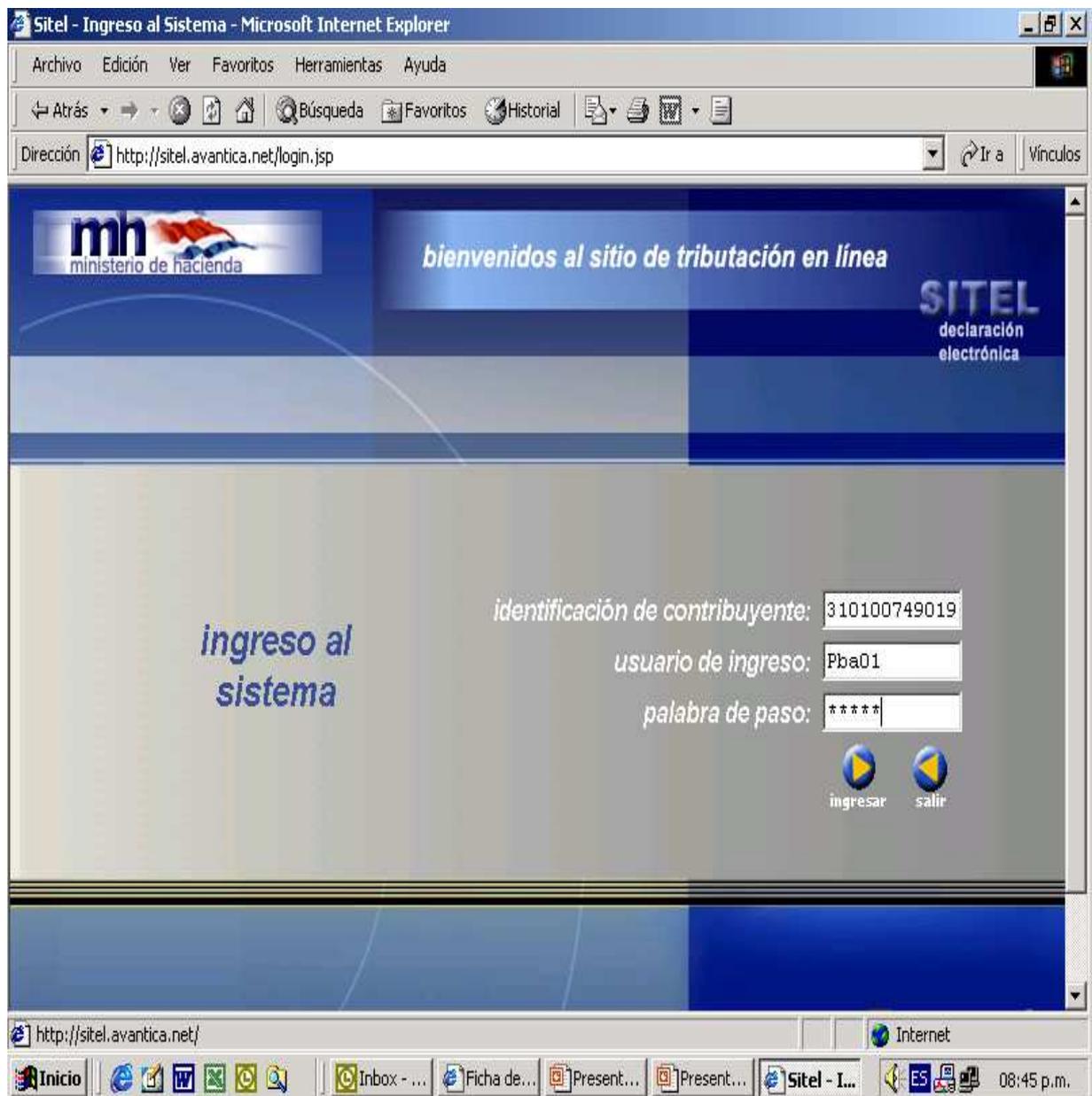
Direcciones electrónicas para acceder al sitio Web:

- <https://www.haciendadigital.go.cr/login.jsp>, página de ingreso al sistema.
- <http://www.hacienda.go.cr> (clic en el botón SITEL), página principal del Ministerio de Hacienda.

#### 5.5.4.12. Diagramas



En esta pantalla, el contribuyente debe digitar su identificación, lo que corresponde al número de cédula jurídica de la empresa con los dos dígitos verificadores. El usuario de ingreso y la palabra de paso son proporcionados previamente, mediante una solicitud expresa en el formulario para este trámite, por la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes; seguidamente se debe pulsar el icono ingresar.



En esta pantalla, podemos observar los datos requeridos, luego se pulsa la cejilla ingresar.

Lista de Declaraciones de Contribuyente - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Historial

Dirección <http://sitel.avantica.net/personalizado.jsp> Ir a Vínculos

**mh** ministerio de hacienda

listado de declaraciones

**SITEL** declaración electrónica

Usuarios Declaraciones Buzón Contribuyente

Crear Cargar

GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A. ( Usuario: Pba01 )

modelo:  año:  estado:

modelo	período	declaración	vence	impuesto	pagado	estado	
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta</a>	2000	1014000000272	2000-12-31	2,376,227	803,826	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre las Ventas</a>	10-2001	0	2001-11-15	1,151,058	0	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta</a>	2001	1014000000245	2001-12-15	2,353,023	170,998	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Recibo Oficial de Pago</a>	4-2001	1104000000213	2001-12-15	0	30,000,000	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Recibo Oficial de Pago</a>	4-2001	0	2001-05-31	30,000,000	0	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Recibo Oficial de Pago</a>	4-2001	1104000000204	2001-12-15	0	30,000,000	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre las Ventas</a>	7-2001	1044000000056	2001-08-31	0	1,287,120	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta</a>	2001	1014000000281	2001-12-15	0	18,000,000	Presentada	<input type="checkbox"/>

Inicio Borrar

1 2 3 4

Inicio Borrar

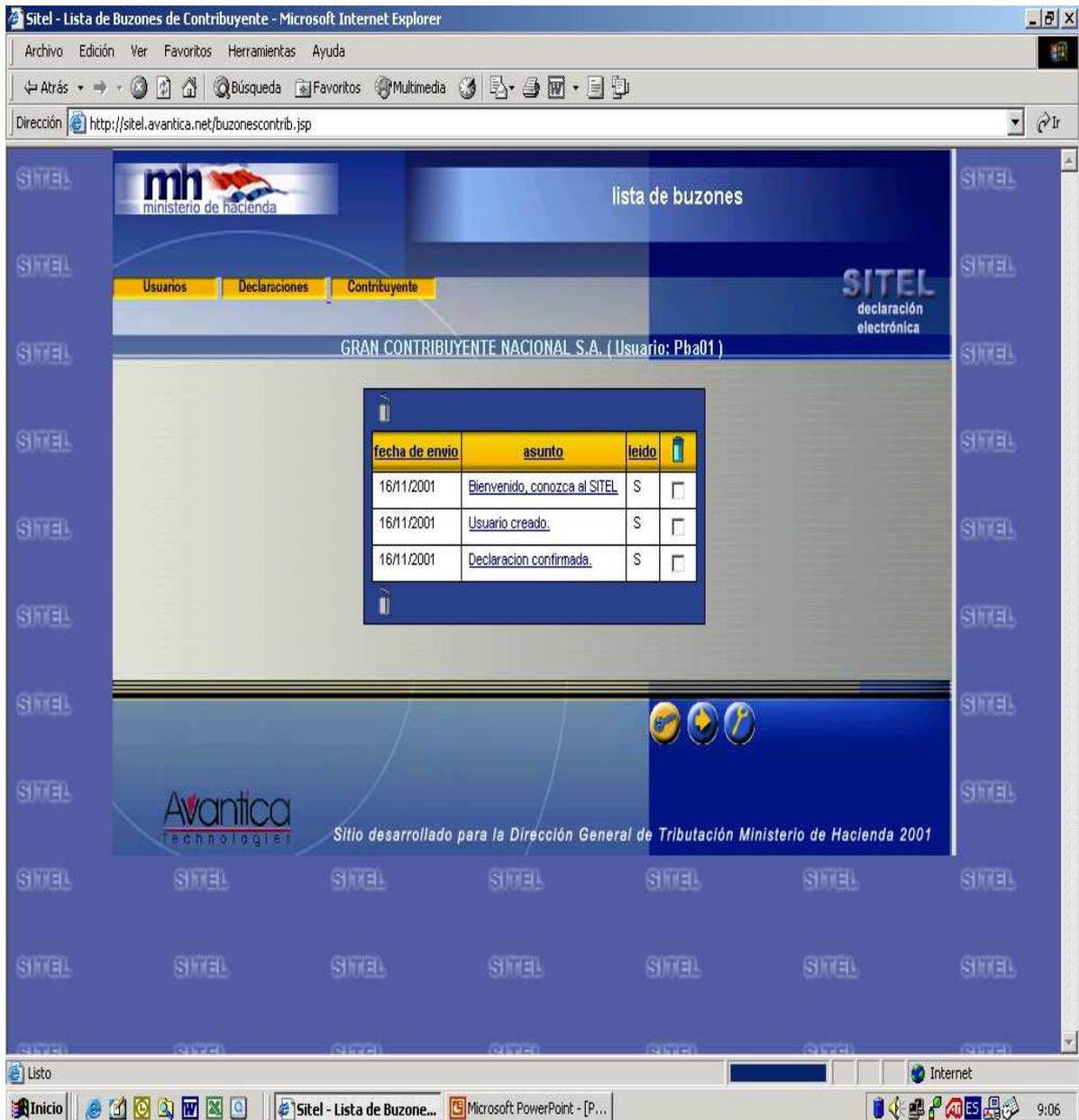
1 2 3 4

Listo Internet

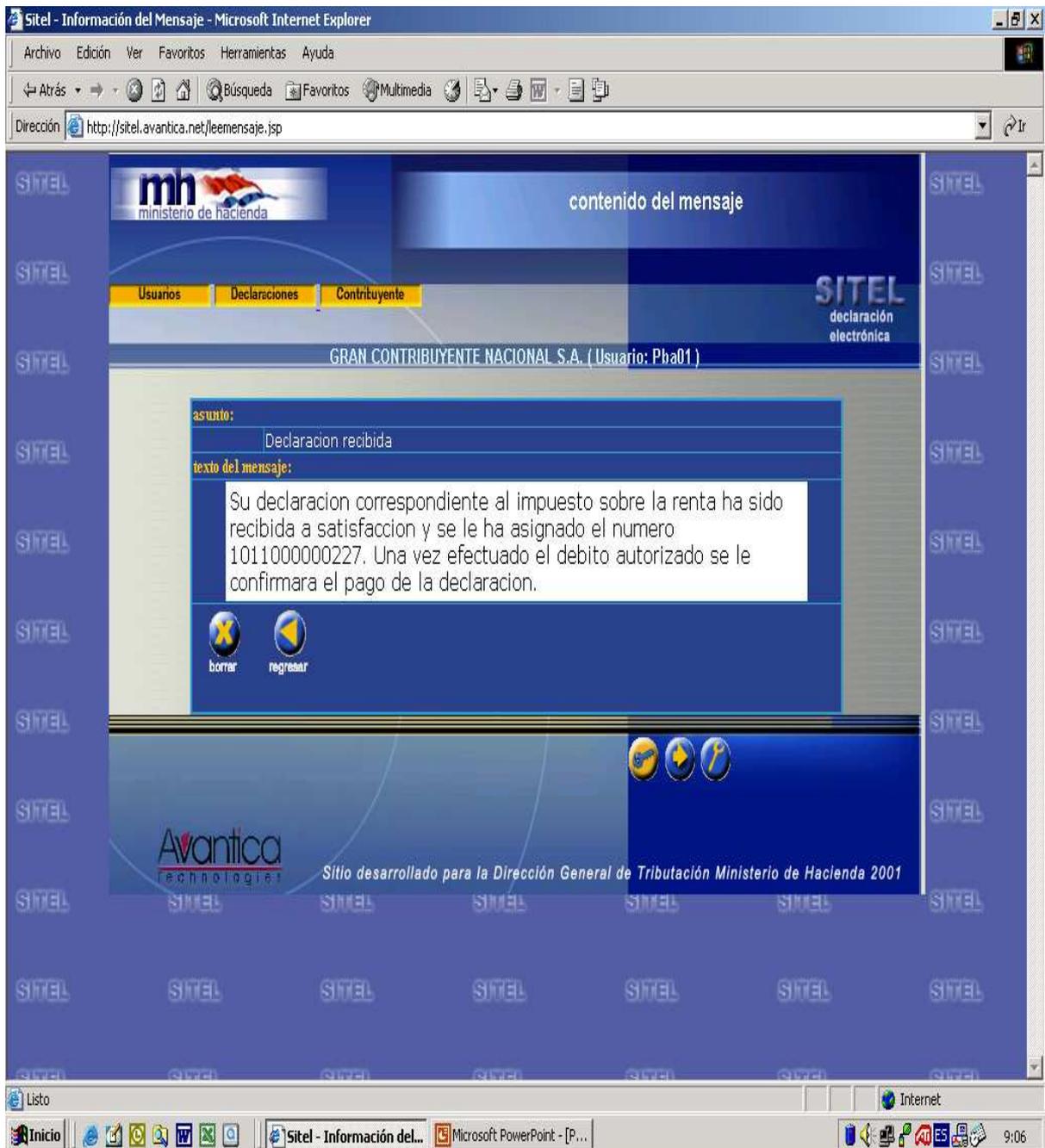
Inicio Inicio de Internet Explorer

Inbox - ... Ficha de ... Present... Present... Lista d... 08:46 p.m.

Una vez que ingresamos en la página de la declaración electrónica (SITEL), nos despliega un listado de las declaraciones que ya fueron presentadas, nos indica el modelo, el período, el número de la declaración, la fecha de vencimiento, el monto del impuesto, lo pagado y el estado de esta. Asimismo, en esta página, si se desea presentar una nueva declaración, basta con presionar el botón incluir y se presenta la opción.



En el diagrama anterior, podemos visualizar un icono denominado *Buzón*; al hacer clic sobre él, nos muestra esta pantalla, indicándonos que la actuación se realizó correctamente o no, nos indica la fecha de envío, asunto y si fue leída la declaración presentada.



Esta pantalla nos indica cuál es el contenido del mensaje de la *lista de buzones*, específicamente el asunto. Posteriormente, haga clic en el botón *siguiente* (icono de la flecha ubicado en la parte inferior de la pantalla).

The screenshot shows a web browser window titled "Sitel - Consulta de Contribuyente - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://sitel.avantica.net/consultacontribuyente.jsp". The page content includes the logo of the "mh ministerio de hacienda" and the title "consulta de contribuyente". A navigation menu contains tabs for "Usuarios", "Declaraciones", "Buzón", "Saldos", "Cuentas Cliente", "Obligaciones", "Representantes", and "Datos Generales". The user is identified as "GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A. (Usuario: Pha01)".

tipo de identificación	Jurídica
identificación	310100749019
razón social	GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A.
nombre comercial	GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A.
actividad económica	Fabricas de tejidos de punto
# casa / oficina	
# calle / avenida	
señas	150 ESTE DE LA IGLESIA SAN SEBASTIAN
codigo oficina postal	001000
# apartado	000912
# teléfono	2271111
# fax	2275558
correo electrónico	
distrito	SAN SEBASTIAN
cantón	SAN JOSE
provincia	SAN JOSE
codigo administrador	GRANDES CONTRIBUYENTES
estado	Desactivado

The taskbar at the bottom shows the system tray with the time 9:03 and several open applications including "Inicio", "Sitel - Consulta de Con...", "(96%) EPSON Stylus COL...", and "Microsoft PowerPoint - [P...".

Esta opción nos muestra la información de los contribuyentes, la cual fue ingresada previamente en el sistema por funcionarios de la Administración Tributaria de Grandes Contribuyentes. Nuevamente, haga clic en el botón *siguiente*.

The screenshot shows a web browser window titled "Sitel - Lista de Cuentas Cliente de Contribuyente - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://sitel.avantica.net/lista\_cuentascliente.jsp". The page content includes the logo of the "Ministerio de Hacienda" and the "SITEL" logo. A navigation menu contains options like "Usuarios", "Declaraciones", "Butón", "Saldos", "Cuentas Cliente", "Obligaciones", "Representantes", and "Datos Generales". The user is identified as "GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A. (Usuario: Pba01)".

número de cuenta	monto máximo	moneda	código de servicio	estado
<a href="#">10600001013477312</a>	No definido	Colones	310100749019	Activa
<a href="#">10600001013477335</a>	No definido	Colones	110	Activa
<a href="#">10700001013477321</a>	No definido	Colones	310100749019	Activa
<a href="#">15100001013332726</a>	No definido	Colones	310100749019	Activa
<a href="#">15200000012456728</a>	No definido	Colones	310100749019	Activa
<a href="#">15200001013042724</a>	No definido	Colones	01	Activa

The footer of the page includes the "Avantica Technologies" logo and the text "Sitio desarrollado para la Dirección General de Tributación Ministerio de Hacienda 2001". The taskbar at the bottom shows the Windows Start button, several application icons, and the system clock displaying "9:07".

En la *lista de cuenta cliente* se puede observar el número de cuenta, el monto máximo, la moneda, el código de servicio y el estado que tiene esta cuenta. Haga clic en *siguiente*.

The screenshot shows a web browser window titled "Sitel - Información del Mensaje - Microsoft Internet Explorer". The address bar displays "http://sitel.avantica.net/insertarcuentascliente.jsp". The page content includes the logo of the "Ministerio de Hacienda" (mh) and the title "información cuenta cliente". A navigation menu contains tabs for "Usuarios", "Declaraciones", "Buzón", "Saldos", "Cuentas Cliente", "Obligaciones", "Representantes", and "Datos Generales". The user is identified as "GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A. ( Usuario: Pha01 )".

titular cuenta cliente	GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A.
identificación cliente destino	MINISTERIO DE HACIEN
# cuenta cliente	10700001013477321
estado de la cuenta	Activa
moneda	Colones
tiene monto máximo?	No
monto máximo	
tiene fecha máxima?	Si
fecha máxima (dd/mm/aaaa)	
servicio a pagar	IMPUESTOS
código del servicio	310100749019
titular del servicio	GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A.

Below the table is a "regresar" button with a circular arrow icon. At the bottom of the page, there is a logo for "Avantica technologies" and the text "Sitio desarrollado para la Dirección General de Tributación Ministerio de Hacienda 2001". The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time 9:07 and several application icons.

En esta pantalla puede observarse la información que corresponde a la cuenta cliente y tiene la opción de imprimirse. Oprima el botón *siguiente*.

Sitel - Consulta de Saldos - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Multimedia

Dirección <http://sitel.avantica.net/consultasaldos.jsp> Ir

**mh**  
ministerio de hacienda

consulta de saldos

SITEL  
declaración electrónica

Usuarios Declaraciones Buzón

Saldos Cuentas Cliente Obligaciones Representantes Datos Generales

GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A. (Usuario: Pba01)

# declaración	año del período	mes del período	monto	tipo de saldo	fecha de vencimiento	nivel de trámite	nivel de cobro
108000000904	1997	9	670,615	Saldo a favor	30/09/1997	-	-
1091000403403	1996	3	203,053	Saldo a favor	31/03/1997	-	-
1091000401522	1996	6	203,046	Saldo a favor	30/06/1997	-	-
1091000407664	1996	9	203,053	Saldo a favor	30/09/1997	-	-
1091000089444	1997	3	101,527	Saldo a favor	31/03/1998	-	-
1091000089453	1997	6	101,527	Saldo a favor	30/06/1998	-	-
1091000089462	1997	9	101,527	Saldo a favor	30/09/1998	-	-
1091000312351	1998	3	67,685	Saldo a favor	31/03/1999	-	-

Avantica  
technology

Sitio desarrollado para la Dirección General de Tributación Ministerio de Hacienda 2001

<http://sitel.avantica.net/consultasaldos.jsp#> Internet

Inicio Sitel - Consulta de Sal... Microsoft PowerPoint - [P... 9:08

Esta pantalla muestra la consulta de saldos una vez que se ha realizado el débito directo de la cuenta cliente. Proceda a hacer clic en la cejilla siguiente.

Lista de Declaraciones de Contribuyente - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Historial

Dirección <http://sitel.avantica.net/personalizado.jsp> Ir a Vínculos



## listado de declaraciones



Usuarios Declaraciones Buzón Contribuyente  
Crear Cargar

GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A. ( Usuario: Pba01 )

modelo:  año:  estado:

modelo	período	declaración	vence	impuesto	pagado	estado	
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta</a>	2000	1014000000272	2000-12-31	<u>2,376,227</u>	803,826	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre las Ventas</a>	10-2001	0	2001-11-15	<u>1,151,058</u>	0	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta</a>	2001	1014000000245	2001-12-15	<u>2,353,023</u>	170,998	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Recibo Oficial de Pago</a>	4-2001	1104000000213	2001-12-15	0	30,000,000	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Recibo Oficial de Pago</a>	4-2001	0	2001-05-31	30,000,000	0	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Recibo Oficial de Pago</a>	4-2001	1104000000204	2001-12-15	0	30,000,000	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre las Ventas</a>	7-2001	1044000000056	2001-08-31	0	1,287,120	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta</a>	2001	1014000000281	2001-12-15	0	18,000,000	Presentada	<input type="checkbox"/>

Incluir Borrar

1 2 3 4

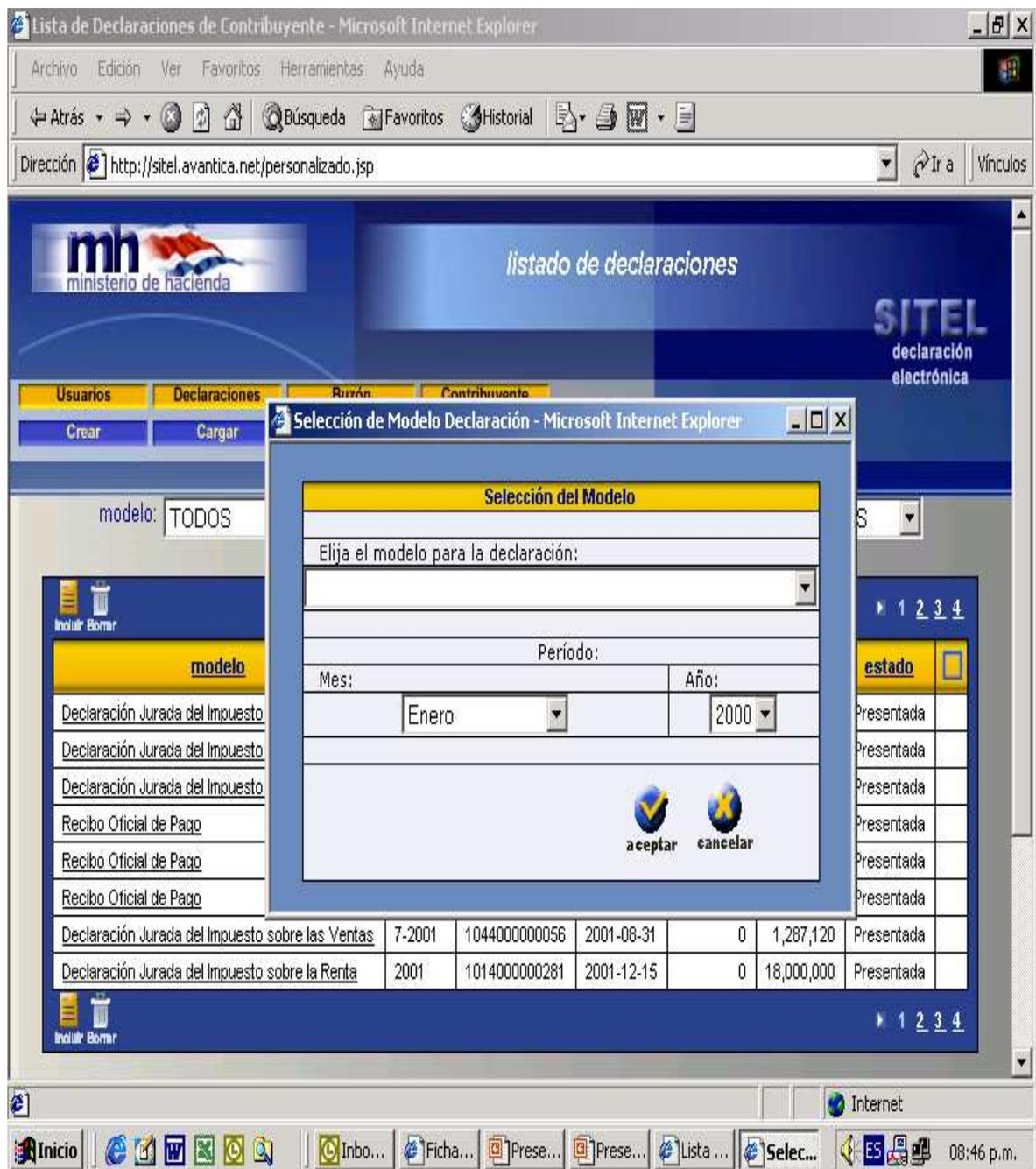
Incluir Borrar

1 2 3 4

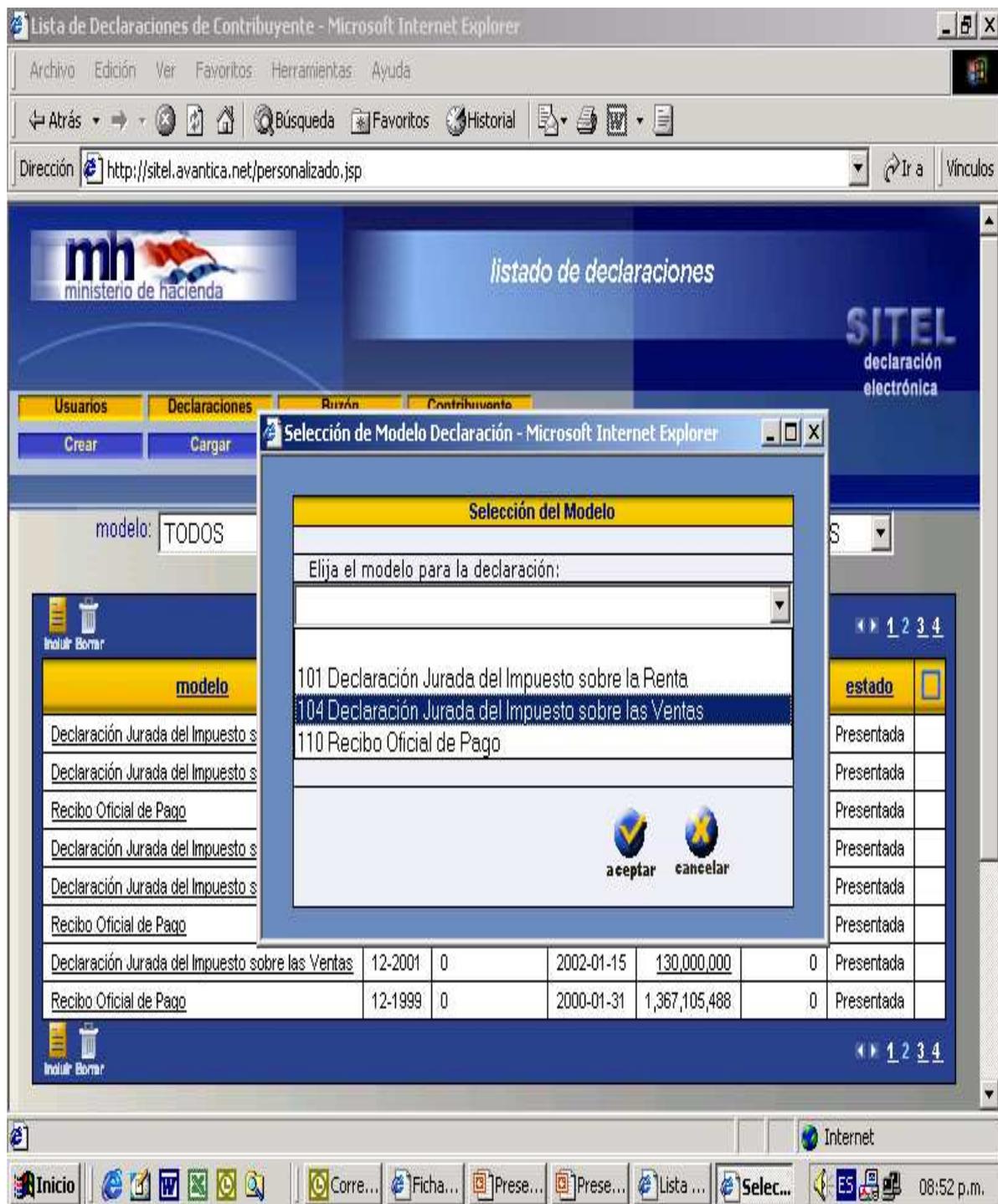
Listo Internet

Inicio [Internet Explorer] [Word] [Excel] [PowerPoint] [Outlook] [Inbox - ...] [Ficha de...] [Present...] [Present...] [Lista d...] 08:46 p.m.

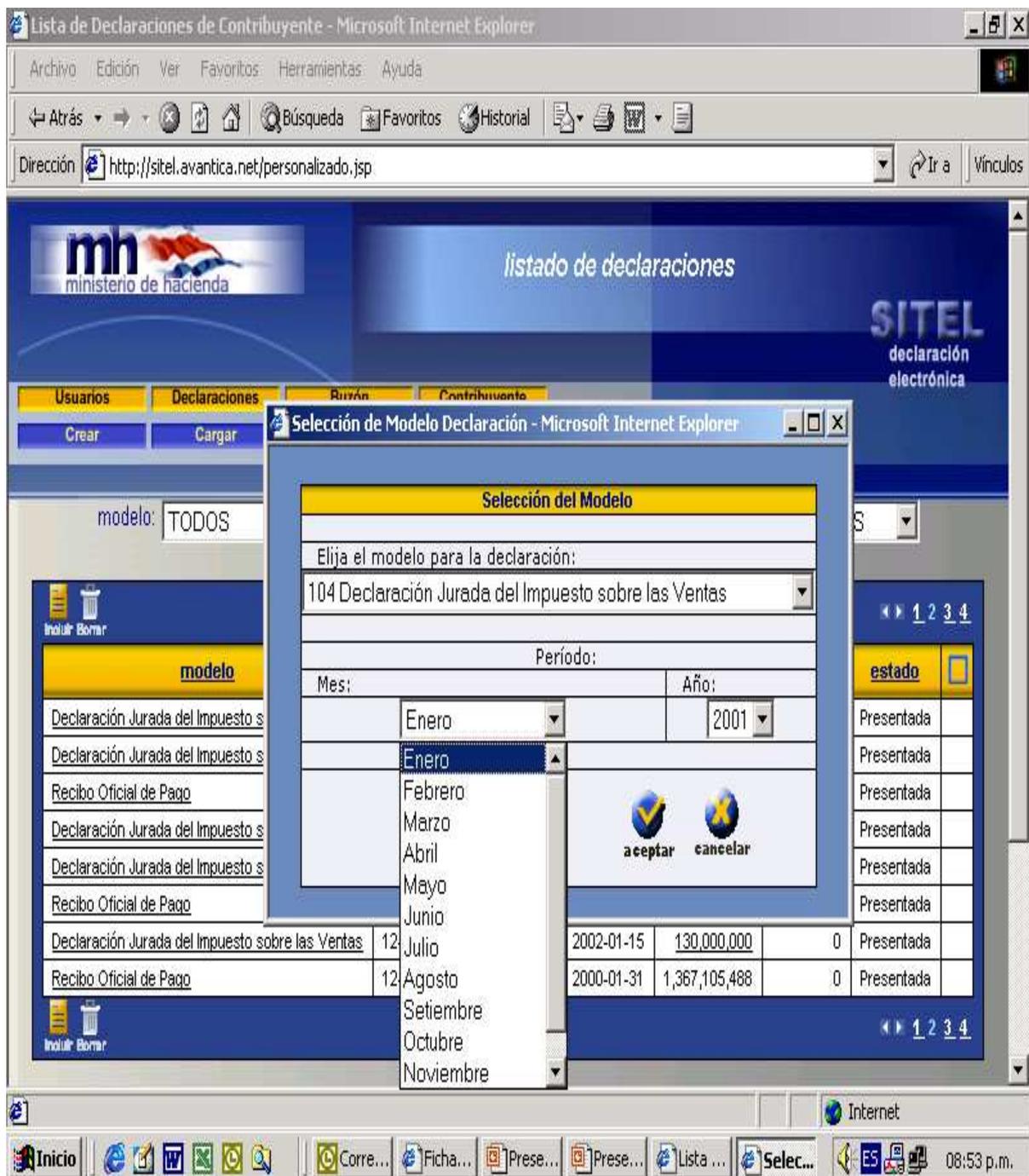
Una vez realizada la consulta de saldos, despliega nuevamente la pantalla *listado de declaraciones* donde tenemos la opción de incluir una nueva declaración oprimiendo el icono *incluir* si así lo desea.



En la pantalla *listado de declaraciones* en la opción *modelo* podemos desplegarla y escoger el modelo de la declaración por presentar, siempre y cuando esté disponible en la página el período, que se divide en mes y año, para luego presionar el icono *aceptar*.



Una vez elegido el modelo de la declaración, se oprime el botón de *aceptar* para que este quede incluido.



Posteriormente, en el área de *Período*, se elige el mes y el año correspondientes a esta declaración. Haga clic en aceptar

DECLARACIÓN JURADA DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Historial

Dirección <http://sitel.avantica.net/declaracion2.jsp> Ir a Vínculos

**mh** ministerio de hacienda

**MODELO 104 DECLARACIÓN JURADA DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS**

**SITEL** declaración electrónica

**GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A. (Usuario: Pha01)**

Validar Guardar Presentar Imprimir Cerrar

02 - período: mes  año

04 - número de cédula:  05 - número declaración que corrige:

06 - nombre, razón social o denominación social completa si es sociedad y apellidos y nombre si es persona:

**I. VENTAS DEL PERÍODO**

20 - Ventas por Exportaciones	<input type="text"/>	?
21 - Ventas Exentas y Autorizadas sin Impuesto	<input type="text"/>	?
22 - Ventas Gravadas	<input type="text"/>	?
23 - Otros Rubros a Incluir en la Base Imponible	<input type="text"/>	?
24 - Base Imponible (Sume Renglones 22 y 23)	<input type="text" value="0"/>	f(x) ?

**II. COMPRAS E IMPORTACIONES**

Listo Internet

Inicio Inicio... Ficha... Prese... Prese... DECL...

08:49 p.m.

Este modelo corresponde a la declaración jurada del Impuesto sobre las Ventas (documento D104), donde en la casilla número dos se encuentra el período de la declaración, en la cuatro la cédula jurídica de la empresa y en la seis el nombre de esta, datos elegidos en las tres pantallas anteriores

http://sitel.avantica.net/declaracion2.jsp - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Historial

Dirección http://sitel.avantica.net/declaracion2.jsp# Ir a Vínculos

mh ministerio de hacienda

MODELO 104 DECLARACIÓN JURADA DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

SITEL declaración electrónica

Detalle de Rubros - Microsoft Internet Explorer

DESGLASE DE LA CASILLA 22 EN RUBROS:

Ventas afectas a tarifa general.....	0
Ventas afectas a tarifa de Madera.....	0

aceptar

02 - período

04 - número de

06 - nombre, razón

I. VENTAS DEL PERÍODO

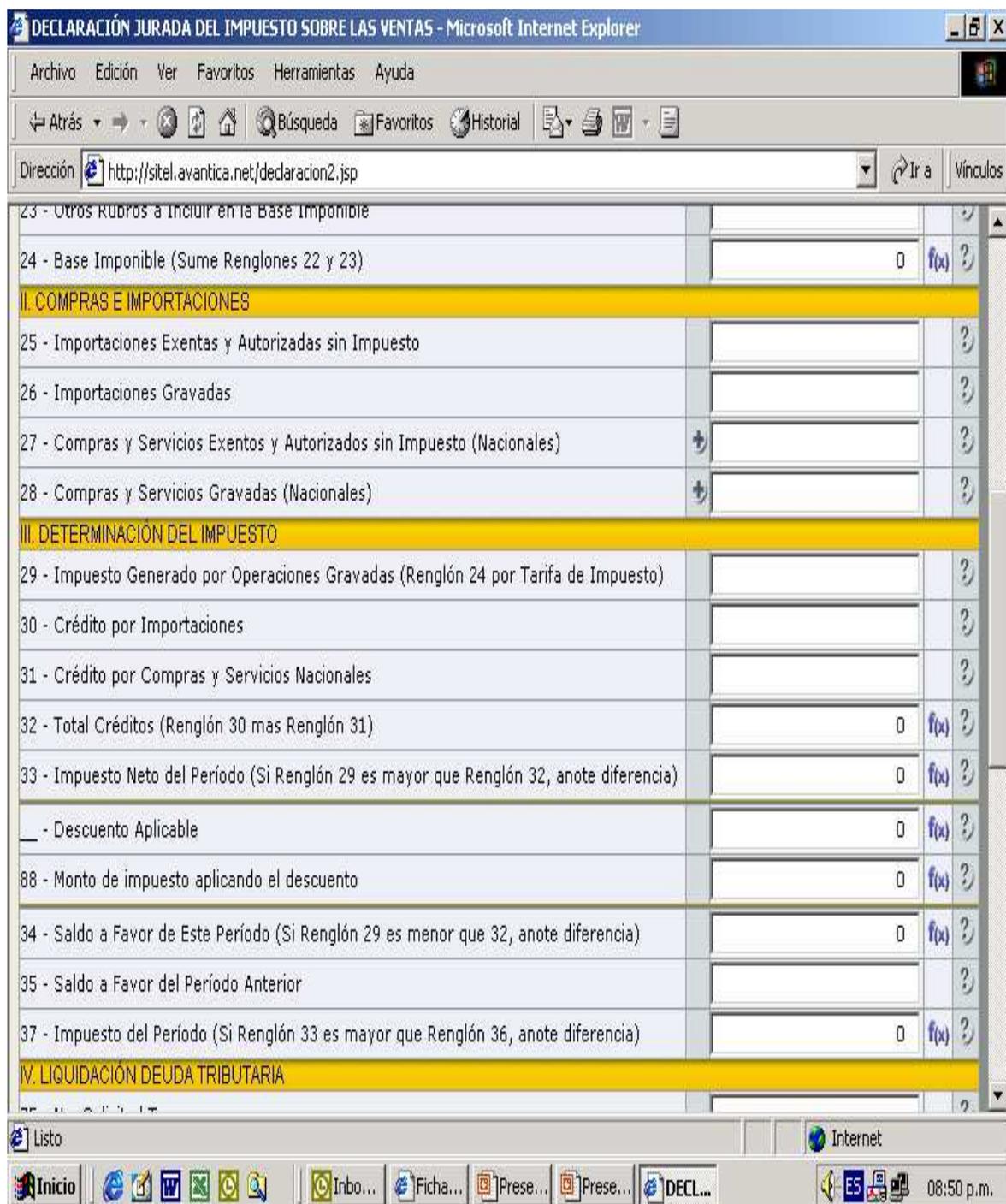
20 - Ventas por Exportaciones		?
21 - Ventas Exentas y Autorizadas sin Impuesto		?
22 - Ventas Gravadas	43.571.090	?
23 - Otros Rubros a Incluir en la Base Imponible	1.010.500	?
24 - Base Imponible (Suma Renglones 22 y 23)	44.581.590	f(x) ?

II. COMPRAS E IMPORTACIONES

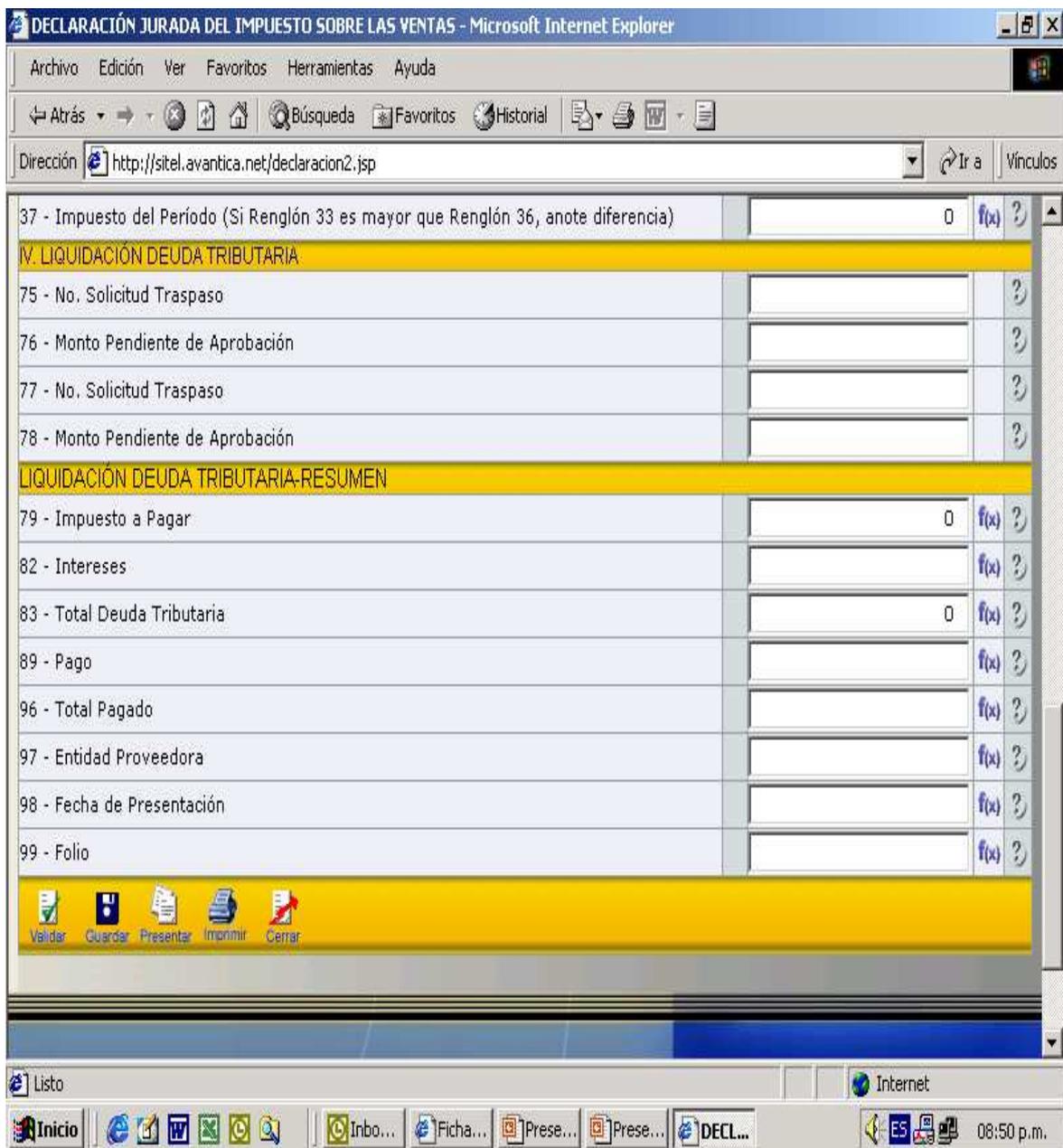
Inicio Internet

Corre... Ficha... Prese... Prese... http... Detal... 09:04 p.m.

Al hacer clic sobre la casilla 22, la cual se refiere a las ventas *afectas a tarifa general* (ventas gravadas), se digita el monto que corresponde y se oprime el botón *aceptar*.



En esta imagen se muestran las casillas en las cuales no se debe incluir ningún monto, ya que el sistema las agrega automáticamente; estas tienen el símbolo f(x) al lado.



Esta pantalla muestra la declaración jurada del impuesto general sobre las ventas, la que permite la inclusión de los datos por declarar al presentar varias opciones en su margen inferior izquierdo, las cuales permiten *validar* la declaración que es el primer paso a seguir después de acabada, luego *guardar* si así lo desea, para luego hacer clic sobre *presentar* y que su estado se muestre como tal. Esta pantalla brinda la opción *imprimir*.

Autorizaciones de Pago - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Multimedia

Dirección <http://sitel.avantica.net/formaPago.jsp?idDeclaracion=269> Ir Vínculos »

mh ministerio de hacienda

SITEL declaración electrónica

GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A. ( Usuario: Pba01 )

Presentar la Declaración aplicando el pago	
Impuesto A Pagar:	2.524.021
Intereses:	0
Total Deuda Tributaria:	2.524.021
Descuento aplicable:	35.409
Total Deuda Aplicando Descuento:	2.488.612

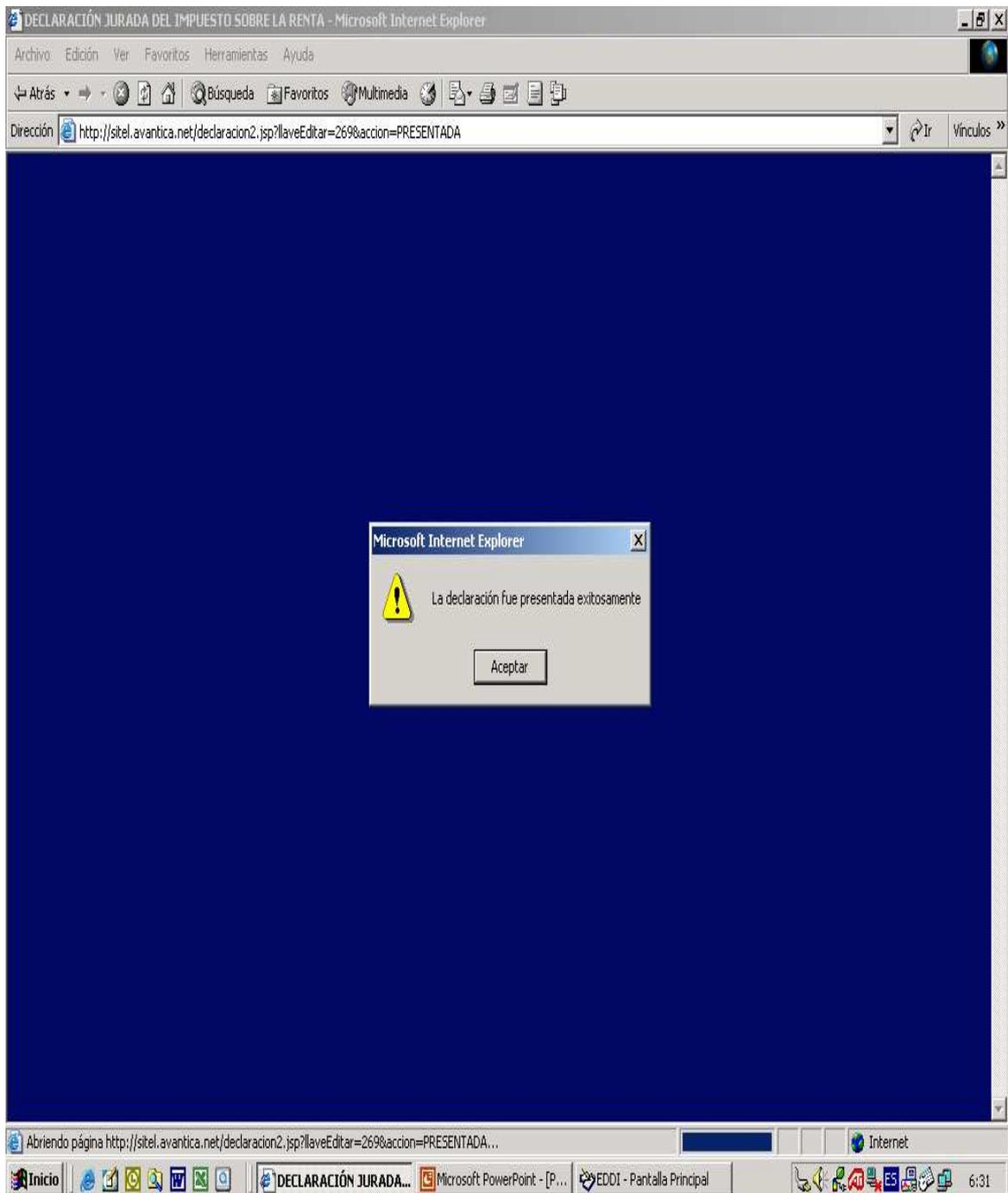
**DETALLE DE PAGO:**

NÚMERO DE CUENTA	TITULAR CUENTA CLIENTE	MONTO A DEDUCIR
10600001013477312	GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A.	2.000.000
10700001013477321	GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A.	0
15100001013332726	GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A.	488.612
15200000012456728	GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A.	0
Total Pagado:		2.488.612

<http://sitel.avantica.net/dummy> Internet

Inicio Autorizaciones de Pag... Microsoft PowerPoint - [P... EDD1 - Pantalla Principal 6:30

Esta imagen muestra el impuesto que se estableció pagar una vez que se termina de completar la información de la declaración; a su vez, el monto de intereses por cancelar en caso de estar presentando de forma tardía, el descuento que aplica de acuerdo con la tabla de descuentos y finalmente el impuesto determinado por pagar después de aplicado el descuento; también muestra un detalle del pago y las cuentas clientes de las que eligió realizar el pago en caso de desear hacerlo como débito directo a través de SINPE. Para ello, presione el botón con el símbolo \$.



Cuando la declaración es presentada de forma correcta, aparecerá este mensaje, el cual indica que su presentación fue satisfactoria.

Lista de Declaraciones de Contribuyente - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección <http://sitel.avantica.net/personalizado.jsp>

**mh** ministerio de hacienda

listado de declaraciones

SITEL declaración electrónica

Usuarios Declaraciones Buzón Contribuyente

Crear Cargar

GRAN CONTRIBUYENTE NACIONAL S.A. ( Usuario: Pba01 )

modelo:  año:  estado:

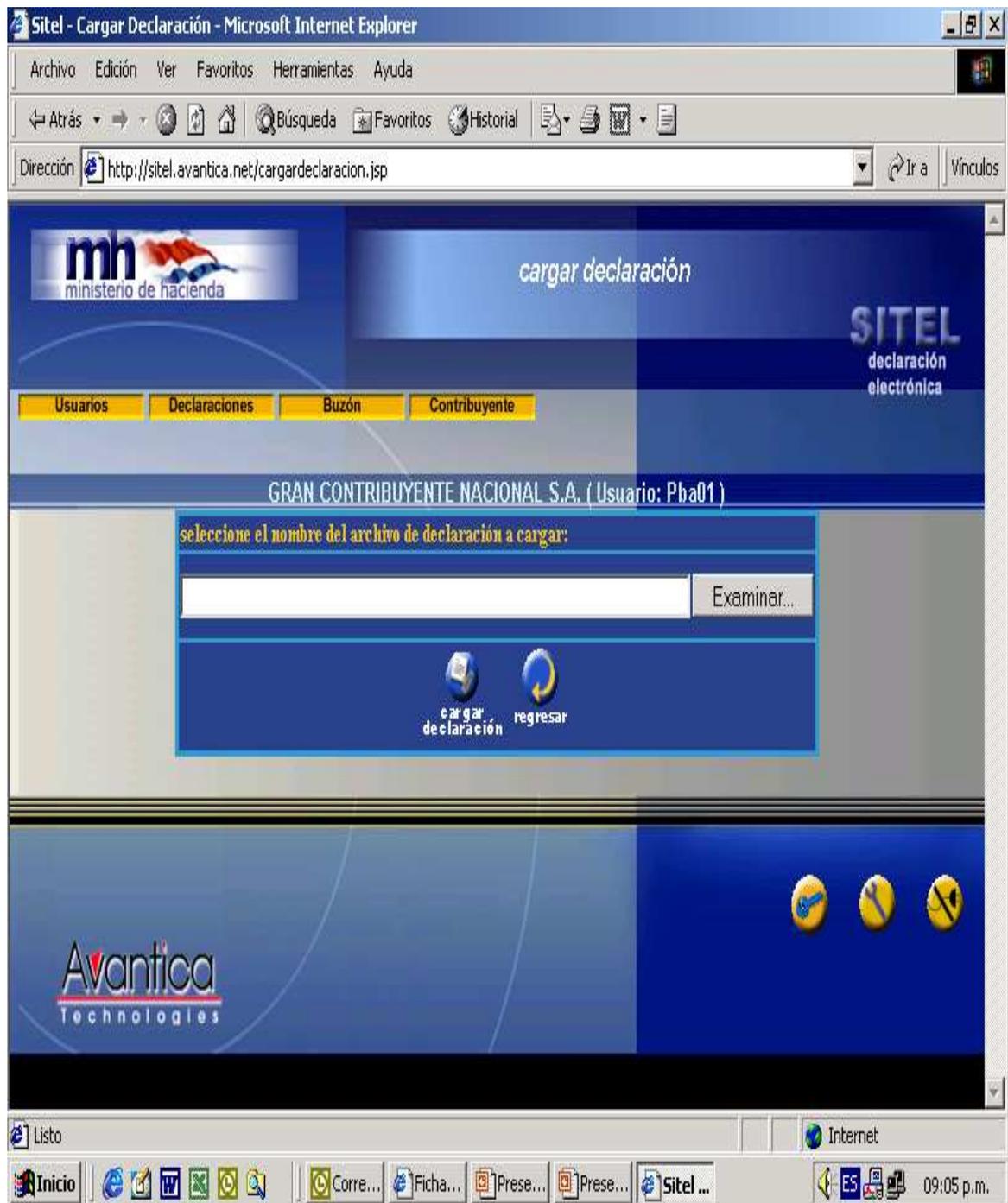
modelo	período	declaración	vence	impuesto	pagado	estado	
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta</a>	2000	1014000000272	2000-12-31	2,376,227	803,826	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre las Ventas</a>	10-2001	0	2001-11-15	1,151,058	0	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta</a>	2001	1014000000245	2001-12-15	2,353,023	170,998	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Recibo Oficial de Pago</a>	4-2001	1104000000213	2001-12-15	0	30,000,000	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Recibo Oficial de Pago</a>	4-2001	0	2001-05-31	30,000,000	0	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Recibo Oficial de Pago</a>	4-2001	1104000000204	2001-12-15	0	30,000,000	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre las Ventas</a>	7-2001	1044000000056	2001-08-31	0	1,287,120	Presentada	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta</a>	2001	1014000000281	2001-12-15	0	18,000,000	Presentada	<input type="checkbox"/>

Inicio Internet

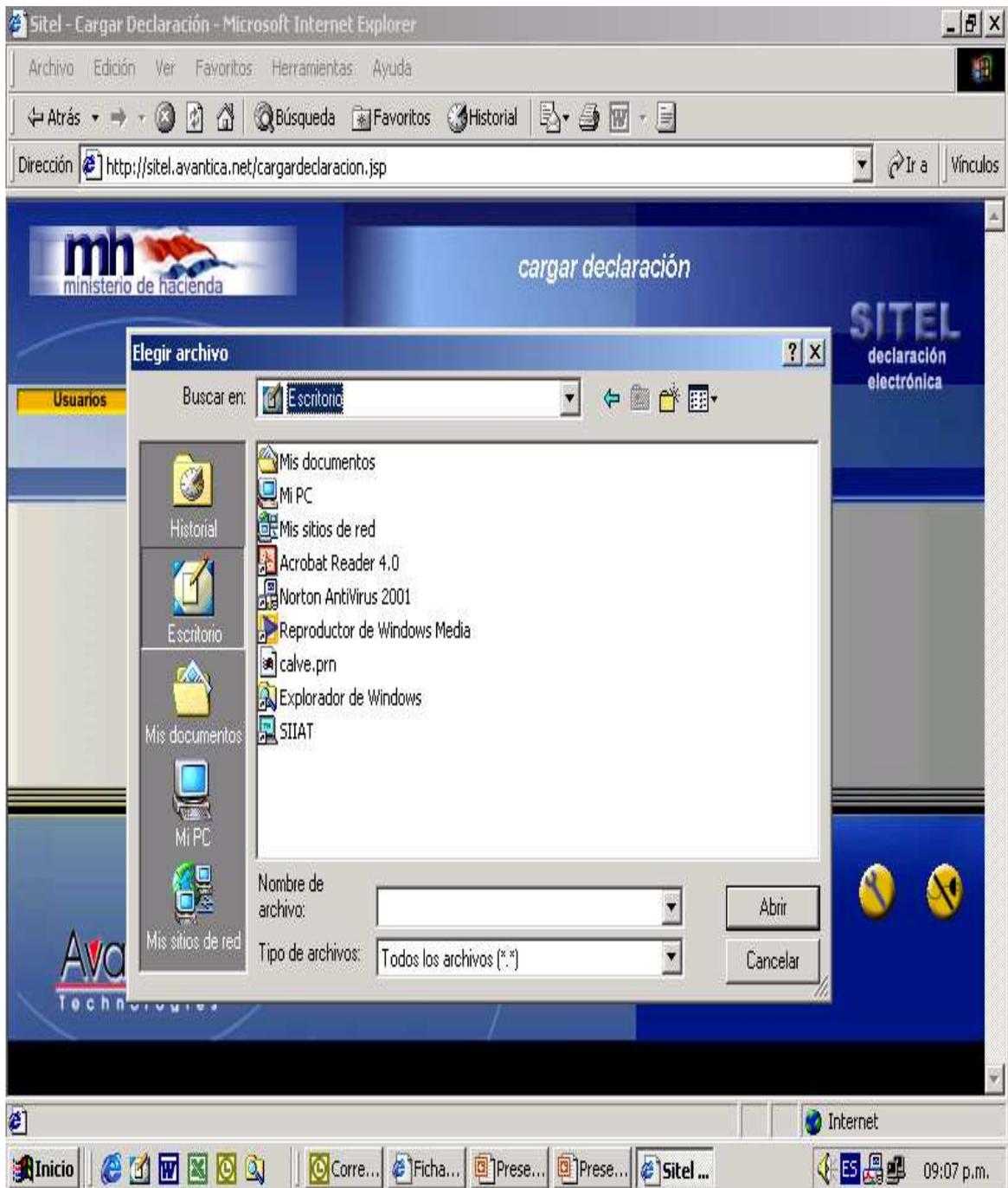
Inicio Internet

Inbox - ... Ficha de... Present... Present... Lista d... 08:46 p.m.

En esta pantalla se observa la nueva declaración ya incluida. Posteriormente se procede a oprimir el icono *cargar*.



Esta pantalla permite cargar la declaración desde el lugar donde el usuario tiene guardados estos documentos en su computadora. Para ello, debe presionar la cejilla *Examinar*.



En este ejemplo se puede observar que el usuario tenía guardada su declaración en el *Escritorio* de su computadora. Esta imagen nos muestra la ventana *Elegir archivo* desplegada, para que el contribuyente escoja el documento que desea cargar.

## 5.6. Recurso humano y material

Se creará una unidad especializada para la divulgación de la información compuesta por tres funcionarios: un encargado o gestor quien dirigirá y dos integrantes del grupo de apoyo, que serán capacitados debidamente con anterioridad al inicio de sus funciones. Rendirán informes mensuales de su actividad.

Los recursos materiales por utilizar serán los disponibles en la Subgerencia de Recaudación:

- Tres computadoras con el hardware y software necesarios para acceder a la Internet.
- Equipo de oficina, papelería y otros suministros de oficina.
- Dos líneas telefónicas y un fax.
- Una fotocopidora.
- Un vehículo.

## 5.7. Recurso financiero

El área de trabajo encargada de los servicios de información de la Subdirección de Información y Servicio al Contribuyente, la cual pertenece a la División de Gestión, no dispone para la producción de servicios de información de presupuesto específico asignado.

El financiamiento de esta actividad proviene de las partidas del presupuesto general de la Dirección Tributación, denominada “Impresos y/o Publicidad” y

otros, por lo que esta estrategia estará sujeta al presupuesto disponible, debido a que esta es una entidad gubernamental.

### 5.7.1. Presupuesto

<b>Partida Presupuestaria</b>	<b>Descripción</b>	<b>Monto</b>
112	Información y publicidad	¢5.500.000,00
122	Telecomunicaciones	¢6.500.000,00
234	Impresos y otros	¢3.000.000,00
603	Ayuda económica según programa de capacitación	¢5.000.000,00
	Feria tributaria	¢3.500.000,00
172	Mantenimiento y reparación de mobiliario y equipo de oficina	¢4.500.000,00
<b>Total</b>		<b>¢28.000.000,00</b>

### 5.7.2. Justificación de partidas:

#### ● 112 – Publicaciones

Se requiere dar conocimiento público de la nueva tecnología a los contribuyentes, así como de la obligatoriedad a que se encuentran adscritos mediante algún periódico de circulación masiva.

#### ● 122 - Telecomunicaciones

Se intercambiará información vía Internet para agilizar más el contacto personalizado entre contribuyente y Administración Tributaria.

- 234 – Impresos y otros

Se pondrá a disposición del contribuyente información con lenguaje sencillo y comprensible, tales como desplegados, volantes, compendio de leyes, resoluciones y directrices para que se informen con respecto a la normativa que rige la declaración electrónica.

- 603 – Ayuda económica según programa de capacitación

Se realizarán conferencias de capacitación para actualizar al funcionario en materia de los cambios realizados a la declaración, para que estén al día con la información requerida.

- Feria tributaria

Dentro de los objetivos generales que se tienen, existe la realización de una feria tributaria para informar respecto de todos los avances tecnológicos con los que cuenta la Administración Tributaria (para este tipo de evento, no existe una partida específica).

- 172 – Mantenimiento y reparación de mobiliario y equipo de oficina

Sé dará mantenimiento continuo a la pagina Web (SITEL), para que esta no presente problemas de ninguna índole cuando se requiere presentar las declaraciones vía Internet, así como todo tipo de mejoras que sean necesarias.

## 5.8. Coordinación y evaluación de resultados

La estrategia estará a cargo de la Subgerencia de Recaudación de la Administración de Tributación de Grandes Contribuyentes, a cuyo cargo estará la unidad ejecutora de la estrategia y la revisión de informes mensuales

entregados por el gestor a cargo de la unidad de divulgación, los cuales contendrán información de la cantidad y tipo de consultas evacuadas y de las empresas que las realizaron. Midiendo con ellos los resultados alcanzados según los objetivos propuestos en cantidad y calidad del servicio brindado.

## 6. Bibliografía

Ander-Egg, Ezquiel (1989). Técnicas de investigación social. Buenos Aires: Editorial Humanistas, segunda edición.

Arellano Galdemes, Jaime (1990). Elementos de investigación a través de su informe. San José: EUNED.

Baldi Camacho, R. (1991). Administración de personal. San José: EUNED.

Batista, Fernández y Hernández (1991). Metodología de la investigación. México: Mac Graw Hill.

Best, J. W.;1982. ¿Cómo investigar en educación?. Madrid: Editorial Marote, novena edición.

Blanc, Marcelo (1979). Cómo investigar. San José: EUNED.

Caballenas de Torres, Guillermo (1997). Diccionario Jurídico Elemental. España: Grupo Editorial Océano, edición original.

Delgado M., Edgar (2001). Impulsan el pago electrónico de tributos. La Nación, del 28 de noviembre del 2001.

Dirección General de Tributación (1993). Resolución N° 15-93, del 02 de abril. La Gaceta N° 69, del 13 de abril de 1993.

Dirección General de Tributación (1998). Resolución 13-98, del 24 de agosto. La Gaceta, N° 171, del 2 de setiembre de 1998.

Dirección General de Tributación (2001). Resolución N° 29-01, del 10 de setiembre. La Gaceta N° 179 del 18 de setiembre del 2001.

Dirección General de Tributación (2001). Resolución N° 44-01, del 31 de octubre. La Gaceta, N° 215, del 8 de noviembre del 2001.

Dirección General de Tributación (2002). Compendio de Leyes Tributarias, Reglamento General de Gestión, Fiscalización y Recaudación Tributaria. San José: Imprenta Nacional.

Dirección General de Tributación (2002). Memoria Anual 2001. San José: Imprenta Nacional.

Dirección General de Tributación (2002). Resolución N° 02-02, del 24 de enero. La Gaceta, N° 26 del 06 de febrero del 2002.

Dirección General de Tributación (2002). Resolución N° 12-02, del 13 de marzo. La Gaceta, N° 64, del 3 de abril del 2002.

Dirección General de Tributación (2002). Resolución N° 15-02, del 14 de marzo. La Gaceta N° 64 del 03 de abril del 2002.

Dirección General de Tributación (2002). Resolución N° 45-02, del 19 de diciembre. La Gaceta N° 42, del 28 de febrero del 2003.

Espinoza Saravia, Rodolfo (1995). Análisis de la organización del control interno y del servicio de la Sección Timbraje y Legalización de Libros de la ATSJ, DGT. Tesis, San José: Universidad Hispanoamericana.

Estrada R., Jorge (2001). Código de Normas y Procedimientos Tributarios. San José: Editorial de Estudios Contables, S.A., séptima edición.

Herminda, J. y Serra, R. (1994). Administración Estratégica. Argentina: Ediciones Macchi, tercera edición.

Kotler, P. Y Armstrong, G. (1996). Mercadotecnia. México: Prentice Hall, sexta edición.

Ministerio de Hacienda (1992). Decreto Ejecutivo N° 21427-H, del 07 de agosto. La Gaceta N° 151, del 7 de agosto de 1992.

Ministerio de Hacienda (1994). Decreto Ejecutivo N° 23097-H. La Gaceta N° 73 del 18 de abril de 1994.

Ministerio de Hacienda (1998). Decreto Ejecutivo N° 27146-H, del 21 de mayo. La Gaceta N° 136, del 15 de julio de 1998.

Ministerio de Hacienda (1999). Ley 7865. La Gaceta, N° 45 del 05 marzo de 1999.

Ministerio de Hacienda (2001). Decreto Ejecutivo N° 29812-H, del 05 setiembre. La Gaceta, N° 185, del 26 de setiembre del 2001.

Ministerio de Hacienda (2003). Marco legal. [http://www.hacienda.go.cr/tributación/marco\\_legal.html](http://www.hacienda.go.cr/tributación/marco_legal.html). Fecha de acceso: 27 de junio del 2003.

Ministerio de Hacienda (2003). Misión. <https://www.hacienda.go.cr/mision/index.html>. Fecha de acceso: 15 de junio del 2003.

Ministerio de Hacienda (2003). Políticas, procedimientos y normas. [http://www.hacienda.go.cr/politicas\\_procedimientos\\_normas.html](http://www.hacienda.go.cr/politicas_procedimientos_normas.html). Fecha de acceso: 15 de diciembre del 2003.

Ministerio de Hacienda (2003). Misión y objetivo general. <http://www.hacienda.go.cr/tributación/organización.html>. Fecha de acceso: 15 de junio del 2003.

Ministerio de Hacienda (2003). Visión. <https://www.hacienda.go.cr/mision/index.html>. Fecha de acceso: 15 de junio del 2003.

Real Academia Española (2002). Diccionario de la Lengua Española, vigésima primera edición.

Rosenberg, Jerry M. (2001). Diccionario de Administración y Finanzas. España: Grupo Editorial Océano, edición original.

Thompson, Arthur A. y Strickland A. J. III (2004). Administración estratégica. Textos y casos. México: Editorial Mc. Graw Hill, décimo tercera edición.

Torrealba Navas, Adrián (2001). Principios de aplicación de los tributos. San José: Investigaciones Jurídicas, S.A., primera edición.

Zepeda Herrera, Fernando (1999). Psicología Organizacional. México: Addison Wesley Longman.

## **7. Anexos**