



Universidad de Costa Rica

Sistema de Estudios de Posgrado

Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas

Memoria de Práctica Profesional

**Análisis del proceso de anulaciones de adeudos de trabajadores independientes, en el Área de Inspección de la Sucursal de Limón, de la Caja Costarricense de Seguro Social para identificar cuáles son los factores que causan la cantidad de trámites administrativos, proponiendo un modelo de mejora para la Institución**

Trabajo Final de Graduación aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas para optar al grado y título de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas

Maylen Ivannia Angulo Ríos

Carné B38742

Sede del Caribe

2015

## **Dedicatoria**

*A Dios, el supremo Rey, creador de todo el universo; con su ayuda he logrado finalizar este proyecto de graduación, una valiosa meta más en mi vida profesional; a mi madre, María Victoria Ríos, quien siempre ha estado a mi lado para brindarme todo su apoyo en los momentos más felices y en los más duros de mi existencia en esta tierra; a mis hermanos, Dennis y Giselle, que constantemente me han estimulado con sus palabras de ánimo.*

**¡Bendiciones...!**

## **Agradecimientos**

*A mi tutora, la MBA. Rocío Valverde Rojas, quien con el tiempo y el apoyo invertido en mi investigación, enriqueció el desarrollo de este proyecto.*

*A la administradora de la Sucursal de Limón de la Caja Costarricense de Seguro Social, Licda. Carol Gibbons Mc Gregor, por haberme brindado la oportunidad de desarrollar este proyecto de investigación.*

*A mi compañero de trabajo José Carvajal López, Inspector de Leyes y Reglamentos en la Sucursal de Limón, cuyas excelentes sugerencias respecto del tema en estudio contribuyeron significativamente con este estudio.*

*A todos los profesores que a lo largo de este posgrado compartieron conmigo sus conocimientos y su experiencia profesional.*

*A mis compañeras Ariane Ballesteros y Seyngie Palmer, por el extraordinario equipo de trabajo que formamos a lo largo de esta carrera profesional.*

**¡Gracias...!**

## Hoja de aprobación

*“Este trabajo final de investigación aplicado fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas.”*

---

Dr. Aníbal Barquero Chacón  
**Director Programa de Maestría**

---

MBA. Marianita Harvey Chavarría  
**Profesora Coordinadora**

---

MBA. Roció Valverde Rojas  
**Profesora Guía**

---

MBA. Carol Gibbons Mc Gregor  
**Supervisora de la Empresa**

---

Licda. Maylen Angulo Ríos  
**Estudiante**

## Tabla de contenido

Dedicatoria.....	II
Reconocimiento.....	III
Hoja de aprobación.....	IV
Tabla de contenido.....	V
Índice de cuadros.....	VIII
Índice de figuras.....	IX
Índice de gráficos.....	X
Índice de anexos complementarios.....	XI
Índice de abreviaturas.....	XII
Resumen ejecutivo.....	XIII
Introducción.....	1
Problema.....	4
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos.....	6
Alcances .....	7
Limitaciones.....	8
Capítulo I.....	9
1. Conceptualización teórica .....	9
1.1. Procesos.....	9
1.2. Administración .....	10
1.2.1. Fases de la administración .....	10
1.2.1.1. Planear.....	11
1.2.1.2. Organizar .....	12
1.2.1.3. Dirigir.....	13
1.2.1.4. Controlar .....	13
1.3. Conceptos en materia del servicio de Inspección.....	15
1.3.1. Caja.....	15
1.3.2. Inspector de Leyes y Reglamentos .....	15

1.3.3. Traslado de Cargos.....	15
1.3.4. Planilla adicional .....	15
1.3.5. Patrono .....	16
1.3.6. Trabajador Independiente (TI) .....	16
1.3.7. Inscripción.....	16
1.3.7. Reanudación.....	16
1.3.8. Inicio de actividad.....	17
1.4. Anulaciones de adeudos a trabajadores independientes .....	17
1.4.1. Tipos de anulaciones de adeudos de trabajadores independientes .....	17
Capítulo II.....	20
Situación actual de la organización .....	20
2.1. Origen de la Caja Costarricense de Seguro Social .....	20
2.1.1. Misión institucional.....	22
2.1.2. Visión institucional .....	23
2.1.3. Objetivos generales de la Institución.....	23
2.1.3.1. Objetivos específicos de la Institución .....	23
2.1.4. Principios filosóficos CCSS .....	24
2.1.5. Valores institucionales.....	25
2.1.6. Organigrama de la CCSS.....	27
2.2. Marco Legal.....	27
2.3. Composición de las Direcciones Regionales de Sucursales .....	28
2.4. Historia de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica .....	29
2.5. Breve reseña histórica de la Sucursal de Limón.....	31
2.6. Área de Inspección .....	31
2.6.1. Tipos de funciones en el Área de Inspección.....	32
2.6.1.1. Inscripciones patronales .....	32
2.6.1.2. Reanudación patronal .....	32
2.6.1.3. Facturas adicionales .....	32
2.6.1.4. Actualización de planillas .....	32
2.6.1.5. Reconstrucción de facturas.....	33
2.6.1.6. Devolución de facturas.....	33
2.6.1.7. Responsabilidad patronal solidaria .....	33
2.6.1.8. Situación patronal .....	33
2.6.1.9. Situación asegurado .....	33

2.7. Trabajadores independientes.....	34
2.7.1. Características del trabajador independiente.....	34
2.7.2. Obligatoriedad para afiliarse como trabajador independiente .....	35
2.7.3. Afiliación de trabajadores independientes.....	36
2.7.3.1. Requisitos para la afiliación .....	36
2.7.4. Anulaciones de adeudos.....	38
2.7.4.1. Requisitos para las anulaciones de adeudos a TI.....	38
2.7.5. Las comunicaciones.....	39
2.7.5.1. Los recursos ordinarios.....	39
2.7.6. Procedimientos administrativos en las áreas cobratorias .....	39
2.7.7. Anulación de adeudos ya en cobro judicial .....	40
2.7.8. Plazo para ejecutar la anulación .....	41
Capítulo III.....	42
3.1. Tipo de investigación .....	42
3.2. Metodología de la investigación .....	43
3.2.1. Fuentes de información.....	43
3.3. Descripción y presentación del instrumento empleado para recopilar la información.....	44
3.4. Descripción del proceso utilizado para validar la encuesta .....	45
3.4.1. Población .....	45
3.4.2. Muestra .....	45
3.5. Determinación estadística de la muestra, descripción de los datos .....	46
3.5.1. Información recolectada en la oficina de Apoyo a Inspección.....	47
3.5.2. Información recolectada de los trabajadores independientes .....	49
3.5.3. Información recolectada de los Inspectores de Leyes y Reglamentos .....	55
3.5.4. Información recolectada del sistema SICERE .....	59
3.6. Modelo para el mejoramiento del Área de Inspección de la Sucursal de la CCSS en Limón.....	60
Capítulo IV .....	65
Conclusiones y recomendaciones.....	65
4.1. Conclusiones .....	65
4.2. Recomendaciones .....	66
Bibliografía .....	67
Anexo metodológico.....	69
Anexos.....	71

## Índice de cuadros

**Cuadro N. °1** Composición de las Direcciones Regionales de Sucursales, pág. 28.

**Cuadro N. °2** Tipos de Sucursales adscritas a la Región Huetar Atlántica, pág. 30.

**Cuadro N. °3** Respuesta a la pregunta abierta aplicada a Inspectores de Leyes y Reglamentos, pág. 58.

## Índice de figuras

**Figura N.º 1** Organigrama actual de la Caja Costarricense de Seguro Social, pág. 72.

## Índice de gráficos

- Gráfico N.º 1** Tipos de estudios de Inspección, pág. 47.
- Gráfico N.º 2** Solicitud de anulaciones de adeudos a los TI, pág. 48.
- Gráfico N.º 3** Concepto de trabajador independiente, pág. 49.
- Gráfico N.º 4** Razones de las afiliaciones, pág. 50.
- Gráfico N.º 5** Recibió la información adecuada en el momento de la afiliación, pág. 51.
- Gráfico N.º 6** Requisitos para la afiliación, pág. 52.
- Gráfico N.º 7** Causas de las anulaciones de adeudos, pág. 53.
- Gráfico N.º 8** Motivos por los que no se realizan las suspensiones, pág.54.
- Gráfico N.º 9** El trámite de aseguramiento de TI fue el correcto al inicio, pág. 55.
- Gráfico N.º 10** Se brinda la información correcta a los TI, pág. 56.
- Gráfico N.º 11** Factores que causan anulaciones de adeudos, pág. 57.
- Gráfico N.º 12** Montos que ha dejado de recaudar la CCSS, pág.59.

## Índice de anexos complementarios

**Anexo N.º 1** Cuestionario aplicado a los trabajadores independientes, pág. 73.

**Anexo N.º 2** Cuestionario aplicado a los Inspectores de Leyes y Reglamentos, pág. 75.

## Índice de abreviaturas

<b>CCSS:</b>	Caja Costarricense de Seguro Social
<b>TI:</b>	Trabajador Independiente
<b>SICERE:</b>	Sistema Centralizado de Recaudación
<b>SIGI:</b>	Sistema Integral para la Gestión de Inspección
<b>SEM:</b>	Seguro de Enfermedad y Maternidad
<b>IVM:</b>	Invalidez, Vejez y Muerte
<b>PEGC:</b>	Programa Estratégico de las Gestiones Cobratorias

## Resumen ejecutivo

El objetivo general del trabajo es analizar el proceso de las anulaciones de adeudos a los trabajadores independientes en el Área de Inspección de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Limón, para identificar los factores causantes de la cantidad de trámites administrativos, mediante la aplicación de herramientas de la investigación cualitativas que permitan detectar los factores predominantes y proponer un modelo para el mejoramiento de la Institución.

Por lo que el proyecto se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I, *Ubicación del tema en el contexto, objetivos, alcances y conceptualización teórica*, presenta los conceptos teóricos referentes al tema de estudio, con el propósito de ubicar al lector de forma general en el tema y enfoque de la investigación.

El capítulo II, *Situación actual de la organización*, describe la Caja Costarricense de Seguro Social, de manera que se pueda conocer el marco institucional donde se desarrolla el estudio.

El capítulo III, *Análisis de resultados obtenidos de la investigación y modelo para el mejoramiento del Área de Inspección de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Limón*, presenta el análisis de la información recopilada de las fuentes de la investigación: los 5 Inspectores de Leyes y Reglamentos, y los trabajadores independientes solicitantes de anulaciones de adeudos durante setiembre de 2015, fuentes primarias para determinar las causas de las anulaciones de adeudos y proponer un modelo para el mejoramiento de la Institución.

El capítulo IV, *Conclusiones y recomendaciones*, incluye las conclusiones y recomendaciones resultantes de la investigación.

La investigación recomienda determinar las causas de las múltiples anulaciones de adeudos a los TI e implementar y supervisar un modelo para el mejoramiento de esta gestión institucional; asimismo, implementar controles óptimos para disminuir las anulaciones de adeudos a los TI.

## Introducción

Los seguros sociales son beneficios para los trabajadores manuales e intelectuales y están regulados por el sistema de contribución forzosa del Estado, el patrono y los trabajadores, a fin de proteger a estos últimos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte, y demás contingencias que determina la ley.

Precisamente por eso, a la Caja Costarricense de Seguro Social se le otorga la administración y el gobierno de los Seguros Sociales del Estado; además, la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), N. °17, de 22 de octubre de 1943, regula los beneficios de una gran parte de la población: los asegurados. Sin embargo, en virtud de lo dispuesto en esa misma Ley, un pequeño grupo de costarricenses alberga derechos, al haberse abierto un portillo en el segundo párrafo del artículo 3, cuyo texto indica lo siguiente: *“La Junta Directiva fijará la fecha en que entrará en vigencia el Seguro Social de los trabajadores independientes y las condiciones de este seguro; (...)”*.

En el año 2000, se declara en Costa Rica la esperada apertura, al promulgarse la Ley de Protección al Trabajador, N.° 7983, de 16 de febrero de 2002, la cual pretendía ayudar al segmento obrero pendiente de ser beneficiario del seguro, el cual, como su nombre lo indica se denomina “trabajador independiente”; el Transitorio XII de dicha normativa ordenó a estos trabajadores afiliarse a la CCSS: *“Transitorio XII.- Los trabajadores independientes se afiliarán a la CCSS en forma gradual durante los primeros cinco años a partir de la vigencia de la presente ley”*.(Ley N.°7983).

Por entonces, la Institución vivió un giro mundial y formó parte de la llamada globalización; puesto que las sucursales y agencias del país estarían conectadas a una red moderna, la cual unificaría toda la información. Por consiguiente, se empezó a escuchar el término “trabajador independiente”; esto implicó para

muchos incertidumbre; para otros, reestructuración. Sin embargo, ya en ese tiempo países adscritos a la ideología de la seguridad social ya iban avanzados en la materia.

Es indiscutible la relevancia social del proyecto para Costa Rica, pues según los medios de comunicación, la proporción de los empleos independientes en relación con el total de la población ocupada es cercana al 25%, y en la economía del país destaca notablemente el autoempleo; por tanto, es posible relacionar los empleos independientes con el grado de apertura comercial. Para la CCSS la afiliación al Seguro de Salud es obligación de todos los trabajadores asalariados, los trabajadores independientes y los pensionados de los regímenes nacionales de pensiones, en todo el territorio nacional; para el departamento de Inspección en la Sucursal de la CCSS en Limón, la afiliación de los trabajadores independientes representa una porción significativa de las metas anuales de la Unidad.

Todo eso genera la necesidad de contribuir con quienes ya se han afiliado y con quienes aspiran a adquirir un seguro como trabajadores independientes brindándoles un asesoramiento adecuado, para su mayor provecho. Cabe resaltar que el desarrollo de este proyecto permite aprovechar plenamente la idea de que se trata de un seguro de trabajador independiente y definir a quién se califica como tal de acuerdo con la Institución.

El tema del trámite de anulaciones de adeudos a trabajadores independientes conlleva el análisis tendiente a poner a disposición de los usuarios la mayor información posible sobre los requisitos y las responsabilidades que se adquieren al obtener un seguro de trabajador independiente. Este análisis incluye prácticas administrativas sobre el planear, organizar, dirigir, controlar y conocer a los usuarios que califican para la afiliación como trabajadores independientes. Por consiguiente, es un tema de estudio complejo e importante, que permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera.

La investigación está estructurada así: Justificación, los alcances y las limitaciones del estudio; además, los objetivos, general y específicos, que se desea alcanzar; asimismo, el contenido capitulario, conformado por cuatro capítulos, cada uno de los cuales desarrolla uno de los objetivos específicos.

Se procura, con esta investigación, darle a la CCSS como aporte un estudio y propiciarle un beneficio, tanto interno como externo a la organización: una propuesta para mejorar los trámites administrativos sobre las anulaciones de adeudos de los trabajadores independientes, en adelante llamadas *anulaciones de adeudos a los TI*; la expectativa es que las recomendaciones sean tomadas en cuenta por la Administración con la esperanza de que los cambios por efectuar se reflejen de manera óptima en un mejor desempeño de la gestión Institucional.

## **Problema**

En el Área de Inspección de la Sucursal de la Caja Costarricense de Seguro Social en Limón, se realizan una serie de trámites administrativos relacionados con los patronos y los trabajadores independientes; uno de ellos es anulaciones de adeudos a los TI, el tema de esta investigación. Cada día aumenta significativamente la cantidad de trámites por solicitudes de anulaciones de adeudos a los TI, que ya representan el mayor porcentaje de los casos mensuales atendidos en el Departamento de Inspección; por lo tanto, este incremento le demanda una gran inversión de tiempo y dinero a la Sucursal de Limón, pues los 5 inspectores encargados de resolver los casos de este tipo realizan los estudios pertinentes y dictan las respectivas resoluciones, mediante informes de Inspección que los declaran ya sea total o parcialmente con lugar, o sin lugar y para determinar una u otra situación deben gestionar una serie de actos administrativos y operativos.

En la Sucursal de Limón, no se han realizado estudios previos, que evidencien los factores que causan las anulaciones de adeudos a los TI, lo cual le dificulta a la administración la búsqueda de soluciones.

## **Objetivo general**

Analizar el proceso de anulaciones de adeudos de trabajadores independiente desarrollado en el Área de Inspección de la Sucursal de Limón, de la Caja Costarricense de Seguro Social, para identificar los factores causantes de la cantidad de trámites administrativos, aplicando al análisis herramientas de investigación cualitativa que permitan detectar los factores predominantes y proponer un modelo de mejora para la Institución.

## **Objetivos específicos**

1. Describir los aspectos teóricos que influyen en los procesos administrativos y desarrollar las conceptualizaciones de anulaciones de adeudos a los trabajadores independientes.
2. Determinar la situación actual del Área de Inspección de la Sucursal de Limón de la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante una descripción de los procesos, las funciones, las Unidades, las Gerencias y los programas de la organización.
3. Aplicar herramientas de investigación al proceso para identificar los factores causantes de la cantidad de trámites administrativos sobre las anulaciones de adeudos a trabajadores independientes, en el Área de Inspección de la Sucursal de Limón, de la Caja Costarricense de Seguro Social y proponer un modelo de mejora para la Institución.
4. Resumir las conclusiones y proponer recomendaciones generales para el Área de Inspección de la Sucursal de Limón, de Caja Costarricense de Seguro Social.

## **Alcances**

El desarrollo de esta investigación integra aspectos que reúnen temas afines de la Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas, específicamente como los siguientes:

1. Determinar conceptos claves que ayuden a la correcta comprensión de la situación planteada en la investigación.
2. Conocer la estructura organizacional vigente de la Caja Costarricense de Seguro Social.
3. Encuestar a los 5 inspectores encargados de realizar los trámites de anulación de adeudos a los trabajadores independientes.
4. Identificar los factores causantes de anulaciones de adeudos a trabajadores independientes.
5. Proponer un modelo de mejora para la Institución.

## **Limitaciones**

En el desarrollo de esta investigación se prevén las siguientes limitaciones:

1. El factor tiempo se constituye en una limitante para la responsable del proyecto, por las actividades diarias que debe realizar.
2. La imposibilidad de encuestar a todas las personas que en el 2015, de enero setiembre, han solicitado anulaciones de adeudos de TI, ante la Sucursal de Limón de la Caja Costarricense de Seguro Social.
3. Los resultados de esta investigación reflejarán las situaciones actuales del Área de Inspección de la Sucursal de Limón de la CCSS; por ello, es importante mencionar que no podrán aplicarse eventualmente a otras circunstancias futuras que se presenten en el departamento.

# CAPÍTULO I

## 1. Conceptualización teórica

Esta investigación tiene como finalidad proponer un modelo de mejora para disminuir la cantidad de anulaciones de adeudos a los TI; con fundamento en las leyes y los reglamentos establecidos para tal fin, con la función de administrar en forma adecuada, oportuna y eficiente, los servicios que ofrece el Área de Inspección.

En tal sentido, el significado del debido manejo involucra una transparente administración de estos estudios de Inspección e implica tratar temas sustanciales del ámbito académico, como los siguientes:

### 1.1. Procesos

En las empresas, el gerente es el responsable de velar por que se cumplan los objetivos trazados; debe procurar definir los lineamientos por seguir, con el propósito de facilitarles a sus subalternos toda la información respecto de la estructura y forma de organización, que les permita conducirse adecuadamente y ejecutar sus labores de la mejor manera posible, con la creación de instrumentos o medios que apoyen a cada una de las divisiones establecidas en la organización, por lo que decimos que el proceso son los medios por los cuales administra un gerente, por una definición que se amplía, según James A.F y Stoner, al considerarlo del siguiente modo: *“El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas.”* (A.F., Stoner, freeman, R, & Jr, 1996, pág. 11)

Así, en toda organización se ejecutan pasos, etapas y fases en cada una de las partes que la conforman. En consecuencia, se hace necesario señalar que al ejecutar cualquier actividad humana por naturaleza, no pueden ser omitidos los pasos del proceso ni pueden dejar de realizarse, puesto que el proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. (A.F., Stoner, freeman, R, & Jr, 1996, pág. 11) Considerando la definición del citado autor, así como las de otros especialistas en la materia, la administración conceptualiza el proceso administrativo como una serie de fases que, relacionadas entre sí, sirven de guía dentro de una estructura organizacional; además, el concepto comprende también la forma en que serán ejecutados los procedimientos.

## **1.2. Administración**

La administración foco principal de la Caja Costarricense de Seguro Social se diferencia de la de muchas otras organizaciones. La Caja, *“cuenta con la potestad de dictar los reglamentos para el funcionamiento de la Institución”*, según lo determina el inciso f) del artículo 14 de su Ley Constitutiva. No obstante, no solo puede estar basada en normativas, sino que deberá acogerse a los principios de la administración.

La administración se define como: *“El proceso de planificación, organización dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.”* (A.F., Stoner, freeman, R, & Jr, 1996, pág. 11)

### **1.2.1. Fases de la administración**

Las fases de la administración se dividen en 4 grandes áreas de acción, a saber:

### 1.2.1.1. Planear

Las políticas de la organización no deben ser elegidas en forma circunstancial, tampoco al azar; el gerente debe planificar cada una de las actividades, de tal modo que sean de fácil interpretación para sus dirigidos, ya que estos serán ellos quienes representen a la organización por medio del trabajo realizado.

El gerente debe poseer una visión de futuro, que le permita predecir los constantes cambios a los que se encuentra sometida la organización, ya sea en su interior o en su entorno; así podrá prever las decisiones oportunas en cualquier situación que se presente.

Al ser considerada la planeación como la función principal de la administración, al gerente se le obliga al gerente a que todos sus planes sean elaborados, mediante sistemas de fácil interpretación, capaces de cubrir cada uno de los aspectos de la estructura organizacional; además, se le exige la búsqueda de posibles soluciones aplicables a eventuales situaciones.

La planeación se define como *“El proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas.”* (A.F., Stoner, freeman, R, & Jr, 1996, pág. 11). Para garantizar su eficacia es preciso:

1. Reunir toda la información de referencia necesaria.
2. Identificar sus factores limitantes.
3. Involucrar en el proceso de fijación de las metas u objetivos a todos los empleados.
4. Determinar las acciones necesarias para lograr las metas.
5. Determinar en qué plazos deben llevarse a cabo las acciones previstas.
6. Establecer quiénes deben materializar las acciones.

7. Seleccionar al responsable de dirigir las acciones correspondientes a cada tarea.
8. Establecer el sistema de retroalimentación que se empleará para seguir el curso de las acciones.

### **1.2.1.2. Organizar**

Toda empresa necesita ser organizada mediante los planes elaborados por los gerentes, quienes los dividirán entre los funcionarios que componen la organización, a fin de que las tareas sean ejecutadas. De esta manera, lo que podría constituir una tarea larga y laboriosa para un solo individuo, se convierte en tarea compartida y cada uno tiene sus responsabilidades en la ejecución. Así, el organizar se refiere como: *“El proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.”* (A.F., Stoner, Freeman, R., & Jr, 1996, pág. 12)

Al organizar se establecen los siguientes pasos:

1. Identificación y clasificación de las actividades requeridas.
2. Agrupamiento de las actividades mediante las cuales se consiguen los objetivos.
3. Asignación de cada agrupamiento a un gerente con autoridad para supervisarlos (delegación).
4. Obligación de realizar una coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional.

Si las funciones dentro de la organización son distribuidas de manera óptima, el gerente tendrá un panorama de cada una de las actividades que se realicen y esto le facilitará la dirección y corrección de todas, sobre todo en un mundo laboral de ajustes y sujeto a un fenómeno que afecta hoy a toda empresa o institución: la *“Globalización”*.

### **1.2.1.3. Dirigir**

La empresa deberá ser dirigida por uno o varios individuos, según sea su estructura. Se tomarán en consideración los objetivos planteados, con el propósito de encausarlos, de conformidad con las políticas y metas previamente establecidas.

Dirigir las actividades que se pretende llevar a cabo, requiere un conocimiento profundo tanto de la organización como de su razón de ser. El responsable de esta labor tendrá capacidad de diálogo e iniciativa; dictará pautas, tomar decisiones y tendrá, además, capacidad para cumplir con las obligaciones de la empresa, puesto que el dirigir es la forma de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización.

Desde esta perspectiva, el gerente deberá desarrollar en su organización un ambiente de motivación, donde los individuos tengan presentes las metas y los objetivos de la empresa; su desempeño en colaboración con las demás unidades, se verá reflejado en un buen esquema de dirección. El gerente, por medio de su plan de dirección, les hará ver a los individuos que son capaces de satisfacer sus necesidades y de utilizar su potencial para la consecución de las metas propuestas.

### **1.2.1.4. Controlar**

En el campo de la administración, el control es una herramienta para ejecutar las funciones predefinidas dentro de la organización; desempeña un papel primordial hacia los logros que pretende un gerente. Así, permite evaluar, valorizar y realizar las correcciones necesarias para emitir un criterio sobre cómo se efectúa determinada labor.

El control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se lleve a cabo de acuerdo a lo planeado y comprende las siguientes acciones:

1. Establecer estándares de desempeño.
2. Medir los resultados presentes.
3. Comparar los resultados con las normas establecidas.
4. Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.
5. Cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a obtener sus metas.

Una vez evaluada la ejecución de una labor determinada por medio del sistema de control preestablecido, el gerente tendrá pruebas para apoyar la toma de decisiones, relacionadas con los resultados del trabajo ejecutado. En consecuencia, el control constituye un instrumento administrativo que le permite al gerente medir el nivel de logro de los objetivos.

El éxito que puede tener el departamento de Inspección al alcanzar sus objetivos y satisfacer sus obligaciones, depende en gran medida de sus colaboradores.

Si los encargados realizan su trabajo debidamente, es muy probable que la organización alcance sus metas.

El tema de esta investigación se encuentra comprendido dentro del control en la administración, por cuanto los trámites que se realizan por medio de los servicios de Inspección requieren todo un debido control de gestiones operativas y administrativas por parte de todos los funcionarios involucrados en los diferentes procesos.

### **1.3. Conceptos en materia del servicio de Inspección**

Para los efectos de esta investigación, es necesario conocer referencias del servicio de Inspección y definir los siguientes conceptos:

#### **1.3.1. Caja**

*“Caja Costarricense de Seguro Social.”* (Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, pág. 201)

#### **1.3.2. Inspector de Leyes y Reglamentos**

*“Servidor investido de autoridad para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajadores independientes, derivadas de las Leyes y Reglamentos de la Institución y de la Ley de Protección al Trabajador.”* (Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, pág. 201)

#### **1.3.3. Traslado de Cargos**

*“Escrito que contiene en forma clara y precisa la relación de los incumplimientos observaciones, la estimación económica y los elementos de convicción que sirven de sustento.”* (Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, pág. 201)

#### **1.3.4. Planilla adicional**

*“Documento diseñado para registrar los datos de los patronos así como los referentes a los trabajadores dependientes o independientes, cuyas remuneraciones o ingresos no fueron reportados oportunamente a la Caja, así*

*como las cuotas y aportes dejados de pagar en su oportunidad.”* (Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, pág. 201)

### **1.3.5. Patrono**

*“Toda persona física o jurídica, particular o de derecho público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.”* (Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, pág. 201)

### **1.3.6. Trabajador Independiente (TI)**

*“Trabajadores manuales o intelectuales que desarrollan por cuenta propia algún tipo de trabajo o actividad generadora de ingresos.”* (Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, pág. 201)

### **1.3.7. Inscripción**

*“Es el acto de registrar ante la Caja Costarricense de Seguro Social, a trabajadores independientes y persona física o jurídica que califique como patrono.”* (Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, pág. 201)

### **1.3.7. Reanudación**

*“Es el acto administrativo mediante el cual se activa nuevamente ante la Caja, al trabajador independiente o una persona física o jurídica que califique como patrono.”* (Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, pág. 201)

### **1.3.8. Inicio de actividad**

*“Periodo en el cual el patrono o trabajador independiente inicia o reanuda su actividad como tal.”* (Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2007, pág. 201)

## **1.4. Anulaciones de adeudos a trabajadores independientes**

Se establecen las anulaciones de los TI como:

*“El acto de excluir o descargar del pendiente de pago, adeudos de los trabajadores independientes, facturados por la Caja, cuando se determine mediante resolución motivada, dictada por autoridad competente, la improcedencia del adeudo objeto de anulación.”* (Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, 2008, pág. 149)

### **1.4.1. Tipos de anulaciones de adeudos de trabajadores independientes**

Las anulaciones de adeudos a los TI son de diferentes tipos y por eso se subdividen así:

1. Anulaciones de trabajadores independientes definitivas, que liberan al administrado de la obligación total de cancelarlos:
  - Cuando se compruebe que el trabajador no desarrolló la actividad generadora de ingresos, en el periodo objeto de anulación. Para el caso de los trabajadores independiente, cuando se compruebe que se acogió a pensión, adquirió derecho al beneficio familiar o se acogió al Seguro por el Estado. Además, si solicitó y justificó por escrito la suspensión del régimen por cuanto se iba a ausentar del país tres meses o más.

- Cuando el trabajador independiente, tenga su origen en un acto administrativo recurrible y en la atención de los recursos ordinarios o extraordinarios (revisión), interpuestos por los administrados, la autoridad competente resuelve declarar con lugar el recurso y revocar en todos sus extremos la resolución recurrida.
- Cuando la Administración, aplicando lo dispuesto en el artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública, N.º 6227, de 2 de mayo de 1978, resuelva la procedencia de la anulación del adeudo.
- Cuando de las resoluciones firmes, dictadas por instancias jurisdiccionales, se interpreta, sin lugar a dudas que procede la anulación total del adeudo.

2. Anulaciones de trabajadores independientes surgidas por la necesidad de descargar del pendiente de pago, montos facturados que deben ser sustituidos, de acuerdo con modificaciones surgidas en virtud de lo siguiente:

- Reconstrucción de planillas: se anulan las planillas y sus consecuentes facturas; se sustituyen por planillas adicionales y sus respectivas facturas.
- Que el adeudo del trabajador independiente, se origine en un acto administrativo recurrible y en la atención de los recursos ordinarios o extraordinarios (revisión). La autoridad competente resuelve declarar total o parcialmente con lugar el recurso

interpuesto y eso implica anular el adeudo respectivo y, en su lugar, facturar lo correspondiente de acuerdo con la resolución.

- Que la Administración, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública, resuelva la procedencia de la anulación de adeudo y, en su lugar, facture lo correspondiente de acuerdo con la resolución.
- Resoluciones jurisdiccionales firmes, donde la Administración deba anular el adeudo y facturar en su lugar lo que corresponda, de acuerdo con la resolución. (Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios, 2008, pág. 149)

## **CAPÍTULO II**

### **Situación actual de la organización**

Este capítulo comprende los principales antecedentes de la Institución objeto de estudio.

#### **2.1. Origen de la Caja Costarricense de Seguro Social**

El 1° de noviembre de 1941, durante la administración del doctor Rafael Ángel Calderón Guardia, mediante la promulgación de la Ley N.° 17, se crea la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), como una institución semiautónoma.

Posteriormente, el 22 de octubre de 1943, la ley de la creación de la Caja es reformada, con el propósito de constituir la en una Institución Autónoma, destinada a la atención de la población obrera, por medio de un sistema tripartito de financiamiento

En 1947, se crea el Seguro de IVM, el cual incluye a los trabajadores del Estado, las instituciones autónomas, las semiautónomas y las municipalidades. En julio de ese mismo año, se incorpora a los trabajadores administrativos de la empresa privada.

En 1960, se extiende la cobertura del Seguro de IVM a los empleados del comercio, las escuelas particulares de enseñanza, los consultorios profesionales y los trabajadores municipales pagados por planillas de jornales; posteriormente, en 1962, se amplía a los trabajadores manuales ocasionales (construcción), los pagados por planillas de jornales en obras públicas y en ferrocarriles; finalmente, en 1971, se incluye en este seguro a todos los obreros del país.

El 12 de mayo de 1961, mediante la reforma constitucional aprobada en la Ley N.º 2738, se aprueba la Universalización de los Seguros Sociales a cargo de la CCSS.

En 1973, por medio de la Ley N.º 5349, Universalización del Seguro de Enfermedad y Maternidad, de 24 de setiembre de 1973, se aprueba traspasar a la CCSS, los hospitales administrados por el Consejo Técnico de Asistencia Médico Social y los financiados con fondos provenientes de la Junta de Protección Social y el Estado.

Actualmente, el sistema de salud cuenta con 29 hospitales, categorizados, según su función como Nacionales, Especializados, Regionales y Periféricos.

En 1975, el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte se extiende a los trabajadores agrícolas y se le asigna a la CCSS la administración del Sistema de Pensiones del Régimen no Contributivo, con el fin de otorgarles protección económica a los ciudadanos de bajos recursos.

A partir de 1982, se inicia el proceso de integración de servicios entre la CCSS y el Ministerio de Salud; así, en 1993, la CCSS asume en forma integral la prestación de servicios a los ciudadanos (promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación).

En 1998, mediante la Ley N.º 7852, Desconcentración de hospitales y clínicas de la Caja Costarricense de Seguro Social, de 30 de noviembre de 1998, se otorga a la CCSS mayor autonomía en la gestión presupuestaria, la contratación administrativa y la administración de los Recursos Humanos. Adicionalmente, se crean las Juntas de Salud, como entes auxiliares de los hospitales y las clínicas para mejorar la atención en salud, el desempeño administrativo y financiero, así como la promoción de la participación ciudadana.

En el año 2000, se aprueba la Ley de Protección al Trabajador, N.º 7983, la cual le otorga a la CCSS la responsabilidad de recaudar las cuotas obrero patronales relacionadas con los fondos de capitalización laboral y el fondo de

pensión complementaria, con el propósito de distribuirlas a las diferentes operadoras de pensiones definidas por el trabajador.

La CCSS se distingue como una Institución con una cultura de trabajo en equipo, interacción e innovación, que contribuye al aprendizaje permanente del personal y el mejoramiento continuo de los sistemas, procesos, beneficios para la protección de la salud, así como otros de orden económico y social, y contribuye, por tanto, al bienestar físico y mental de los ciudadanos costarricenses.

### **2.1.1. Misión institucional**

La CCSS declara su misión así:

*“Proporcionar los servicios de salud en forma integral al individuo, la familia y la comunidad, y otorgar la protección económica, social y de pensiones, conforme la legislación vigente, a la población costarricense, mediante:*

- 1. El fomento de los principios éticos, la mística, el compromiso y la excelencia en el trabajo en los funcionarios de la Institución.*
- 2. La orientación de los servicios a la satisfacción de los clientes.*
- 3. La capacitación continua y la motivación de los funcionarios.*
- 4. La gestión innovadora, con apertura al cambio, para lograr mayor eficiencia y calidad en la prestación de servicios.*
- 5. El aseguramiento de la sostenibilidad financiera, mediante un sistema efectivo de recaudación.*
- 6. La promoción de la investigación y el desarrollo de las ciencias de la salud y de la gestión administrativa.” (Caja Costarricense de Seguro Social, s.f.)*

## **2.1.2. Visión institucional**

La CCSS ha definido claramente su visión:

*“Ser una Institución articulada, líder en la prestación de los servicios integrales de salud, de pensiones y prestaciones sociales en respuesta a los problemas y necesidades de la población, con servicios oportunos y de calidad y en armonía con el ambiente humano.”* (Caja Costarricense de Seguro Social, s.f.)

## **2.1.3. Objetivos generales de la Institución**

La CCSS se ha fijado los siguientes objetivos generales:

1. Fortalecer y asegurar la estabilidad económica y financiera de la Institución, mediante la administración eficiente de los recursos financieros, incluyendo la búsqueda de ingresos extraordinarios producto de nuevos modelos de atención (venta de bienes y servicios).
2. Clasificar, resumir y registrar las operaciones derivadas de la gestión institucional, con el fin de presentar los estados financieros y la información de apoyo a la toma de decisiones en los diferentes niveles de la Institución.

### **2.1.3.1. Objetivos específicos de la Institución**

Como objetivos específicos, la CCSS establece:

1. Ofrecer, a toda la población, los servicios de salud que sean eficaces para prevenir, curar y rehabilitar las enfermedades, óptimos y oportunos para responder a las necesidades de la población costarricense y desarrollarlos en forma continua y eficiente.

2. Hacer un uso racional de los bienes disponibles a un costo dentro de la capacidad y realidad de los recursos humanos, materiales y financieros con los que se cuenta.
3. Continuar y vigorizar un eficiente proceso de integración y regionalización de los servicios de salud en beneficio de la población.
4. Dar especial prioridad y atención a los problemas de salud prevalentes en los grupos sociales más vulnerables en las áreas marginales, rurales y urbanas.
5. Educar integralmente sobre salud física, mental y social a la familia costarricense y promover la participación activa de la comunidad en la detección, el estudio y la solución de los problemas prioritarios.

#### **2.1.4. Principios filosóficos CCSS**

Inspiran a la CCSS los principios filosóficos:

1. **Equidad.** Pretende una verdadera igualdad de oportunidades para que todos los ciudadanos puedan ser atendidos en el sistema nacional de salud, de una manera oportuna, eficiente y de buena calidad.
2. **Igualdad.** Propicia un trato equitativo e igualitario para todos los ciudadanos sin excepción.
3. **Obligatoriedad.** Es la contribución forzosa del Estado, patronos y trabajadores, a fin de proteger a éstos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte y demás contingencias que la ley determine.

4. **Solidaridad.** Cada individuo contribuye económicamente en forma proporcional a sus ingresos para el financiamiento de los servicios de salud que otorga la CCSS.
5. **Subsidiariedad.** Es la contribución solidaria del Estado para la universalización del seguro social en su doble condición (patrono y Estado). Se crearán a favor de la CCSS, rentas suficientes para atender las necesidades actuales y futuras de la institución, en caso de déficit en algunos de los regímenes, el Estado lo asumirá.
6. **Unidad.** Es el derecho de la población de recibir una atención integral en salud, para su protección contra los riesgos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez y muerte, mediante una institución que administra en forma integral y coordinada los servicios.
7. **Universalidad.** Garantiza la protección integral en los servicios de salud, a todos los habitantes del país sin distinción de ninguna naturaleza.

### 2.1.5. Valores institucionales

Los valores institucionales son, a saber:

1. **Compromiso.** Está conceptualizado como la importancia de cumplir fielmente con la obligación contraída, la palabra dada, la fe empeñada.
2. **Dignidad.** Está relacionada con el honor y el respeto, elementos que deben guiar la actuación de los funcionarios de la Institución. Toda acción del sujeto está en relación con los demás, por eso la dignidad no se conceptualiza en términos individualistas. Como seres sociales, ésta debe

ser vista dentro de la interacción entre el sujeto con otros individuos y con él mismo.

3. **Empatía.** Es situarse en la posición y situación del otro, para tratarle de acuerdo con sus necesidades. La empatía es el sentimiento de participación efectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.
4. **Excelencia.** Es realizar acciones de calidad superior que sobresalen en mérito o estimación y que están acordes con los parámetros de eficiencia, eficacia y productividad establecidos en la Institución.
5. **Honestidad.** Se refiere a la capacidad de una persona para comportarse y actuar en forma decente, decorosa, justa y honrada.
6. **Integridad.** Se presenta cuando el funcionario actúa en forma recta, intachable, en concordancia con las normas sociales y legales establecidas.
7. **Lealtad.** Es la obligación de los funcionarios de cumplir con lo que exigen las leyes de la fidelidad, la discreción y del honor.
8. **Respeto.** Es la obligación que tenemos todos los funcionarios de respetar el derecho de los demás (compañeros y usuarios), a la honra, al buen nombre, a la reputación, a la intimidad personal y familiar.
9. **Responsabilidad.** Capacidad existente en todo funcionario para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. Es la obligación de los funcionarios para cumplir con sus responsabilidades.
10. **Transparencia.** Se refiere a que las actuaciones de los funcionarios en cualquier asunto institucional y de cualquier orden, se deben realizar en forma evidente, clara, sin ambigüedad y que no permitan dudas.

### **2.1.6. Organigrama de la CCSS**

Gráficamente se muestra en la figura N. °1 la organización institucional superior, la Junta Directiva y las Gerencias adscritas a la Institución.

## **2.2. Marco Legal**

Constituye el marco jurídico de la CCSS, la normativa que regulan todos los aspectos que deben considerarse para los efectos de hacer cumplir la obligatoriedad de aseguramiento de los trabajadores independientes; además, se apoya en otras normas como las siguientes:

- Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, N. ° 17 del 22 de Octubre, 1943.
- Ley de Protección al Trabajador, N.° 7983, de 16 de febrero de 2002.
- Reglamento para la Afiliación de Trabajadores Independientes.
- Reglamento para verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales y de trabajador independiente.
- Reglamento del Seguro de Salud.
- Reglamento del Seguro de Invalidez Vejez y Muerte.
- Instructivo de Anulaciones de Adeudos.

- Reglamento al Artículo 44 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- El Código de Trabajo, Ley N. °2, de 27 de agosto de 1943 y sus reformas, así como cualquier otra normativa institucional aplicable.

### 2.3. Composición de las Direcciones Regionales de Sucursales

Las Direcciones Regionales de Sucursales reúnen bajo su jurisdicción 73 sucursales y 8 agencias, distribuidas por todo el país. La composición por Dirección Regional se detalla a continuación:

**Cuadro N.º 1**

Dirección Regional	Número de sucursales	Número de agencia
Central	16	04
Huetar Norte	14	--
Huetar Atlántica	15	--
Chorotega	19	02
Brunca	09	02

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información suministrada en la página web de la CCSS.

Las Direcciones Regionales de Sucursales, delegan sus funciones en los Jefes de Sucursal.

Las sucursales son unidades desconcentradas y responden a los objetivos institucionales y las necesidades de los ciudadanos en el campo de la administración de los riesgos de la seguridad social, según las disposiciones de la ley. Para

ello, deben velar por el cumplimiento y la aplicación de la legislación institucional, referente a los principios filosóficos, con el fin de asegurar la estabilidad económica que permita el logro de la misión institucional.

## **2.4. Historia de la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica**

La producción costarricense en las zona bananeras de la Región Huetar Atlántica implicó la presencia de la clase obrera, la cual se permite ejercer presión para hacer valer sus derechos y lograr garantías económicas y sociales, considerando las reducidas garantías en los servicios de salud que brindaban las Juntas de Caridad con sus organizaciones hospitalarias.

Ante esa necesidad, se procura entonces beneficiar, por medio de la ley a la clase obrera, pero surgen como reacción ataques a los personeros de la Caja Costarricense de Seguro Social de parte de patronos y trabajadores que estaban en desacuerdo, porque la creación de la Seguridad Social en Costa Rica generaba un incremento en los costos de producción, aunque la contribución para financiar el sistema era tripartita, es decir del Estado, los patronos y los trabajadores. No obstante, inicialmente se pensó solo en las clases privilegiadas (educadores, profesionales, ciertas dependencias del Estado) y se ignoró al sector agrario (los campesinos).

En 1971, la Institución de un paso fundamental dentro de su economía Institucional y fomenta el desarrollo de la protección, tanto horizontal y verticalmente, al lograr la cobertura total de la población costarricense y empiezan a crecer los topes de salarios sujetos a deducciones; se realiza la inclusión de los trabajadores con mayores ingresos y con ello se obtienen los recursos necesarios para incrementar la cobertura y crear más centros de asistencia.

La Caja Costarricense de Seguro Social brinda importantes garantías sociales a sus derechohabientes: los beneficios que otorgan el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, además, el Seguro de Enfermedad y Maternidad.

Para cumplir con esas expectativas sociales de la Caja Costarricense del Seguro Social en la zona Atlántica, en 1980 se fundan las Direcciones Regionales en la Provincia de Limón, tanto la Administrativa como la Médica; la primera se ubicaba frente a Los Baños, en el sitio donde hoy se encuentran las casas de habitación de la Institución, y posteriormente se traslada 75 m al este de la Corte Suprema de Justicia, al lugar antes ocupado por el Hospital Doctor Tony Facio Castro y allí permanece en la actualidad.

A la Dirección Regional de Sucursales Huetar Atlántica se adscriben 15 unidades administrativas (sucursales):

**Cuadro N.º 2**

Lugar	Tipo de Sucursal
Sixaola	Tipo 1
Bribri	Tipo 1
Fortuna de Limón	Tipo 2
Limón	Tipo 4
Bataan	Tipo 2
La Perla de Siquirres	Tipo 1
El Carmen de Siquirres	Tipo 1
Siquirres	Tipo 3
Guácimo	Tipo 2
Guápiles	Tipo 3
Roxana	Tipo 1

Cariari	Tipo 2
Ticaban	Tipo1
Puero Viejo de Sarapiquí	Tipo 2
Rio Frio	Tipo 2

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información suministrada de la página web de la CCSS.

## 2.5. Breve reseña histórica de la Sucursal de Limón

A mediados de la década de los 50, se instaló en el Centro de Limón la primera Agencia de Seguros, ubicada en las cercanías del Cuerpo de Bomberos, conocida más tarde como Sucursal del Seguro Social de Limón y posteriormente trasladada al sitio que ocupa en la actualidad, a un costado de la entrada principal del Hospital Doctor Tony Facio de Limón, contiguo a la Dirección Regional de Sucursales, Región Huetar Atlántica.

Esta se cataloga como Sucursal tipo 4, es decir, una de las más grandes del país.

La sucursal brinda las siguientes líneas de servicio: facturación, inspección, cobros, pensiones, cajas, egresos, ingresos, fondo rotatorio y otros.

El Área de Inspección cuenta con 1 funcionario de Apoyo a Inspección (facturación) y 5 Inspectores de Leyes y Reglamentos.

## 2.6. Área de Inspección

Conforman el Área de Inspección de la Sucursal de Limón de la CCSS 5 Inspectores de Leyes y Reglamentos, encargados de velar por la Seguridad Social.

## **2.6.1. Tipos de funciones en el Área de Inspección**

Los inspectores de leyes y reglamentos deben realizar funciones concernientes a los diferentes tipos de estudios descritos en los apartados subsiguientes.

### **2.6.1.1. Inscripciones patronales**

El Inspector registra ante los sistemas de la CCSS a las personas físicas o jurídicas que califiquen como patronos.

### **2.6.1.2. Reanudación patronal**

El inspector activa por continuidad al patrono inactivo que solicite ser activado de nuevo en la actividad.

### **2.6.1.3. Facturas adicionales**

Las facturas adicionales surgen cuando el patrono las solicita, por cuenta propia, reconociendo haber omitido registrar datos correctos o no haber empadronado al trabajador en tiempo y forma, o bien, cuando el Inspector determina que no se han registrado oportunamente montos de cuotas y aportes dejados de pagar, derivados de una afiliación o un reingreso.

### **2.6.1.4. Actualización de planillas**

Esta función del inspector consiste en modificar información contenida en la planilla, para consignar en ella correctamente los datos de identificación y localización, así como los montos afectados a las cargas sociales.

### **2.6.1.5. Reconstrucción de facturas**

Se considera reconstrucción de factura la confección de una planilla adicional, que sustituye a una ya elaborada, facturada y pendiente de pago.

### **2.6.1.6. Devolución de facturas**

Si un usuario realiza un pago indebido a la Institución, se procede a devolverle al usuario la cuota a su favor.

### **2.6.1.7. Responsabilidad patronal solidaria**

El inspector efectúa esta gestión cuando un adquirente o arrendatario de una empresa, de cualquier índole, adquiere la deuda por el pago de las cuotas obreras y patronales que fuere en deber de la Caja, el transmitente o el arrendante, en el momento del traspaso o arrendamiento.

### **2.6.1.8. Situación patronal**

Se refiere a investigaciones que los inspectores realizan respecto de los patronos: revisión de patronos suspendidos (planillas en ceros) y planillas de oficio (se facturaron automáticamente).

### **2.6.1.9. Situación asegurado**

La Inspección realiza estudios para determinar situaciones de los asegurados respecto de su relación con la Caja: patronos, diferencias, regímenes de pensiones, operadoras de pensiones.

## **2.7. Trabajadores independientes**

Como el objeto de este estudio son las anulaciones de adeudos a los trabajadores independientes (TI), es necesario explicar todo el proceso de la investigación, partiendo de la caracterización de los TI.

### **2.7.1. Características del trabajador independiente**

1. Es propietario de su propio negocio.
2. Está expuesto a riesgos financieros, por el hecho de que debe soportar el costo de rehacer todo trabajo mal hecho o de inferior calidad.
3. Asume la responsabilidad por las inversiones y la gestión de la empresa.
4. Se beneficia pecuniariamente de la bondad de la gestión, programación y correcta realización de los trabajos encomendados.
5. Ejerce directamente el control sobre los trabajos por realizar, sobre cuándo y cómo se deben llevar a cabo. Además, determina si debe o no intervenir personalmente en el cometido.
6. Tiene la libertad de controlar personal, con arreglo a sus condiciones, para desempeñar las labores a las que se ha comprometido.
7. Puede ejecutar trabajos o servicios para más de una persona simultáneamente.
8. Proporciona los materiales necesarios para realizar el trabajo.

9. Dispone de locales fijos donde funciona su razón social.
10. Calcula el costo del trabajo y fija el precio correspondiente.
11. Dispone de sus propios contratos de seguro.
12. Ejerce el control sobre las horas de trabajo realizadas para llevar a cabo el cometido.

Las características de la naturaleza del trabajo de los TI ya expuestas justifican el considerar su afiliación obligatoria al Seguro Social.

### **2.7.2. Obligatoriedad para afiliarse como trabajador independiente**

De acuerdo con la ley, toda persona que califique como trabajador independiente, está obligada a cotizar para los regímenes de Enfermedad y Maternidad e Invalidez, Vejez y Muerte.

La condición de trabajador asalariado y, como tal, obligado a cotizar sobre el total de las remuneraciones que recibe, no exime a la persona de la obligación de cotizar como trabajador independiente, cuando ostenta ambas condiciones.

No se considera asegurados obligatorios, a los trabajadores independientes con ingresos inferiores al ingreso mínimo de referencia que establezca, periódicamente, la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.

La Caja se reserva la potestad de practicar revisiones de la situación de estos trabajadores, de tal forma que si detecta que sus ingresos igualan o superan el ingreso mínimo indicado, los incluirá como asegurados obligatorios.

No se consideran asegurados obligatorios en el seguro de invalidez, vejez y muerte, los trabajadores independientes mayores de 50 años, que no cumplan con el número de cuotas acreditadas.

Si en el momento en que el trabajador independiente se afilia se encuentra en estado de invalidez, en los términos definidos en el Reglamento de Invalidez Vejez y Muerte, su ingreso al régimen únicamente cubre los riesgos de Vejez y Muerte.

A los trabajadores independientes que, en el momento de entrar en vigencia la obligatoriedad, ya estaban incluidos dentro del Sistema de Seguro Voluntario, se les aplicará la obligatoriedad.

A partir de enero de 2005, constituye una obligación de todas las personas que perciban ingresos propios afiliarse como TI. La CCSS designa a unos funcionarios especiales para realizar labores de campo, en busca de todas aquellas personas que se encuentren desprotegidas de esta Ley.

### **2.7.3. Afiliación de trabajadores independientes**

Se denomina así la afiliación de una persona física que califica como trabajador independiente.

#### **2.7.3.1. Requisitos para la afiliación**

1. Presentar el original y copia de los siguientes documentos:

- Cédula de identidad, si es nacional.
- Documento de identidad migratorio, cédula de residencia, carné de refugiado provisional, pasaporte y resolución de

aprobación de residencia o pasaporte con acreditación de la estancia legal (solo para categorías especiales), si es una persona extranjera.

2. Presentar el original y la copia del último recibo de electricidad o agua.
3. Presentar los siguientes documentos que acredite su actividad económica:
  - Copias de facturas emitidas en el desarrollo de la actividad económica, dentro de los últimos 6 meses.
  - Copia de la patente municipal vigente u otros requeridos por instituciones públicas que permitan el ejercicio de la actividad económica respectiva (Ministerio de Salud, Tributación Directa, entre otros relacionados).
  - Copia del contrato por servicios profesionales o técnicos vigente.
  - Copia de la certificación de la adjudicación, para los que participan en licitaciones.
  - Copia del contrato de alquiler del local donde ejerce su actividad, cuando proceda.
  - Aportar cualquier otro documento relacionado con la actividad generadora de ingresos.
4. Cumplir con la entrevista efectuada por el funcionario de las sucursales de la CCSS.
5. Rendir declaración escrita, bajo fe de juramento, ante el funcionario de plataforma de oficinas centrales y las sucursales de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Después de las afiliaciones de TI, surgen los trámites de anulaciones de adeudos de los TI, cuando, por consulta realizada al Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), al 1° de octubre de 2015 (fecha de corte), el pendiente de pago moroso de los TI para la Sucursal de Limón de CCSS, representaba una población de 2055 TI afiliados y morosos; cantidad que implicaba un monto adeudado de un billón quinientos cinco millones setecientos veintiséis mil

seiscientos veinticinco colones exactos (¢1 505 726 625,00). Consecuentemente, se definen las anulaciones de adeudos.

#### **2.7.4. Anulaciones de adeudos**

La anulación de adeudos es el proceso de exclusión pendiente de pago de sumas por conceptos de cuotas, cuando se demuestre la improcedencia del adeudo. Existen anulaciones de adeudos patronales y anulaciones de adeudos a TI, estas últimas son las que representan nuestro tema en investigación.

##### **2.7.4.1. Requisitos para las anulaciones de adeudos a TI**

Para solicitar una eventual anulación de adeudos, los TI deben presentar, en el momento de la solicitud, los siguientes requisitos:

1. El Formulario de Solicitud de Estudio para la Suspensión y/o Anulación de deudas de Trabajador Independiente, debidamente cumplimentado y firmado por el trabajador independiente.
2. Fotocopia del documento de identificación del TI.
3. Documentos probatorios como:
  - Suspensión ante Tributación Directa.
  - Cierre de patente ante la Municipalidad pertinente.
  - Certificación de la empresa donde labora el solicitante; en ella deberá detallarse lo siguiente: el tiempo laborado, la ocupación y la jornada de trabajo (en caso de que en la actualidad tenga patrono e indique que no desarrolla la actividad).
  - Otros documentos probatorios que permitan tener por demostrada la improcedencia de los pagos cuya anulación se solicita.

- En todos los casos, el TI debe presentar la prueba que sustente el trámite.

## **2.7.5. Las comunicaciones**

Los Informes de Inspección que resuelvan pueden ser declarados con lugar; eso significa que de inmediato todas las cuotas serán excluidas del pendiente de pago. Sin embargo, algunos casos son declarados total o parcialmente sin lugar y, por tanto, la atención de los reclamos formulados por los administrados compete al Servicio de Inspección y los deberán ser notificados por el órgano que resuelve.

### **2.7.5.1. Los recursos ordinarios**

Las impugnaciones contra lo resuelto por el Servicio de Inspección deberán ser presentadas dentro de los tres días hábiles posteriores a la notificación respectiva.

### **2.7.6. Procedimientos administrativos en las áreas cobratorias**

Toda resolución que ordene la anulación de un adeudo, deberá estar fundamentada y justificada por la unidad que la emitió y contendrá al menos la siguiente información:

- a) Dependencia que resuelve.
- b) Lugar, fecha y hora de la resolución.
- c) Nombre del TI.
- d) Número de TI.
- e) Periodos a los que corresponden los adeudos por anular (mes y año).
- f) Concepto (tipo de factura).

g) Firmas originales del o los responsables de emitir dicho acto.

### **2.7.7. Anulación de adeudos ya en cobro judicial**

Las facturas de los TI que ya se encuentren en cobro judicial, serán anuladas, siempre y cuando se realice la cancelación de los honorarios a los abogados externos de la CCSS. La jefatura correspondiente solicitará al funcionario encargado realizar la desmarca del cobro judicial y el funcionario encargado procederá a confeccionar una Constancia de Descargo, la cual deberá contener lo siguiente:

- a) Número de constancia de descargo
- b) Lugar y fecha
- c) Número y fecha de resolución de la autoridad competente que determina la procedencia de la anulación
- d) Nombre del asegurado
- e) Cédula física o número de identificación (asegurado), en casos de extranjeros
- f) Número de TI
- g) Número de facturas anuladas
- h) Período (s)
- i) Tipo de factura
- j) Monto anulado
- k) Observaciones
- l) Nombre y firma del funcionario encargado de realizar el descargo en el SICERE y jefatura inmediata
- m) Sello de la unidad encargada

Una vez refrendada la constancia de descargo, el funcionario encargado aplicará la anulación en el Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) y emitirá el reporte denominado “Listado de Anulaciones”, que deberá presentar a la

jefatura inmediata para corroborar lo anulado, de conformidad con la resolución dictada al efecto y la constancia de descargo confeccionada.

Corroborados los datos del adeudo anulado, se procederá a remitir la documentación original indicada, al expediente administrativo del TI; todo lo anterior de conformidad con los procedimientos establecidos al efecto.

Corresponderá, a la jefatura inmediata de los encargados de anulaciones, revisar periódicamente, por medio de los reportes emitidos por el SICERE, los adeudos anulados por los funcionarios a su cargo, con el fin de mantener el control sobre las anulaciones efectuadas.

### **2.7.8. Plazo para ejecutar la anulación**

La anulación de un adeudo deberá efectuarse en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir de la fecha en que se recibe la resolución que fundamenta la anulación.

## **CAPÍTULO III**

### **Análisis de resultados de la investigación y modelo para el mejoramiento del Área de Inspección de la Sucursal de Limón de la Caja Costarricense de Seguro Social**

En el presente capítulo se analizan los resultados obtenidos mediante encuestas aplicadas; se identifican las causas de las anulaciones de adeudos y se recomienda un modelo de control para disminuirlas en lo sucesivo.

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es un estudio de tipo exploratorio, puesto que se utiliza para obtener un primer conocimiento sobre las causas de la cantidad de anulaciones de adeudos a los TI, en la Sucursal de Limón de la CCSS, para luego realizar un análisis más profundo mediante una investigación descriptiva y explicativa fundamentada en la observación.

El carácter descriptivo de la investigación se debe a la intención investigativa de representar una realidad en todos sus componentes principales, observando el comportamiento de los Inspectores de Leyes y Reglamentos, así como las actuaciones de los trabajadores independientes afiliados y morosos.

El carácter explicativo y causal de la investigación obedece a la intención de establecer el porqué de la cantidad de trámites administrativos sobre anulaciones de adeudos a los TI y, con base en la explicación obtenida, emitir recomendaciones que puedan contribuir con el Área de Inspección de la Sucursal de Limón de la CCSS en su gestión administrativa.

## **3.2. Metodología de la investigación**

La selección de las fuentes primarias de información para este estudio, es un proceso cuidadoso, puesto que en todos los casos los encuestados deben cumplir con el requisito de ser personas implicadas directamente en el tema objeto de investigación. Así, se debe tener en cuenta que, para una investigación, los encuestados constituyen, el origen mismo de los datos, fundamental para el análisis que desarrolla el investigador.

Para el presente estudio, los encuestados son los 5 Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social de la Sucursal de Limón, así como los trabajadores independientes morosos adscritos a la Sucursal de Limón de la CCSS, que solicitan anulaciones de adeudos durante el mes de setiembre de 2015.

### **3.2.1. Fuentes de información**

Las fuentes de información primarias más importantes con que se desarrolla esta investigación son las siguientes:

1. Los 5 Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social de la Sucursal de Limón, a quienes se les aplica un cuestionario.
2. Los TI morosos adscritos a la Sucursal de Limón de la CCSS que solicitaron anulaciones de adeudos, durante el mes de setiembre de 2015. A esta población también se le aplica un cuestionario.

Además, para los efectos de esta investigación también se utilizan como fuentes secundarias las leyes, los reglamentos y los instructivos empleados por la CCSS para normar su quehacer.

### **3.3. Descripción y presentación del instrumento empleado para recopilar la información**

Para recabar la información tendiente a lograr la medición y valoración de los factores determinantes en esta investigación, se utilizan como instrumentos cuestionarios, cuya finalidad es recopilar datos cuantitativos y cualitativos, con el objetivo de establecer las causas de las anulaciones de adeudos de los TI.

Por tanto, se diseñan dos cuestionarios: uno para los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Sucursal de Limón; otro para los TI que solicitaron anulaciones de adeudos durante setiembre de 2015, en la Sucursal de Limón de la CCSS.

Se eligió como instrumento el cuestionario por considerarlo idóneo para la recopilar información en grupos como los incluidos en esta investigación; además, por estar escritos los cuestionarios ofrecen la posibilidad de ser aplicados en forma simultánea a todos los sujetos de la investigación.

Los cuestionarios aplicados contienen preguntas cerradas, abiertas y estructuradas; todo con la finalidad de obtener la información más completa posible sobre los aspectos de interés por investigar e identificar los factores que causan la cantidad de anulaciones de adeudos a los TI. Además, se procura que las preguntas no le causen a los encuestados problemas de ningún tipo; por eso, al plantear las preguntas se han redactado de manera tal que se interpreten fácil y correctamente; así se evitan sesgos en la información.

### 3.4. Descripción del proceso utilizado para validar la encuesta

Para los efectos de la investigación es importante definir la población y explicar el método aplicado para la obtención de la muestra utilizada.

#### 3.4.1. Población

En este estudio, conforman la población 2055 TI morosos adscritos a la Sucursal de Limón de la CCSS, según el pendiente de pago registrado al 1° de octubre de 2015, dato suministrado por el Sistema SICERE, así como los 5 inspectores de Leyes y Reglamentos que laboran en el Departamento de Inspección de la Sucursal de Limón de la CCSS; por tanto, se trata de una población finita.

#### 3.4.2 Muestra

Estadísticamente la muestra se obtiene mediante la siguiente fórmula estándar:

$$1. n'' = \frac{S^2}{V^2} = \text{Tamaño provisional de la muestra} = \frac{\text{Varianza de la muestra}}{\text{Varianza de la población}}$$

$$2. n = \frac{n''}{1 + n''/N}$$

En el cual:

N= tamaño de la población.

Y= valor promedio de una variable.

Se= error estándar = .015.

V2= varianza de la población, su definición cuadro de error estándar.

S2= varianza de la muestra expresada como la probabilidad de ocurrencia.

n''= tamaño de la muestra sin ajustar.

n= tamaño de la muestra.

En la investigación, el formato estadístico (muestra) parte de la lista de los

TI solicitantes de anulaciones de adeudos durante setiembre de 2015 en la Sucursal de la CCSS en Limón; la población objeto de estudio se limita a los 2055 TI morosos entre el 1° de setiembre y el 1° de octubre del año en curso. Se delimita así ante la imposibilidad de encuestar a todos los TI que han solicitado anulaciones en el período de enero a setiembre 2015. Sin embargo, de la población objeto de estudio (los 2055 TI) debe tenerse en cuenta que pese a encontrarse morosos no todos solicitan anulaciones de adeudos, por cuanto algunos de ellos, por su economía, no realizan las cancelaciones de cuotas respectivas, pero siguen en condición de activos; así que la investigación cuenta con una muestra real de 16 TI encuestados, además de los 5 Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social de la Sucursal de Limón.

De los 2055 TI mencionados como morosos, solo integraron la muestra de esta investigación los que efectivamente solicitaron anulaciones de adeudos durante el mes de setiembre de 2015, ante la Oficina de Apoyo a Inspección de la Sucursal de Limón. Como ya se explicó, el muestreo se realiza así, por la imposibilidad material de estudiar a toda la población objeto de estudio.

### **3.5. Determinación estadística de la muestra, descripción de los datos**

Para efectuar el análisis de la información, los datos recolectados mediante las encuestas son tabulados en cuadros y gráficos; posteriormente se interpreta la situación de manera tal que permite el cumplimiento de los objetivos.

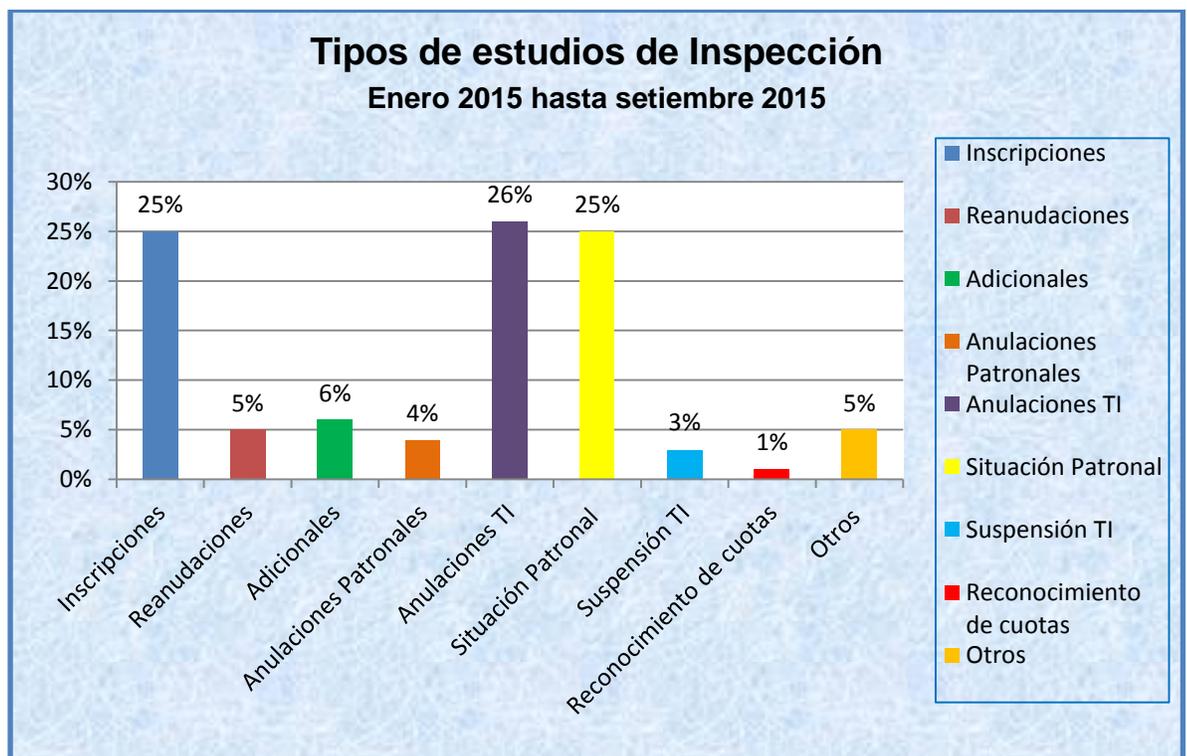
La información se recolecta mediante la aplicación de los instrumentos, es codificada y accesada en una base de datos, para el análisis y la respectiva interpretación, con base en la medición y verificación de las frecuencias absolutas y relativas. Los datos numéricos emanados de las encuestas se redondean

finalmente a la unidad más próxima resultante.

### 3.5.1. Información recolectada en la oficina de Apoyo a Inspección

La información recolectada por medio de la Oficina de Apoyo a Inspección en la Sucursal de Limón, sirve para obtener un panorama más específico de situación actual.

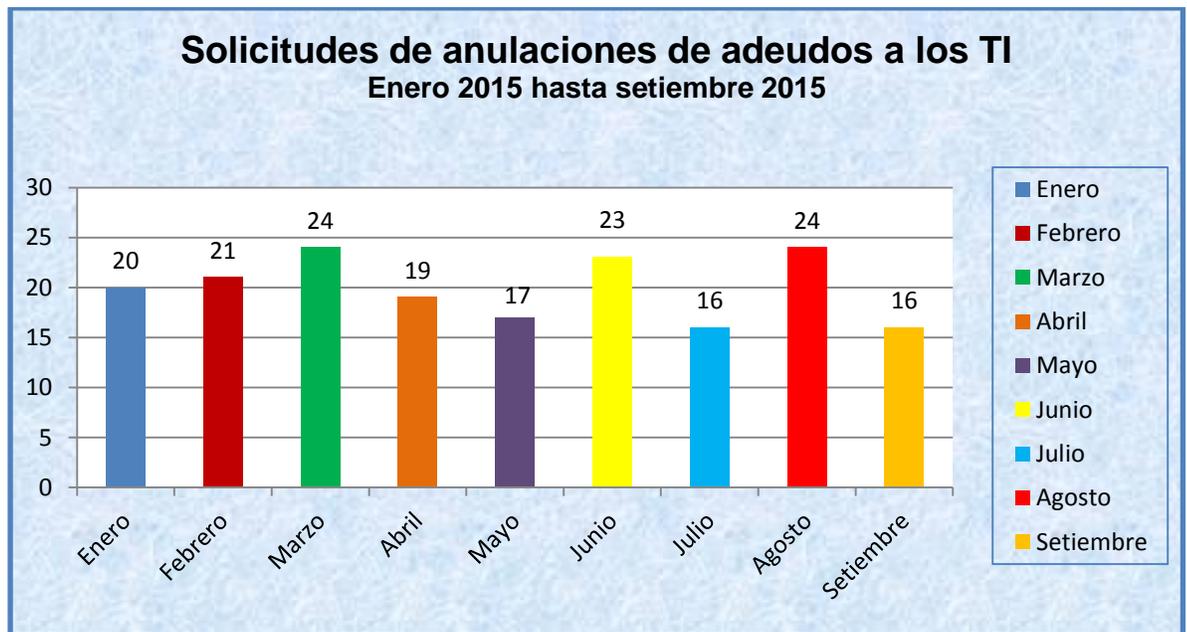
**Gráfico N.º 1**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información suministrada en la oficina de Apoyo a Inspección.

En el gráfico N.º 1, se observa que los estudios de anulaciones de adeudos a los TI representan el mayor porcentaje de solicitudes, un 26%, seguido de las inscripciones y la situación patronal, con un 25%; las planillas adicionales, un 6%; las reanudaciones y otros casos, un 5%; las anulaciones patronales, un 4%; la suspensión a los TI, un 3%, y los reconocimientos de cuotas, un 1%.

**Gráfico N.º 2**



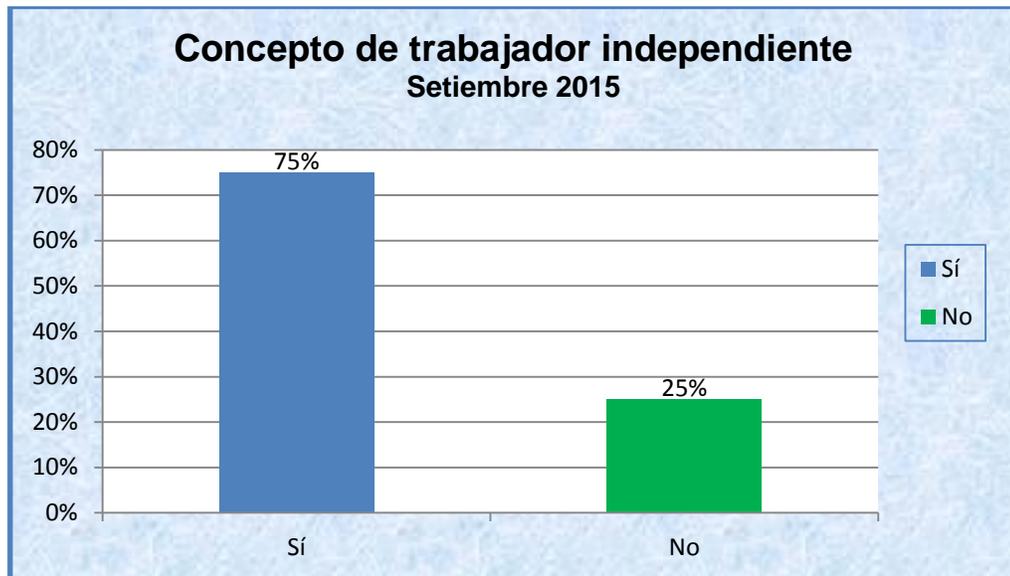
**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información suministrada en la oficina de Apoyo a Inspección.

Los meses cuando la cantidad de anulaciones de adeudos a los TI solicitadas fue mayor, fueron en marzo y agosto, con 24 casos cada uno, seguidos por junio, con 23; febrero, con 21; enero, con 20 solicitudes; abril, con 19, mayo con 17 y, finalmente, julio y setiembre con 16 solicitudes respectivamente, los cuales representan los menores índices. Por tanto, se refleja un rango de 16 a 24 solicitudes mensuales en el 2015.

### 3.5.2. Información recolectada de los trabajadores independientes

Se tabula la información recolectada por medio de los cuestionarios aplicados a los TI solicitantes de anulaciones de adeudos en setiembre de 2015.

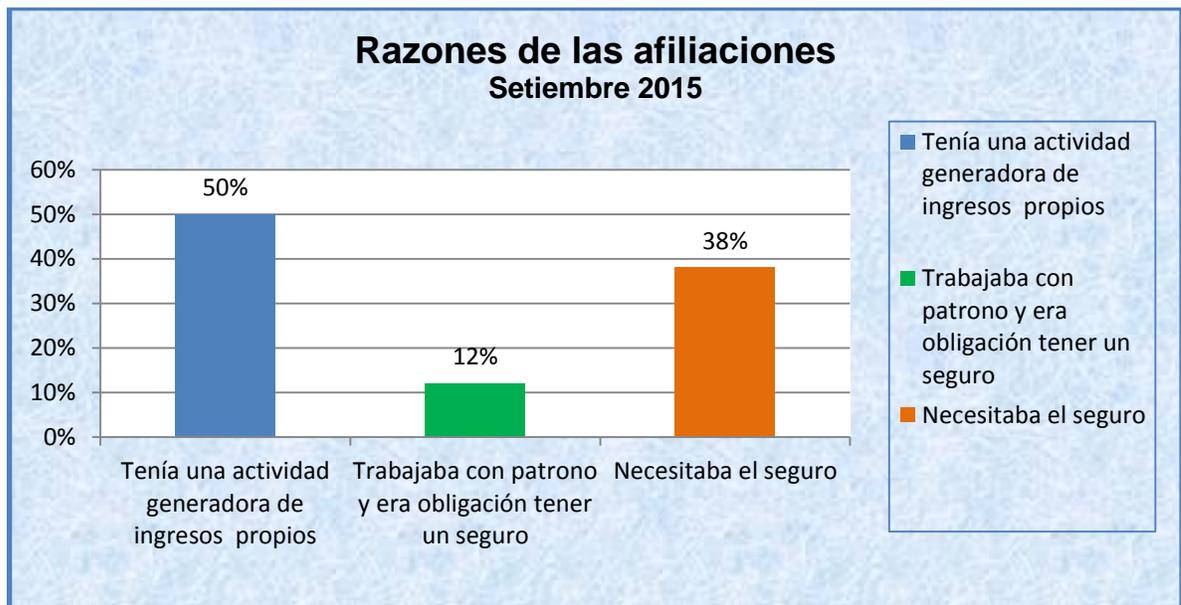
**Gráfico N.º 3**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los TI.

Ante la pregunta, ¿Conoce a qué se refiere el término trabajador independiente *“toda persona natural que realice una actividad económica o preste sus servicios de manera personal y por su cuenta y riesgo, mediante contratos de carácter civil, comercial o administrativo, distintos al laboral.”* El 75% de los TI encuestados manifiesta que sí y el 25% indica que no.

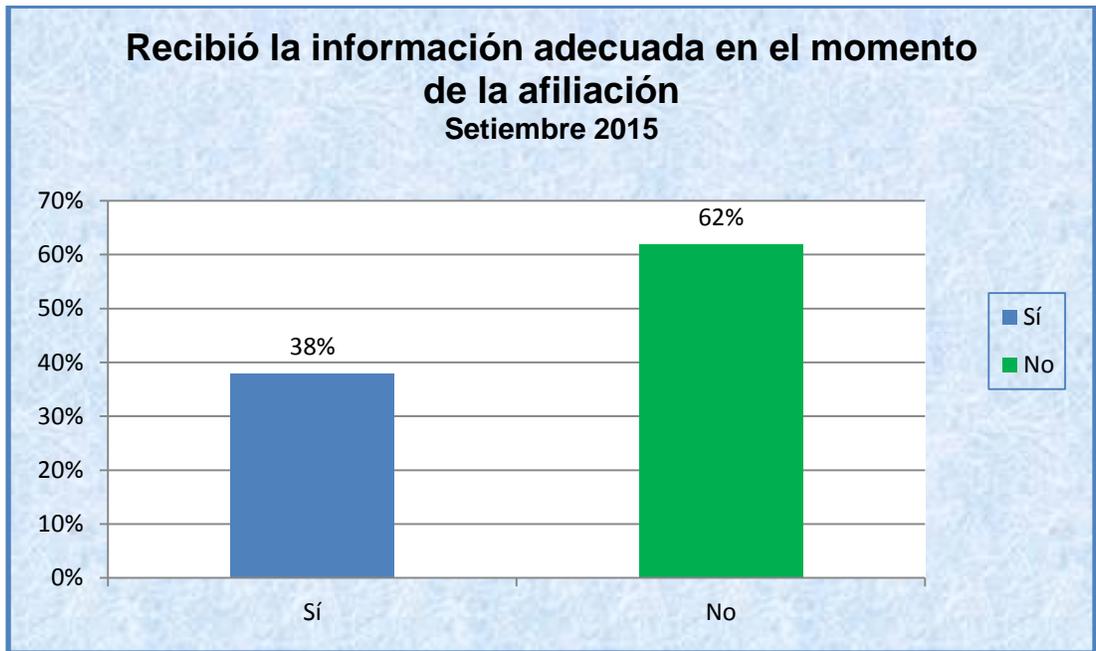
**Gráfico N.º 4**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los TI.

Según la consulta ¿Por qué se afilió como TI? El 50% solicitantes de anulaciones de adeudos, manifiestan haberse afiliado como TI porque trabajaban en una actividad propia, el 38% indica haberlo hecho porque necesitaba el seguro y 12% restante, porque trabajaban con patrono y era una obligación tener un seguro.

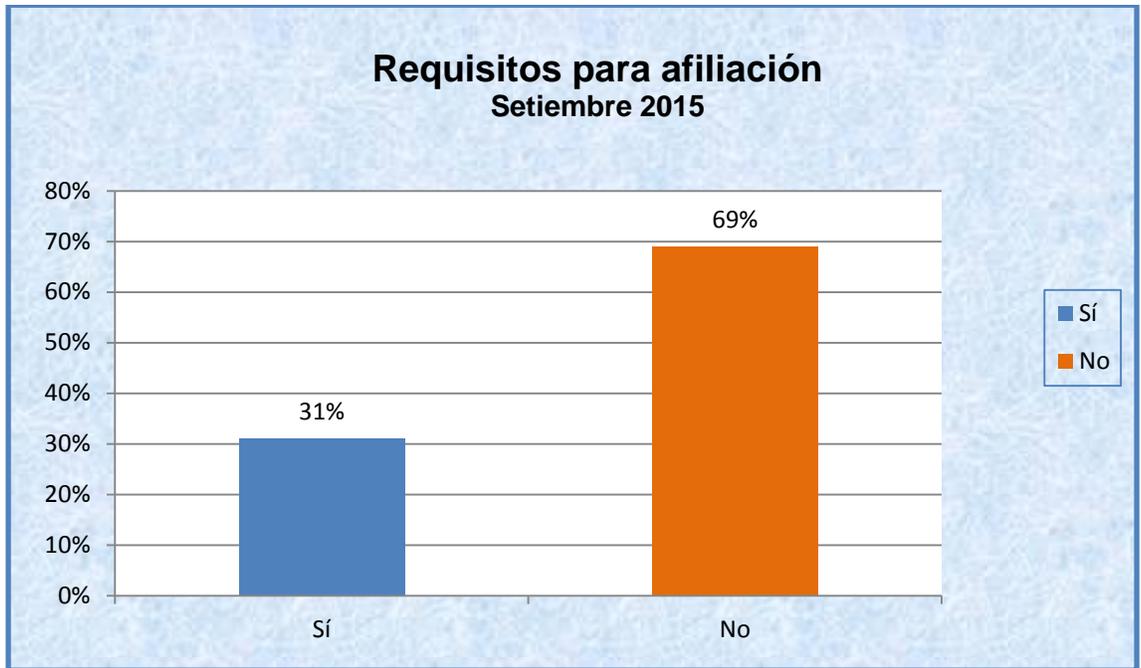
**Gráfico N.º 5**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los TI.

Ante la interrogante, ¿Cuándo se afilió como TI, el funcionario que lo atendió le brindó la información adecuada? Se observa, en el grafico N.º 5, que el 38% de los encuestados manifiesta haber recibido la información adecuada y el 62% indica que no.

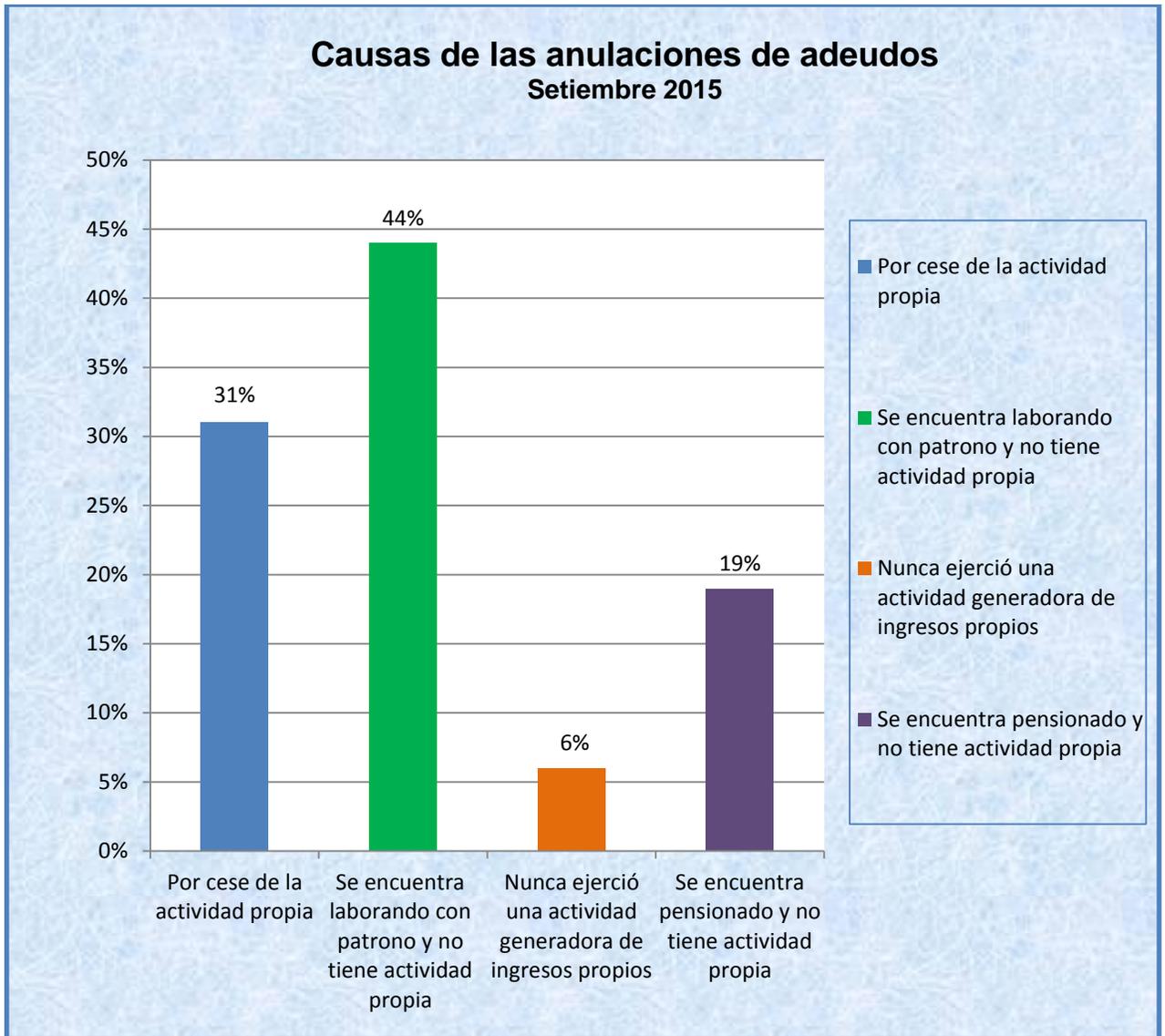
**Gráfico N.º 6**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los TI.

De acuerdo con el gráfico N.º 6, el 31% de los TI encuestados manifiesta que sí son muchos los requisitos de la CCSS para poder afiliarse como TI a un trabajador, pero el 69% indica que no son tantos.

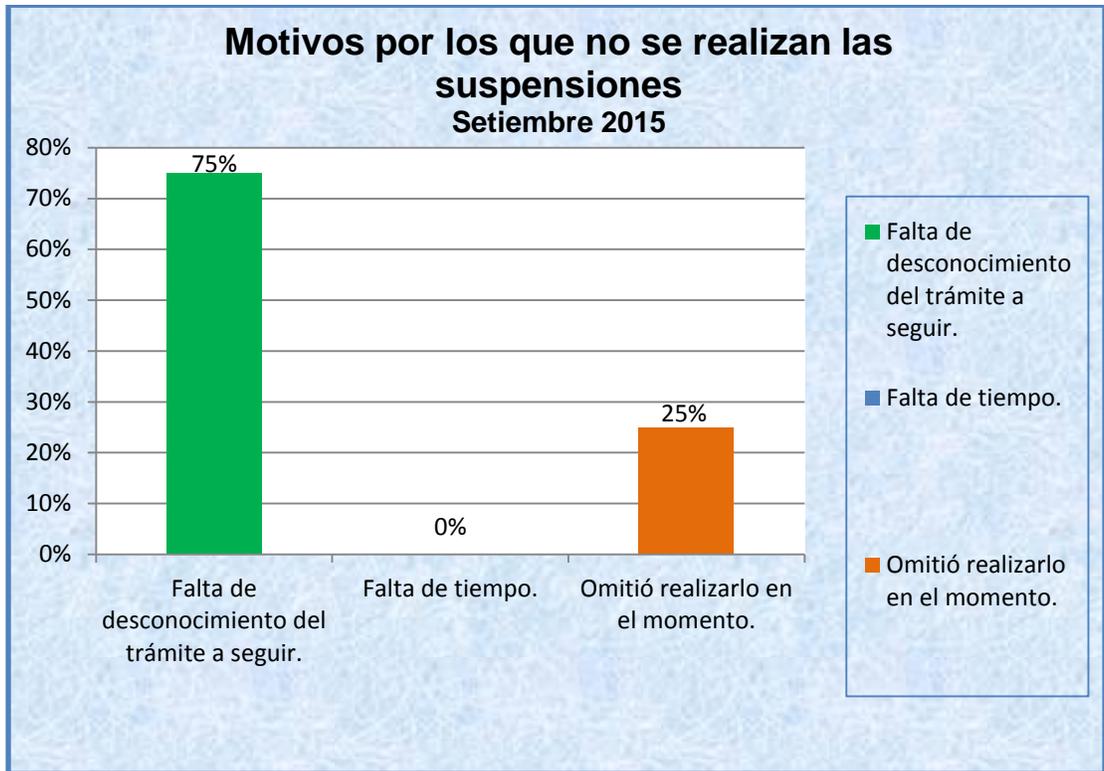
**Gráfico N.º 7**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los TI.

El 31% de los TI encuestados manifiestan que solicitan anulaciones de adeudos por el cese de la actividad; el 44% lo atribuye al hecho de encontrarse laborando con patrono sin ejercer la actividad propia; el 6% indica no haber tenido nunca una actividad generadora de ingresos propios, y el 19% restante revela que se encuentran pensionados y sin una actividad generadora de ingresos propios.

**Gráfico N.º 8**



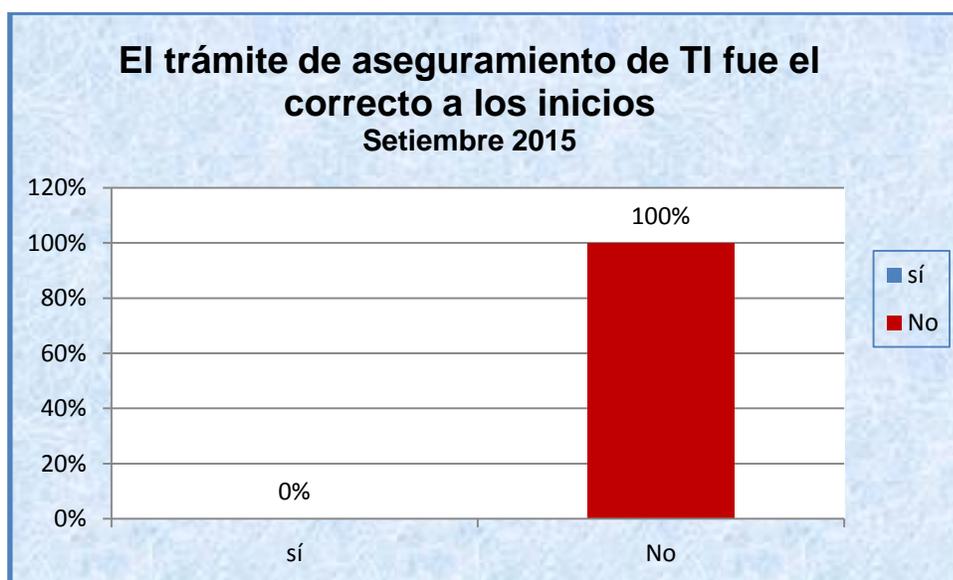
**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los TI.

Ante la incógnita, ¿A causa de qué no realizó la suspensión del seguro desde el momento que dejó de ejercer la actividad propia, evitando así la morosidad de las cuotas? El 75% de los TI encuestados manifiestan que debido a falta de información no realizaron la suspensión en tiempo y forma, lo cual habría evitado incurrir en la morosidad de las cuotas; el 25% restante indica que omitió realizarlo en el momento.

### 3.5.3. Información recolectada de los Inspectores de Leyes y Reglamentos

Se grafica la información suministrada por los Inspectores de Leyes y Reglamentos de la Sucursal de Limón de la CCSS.

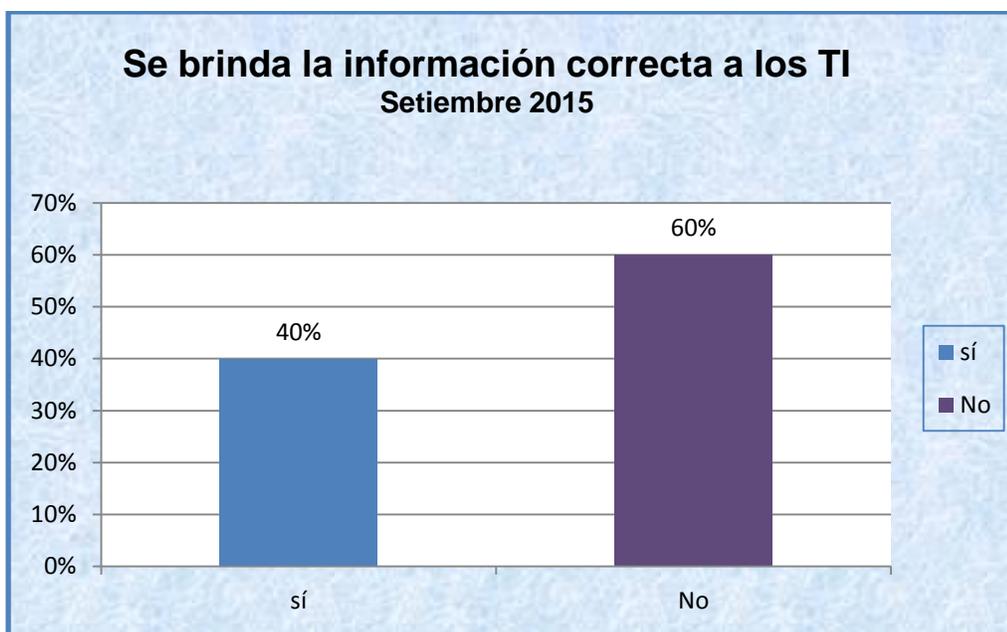
**Gráfico N.º 9**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los Inspectores de Leyes y Reglamentos.

Según la consulta planteada a los Inspectores de Leyes y Reglamentos, ¿Considera que el trámite del aseguramiento a los TI fue correcto en el inicio? El 100% de los Inspectores encuestados aseguran que el trámite inicial de aseguramiento a los TI no fue el correcto.

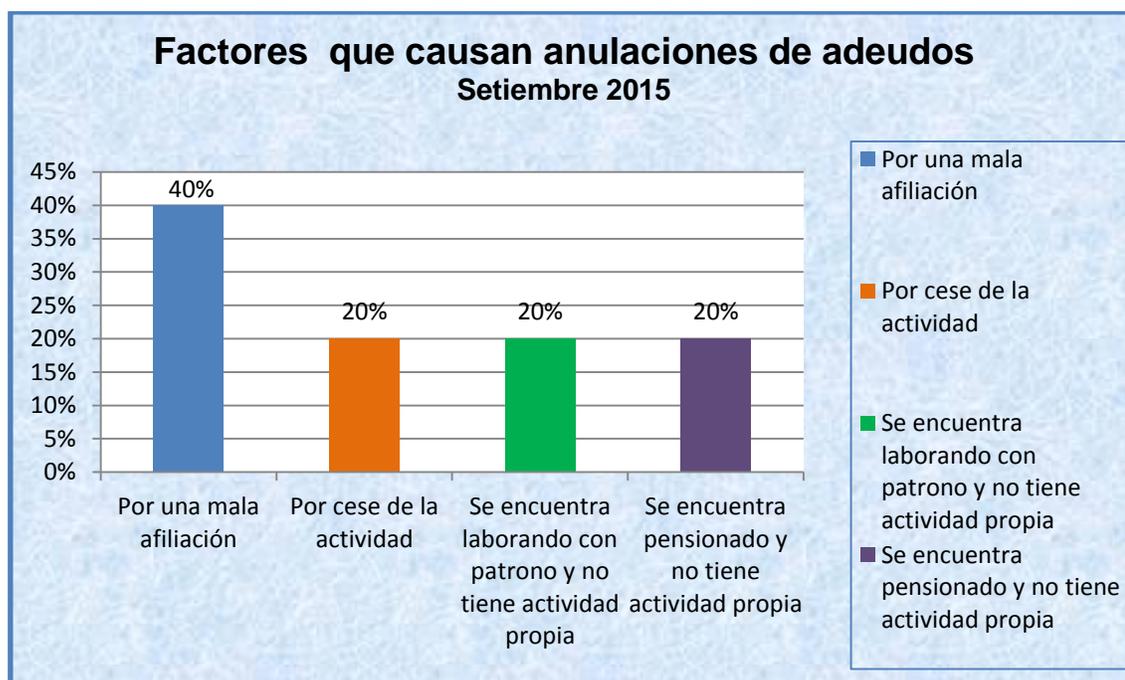
**Gráfico N. °10**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los Inspectores de Leyes y Reglamentos.

El 40% de los Inspectores encuestados dicen que sí se brinda la información adecuada a quienes se asegura como TI, pero el 60% responde que no la información no es la adecuada.

**Gráfico N.º 11**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los Inspectores de Leyes y Reglamentos.

Al responder la pregunta ¿Cuáles son los factores que causan mayores anulaciones de adeudos a los TI?, un 40% de los inspectores encuestados dicen que se debe a una mala afiliación; un 20% lo atribuye al cese de la actividad; otro 20%, al hecho de que el TI se encuentra laborando con patrono y sin actividad propia, y el otro 20% manifiesta que se debe a que el TI se encuentra pensionado y no ejerce actividad propia.

Dentro de la encuesta aplicada a los Inspectores de Leyes y Reglamentos, se realizó una pregunta abierta, para sondear cómo mejoraría el encuestado el proceso de anulaciones de adeudos de los trabajadores independientes. En las múltiples respuestas obtenidas, pudieron encontrarse los siguientes patrones generales de respuesta:

**Cuadro N. ° 3**

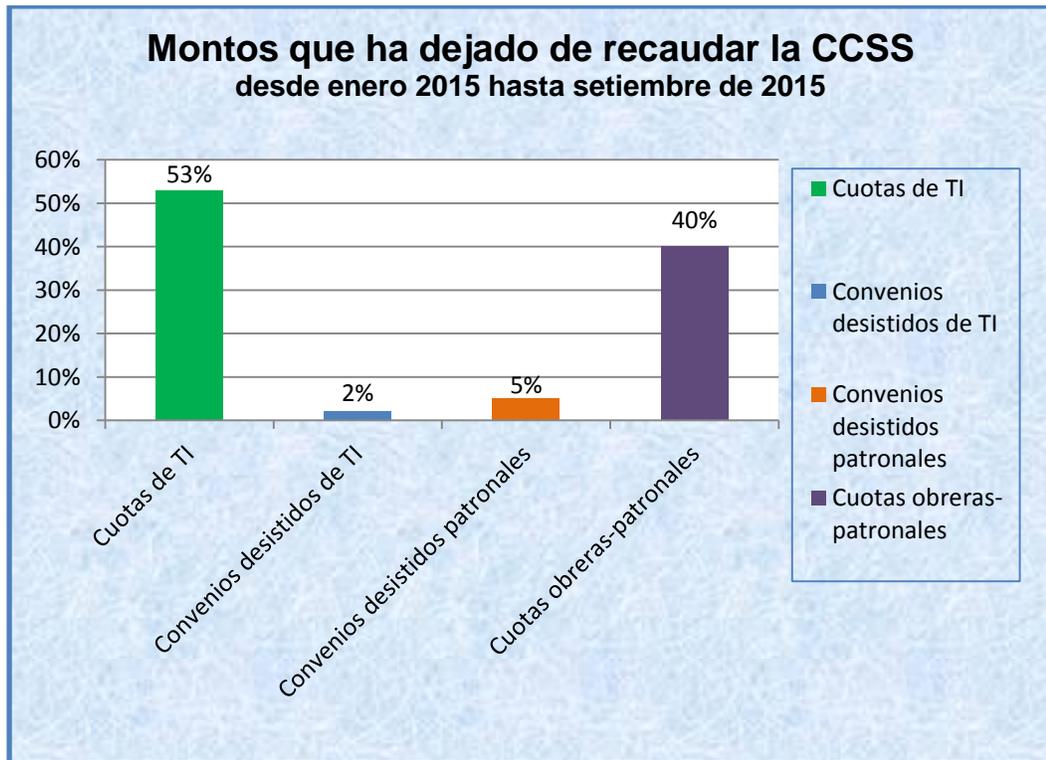
<b>Códigos</b>	<b>Categorías (respuestas con mayor frecuencias)</b>	<b>Número de frecuencia de medición</b>
1	Brindar mayor información a los asegurados sobre el trámite por seguir no solo al ingresar como TI sino también al finalizar la actividad.	4
2	Unificar la investigación mediante una declaración jurada notarial.	1

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta a los Inspectores de Leyes y Reglamentos.

### 3.5.4. Información recolectada del sistema SICERE

Información suministrada del sistema SICERE respecto del monto de las anulaciones de adeudos descargadas del pendiente de pago desde enero 2015 hasta setiembre 2015.

Gráfico N. °12



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada en el sistema SICERE.

Según se observa en el gráfico N.º 12, la gestión de cobro por la cual la CCSS ha dejado de recaudar el mayor porcentaje son las anulaciones en cuotas a los TI, que representa el 53%, un monto aproximado de setenta y un millón de colones, (¢71 000 000,00).

### **3.6. Modelo para el mejoramiento del Área de Inspección de la Sucursal de la CCSS en Limón**

La siguiente propuesta se fundamenta en los resultados obtenidos y observados en la investigación. Se detecta que tres principales motivos originan las múltiples anulaciones de adeudos a los TI:

#### **1. Afiliaciones incorrectas**

Estas afiliaciones incorrectas surgen por dos razones, a saber:

- La ausencia de capacitación de los funcionarios encargados de realizar la gestión de las afiliaciones.
- El fallo en el asesoramiento a los TI, en los casos de cese de actividades.

#### **Propuesta**

- Con el objetivo de aumentar el conocimiento de los asegurados, es necesario solicitar, dentro del Plan de Presupuesto, capacitaciones periódicas para los colaboradores involucrados en las gestiones operativas y administrativas, a fin de que se impartan cursos de servicio al cliente, relaciones humanas y mercadotecnia de servicios; que el encargo de Apoyo a Inspección realice a fin de mes una capacitación para los trabajadores independientes que se afiliaron en ese período, para aclarar dudas y que conozca las consecuencias si no realizan e informan cualquier cambio de condición a la CCSS. Conviene que el personal se sienta motivado con el servicio que vende, por cuanto así les transmitirá todo el conocimiento pertinente a los usuarios, desde los pasos por seguir al afiliarse hasta cómo proceder en el eventual cese.

- Se requiere verificar las afiliaciones efectuadas en la oficina de Apoyo a Inspección, mediante una visita de campo de los inspectores que consistiría en:
  1. Verificar que exista una actividad propia generadora de ingresos.
  2. Que se cuente con un local para el desarrollo de la actividad, cuanto lo amerite.

Con el objetivo de comprobar que la persona efectivamente califica como TI; esto evita futuras confusiones o la comprobación tardía de que el afiliado no era un trabajador independiente.

## **2. Ausencia de un programa de control cruzado entre trabajadores independientes y trabajadores obreros y pensionados**

- Diseñar un programa de control de información cruzada de los datos de los TI contra la información de los trabajadores obreros y pensionados. Esto le permitirá a la CCSS comprobar la existencia de los casos y proceder a verificar, mediante un plan de trabajo especial, si esos TI no suspendieron el seguro de trabajadores independientes.

### **La solicitud sería:**

Creación de un módulo que consista en: que el SICERE permitiera entrelazar la información.

**De la siguiente manera:**

- Consultar los datos del seguro de una persona a la hora de realizar el aseguramiento por parte de un patrono, de manera tal que al incluirlo en el sistema SICERE, el mismo permita ¿consultar con el número de identificación que condición tiene esa persona?, si es un trabajador independiente activo y moroso, automáticamente al registrarlo como asegurado por parte de patrono reflejara una leyenda indicando la situación del asegurado.
- Acceder a los datos del Sistema Integrado Institucional de Pensiones con el fin de corroborar si una persona registrada como TI, ya está pensionada. Este control en si es el más complicado, ya que se deberá acceder a los datos de otro sistema de información, por lo que se deberá integrar la interface de conexión de un sistema a otro.

**3. Ausencia de comunicación entre las Áreas de Cobros e Inspección**

- Establecer una comunicación eficaz entre las Áreas de Cobros e Inspección, para coordinar las posibles anulaciones de adeudos a los TI que no se encuentran ejerciendo la actividad.
- Aplicar un requisito que les permita, a los funcionarios del Programa Estratégico de las Gestiones Cobratorias (PEGC), recomendar a la Administración la suspensión del aseguramiento del TI.

**Se propone el siguiente requerimiento:**



## Caja Costarricense de Seguro Social Sucursal de Limón

Instrucción para que los funcionarios del Programa Estratégico de las Gestiones Cobratorias, puedan suspender una actividad de trabajador independiente

Revisión: 1

Página 63 de  
1

### 1. Objetivo

Que el funcionario PEGC, una vez que verifiko la inexistencia de un trabajador independiente, al realizar la entrega del aviso de cobros, pueda recomendar la suspensión del seguro, con el objetivo de que la deuda no se incremente.

### 2. Documentos de referencia

Instructivo para Anulación Adeudos Patronales y de Trabajadores Independientes.	
Reglamento para Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes.	
Autorización de la Gerencia Financiera de la CCSS para la aplicación de la norma que permita realizar la suspensión del TI por parte del funcionario PEGC.	
Ley Constitutiva de la Caja costarricense de Seguro Social	Documento Interno
Instructivo de Inspección	Documento Interno

### 3. Definiciones:

- **PEGC:** Programa Estratégico de las Gestiones Cobratorias.
- **CGR:** Contraloría General de La República.

### 4. Instrucción

- 4.1. El funcionario (a) de PEGC, visita al trabajador independiente para la notificación del aviso de cobros para el trámite respectivo.
- 4.2. El funcionario de PEGC, determina mediante la visita la inexistencia de la actividad.
- 4.3. Que el funcionario del PEGC, cuando logre localizar al TI le de las recomendaciones del trámite a seguir para su respectiva anulación.
- 4.4. El funcionario emite una hoja de visita, en la cual anota las circunstancias de la actividad.
- 4.5. El funcionario emite nota a la jefatura de la hoja de visita, donde solicite la suspensión del trabajador independiente.
- 4.6. Que la jefatura emita una solicitud de estudio, al Área de Inspección a fin de verificar la situación del trabajador independiente.

Aprobado por:	Fecha:
---------------	--------

## **CAPÍTULO IV**

### **Conclusiones y recomendaciones**

En el presente capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones fundamentadas en el análisis y la interpretación de la información resultante del estudio realizado.

#### **4.1. Conclusiones**

1. Se determina que la mayoría de las anulaciones de adeudos a los TI, surge por una indebida gestión administrativa.
2. Se comprueba que la Sucursal de la CCSS en Limón, ha descargado del pendiente de pago en el 2015 un promedio setenta y un millón de colones, (¢71 000 000.00), y ha incurrido en gastos administrativos (mano de obra y recursos materiales, entre otros), por las múltiples anulaciones de adeudos a los TI, en el período en estudio.
3. Se detectó la escasez de personal en el Área de Inspección de la Sucursal de Limón para cumplir los objetivos y las funciones asignadas.
4. Se observó una leve desmotivación de los funcionarios del Área de Inspección, así como cierta falta de estímulo reflejada en las cantidades de casos pendientes de resolver.
5. Se evidencian faltas de requisitos para agilizar la toma de decisiones en los trámites de las anulaciones de adeudos a los TI.

## 4.2. Recomendaciones

1. Establecer las causas que originan las múltiples anulaciones de adeudos a los TI e implementar y supervisar el modelo de mejoramiento del Área de Inspección de la Sucursal de la CCSS en Limón.
2. Implementar controles óptimos para disminuir las anulaciones de adeudos a los TI.
3. Poner en práctica el proceso de administración de los recursos humanos, con el fin de mantener el Área de Inspección provista del personal necesario (solicitud de nuevas plazas).
4. Brindar charlas de motivación al personal y realizar anualmente encuestas para determinar la satisfacción laboral.
5. Estipular los requisitos necesarios para respaldar los trámites de anulaciones de adeudos a los TI.
6. Se recomienda a la Administración de la Sucursal de la CCSS en Limón, elevar la propuesta de mejora a las autoridades superiores, para su implementación a corto plazo.

## Bibliografía

1. A.F., J., Stoner, freeman, E., R, D., & Jr, G. (1996). *Administración*. México: Pearson Educación.
2. Abdelnour, A., Fernandez, F., & Gonzales, H. (2000). *Guía para la elaboración del proyecto de práctica profesional. Universidad de Costa Rica, Maestría en administración y Dirección de empresas*. San José, Costa Rica.
3. *Artículo 44, Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social*. (2007). San José Costa Rica.
4. Baptista, P., Fernandez, C., & Hernandez, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. Chile: Mc Graw-Hill Interamericana.
5. Cedeño, A. (s.f.). *Ideas para desarrollar un trabajo final de graduación. Universidad de Costa Rica. Escuela de Administración de negocios*. San José, Costa Rica.
6. *Constitución Política de la República de Costa Rica* . (1949). San José, Costa Rica.
7. Corrales, A. (s.f.). *Algunas pautas para redactar una tesis de grado. Universidad de Costa Rica, Programa de posgrado en Administración y Dirección de Empresas* . San José, Costa Rica.
8. Gilles, C. (2001). *La planificación del cambio. Estrategias de adaptación para las organizaciones*.
9. Hernández, R. e. (1998). *Metodología de la investigación segunda edición*. México D.F.: Mc Graw-Hill.

10. *Instructivo Anulación de Adeudos de Patronos, Trabajadores Independientes y Asegurados Voluntarios*. (2008). Costa Rica.
11. Koontz, H., & O'Donnell, C. (1975). *Elementos de Administración moderna*. México: Mc Graw Hill.
12. Krajewsky, L. (2000). *Administración de Operaciones: Estrategias y Análisis*. México: Pearson Educación.
13. Medina, M. (2005). *Historia del Pensamiento Administrativo*. México: Pearson.
14. Pumpin, C., & García Echevarria, S. (1990). *Dinámica Empresarial*. Madrid: Diaz de Santos.
15. Obtenido de Caja Costarricense de Seguro Social: <http://www.ccss.sa.cr/>
16. *Reglamento para la Afiliación de los Trabajadores Independientes*. (2002). Costa Rica.
17. *Reglamento para Verificar Cumplimiento Obligaciones Patronales y de Trabajadores Independientes*. (2006). Costa Rica.
18. Robbins, P., S., & De Cenzo, D. A. (2009). *Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.
19. Salgado Torreiro, D. (1987). *Elementos de Estadística, tercera edición*.
20. Salvador, M. (2001). *Administración Aplicada, Teoría y Práctica Primera Parte, 2da Edición*. México D.F.
21. Silva, R. (2002). *Teoría de la Administración*. México: Thomson.
22. Taylor, S., & Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

23. Terry, G. R. (1985). *Principios de Administración*. México: Continental S.A., IV Edición .

## **Anexo metodológico**

En primera instancia se plantea desarrollar una investigación bibliográfica, para la elaboración del marco teórico, constituido por la revisión de la literatura y la construcción del marco referencial de la entidad en estudio, tomando en cuenta para ello información de fuentes primarias y secundarias.

Para proponer un modelo de mejora en el Área de Inspección, de la Sucursal de Limón de la Caja Costarricense de Seguro Social, se utilizarán fuentes primarias y secundarias. La fuente primaria se refiere a la información que puede obtenerse de los 5 Inspectores de Leyes y Reglamentos, y a la información suministrada por los TI solicitantes de anulaciones de adeudos en setiembre de 2015, con el propósito de analizar y determinar los factores causantes de las anulaciones de adeudos a los TI.

Como fuente secundaria se utilizarán textos basados en fuentes primarias, que implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación del estudio. Entre ellos, la información suministrada en la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, el Reglamento para la Afiliación de Trabajadores Independientes, el Instructivo de Anulaciones de Adeudos a Trabajadores Independientes, algunos libros y páginas web.

Una vez localizada la documentación e información bibliográfica sobre el objeto de la investigación, se seleccionan la pertinente a aspectos concretos del tema de estudio y los datos que apoyen la investigación.

Con el fin de analizar cómo es y cómo se manifiesta la gestión de los trámites de anulaciones de adeudos a los TI, respecto de las prácticas en la administración del campo, se utilizarán el cuestionario, como herramienta para recolectar los antecedentes, así como el método de observación directa.

Los cuestionarios se aplicarán a los 5 Inspectores de Leyes y Reglamentos, y a los TI afiliados morosos, que solicitaron el trámite de anulaciones de adeudos en la Sucursal de Limón de la CCSS, en setiembre 2015.

# Anexos



## Entrevista aplicada a los trabajadores independientes

Las siguientes interrogantes que se plantean son en referencia a un estudio de investigación de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de master en administración de empresas. Es de su importancia su colaboración para poder determinar los factores que causan las anulaciones de adeudos a los trabajadores independientes; sus objeciones serán confidenciales, favor marque con una (X) en el cada ítem la respuesta de su criterio.

1. ¿Conoce usted a qué se refiere el término de trabajador independiente?  
*“toda persona natural que realice una actividad económica o preste sus servicios de manera personal y por su cuenta y riesgo, mediante contratos de carácter civil, comercial o administrativo, distintos al laboral.*
  - a) Sí.
  - b) No.
  
2. ¿Porque se afilio como trabajador independiente?
  - a) Tenía una actividad generadora de ingresos propios.
  - b) Trabajaba con patrono y era obligación obtener un seguro.
  - c) Necesitaba del seguro.
  
3. ¿Cuándo se afilio como trabajador independiente el funcionario que lo atendió le brindo la información adecuada?
  - a) Sí.
  - b) No.

4. ¿Cree usted que son muchos los requisitos que solicita la Caja Costarricense de Seguro Social en el momento de realizar la afiliación como trabajador independiente?
- a) Sí.
  - b) No.
5. ¿Porque razón está solicitando la anulación de adeudos como trabajador independiente?
- a) Por cese de la actividad propia.
  - b) Se encuentra actualmente laborando con patrono y no tiene actividad propia.
  - c) Nunca ejercio una actividad generadora de ingresos propios.
  - d) Se encuentra pensionado y no tiene actividad propia.
6. ¿A causa de que motivo no realizo la suspensión del seguro desde el momento que dejo de ejercer la actividad propia, evitando así la morosidad de las cuotas?
- a) Falta de desconocimiento del trámite a seguir.
  - b) Falta de tiempo.
  - c) Omitió realizarlo en el momento.

Se le agradecerá su colaboración en la encuesta realizada.

## Entrevista aplicada a los Inspectores de Leyes y Reglamentos

Las siguientes interrogantes que se plantean son en referencia a un estudio de investigación de la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado de master en administración de empresas. Es de su importancia su colaboración para poder determinar los factores que causan las anulaciones de adeudos a los trabajadores independientes; sus objeciones serán confidenciales, por favor marque con una (X) en el cada ítem la respuesta de su criterio y la última pregunta es de espacio abierto.

7. ¿Considera que el trámite del aseguramiento a los trabajador independiente fue el correcto en un inicio?
  - a) Sí.
  - b) No.
  
8. ¿Se le brinda la información correcta a los trabajadores independientes, en el momento de la afiliación?
  - a) Sí
  - b) No.
  
9. ¿Cuáles son los factores que causan mayores anulaciones de adeudos a trabajadores independientes?
  - a) Por una mala afiliación.
  - b) Por cese de la actividad.
  
  - c) El trabajador independiente se encuentra actualmente laborando con patrono y no tiene actividad propia.
  - d) Se encuentra pensionado y no tiene actividad propia.
  - e) Otro. \_\_\_\_\_

10. ¿Cómo mejoraría el proceso de anulaciones de adeudos a los trabajadores independientes?

---

---

---

---

Se le agradecerá su colaboración en la encuesta realizada.