

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN TRIBUTARIA



INFORME DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN
ESTUDIO DEL GRADO DE DESCENTRALIZACIÓN CON BASE AL DECRETO
70-94, LEY DEL IMPUESTO SOBRE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS
TERRESTRES, MARITIMOS Y AEREOS, DE LA SUPERINTENDENCIA DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y COMO IMPACTA EL COSTO DE
CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE LOS CONTRIBUYENTES

AUTOR: LIGIA ROCIO DE LEON MORALES

Guatemala, septiembre de 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN TRIBUTARIA



ESTUDIO DEL GRADO DE DESCENTRALIZACIÓN CON BASE AL DECRETO
70-94, LEY DEL IMPUESTO SOBRE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS
TERRESTRES, MARITIMOS Y AEREOS, DE LA SUPERINTENDENCIA DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y COMO IMPACTA EL COSTO DE
CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE LOS CONTRIBUYENTES.

Informe Final del Trabajo Profesional de Graduación para la obtención del Grado Académico de Maestro en Artes, con base en el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Docente del curso: Lic. MSc. Víctor Arango Arroyo

AUTOR

Licda. Ligia Rocio de León Morales

Guatemala, octubre de 2020

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: Msc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: Br. C.C.L.L. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy.

TERNA EVALUADORA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACION SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE

Coordinador: MSc.. José Rubén Ramírez Molina
Evaluador: MSc. Elder Hermelindo Fuentes García
Evaluador: MSc. Élida Arias Gómez.

ACTA/EP No. **2265****ACTA No. GT-A-14-2020**

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el 10 de octubre de 2020, a las 14:35 horas para practicar la **PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN** de la **Licenciada Ligia Rocio de León Morales, Carné 201316932**, estudiante de la Maestría en Gestión Tributaria de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Gestión Tributaria, en la categoría de Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.-----

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"ESTUDIO DEL GRADO DE DESCENTRALIZACIÓN CON BASE AL DECRETO 70-94, LEY DEL IMPUESTO SOBRE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS TERRESTRES, MARITIMOS Y AEREOS, DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y COMO IMPACTA EL COSTO DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE LOS CONTRIBUYENTES"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **aprobado** con una nota promedio de **setenta y dos (72)** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: que el estudiante atienda las recomendaciones que cada uno de la Terna Evaluadora incorporó en cada documento del Trabajo Profesional de Graduación que se adjuntan, para lo cual dispone de 5 día hábiles de acuerdo al Instructivo para Elaborar Trabajo Profesional de Graduación para Optar a la Maestría en Artes.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los diez días del mes de octubre del año dos mil veinte.

MSc. José Rubén Ramirez Molina
Coordinador

MSc. Elder Hermelindo Fuentes García
Evaluador

MSc. Érida Arias Gómez
Evaluador

Licda. Ligia Rocio de León Morales
Postulante

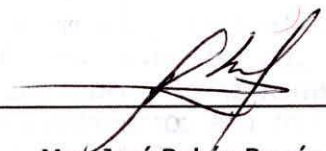


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante: **Licenciada Ligia Rocio de León Morales, Carné 201316932**, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 18 de octubre de 2020.

(f) 
Msc. José Rubén Ramírez Molina
Coordinador

AGRADECIMIENTOS

- DIOS:** Por ser mi guía y otorgarme la paciencia y persistencia necesaria.
- PADRES:** Por ser mi apoyo incondicional ante cualquier reto de mi vida.
- AMIGOS:** Por todos los buenos momentos y la afinidad para lograr esta meta juntos.
- NOVIO:** Por compartir y apoyar mi visión de vida incluyendo la académica y su amor incondicional
- USAC:** Por abrirme las puertas del conocimiento y darme la oportunidad de cambiar mi vida.
- PUEBLO DE GUATEMALA:** Porque gracias al cumplimiento de sus obligaciones tributarias yo tuve la oportunidad de convertirme en una profesional.

CONTENIDO

	Página
Resumen	i
Introducción	ii
1. Antecedentes	1
2. Marco Teórico	4
2.1. Superintendencia de Administración Tributaria SAT	4
2.1.1. Funciones de la Superintendencia de Administración Tributaria	4
2.2. Registro Fiscal de Vehículos	6
2.2.1. Funciones del Registro Fiscal de Vehículos	7
2.3. Definiciones	8
2.3.1. Desconcentración	8
2.3.2. Descentralización	8
2.3.3. Entidad descentralizada	8
2.3.4. Costo de Cumplimiento Tributario	10
3. Metodología	11
3.1. Definición del Problema	11
3.1.1. Justificación	11
3.1. Objetivos	12
3.1.1. General	12
3.1.2. Específicos	12
3.2. Sujeto	12
3.3. Objeto	13
3.4. Unidad de Análisis	13
3.5. Periodo Histórico	13

3.6.	Periodo de la Investigación	13
3.7.	Ámbito Geográfico de la Investigación	13
3.8.	Universo o Población	13
3.9.	Tamaño de la Muestra	14
3.10.	Instrumentos de Medición Aplicados	14
3.10.1.	Métodos	14
3.10.2.	Técnicas	15
4.	Discusión de Resultados	17
4.1.	Ámbito y Situación Actual de la Superintendencia de Administración Tributaria	17
4.2.	Ámbito y Situación Actual del Registro Fiscal de Vehículos	18
4.2.1.	Factores	35
4.2.2.	Variables	35
4.3.	Actividades distorsionantes	35
4.4.	Propuestas de mejora	36
4.5.	Supuestos básicos	37
4.6.	La Gestión del Trabajo de Campo	37
4.6.1.	Primera Fase: Preparación	37
□	Primera Etapa	37
4.6.2.	Segunda Fase: Organización	38
□	Primera Etapa	38
4.6.3.	Tercera Fase: Implementación	40
□	Primera Etapa	40
4.7.	Tiempo de implementación	50
4.8.	Costos de implementación	50

4.9. Discusión de Resultados	51
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
Bibliografía	61
Anexos	63
Índice	65
Tablas	65
Organigramas	65
Flujogramas, Diagramas de flujos horizontal	65
Graficas	65

Resumen

Se realizó este estudio cuyo propósito era determinar si existe concentración de funciones en la División Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria y de qué manera puede incidir en el costo de cumplimiento tributario de los contribuyentes, se aplicó un diseño mediante una técnica estadística en la determinación de una muestra infinita para encuestar a 271 contribuyentes alrededor de todo el país, debido a la situación actual de la pandemia de COVID-19, dicha encuesta fue compartida por diferentes plataformas digitales para ser llenadas vía electrónica, luego se procedió al vaciado de los datos para su debida comparación con información previamente investigada. Dicha investigación arrojo que el 33% de la muestra se tuvo que movilizar de departamento porque el servicio que requerían no se encontraba disponible en la agencia u oficina tributaria de su residencia, por lo que se pudo determinar que la División del Registro Fiscal de Vehículos si presenta centralización de operaciones; en la recopilación de datos del total de agencias u oficinas tributarias en el país solo diez presentan la totalidad de servicios de vehículos y de esas diez, cinco se encuentran ubicadas en la Ciudad de Guatemala, lo que confirma que los contribuyentes se movilizan en su mayoría a las agencias u oficinas tributarias de la Ciudad de Guatemala, lo que representa un costo de Q. 300.00 a Q. 600.00 adicionales al costo de la gestión como tal para los contribuyentes. Por lo que se concluye que la centralización de servicios de la División del Registro Fiscal de Vehículos agrega un costo tributario adicional al contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias e incumple con su función de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, establecida en su Ley Orgánica.

Introducción

La presente investigación tiene como objeto determinar si existe desconcentración de funciones en la División Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria y de qué manera puede incidir en los costos de cumplimiento tributario de los contribuyentes.

La desconcentración es una técnica administrativa que consiste en el traspaso de la titularidad o el ejercicio de una competencia que las normas le atribuyan como propia a un órgano administrativo en otro órgano de la misma administración pública jerárquicamente dependiente. (Desconcentración, 1989)

Los costos de cumplimiento tributario son aquellos costos de carácter monetario y no monetario en los que incurren los contribuyentes (personas individuales o jurídicas) para cumplir con los requisitos que les impone el sistema tributario vigente y las autoridades fiscales. Los costos tangibles pueden medirse en términos del dinero y el tiempo invertido y se dividen en tres: costos iniciales, transitorios y regulares. Respecto a los costos intangibles, se derivan de la ansiedad o stress que provoca cumplir con las obligaciones tributarias e incluyen también a la moral tributaria (Cabrera & Escobedo, 2018).

Este estudio busca determinar el costo tributario que el contribuyente tiene que cubrir a consecuencia de la ineficiente desconcentración de funciones de la División del Registro Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria, proporcionar datos relevantes para conocimiento de las diferentes autoridades y que se gestionen los cambios correspondientes.

La problemática central se basó en la importancia de la descentralización efectiva de funciones, para enfocarse de manera específica en las gestiones referentes al Registro Fiscal de Vehículos, por lo que se realizó un análisis de la estructura organizacional y funcional de la Superintendencia de Administración Tributaria para analizar como dicha centralización impacta en el costo de cumplimiento tributario del contribuyente, para la mitigación de dicha situación.

La presente investigación se desarrolló en 4 capítulos los cuales son:

El capítulo I está conformado por los acontecimientos de carácter históricos que guardan una estrecha relación con el tema objeto de investigación, así como otras investigaciones o trabajos que fueron realizados por diferentes instituciones pública y universidades.

El capítulo II, es una exposición y análisis de las teorías y enfoques históricos conceptuales utilizados para fundamentar la presente investigación, mediante la revisión de literatura relacionada, adopción y desarrollo de teorías. En el presente capítulo se abordarán temas como la Superintendencia de Administración Tributaria y la División del Registro Fiscal de Vehículos de manera específica.

El capítulo III, se explica detallada de la metodología para la resolución del problema planteado, en este capítulo se encontrarán temas como: delimitación del problema, objetivos, diseño, unidad de análisis, periodos, universo, tamaño de muestra, instrumentos de medición, procedimientos, etc.

El capítulo IV y el último, se abordan los resultados alcanzados del análisis realizado a lo largo de la investigación.

1. Antecedentes

Antecedentes Históricos

Previo a la creación de la Superintendencia de Administración Tributaria la entidad encargada de recaudar los fondos necesarios en materia de impuestos era la Dirección General de Rentas Internas supeditada al Ministerio de Finanzas Públicas. En el año 1996 se firman los Acuerdos de Paz y dentro de los compromisos acordados se establecieron medidas de administración y legislación tributaria que permiten incrementar la carga tributaria del país.

Se establece el Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria de Administración Tributaria, con base a la Constitución de la República de Guatemala, 1985, artí. 134, “Descentralización y Autonomía“, donde expresa que el Estado es el encargado de delegar la autonomía y descentralización a una entidad que él disponga y él se refiera a los ingresos y egresos del Estado. (Decreto 1-98, Ley Organica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas Decreto 37-2016, 1998 y 2013)

La Superintendencia de Administración Tributaria-SAT-, tiene la cualidad de ser una entidad descentralizada, con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios, al que el Estado le confirió las facultades de administración, recaudación, control y fiscalización de los impuestos, para que a través de estos recursos se cumplan las obligaciones que tiene en relación al gasto social como: salud, educación, seguridad, vivienda, infraestructura y la modernización del Estado, para dar un mejor servicio a la población con eficiencia y transparencia. (López, 2015).

El Registro Fiscal de Vehículos pertenecía a la Dirección General de Rentas Internas del Ministerio de Finanzas Públicas. Mediante el Acuerdo Ministerial 1-95 del 12 de enero de 1995 se emitió el Reglamento Interno de la Dirección General de Rentas Internas, que establece que corresponde a ésta, el control, la recaudación y la fiscalización de los impuestos internos y demás ingresos que perciba el Estado, cuya recaudación no esté

encomendada por ley a otras dependencias o entidades gubernamentales. A su vez, se creó el Departamento del Registro Fiscal de Vehículos, como parte de dicha Dirección, cuya función principal era velar por el cumplimiento del pago del impuesto sobre circulación de vehículos terrestres, marítimos y aéreos, así como llevar el registro de los vehículos que circulan en el territorio nacional. (Morales, 1997)

El Registro Fiscal de Vehículos como se conoce hoy en día, se creó mediante el Decreto del Congreso, 70-94, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos. (Guatemala C. d., Decreto 70-94, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, 1994)

El Registro Fiscal de Vehículos surge de la necesidad de crear una dependencia pública encargada de gestionar un registro de todos los vehículos que circulan en el territorio nacional, todo ello con la finalidad que la Superintendencia de Administración Tributaria, actualmente, en su calidad de ente público encargado de la recaudación, control y fiscalización de los tributos, pueda determinar y exigir el cumplimiento del pago del impuesto de circulación de vehículos terrestres, marítimos y aéreos a los respectivos propietarios de los mismos.

En 1998, se creó su estructura organizativa en la que figura El Registro Fiscal de Vehículos el cual surge de la necesidad de crear una dependencia pública encargada de gestionar un registro de todos los vehículos que circulan en el territorio nacional, todo ello con la finalidad que la SAT pueda determinar y exigir el cumplimiento del pago del impuesto de circulación de vehículos terrestres, marítimos y aéreos a los respectivos propietarios de los mismos (ICEFI, 2007).

Una de las principales funciones de la Superintendencia de Administración Tributaria es facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, mediante la creación de herramientas para beneficio de los contribuyentes, sin embargo, lo relativo a la desconcentración ha presentado dificultades en su implementación.

Sin embargo, este no es un tema exclusivamente nacional, los procesos de descentralización fiscal han sido temas a discusión que han presentado muchas administraciones tributarias en varios países. (ICEFI, 2007)

Antecedentes de campo

Javier Pérez Torres y Ignacio González Hernández en el documento “La Descentralización Fiscal en México” en el cual exponen como la descentralización ha logrado dinamizar las relaciones fiscales gubernamentales del país como con los contribuyentes.

Dicha división presenta niveles de centralización contrario al origen de su creencia y eso puede ser visualizado en investigaciones nacionales como lo es una tesis de Eglá Zeret Miranda López de la Universidad de San Carlos de Guatemala del año 2015, en la que se establece una propuesta de Rediseño organizacional para dicha dependencia para mejorar sus procedimientos en pro del contribuyente, en vista que se ven vulnerados, por procesos burocráticos.

También existe un estudio previo realizado por Alan Eduardo Ajitas Aguilar de la Universidad de San Carlos de Guatemala del año 2014, en el cual se realiza un análisis de la inoperatividad que existe en el Registro Fiscal de Vehículos y en la SAT en general para poder realizar actividades de giro jurídico para el eficiente funcionamiento de dicha dependencia.

2. Marco Teórico

2.1. Superintendencia de Administración Tributaria SAT

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), es una entidad estatal descentralizada, que tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio de la República de Guatemala para el cumplimiento de sus objetivos, tiene las atribuciones y funciones que le asigna su Ley Orgánica, el Decreto del Congreso de la República, 1-98. Dicha Ley Orgánica fue reformado por el Decreto del Congreso de la República, 37-2016 Ley Para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria.

La Superintendencia de Administración Tributaria goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa, así como personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.

2.1.1. Funciones de la Superintendencia de Administración Tributaria

La SAT como entidad descentralizada tiene un objeto y funciones, las cuales están descritas en el Decreto del Congreso de la República 1-98, art. 3, *“Objeto y funciones de la SAT”*. *“Es objeto de la SAT, ejercer con exclusividad las funciones de Administración Tributaria contenidas en la legislación de la materia y ejercer las funciones específicas siguientes:*

- *Ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior, que debe percibir el Estado, con excepción de los que por ley administran y recaudan las municipalidades. Como parte de esta función, debe procurar altos niveles de cumplimiento tributario, mediante la reducción de la evasión, actuar de conformidad a la ley contra los delitos tributarios y aduaneros y facilitar el cumplimiento a los contribuyentes;*

- *Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a su cargo;*
- *Mantener y controlar los registros, promover y ejecutar las acciones administrativas y promover las acciones judiciales, que sean necesarias para cobrar a los contribuyentes y responsables los tributos que adeuden, sus intereses y, si corresponde, sus recargos y multas;*
- *Establecer y operar los procedimientos y sistemas que faciliten a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias;*
- *Establecer normas internas que garanticen el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia tributaria;*
- *Asesorar al Estado en materia de política fiscal y legislación tributaria, y proponer al Organismo Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Finanzas Públicas las medidas legales necesarias para el cumplimiento de sus fines; así como, participar en la elaboración del anteproyecto del presupuesto de ingresos, en cuanto la definición de metas de recaudación;*
- *Solicitar la colaboración de otras dependencias del Estado, entidades descentralizadas, autónomas y entidades del sector privado, para realizar los estudios necesarios para poder aplicar con equidad las normas tributarias;*
- *Planificar, formular, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la gestión de la Administración Tributaria;*
- *Administrar sus recursos humanos, materiales y financieros, con arreglo a esta Ley y a sus reglamentos internos;*
- *Actualizar y planificar anualmente las políticas para mejorar la administración, fiscalización, control y recaudación de los tributos, simplificando los procesos y procedimientos para su ejecución y cumplimiento utilizando los medios, mecanismos e instrumentos tecnológicos que contribuyan a alcanzar dichos objetivos. Para el efecto, podrá suscribir convenios de cooperación que considere procedentes;*
- *Todas aquellas que se vinculen con la administración tributaria y los ingresos tributarios.*

Se colocaron las funciones relacionadas al tema de análisis de la investigación.

Para el cumplimiento de estas funciones la Superintendencia de Administración Tributaria, deberá contar con unidades específicas de inspección, investigación y verificación para efectos tributarios y con la finalidad de combatir el contrabando, la defraudación aduanera, la evasión y la defraudación tributaria, para lo cual podrá inspeccionar con el auxilio de las autoridades competentes de seguridad; entre otros, contenedores, camiones y otros medios de transporte terrestre, acuático o aéreo dentro del territorio nacional. Dichas unidades tendrán las funciones y atribuciones que el reglamento de esta Ley establezca y no podrán tener la categoría de Intendencias." (Guatemala C. d., 1998 y 2013)

2.2. Registro Fiscal de Vehículos

Originalmente, el Registro Fiscal de Vehículos pertenecía a la Dirección General de Rentas Internas del Ministerio de Finanzas Públicas. Mediante el Acuerdo Ministerial 1-95 del 12 de enero de 1995 se emitió el Reglamento Interno de la Dirección General de Rentas Internas, que establece que corresponde a ésta, el control, la recaudación y la fiscalización de los impuestos internos y demás ingresos que perciba el Estado, cuya recaudación no esté encomendada por ley a otras dependencias o entidades gubernamentales. A su vez, se creó el Departamento del Registro Fiscal de Vehículos, como parte de dicha Dirección, cuya función principal era velar por el cumplimiento del pago del impuesto sobre circulación de vehículos terrestres, marítimos y aéreos, así como llevar el registro de los vehículos que circulan en el territorio nacional. (Morales, 1997).

El Registro Fiscal de Vehículos como se conoce hoy en día, se creó mediante el Decreto del Congreso de la República, 70-94, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos. (Guatemala C. d., Decreto 70-94, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, 1994).

El Registro Fiscal de Vehículos es una dependencia de SAT perteneciente a la Gerencia Regional Central, la cual tiene como función principal velar por el cumplimiento del pago del impuesto sobre circulación de los vehículos que circulan en el territorio nacional, el Registro Fiscal de Vehículos tiene como objetivo ser moderno, seguro, funcional y descentralizado, para que las gestiones anteriormente señaladas, que realicen los contribuyentes, sean atendidas de manera eficiente y eficaz, tanto en la capital como en el interior del país, asimismo garantizar que la información que administra y proporciona dicho registro sea verídica y confiable.

2.2.1. Funciones del Registro Fiscal de Vehículos

Según el Decreto del Congreso de la República, 70-94, art. 23, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos El Registro Fiscal de Vehículos, establece las siguientes como sus funciones y atribuciones:

- Inscribir cuando corresponda, todos los vehículos que se desplacen sobre medio terrestre en el territorio nacional, que sean sujetos de la aplicación de esta ley.
- Mantener actualizado el registro y control de vehículos con los datos que describan sus características, de conformidad con el sistema correspondiente.
- Hacer las verificaciones e inspecciones necesarias para la determinación precisa de los datos consignados por los propietarios de los vehículos sin costo adicional al usuario.
- En el caso de los departamentos, la Dirección General de Rentas Internas, creará y apoyará el Registro Fiscal de Vehículos, en cada una de las cabeceras departamentales. Pudiendo los contribuyentes cancelar el impuesto de circulación respectivo en dichas dependencias.
- Tendrá también a su cargo establecer y mantener actualizado el registro y supervisión de placas de distribuidor, con la identificación de sus propietarios, sus direcciones y demás datos que considere necesario, a efecto de mantener control periódico de las mismas para establecer su uso correcto.

2.3. Definiciones

2.3.1. Desconcentración

Es la transferencia de la titularidad y ejercicio de una cantidad determinada de competencias ejercidas por un órgano jerárquicamente superior a uno inferior perteneciente a la misma Administración pública.

Esta técnica de traslación de competencias suele tener por sujetos a un órgano de carácter central frente a otro de competencia territorialmente limitada, pero puede también darse la desconcentración de un órgano jerárquicamente superior a otro inferior aun cuando ambos tengan la misma competencia territorial.

La desconcentración es un principio organizativo opuesto a la acumulación de funciones en órganos centrales mediante el que se pretende conseguir un mayor acercamiento de la Administración al ciudadano. (Enciclopedia Jurídica, 2020).

A diferencia de la delegación, la desconcentración supone el traslado de la titularidad de la competencia y no sólo del ejercicio de ésta.

2.3.2. Descentralización

Es el proceso de distribuir o dispensar funciones, poderes, personas o cosas fuera de una ubicación o autoridad central (Española, 2014).

2.3.3. Entidad descentralizada

La entidad descentralizada tiene su fundamento legal en la Constitución Política de la República de Guatemala, 1985, art. 134, *''Descentralización y autonomía''*. *''El municipio y las entidades autónomas y descentralizadas, actúan por delegación del Estado.*

La autonomía, fuera de los casos especiales contemplados en la Constitución de la República, se concederá únicamente, cuando se estime indispensable para la mayor eficacia de la entidad y el mejor cumplimiento de sus fines. Para crear entidades

descentralizadas y autónomas, será necesario el voto favorable de las dos terceras partes del Congreso de la República".

"Se establece como obligaciones mínimas del municipio y de toda entidad descentralizada y autónoma, las siguientes:

- a) Coordinar su política, con la política general del Estado y en su caso, con la especial del Ramo a que correspondan,*
- b) Mantener estrecha coordinación con el órgano de planificación del Estado.*
- c) Remitir para su información al Organismo Ejecutivo y al Congreso de la Republica, sus presupuestos detallados ordinarios y extraordinarios, con expresión de programas, proyectos, actividades, ingresos y egresos. Se exceptúan a la Universidad de San Carlos de Guatemala.*

Tal emisión será con fines de aprobación, cuando así los disponga la ley.

- d) Remitir a los mismos organismos, las memorias de sus labores y los informes específicos que les sean requeridos, quedando a salvo el carácter confidencial de las operaciones de los particulares en los bancos e instituciones financieras en general.*
- e) Dar las facilidades necesarias para que el órgano encargado del control fiscal, pueda desempeñar amplia y eficazmente sus funciones; y*
- f) En toda la actividad de carácter internacional, sujetare a la política que trace el Organismo Ejecutivo.*

De considerarse inoperante el funcionamiento de una entidad descentralizada, será suprimida mediante el voto favorable de las dos terceras partes del Congreso de la Republica ". (Guatemala C. d., Constitución de la República de Guatemala, 1985)

El autor Gabino Fraga define descentralización como "Es el proceso mediante el cual el propio Estado transfiere parte de su capacidad de decisión a instancias menores de su organización, ubicadas en diferentes partes del territorio nacional. El propósito esencial de la descentralización es incorporar a toda la población del país al proceso de desarrollo" (Fraga, 1985)

2.3.4. Costo de Cumplimiento Tributario

Este índice corresponde a los costos monetarios en que incurren los contribuyentes en cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Dicho indicador también puede ser utilizado en horas incurridas por los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. (SUNAT, 2014).

3. Metodología

3.1. Definición del Problema

A través de los años la Superintendencia de Administración Tributaria ha desarrollado herramientas y procedimientos para facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes, así como la mejora en los procesos de atención presencial y como lo contempla el Decreto del Congreso de la República, 1-98, art. 3; sin embargo la atención del contribuyente en relación a gestiones de vehículos no han sido actualizados con tanta periodicidad conforme a las necesidades de la población de facilidad de gestiones. La barrera de procesos engorrosos y burocráticos en especial en las gestiones relativas a gestiones de vehículos han sido temas que la Superintendencia de Administración Tributaria no ha podido fortalecer.

Se estableció la importancia de la desconcentración efectiva de funciones, enfocándose de manera específica en las gestiones referentes a la División del Registro Fiscal de Vehículos, por lo que se realizó un análisis de la estructura organizacional y funcional de la Superintendencia de Administración Tributaria para analizar como dicha centralización impacta el costo de cumplimiento tributario del contribuyente, para la mitigación de dicha situación.

3.1.1. Justificación

Este estudio busca determinar el costo de cumplimiento tributario que el contribuyente tiene que cubrir a consecuencia de la ineficiente desconcentración de actividades y funciones de la División del Registro Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria y proporcionar datos relevantes para conocimiento de las autoridades competentes y que se gestionen los cambios correspondientes.

Los contribuyentes presentan dificultades para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y una de las principales gestiones que presentan dificultades por su desconcentración son las relacionadas a la División del Registro Fiscal de Vehículos.

Según el principio de Comodidad de los tributos que establece que los contribuyentes deben contar con fechas, pagos, situaciones, instalaciones, etc., prácticas para cumplir con sus obligaciones tributarias, se estableció que los contribuyentes cubren un costo de cumplimiento tributario para poder extinguir la obligación tributaria relacionada a las gestiones de vehículos.

3.1. Objetivos

3.1.1. General

Determinar si existe desconcentración de funciones en la División Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria y de qué manera puede incidir en los costos de cumplimiento tributario de los contribuyentes.

3.1.2. Específicos

- Proponer un modelo de desconcentración de las diferentes gestiones existentes en la División del Registro Fiscal de Vehículos en las oficinas o agencias tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Presentar un análisis del costo aproximado que representa para el contribuyente realizar ciertas gestiones en la División del Registro Fiscal de Vehículos debido a la concentración que presenta la Superintendencia de Administración Tributaria.

3.2. Sujeto

Los contribuyentes que realizan gestiones de vehículos en las agencias u oficinas tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria de los departamentos de: Jalapa, Chiquimula, Quiche, Escuintla, Zacapa y El progreso

3.3. Objeto

Es la recolección de la información necesaria mediante los instrumentos establecidos, el cual fue una encuesta, para determinar el nivel de desconcentración que presenta la División del Registro Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria.

3.4. Unidad de Análisis

La unidad de análisis es la División del Registro Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria.

3.5. Periodo Histórico

Se realizó un análisis de las transacciones del Registro Fiscal de Vehículos, del año 2019.

3.6. Periodo de la Investigación

La investigación se llevó a cabo en un periodo de año y medio, dicho periodo abarca el proceso desde la aprobación del tema del Plan de Investigación hasta la presentación de este informe. Periodo que abarco de febrero del 2019 a octubre 2020.

3.7. Ámbito Geográfico de la Investigación

El ámbito geográfico se delimito a la Ciudad de Guatemala.

3.8. Universo o Población

Todos los probables contribuyentes que realicen transacciones de vehículos en agencias u oficinas tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria. Por lo que se establece que es un universo infinito por lo que la metodología de determinación se hará en relación a esa información.

3.9. Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra se calculó sobre un 90% de nivel de confianza y un 5% de margen de error, lo que arrojó una muestra de 271 encuestas.

Mediante el cálculo de la siguiente fórmula: (Psyma, 2019)

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

3.10. Instrumentos de Medición Aplicados

3.10.1. Métodos

- **Método Cuantitativo**

Este método fue utilizado para los cálculos estadísticos que se llevaron a cabo para el cálculo de la muestra a encuestar, porcentajes de las gráficas colocadas y costos en la discusión de resultados, etc.

Es el método que se basa en números para investigar, analizar y comprobar información y datos.

- **Método Deductivo**

Se tomó este método puesto que el análisis de costo de cumplimiento tributario y desconcentración de funciones se tomó en conceptos generales y se le adjudicaron características singulares para su análisis.

Es el método que parte de lo general hacia las características singulares de los fenómenos.

- **Método Analítico**

Se tomó este método puesto que se analizaron conceptos y términos determinantes para el desarrollo del tema, como lo son los procedimientos de las gestiones de vehículos, la normativa interna, marco regulatorio nacional, etc.

Este método nos permite descomponer el todo en partes para estudiar cada una de manera individualizada con la finalidad de descubrir el centro del análisis.

3.10.2. Técnicas

- **Recolección de información**

Las fuentes de información consisten en: libros, leyes, procedimientos, etc.

Esta técnica fue necesaria para el aporte informativo que requiere la investigación, procedimientos de atención al contribuyente, cumplimiento de requisitos, recolección de datos etc.

Este método consiste en la consulta a las fuentes de información para poder obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

- **Procesamiento de Información**

En el procesamiento de datos de la investigación se utilizaron herramientas como Internet, Microsoft Word, Excel, Microsoft 365, etc.

Esta técnica es necesaria para el cálculo de la muestra estadística, la recolección de la información necesaria la investigación como la encuesta y para la tabulación de la información a presentar.

- **Encuestas**

Esta técnica fue la empleada para poder comprobar la problemática empleada.

Este método es de suma importancia para determinar los factores a evaluar y que se deben considerar, datos que serán extraídos directamente de la muestra determinada, por lo que es una de las técnicas más importantes.

- **Narrativas**

Este es un instrumento de suma importancia puesto que el análisis se llevó a cabo en relación a muchos procesos del Superintendencia de Administración Tributaria, por lo que las narrativas de las personas relacionadas directamente con el proceso son esenciales para entender de mejor el desarrollo de los procedimientos.

Esta técnica será necesaria para la aclaración de procesos indispensables de entender para el desarrollo de la resolución del informe.

4. Discusión de Resultados

4.1. **Ámbito y Situación Actual de la Superintendencia de Administración Tributaria**

Conforme al artículo 6 del Decreto 1-98, "Estructura Organizacional", El reglamento interno de SAT establecerá y desarrollará su estructura y organización interna, creando las intendencias, unidades técnicas y administrativas necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones y correcto funcionamiento.

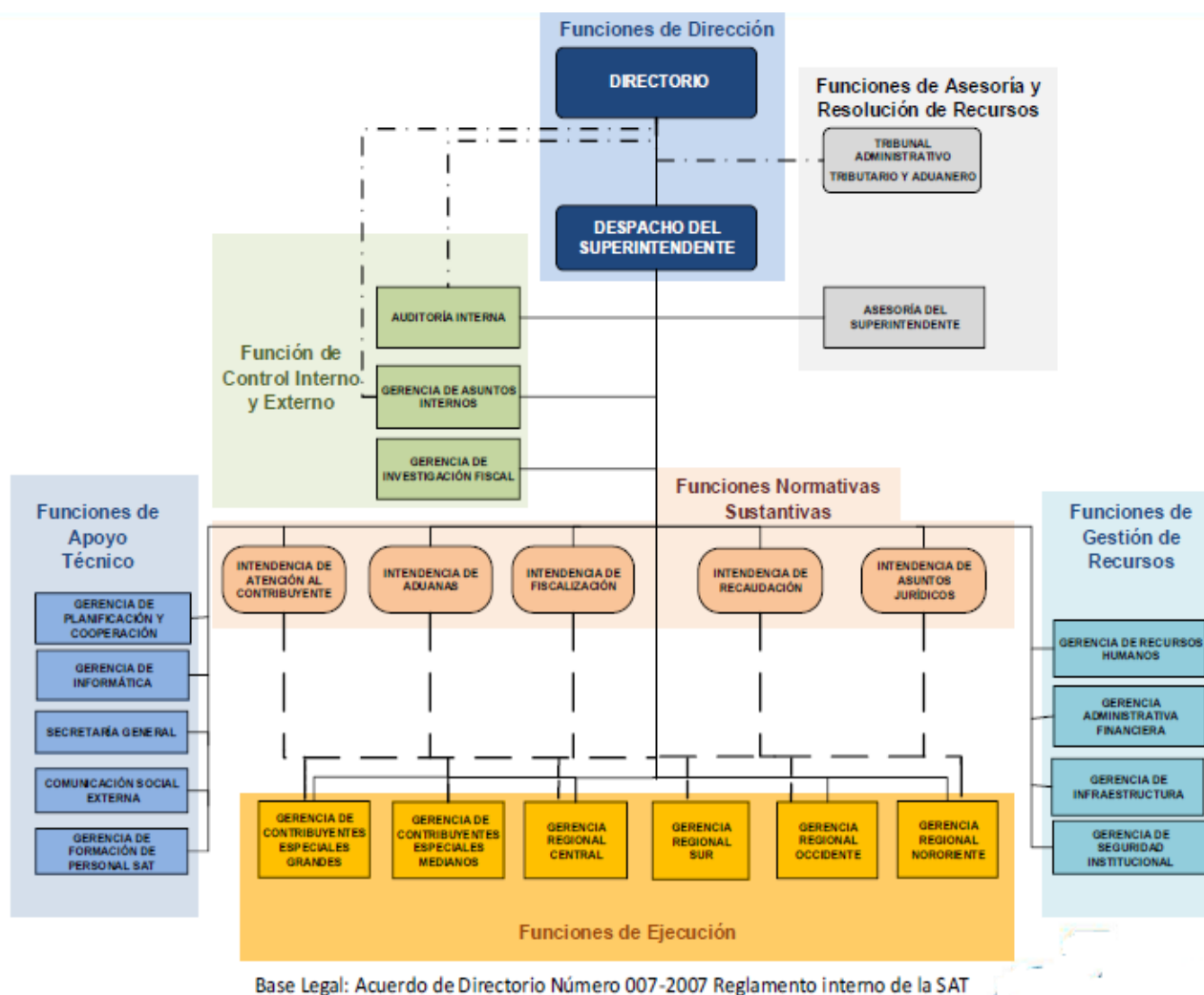
La Superintendencia de Administración Tributaria cuenta con dependencias específicas para el seguimiento, control y fiscalización de los contribuyentes, exenciones, regímenes especiales, resguardo de la información, elaboración de tratados y convenios, auditoría interna, investigaciones internas.

Las autoridades superiores de la SAT, según su competencia, son:

- El Directorio.
- El tribunal Administrativo Tributario y Aduanero
- El Superintendente.
- Los Intendentes

Para una mayor comprensión sobre el nivel organizacional interno que ocupa la División del Registro Fiscal de Vehículos, se presenta en la gráfica 1 el Organigrama de primer nivel de la SAT, en el cual se puede ubicar la Gerencia Regional Central que es la gerencia a la que pertenece dicha división.

Organigrama 1 Estructura Organizacional de la SAT Nivel 1



(SAT, Estructura Organización de la SAT, 2020)

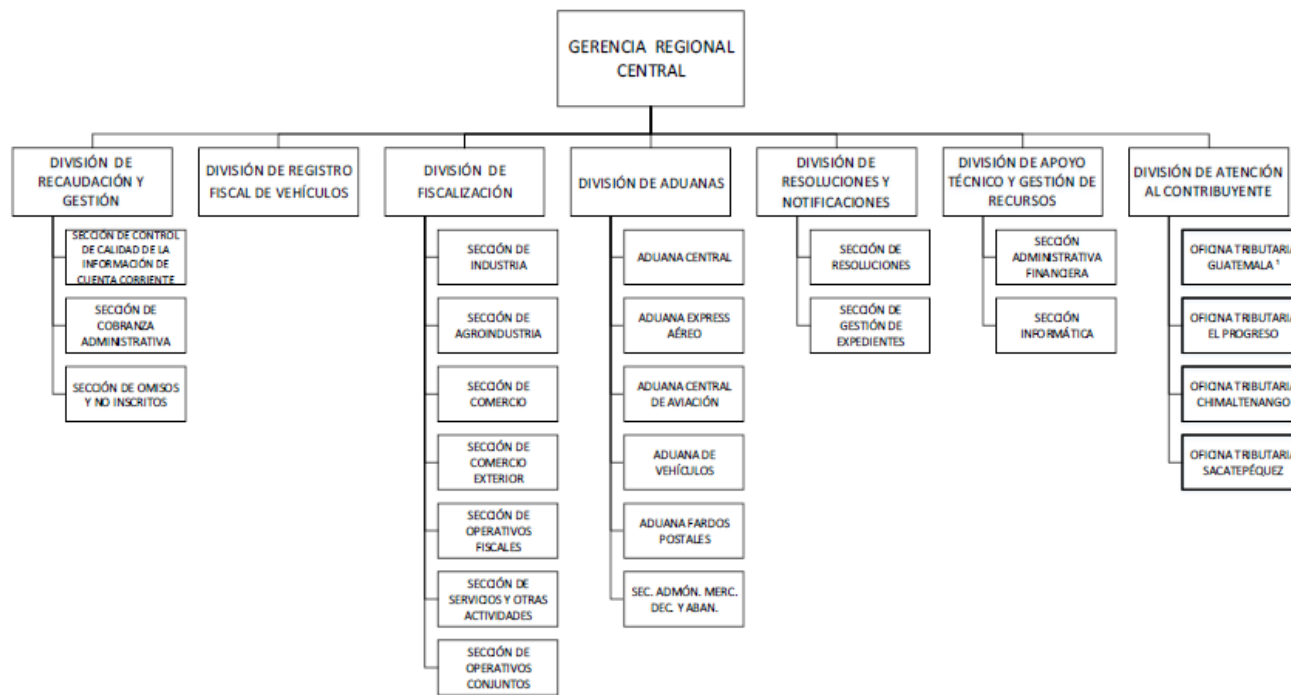
4.2. Ámbito y Situación Actual del Registro Fiscal de Vehículos

Dentro de la Gerencia Regional Central se encuentra la División del Registro Fiscal de Vehículos, en la estructura organización de segundo nivel. Dicha división tiene la principal función de velar por el cumplimiento del pago del impuesto sobre circulación de los vehículos que circulan en el territorio nacional.

Organigrama 2

Estructura Organizacional de la Gerencia Regional Central

Nivel 2



Base legal: Art. 65, 66, 67, 68, 69, 69 Bis, 70, 71, 71 Bis . Resolución de Superintendencia Número 467-2007.

¹ La Oficina Tributaria Guatemala se integra con las Agencias Tributarias 1, 2, Pacific Villa Hermosa, San Rafael, San Rafael II, Galerías Prima, Montserrat, Móvil, Dubai, Zona 9 y Carretera A El Salvador.

(SAT, Estructura Organización de la SAT, 2020)

En la Resolución de Superintendencia, 467-2007, que detalla las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de las dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, en la sección segunda, art. 67, establece que serán funciones del Registro Fiscal de Vehículos, las siguientes “ 1) *Cumplir en el ámbito de su competencia, las directrices, manuales, normas y procedimientos que emita la Intendencia de Recaudación y Gestión; y 2) Otras funciones o actividades que en materia de su competencia le asigne el Gerente Regional Central*”

Por lo que se establece que las funciones de la División del Registro Fiscal de Vehículos están supeditadas a la Intendencia de Recaudación como lo establece la sección tercer, en el numeral 1 del artículo 16 Ter del mismo cuerpo legal, establece que una de las

funciones del Departamento de Registros de la Intendencia de Recaudación y Gestión es *“Coordinar y revisar la elaboración de las normativas internas, manuales, procedimientos y directrices relativos a los registros que por ley administra la SAT y los que se creen a futuro, en coordinación con las áreas competentes, cuando corresponda”*, al momento de verificar los procedimientos de las gestiones de vehículos aparece que dichos procedimientos son elaborados, revisados y autorizados por esta Intendencia y no por la División del Registro Fiscal de Vehículos.

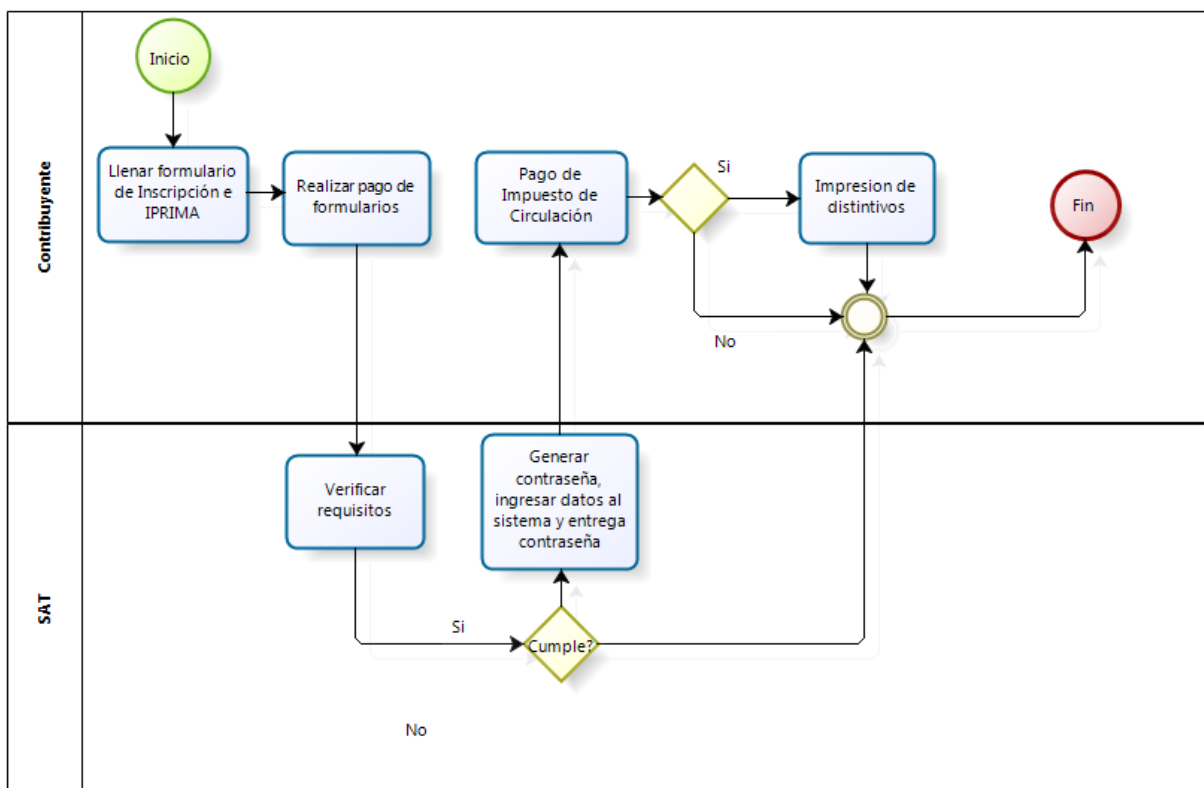
Por lo que, haciendo la salvedad de lo anterior a continuación, se enlistarán los requisitos de personas individuales de las principales gestiones de vehículos abordados en este informe, y su respectivo flujograma desde el punto de vista del contribuyente.

Requisitos de Gestiones de Vehículos.

Inscripción de Vehículos

- Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario
- Pasaporte en caso de ser extranjero
- Boleto de ornato del año en curso del comprador
- Llenar el formulario electrónico SAT-8620, Declaración Jurada, Solicitud y Recibo de Pago de Primeras Placas o formulario de papel SAT-2033 Declaración para inscripción de vehículos, sus Modificaciones, Reposiciones y pago del IVA, debe firmarlo el propietario.
- Llenar el formulario SAT-4041 en Declaraguante para el pago del Impuesto a la Primera Matrícula (IPRIMA).
- Fotocopia del Título de Propiedad expedido por la autoridad competente del país de donde se importó el vehículo o documento recibido en Aduanas en sustitución del mismo y la factura cuando corresponda.

Flujograma 1 Diagrama de Flujo Horizontal Inscripción



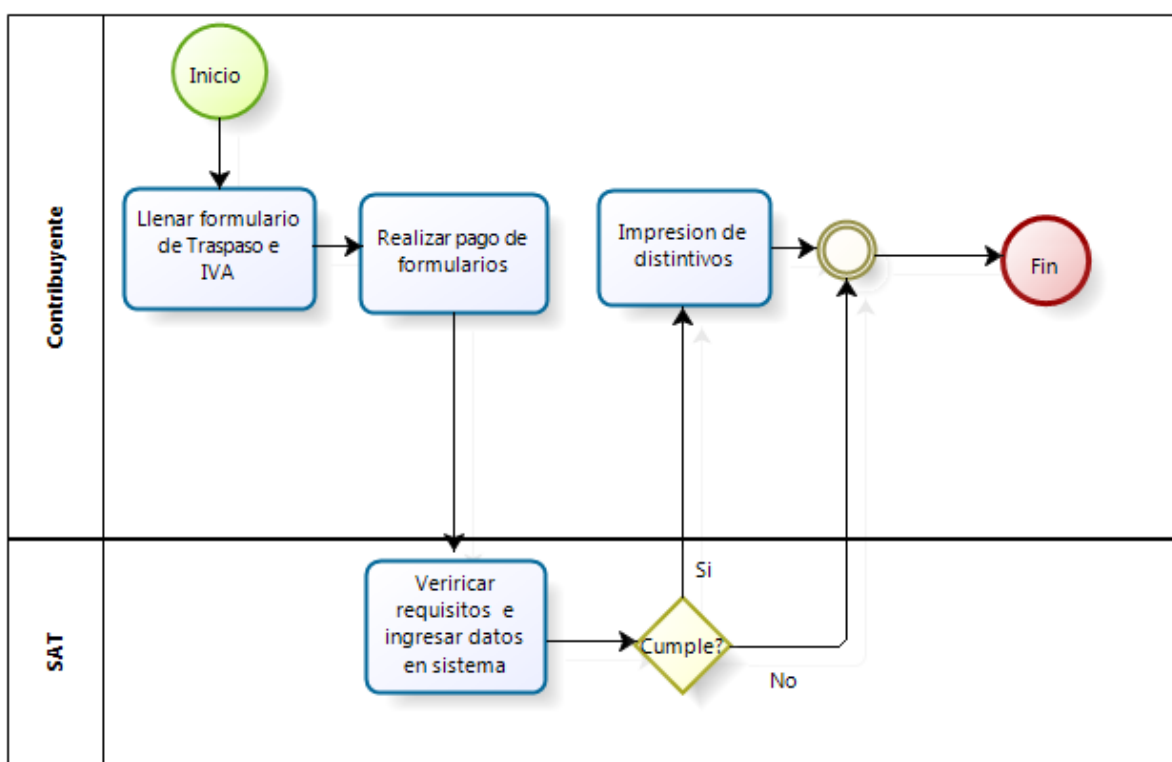
Elaboración propia, 2020.

Traspaso de Vehículos con Formularios Electrónicos Certificado Endosado y Legalizado ante Notario

- Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario
- Pasaporte en caso de ser extranjero
- Pago de Q. 120.00 por Gestión de Traspaso y Certificado de Propiedad a través del formulario SAT-8611 en Declaraguat.
- Pago del pago correspondiente al IVA por enajenación de Vehículo a través del formulario SAT-2311 en Declaraguat.
- Estar solvente del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos hasta el año actual.
- Tarjeta de circulación.

- Certificado de Propiedad con firmas del vendedor y comprador, legalizado por Notario activo.
- Adjuntar original y fotocopia de factura para los vehículos del año en curso, anterior y posterior, únicamente en la primera venta si fueron adquiridos a través de importador, distribuidora o concesionario.

Flujograma 2 Diagrama de Flujo Horizontal Traspaso



Elaboración propia, 2020

Modificaciones con Formularios Electrónicos.

Esta gestión presenta cuatro variables significativas para fines de este informe, por lo que se plasmarán los requisitos de manera general puesto que son repetitivos:

- Cambio de Color, Motor o Rectificaciones Varias
- Rectificación de Código del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres.

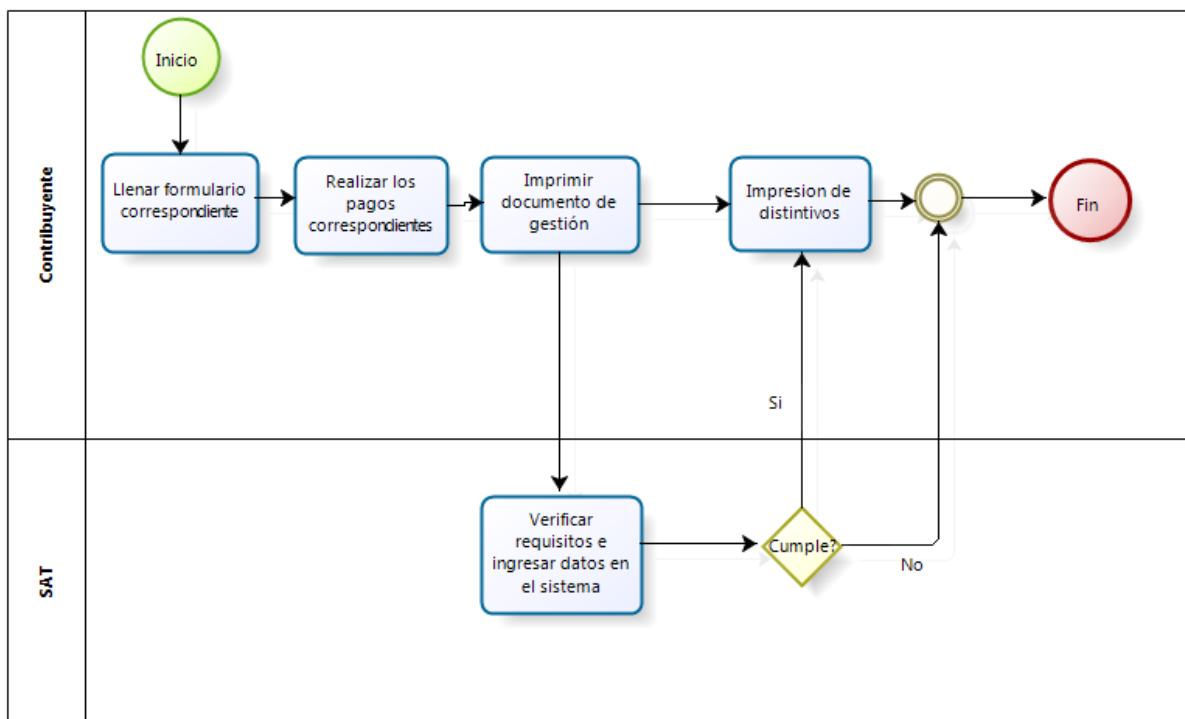
- Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario
- Pasaporte en caso de ser extranjero
- Tarjeta de Circulación
- Certificado de Propiedad
- Placas de Circulación
- Estar solvente del ISCV hasta el año actual.
- Presenta pago por Gestión de Cambio de Uso a través del formulario SAT-8933 Declaraguante
- Proceso de expertaje en las sedes autorizadas.
- Cambio de Uso de Placas de Circulación,
 - Todos los anteriores.
 - Boleto de ornato
- Rectificación o Conversión de Datos de Vehículos Terrestres
 - Todos los anteriores
 - Documento que evidencia la conversión o rectificación solicitada: Factura emitida por el taller responsable de la conversión, declaración jurada en acta notarial, ante notario activo incluyendo datos del propietario y del vehículo solicitando la rectificación.

Para fines de la elaboración del flujograma se graficó un flujo general para las cuatro variables de la gestión.

Flujograma 3

Diagrama de Flujo Horizontal

Modificación de Vehículos con Formularios Electrónicos



Elaboración propia, 2020

Reposición de Distintivos

- **Formularios Electrónicos.**

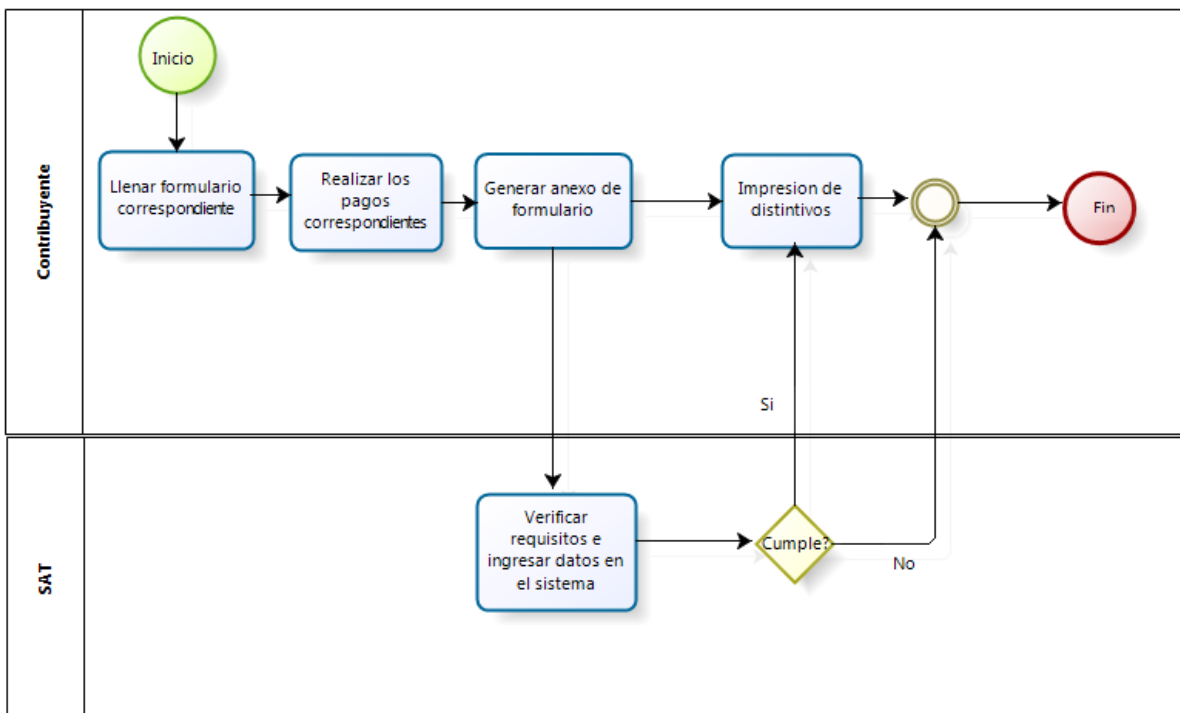
Esta gestión presenta cinco variables significativas para fines de este informe, por lo que se plasmarán los requisitos de manera general puesto que son repetitivos:

- Emisión de Primer Certificado de Propiedad
 - Documento Personal de Identificación (DPI) o Pasaporte en caso de ser extranjero.
 - Tarjeta de Circulación
 - Estar solvente del ISCV hasta el año actual
 - Presenta el pago por Gestión de Emisión de Certificado a través del formulario SAT-8933
- Reposición de Tarjeta de Circulación

- Reposición de Placas de Circulación
- Reposición de Placas de Circulación por Cambio Generalizado
- Reposición de Certificado de Propiedad.
 - Todo lo anterior
 - Boleto de Ornato
 - Certificado de Propiedad
 - Placas de Circulación
 - Expertaje

Para fines de la elaboración del flujograma se graficó un flujo general para las cuatro variables de la gestión.

Flujograma 4
Diagrama de Flujo Horizontal
Reposición de Distintivos de Vehículos con Formularios Electrónicos



Elaboración propia, 2020.

Reposición de Distintivos

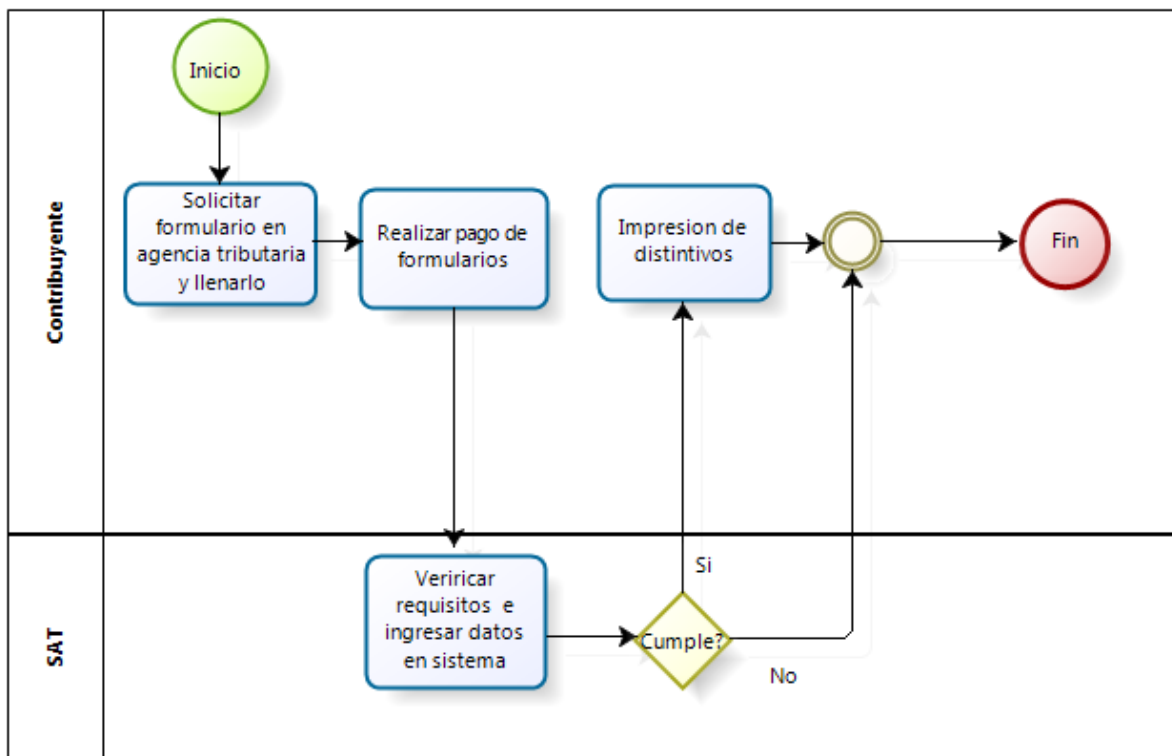
- **Formularios Físicos.**

Esta gestión presenta cinco variables significativas para fines de este informe, por lo que se plasmarán los requisitos de manera general puesto que son repetitivos:

- Emisión de Primer Certificado de Propiedad
- Reposición de Tarjeta de Circulación
- Reposición de Certificado de Propiedad
 - Documento Personal de Identificación (DPI) o Pasaporte en caso de ser extranjero.
 - Tarjeta de Circulación
 - Estar solvente del ISCV hasta el año actual
 - Llenar el formulario SAT-2033 en papel, Declaración para Inscripción de Vehículos, sus Modificaciones, Reposición y Pago del IVA, debe firmarlo el propietario
 - Pagos por la Gestión correspondiente.
- Reposición de Placas de Circulación
- Reposición de Placas de Circulación por Cambio Generalizado
 - Todo lo anterior.
 - Boleto de Ornato
 - Certificado de Propiedad
 - Placas de Circulación
 - Expertaje

Para fines de la elaboración del flujograma se graficó un flujo general para las cuatro variables de la gestión.

Flujograma 5
Diagrama de Flujo Horizontal
Reposición de Distintivos de Vehículos con Formularios en Papel



Elaboración propia, 2020

Inactivación

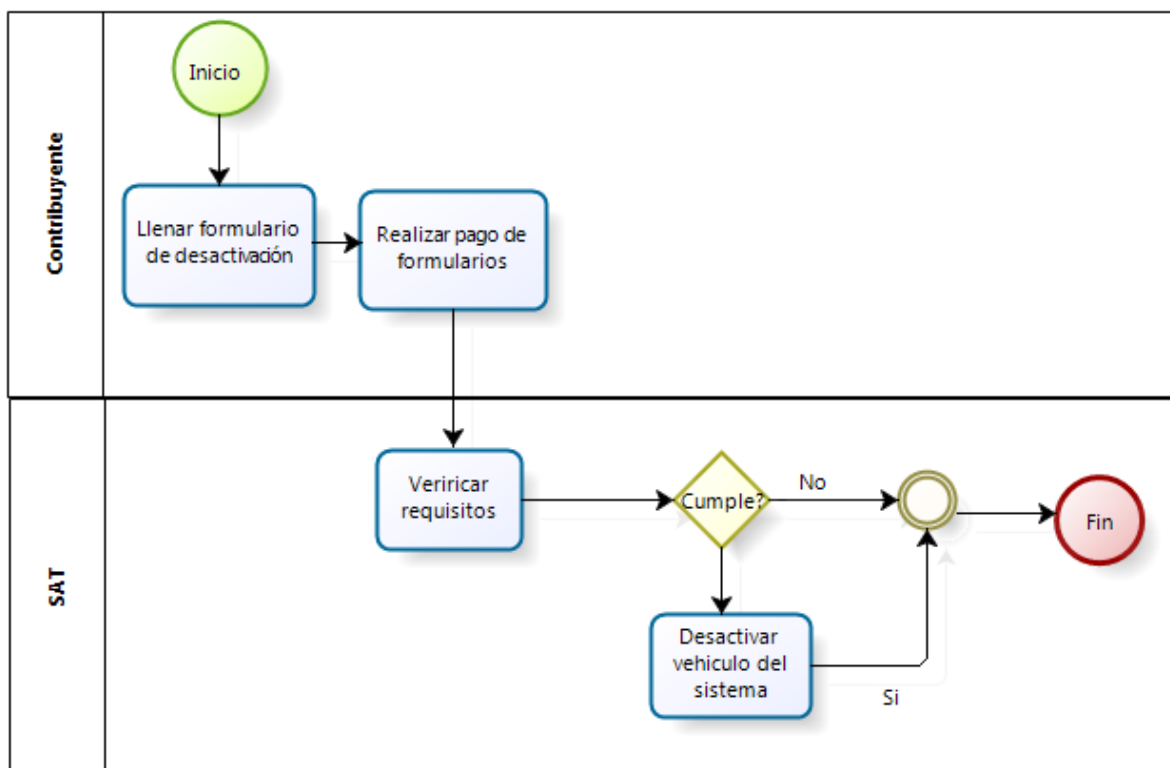
Esta gestión presenta siete variables, sin embargo, para fines de este informe solo se abordarán dos variables, por lo que se plasmarán los requisitos de manera general puesto que son repetitivos:

- Por Retiro Definitivo
 - Documento Personal de Identificación (DPI) o Pasaporte en caso de ser extranjero
 - Tarjeta de Circulación
 - Certificación de Propiedad
 - Placas de Circulación

- Formulario SAT-452, Declaración Jurada para Inactivación y/o Activación de Vehículos Terrestres y fotocopia, debe firmarlo el propietario.
- Estar Solvente del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos hasta el año actual.
- Por Robo o Hurto
 - Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario o Pasaporte en caso de ser extranjero.
 - Denuncia por robo del vehículo, presentada ante la Policía Nacional Civil o el Ministerio Público y fotocopia.
 - Formulario SAT-452, Declaración Jurada para Inactivación y/o Activación de Vehículos Terrestres y fotocopia, debe firmarlo el propietario.
 - Estar Solvente del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos hasta el año actual.

Para fines de la elaboración del flujograma se graficó un flujo general para las cuatro variables de la gestión.

Flujograma 6 Diagrama de Flujo Horizontal Inactivación



Elaboración propia, 2020.

Activación

Esta gestión presenta siete variables, sin embargo, para fines de este informe solo se abordarán dos variables, por lo que se plasmarán los requisitos de manera general puesto que son repetitivos:

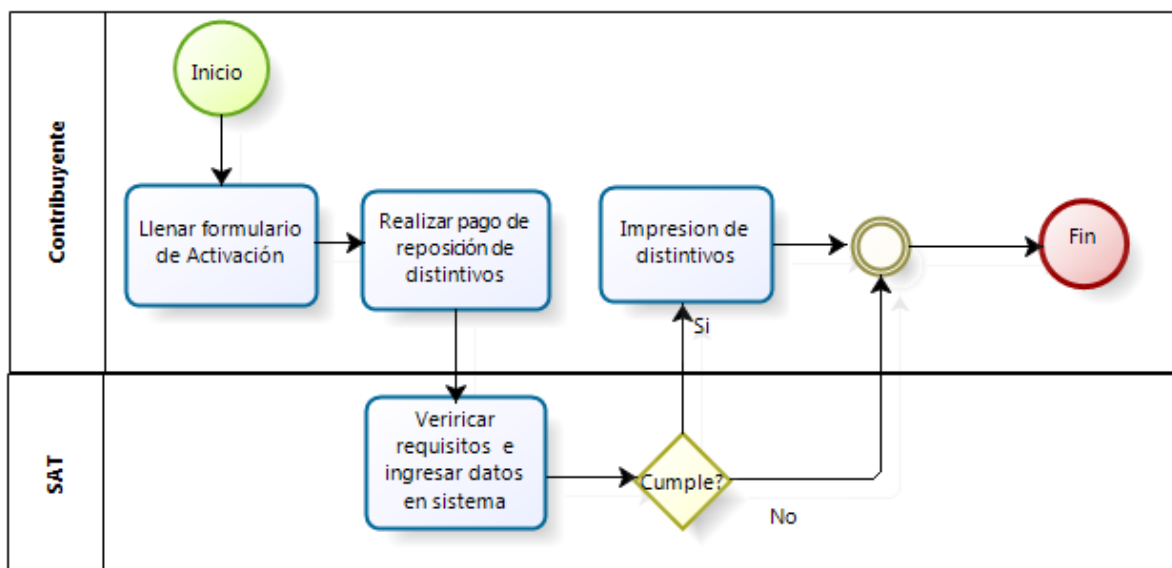
- Por Retiro Definitivo
 - Documento Personal de Identificación (DPI) o Pasaporte en caso de ser extranjero
 - Estar Solvente del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos hasta el año actual
 - Pagos por reposición de distintivos en la boleta de pago SAT-8209.
 - Boleto de Ornato

- Llena el formulario SAT-452 en papel, Declaración Jurada para Inactivación y/o Activación de Vehículos.
- Expertaje.

- Por Robo o Hurto
 - Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario o Pasaporte en caso de ser extranjero.
 - Estar Solvente del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos hasta el año actual.
 - Llenar el formulario SAT-452, Declaración Jurada para inactivación y/o Activación de Vehículos Terrestres. Firmado por el propietario.
 - Documento emitido por la Policía Nacional o el Ministerio Público o formulario de devolución del Organismo Judicial, donde conste el motivo de la recuperación o activación del vehículo.
 - Expertaje.

Para fines de la elaboración del flujograma se graficó un flujo general para las cuatro variables de la gestión.

Flujograma 7 Diagrama de Flujo Horizontal Activación.



Elaboración propia, 2020.

El parque vehicular para el año 2019 ascendía a 3,795,178 distribuido de la siguiente manera:

- Central: 1,892,543
- Sur: 615, 252
- Nororiente: 557,460
- Occidente: 730,923.

Actualmente la Superintendencia de Administración Tributaria cuenta con 44 agencias y oficinas tributarias en todo el país, distribuidas en 4 regiones de la siguiente manera:

Tabla 1
Distribución de Agencias en el país
Año 2020

Gerencia Regional	Cantidad de agencias u oficinas tributarias
Central	16
Nororiente	10
Occidente	11
Sur	7
Total	44

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la página oficial de la Superintendencia de Administración Tributaria, 2020.

Sin embargo, de estas 44 agencias y oficinas tributarias los contribuyentes solamente pueden realizar la totalidad de las gestiones de vehículos en 10 agencias tributarias, las cuales serían:

- Galerías Primma
- Plaza San Rafael
- Anexo San Rafael
- Pacific Villa Hermosa
- Dubái
- Quetzaltenango
- Zacapa
- Peten
- Escuintla
- Sacatepéquez

Los servicios que se prestan en estas 10 agencias y oficinas tributarias relativas a vehículos, son:

- Inscripción de vehículos
- Traspaso de vehículos

- Por Proceso sucesorio, testamento o intestado
- Por escritura pública o factura
- Por sorteos o rifas
- Cesión de Derechos (aseguradora)
- Rescisión de contrato
- Donación
- Subasta
- Secretaria Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio
- Traspaso electrónico por notarios
- Modificaciones
 - Cambio de uso de placas
 - Cambio de color, motor o rectificaciones
 - Rectificación o conversión de datos de vehículos terrestres
 - Rectificación de código de impuesto de circulación
- Reposiciones de distintivos
 - Emisión de primer certificado de propiedad
 - Tarjeta de circulación
 - Placas de circulación
- Activación e inactivación
 - Por retiro definitivo
 - Orden judicial
 - Robo o hurto
 - Entidades del Estado
 - Temporal asegurador
 - Por retiro definitivo aseguradora
 - Solicitud del Ministerio Publico

La mayor afluencia por agencia tributaria de las diferentes gestiones de vehículos son las siguientes:

- Inscripción
 - Delegación RFV Zona 18: 123,165

- San Rafael Anexo: 101,846
 - San Rafel: 46,785
- Traspaso
 - San Rafael anexo: 193,586
 - Delegación zona 18: 123,171
 - San Rafael: 70,055
- Reposiciones y modificaciones
 - San Rafael Anexo: 5,046
 - Galerías Primma: 3,164
 - Quezaltenango: 2,751
- Cambio de color
 - San Rafael: 129
 - Delegación zona 18: 110
 - Dubái: 87
- Activaciones:
 - San Rafael: 6,463
 - San Rafael anexo: 4,448
 - Dubái: 2,331
- Inactivaciones:
 - San Rafael: 13,844
 - San Rafel Anexo: 11,069
 - Galerías Primma: 6,543

En el año 2019 se realizaron alrededor de 1,098,585 gestiones de vehículos, en las diferentes agencias tributarias alrededor del país, sin embargo, se pudo observar que las agencias con mayor afluencia se encuentran en su mayoría en la Ciudad de Guatemala.

Otra dependencia que juega un papel de suma importancia en este proceso es la Intendencia de Atención al Contribuyente que establece en la Resolución de Superintendencia, número 467-2007, que detalla las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de las dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, en

la sección tercer, en el numeral 2 del artículo 25, establece que una de las funciones del Departamento de Normatividad de Atención al Contribuyentes es “*Promover las modificaciones que estime convenientes, a la normativa interna, tributaria y aduanera, a efecto de facilitar la gestión de los contribuyentes y responsables, ante la Superintendencia de Administración Tributaria*” lo que establece un factor de suma importancia puesto que este departamento tiene las facultades para promover cualquier acción de mejora para la atención de los contribuyentes.

4.2.1. Factores

- Concentración de operaciones del Registro Fiscal de Vehículos
- Costo de cumplimiento tributario de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Estructura organizacional y funcional de las agencias y oficinas tributarias
- Sobre población en las agencias y oficinas tributarias
- Estado del servicio de las agencias u oficinas tributarias.
- Desorden de funciones de las dependencias de SAT involucradas en el proceso
- Comunicación entre dependencias para el logro de objetivos.

4.2.2. Variables

- Impacto en el costo del cumplimiento tributario de los contribuyentes
- Concentración efectiva de la División del Registro Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria.

4.3. Actividades distorsionantes

- La búsqueda de términos generales no específicos que no aportan nada a la investigación
- Establecimiento de objetivos específicos que solo respondían a una parte de la investigación y no al todo,

- Objetivos que respondían a una consecuencia o posible respuesta sin comprobación.
- Uno de las principales actividades distorsionantes de esta investigación fue el factor de la pandemia, puesto que debido a las medidas de prevención ya no fue posible la toma de la muestra de la forma que se tenía planeada, sin embargo se denoto un factor de suma importancia. Por el establecimiento de las restricciones de movilidad de la población el problema detectado en esta investigación se acrecentó, puesto que muchos contribuyentes tenían que realizar alguna gestión y al no tener dicho servicio en su departamento de residencia no podía movilizarse a otro para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y seguro se denotaran decrementos tanto en las gestiones realizadas como en los tributos no recaudados.

4.4. Propuestas de mejora

- La diversificación de operaciones en las diferentes agencias y oficinas tributarias del país, mediante una mesa de diálogo entre las dependencias encargadas para que dicha acción pueda llevarse a cabo.
- Desconcentración de actividades de algunos departamentos, con el fin de oxigenar la autorización y toma de decisiones referente a mejoras en las funciones de la Superintendencia de Administración Tributaria
- Seguir con los procesos de revisión y mejora de la prestación de servicios presenciales en pro de los contribuyentes.
- La actualización de los procedimientos de atención a gestiones de vehículos por la dependencia competente, mediante un análisis como mínimo anual para determinar las mejoras que podrían tener los procedimientos.
- Modificación de los procesos actuales para iniciar actividades encaminadas para que los contribuyentes empiecen a realizar gestiones totalmente electrónicas, para evitar la afluencia en las agencias y oficinas tributarias por la situación actual de la pandemia.

- Realizar mesas de diálogos con la institución competente en relación a los procesos de expertaje puesto que este proceso solo se encuentra en 3 departamentos en todo el país y es un requisito en muchas de las gestiones de vehículos, lo que agrega otro factor de complicación al contribuyente.

4.5. Supuestos básicos

- Que existe un alto grado de centralización en las gestiones relacionadas a vehículos en las agencias y oficinas tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria
- Que el contribuyente absorbe un costo por el cumplimiento de sus obligaciones tributarias debido a esa centralización.
- Que el contribuyente también incurre en un costo relacionado al tiempo que invierte en realizar alguna gestión de vehículos en oficinas o agencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, debido a la alta demanda de las mismas.

4.6. La Gestión del Trabajo de Campo

4.6.1. Primera Fase: Preparación

- **Primera Etapa**

Se realizó la lectura de la bibliografía especializada relacionada con el tema de estudio. Se realizó la revisión de libros, artículos diversos, investigaciones previas relacionadas al tema, lectura de leyes relativas a las instituciones objeto de estudio. Esto con la finalidad de identificar los temas claves que formaran parte del marco teórico para el informe final de la investigación.

- **Segunda Etapa**

Se realizó el primer borrador del marco teórico y se definió el diseño que se utilizaría para realizar la investigación, sus objetivos y metodología, métodos, instrumentos, etc.

- **Tercera Etapa**

Se procedió a la búsqueda de información necesaria para el desarrollo de la investigación.

También se procedió a realizar narrativas de los diferentes procesos de vehículos, así como asesoría de técnicos de atención al contribuyente en relación a los procesos de vehículos

Asimismo, se determinó que se realizaría una encuesta a los contribuyentes que realizan gestiones relacionadas a vehículos.

Se detectaron inconvenientes en la investigación y la principal situación fue el problema sanitario del país en relación al COVID-19, debido a que la muestra se vio afectada por las normas de seguridad implementadas por las autoridades en no viajar entre departamento. Lo cual dificultó el proceso de encuestado.

4.6.2. Segunda Fase: Organización

- **Primera Etapa**

Se procedió a la elaboración de la herramienta para recolectar la información necesaria. La cual fue una encuesta electrónica que constaba de alrededor de 15 preguntas dependiendo del tipo de selección que se realizara conforme su desarrollo.

La encuesta estaba conformada por:

- Datos generales:
 - Nombre

- Departamento de residencia: dicho dato era de suma importancia para poder determinar la movilidad de los contribuyentes de un departamento a otro
- Ocupación
- Información relativa a vehículos y gestiones:
 - Posee vehículo
 - Ha realizado alguna gestión relacionada con vehículos ante SAT:

Ambas preguntas fueron premisas esenciales en el proceso de recolección de información y al momento de dar positivo a estas dos preguntas desplegaba otras preguntas para continuar con el desarrollo de la misma

Luego de responder de manera positiva a las dos preguntas planteadas anteriormente se procedía a recolectar los datos relativos a las gestiones realizadas

- En qué mes se realizó su última gestión ante SAT
- En qué año realizó la última gestión
- Cual fue la última transacción de vehículos que realizó: Esta pregunta permitió determinar las transacciones con más afluencia.

Luego se realizó una de las preguntas más importantes de la encuesta, la cual fue, realizó su gestión en un departamento diferente al de su residencia, esta pregunta nos permitió detectar los contribuyentes que tuvieron que movilizarse más de lo necesario para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y luego se desplegaban las preguntas relativas al tema en específico, las cuales son:

- En qué agencia se realizó la última transacción: Con esta pregunta se pudo detectar las agencias con más afluencia.
- Cuál fue el motivo: esta pregunta desplegaba tres opciones las cuales son Por viaje, por mejor servicio o porque el servicio que se requería no se presentaba en la agencia cercana a su residencia.

Luego se presentó la pregunta de si dicha movilización represento un gasto monetario para el contribuyente, para lo cual se desplegaba una especie de matriz que contempla

los gastos de: Pasaje, gasolina, hospedaje, alimentación y otros y despliega diferentes rangos de costos que iban de Q. 300.00 hasta más de Q. 900.00.

Y por última se agregaron dos preguntas relativas a los servicios de la Superintendencia de Administración Tributaria, como lo son:

- Que si consideran que algunos servicios de vehículos en las agencias tributarias se encuentran centralizados a unas agencias específicas
- Como cataloga los servicios que presta la SAT.

En relación al proceso de recolección de datos se presentaron un grupo de dificultades, puesto que se había realizado la logística para que dicha solicitud fuera llenada por los contribuyentes de manera presencial cuando se presentaran a realizar sus gestiones a las diferentes agencias y oficinas tributarias ubicadas en la ciudad de Guatemala, con el apoyo de tres técnicos de atención al contribuyente que realizarían el proceso de llenado de la encuesta en mención.

Sin embargo, debido a la situación actual de la pandemia del COVID-19 y las restricciones interdepartamentales dicha situación ya no fue posible puesto que se determinó que la muestra se vería afectada puesto que los contribuyentes no podrían viajar a la Ciudad de Guatemala para realizar gestiones de vehículos, aunque el servicio no se prestara en una agencia cercana a su residencia.

Por lo que debido a las medidas de prevención y distanciamiento se decidió enviar las encuestas vía electrónica para que fueran resueltas por los contribuyentes. El link de la encuesta fue enviado vía WhatsApp y se publicó en varios grupos de Facebook de venta de vehículos y de grupos de personas oriundas de ciertas partes del interior del país. De esta manera se recopiló la información necesaria para el análisis de datos.

4.6.3. Tercera Fase: Implementación

- **Primera Etapa**

Se estableció una muestra de 271 encuestas sin embargo las encuestas llenadas fueron un número mayor, el cual fue de 362 encuestas llenadas y se consideraron datos

importantes de analizar por lo que se tomaron el total de encuestas llenadas para realizar el análisis correspondiente.

La tabulación de la información resultante de las encuestas fue un proceso automático que realiza la plataforma en la que se realizaron las encuestas, por lo que a continuación se procede a analizar las gráficas de cada pregunta de la encuesta.

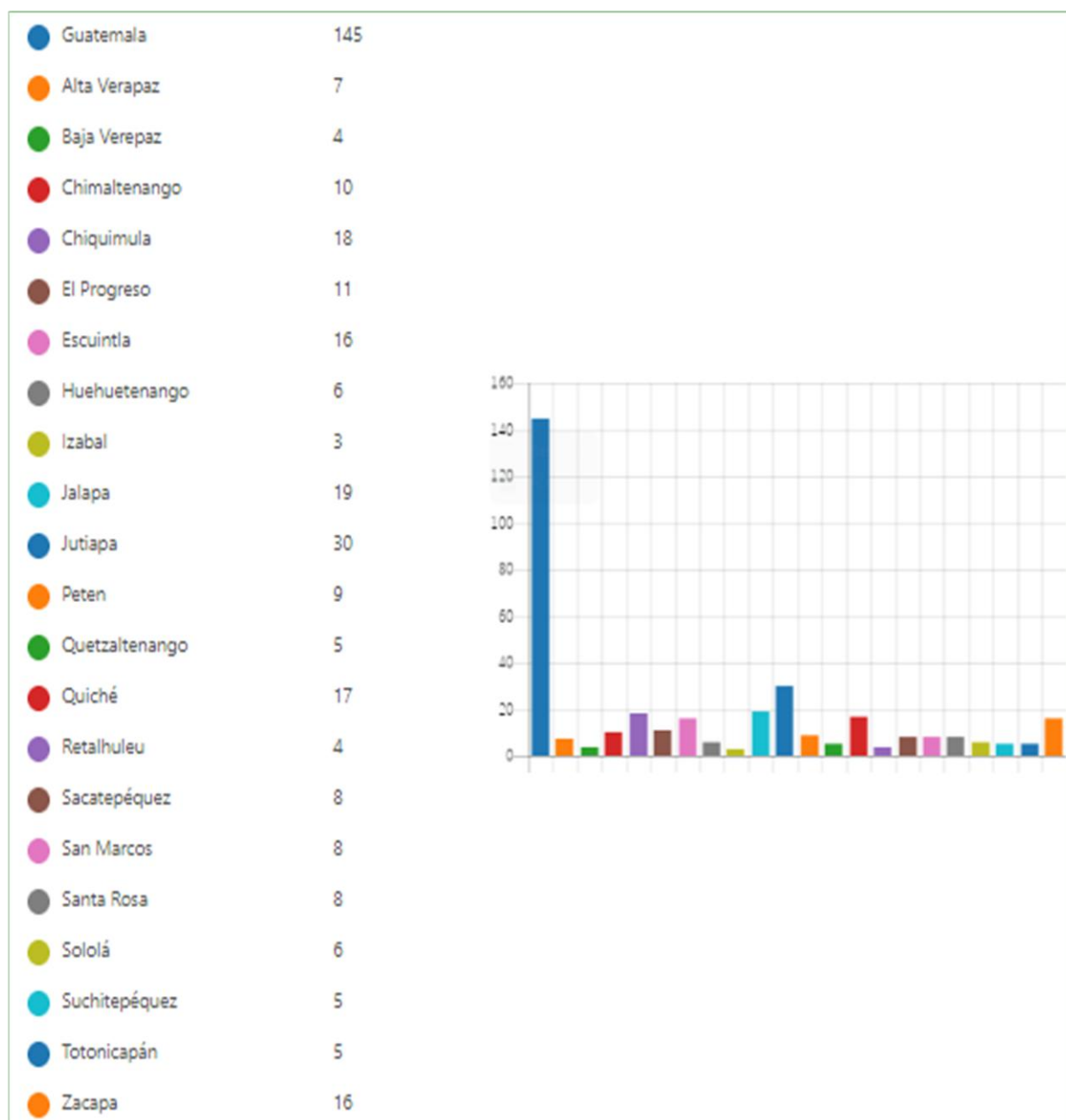
- **Segunda Etapa: Análisis de graficas**

Pregunta 1.

Nombre

Esta pregunta no tuvo injerencia alguna en el proceso de análisis, sin embargo, solo 174 personas llenaron este campo.

Grafica 1
Pregunta 2.
Departamento de Residencia



Elaboración propia, 2020

En esta grafica se puede observar que la mayor cantidad de afluencia de contribuyentes se encuentran ubicados en el Departamento de Guatemala con 145 personas, seguido de Jutiapa con 30 personas y Jalapa con 19 personas y el resto de los departamentos en descenso en relación a estas cantidades.

Grafica 2
Pregunta 3
Ocupación



Elaboración propia, 2020

En la gráfica se puede observar que la mayoría de contribuyentes tiene un trabajo con salario fijo con un 49%, seguido por las personas que presentan actividades de comercialización con un 22% y en tercer lugar la ocupación de importador con un 11%.

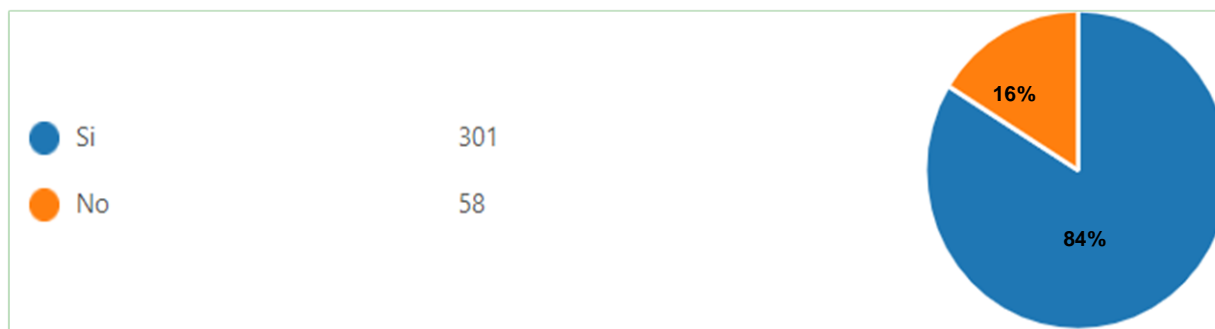
Grafica 3
Pregunta 4
¿Posee vehículo?



Elaboración propia, 2020

En la gráfica se puede observar que del total de la muestra un 89% de los contribuyentes poseen vehículo, lo cual era un requisito primordial para el desarrollo de la encuesta.

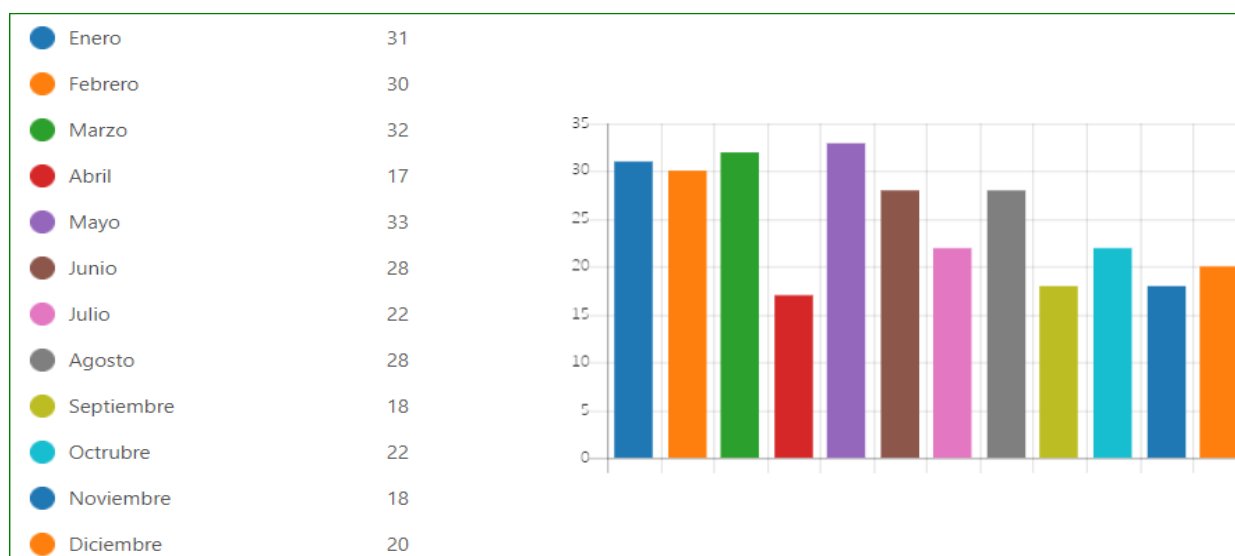
Grafica 4
Pregunta 5
¿Ha realizado alguna gestión relacionada a vehículos ante SAT?



Elaboración propia, 2020.

En la gráfica se puede observar que la mayoría de los encuestados ha realizado alguna gestión de vehículos ante la SAT, esta es otra pregunta primordial para el desarrollo del planteamiento del problema.

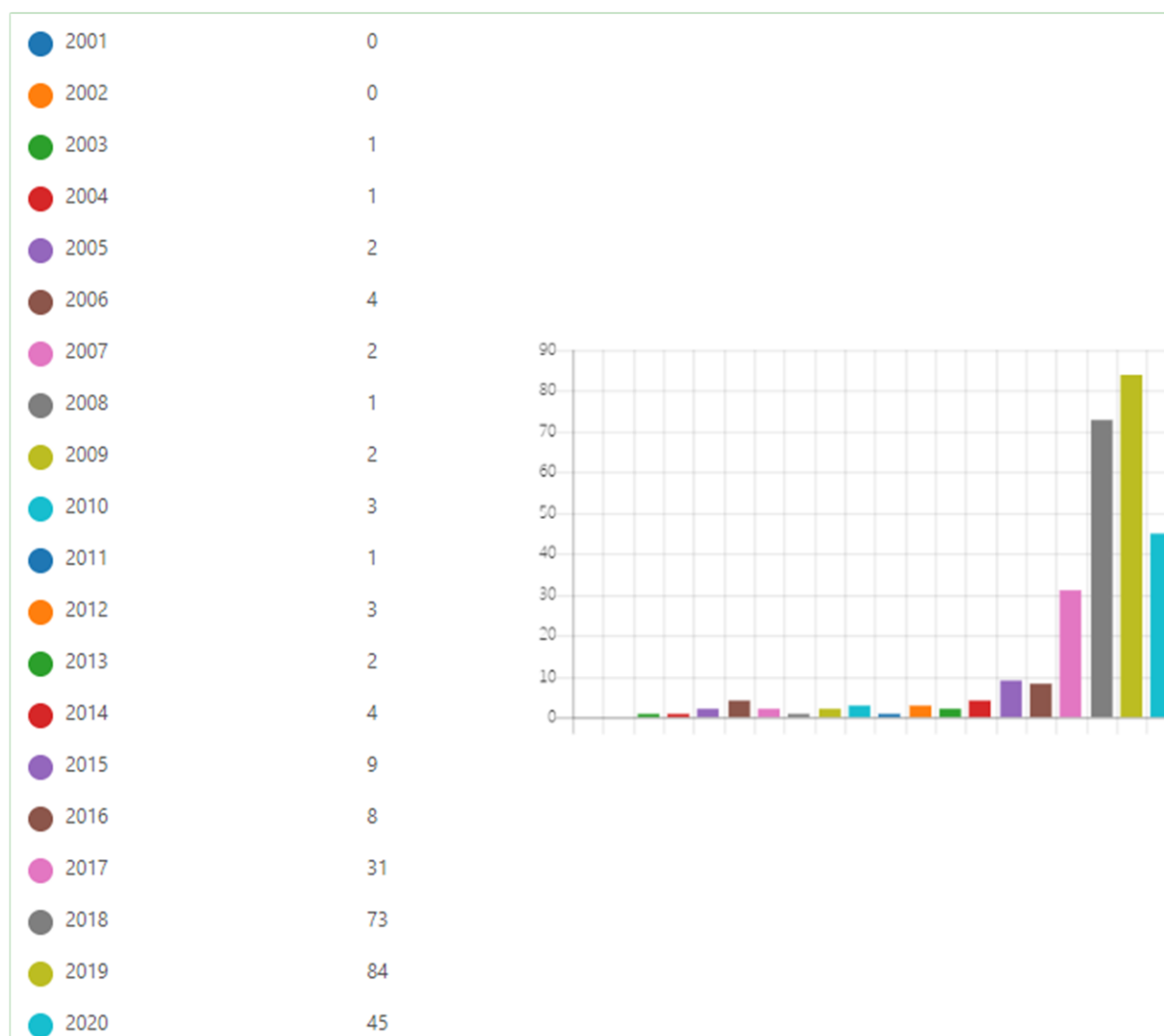
Grafica 5
Pregunta 6
¿En qué mes realizo dicha gestión?



Elaboración propia, 2020

Esta pregunta está relacionada con la siguiente, y en la gráfica se puede observar que el mes en el que se realizan más gestiones de vehículos es el mes de mayo sin embargo el primer trimestre presenta mayor afluencia en general.

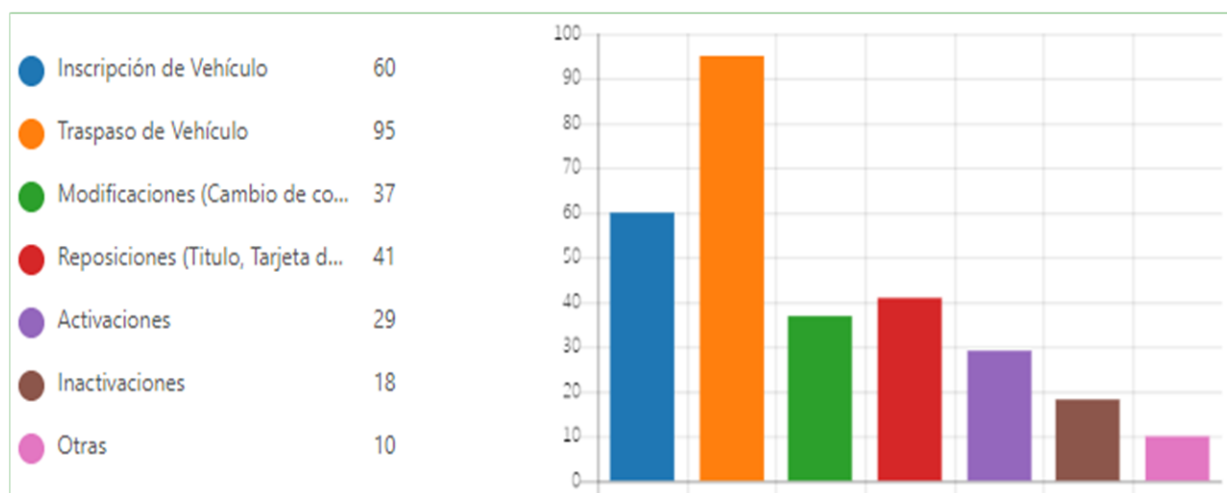
Grafica 6
Pregunta 7
¿En qué año realizo su última gestión?



Elaboración propia, 2020

Esta pregunta es el complemento de la pregunta anterior, en la gráfica se puede observar que, aunque se colocaron 20 años en la gráfica como era de esperarse la mayor cantidad de operaciones realizadas por los contribuyentes fue en los últimos tres años.

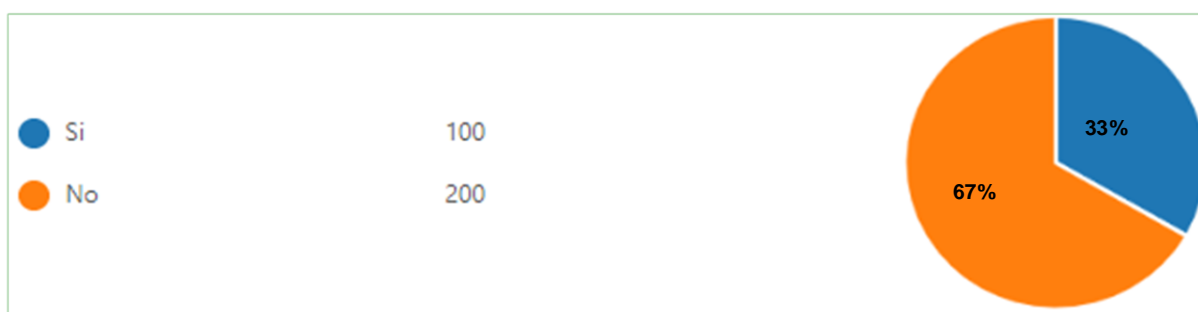
Grafica 7
Pregunta 8
¿Cuál fue la última transacción de vehículos que realizo?



Elaboración propia, 2020

En la gráfica se puede observar que la gestión relacionada a vehículos con mayor cantidad de operaciones fue la de traspaso de vehículos, seguida de la inscripción de vehículos y en tercer lugar las diferentes modalidades de reposiciones.

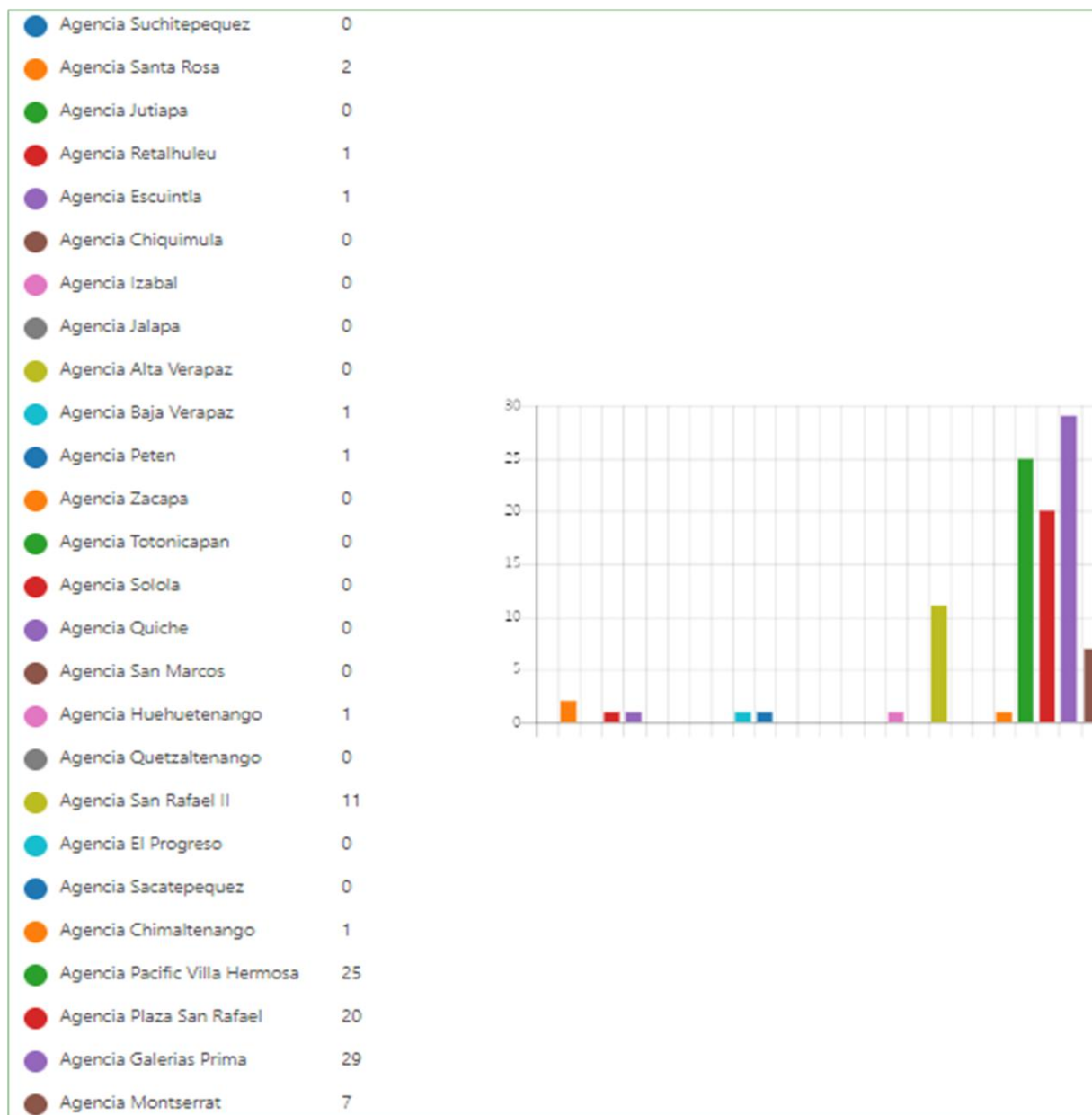
Grafica 8
Pregunta 9
¿Realizo su gestión en un departamento diferente al de su residencia permanente?



Elaboración propia, 2020

Esta es una de las principales preguntas para el análisis de la investigación a lo que un considerable 33% de los contribuyentes indicaron que tuvieron que movilizarse para poder realizar su gestión. Si bien no es un número muy alto es un número significativo en relación a nuestra muestra, 100 personas de 200.

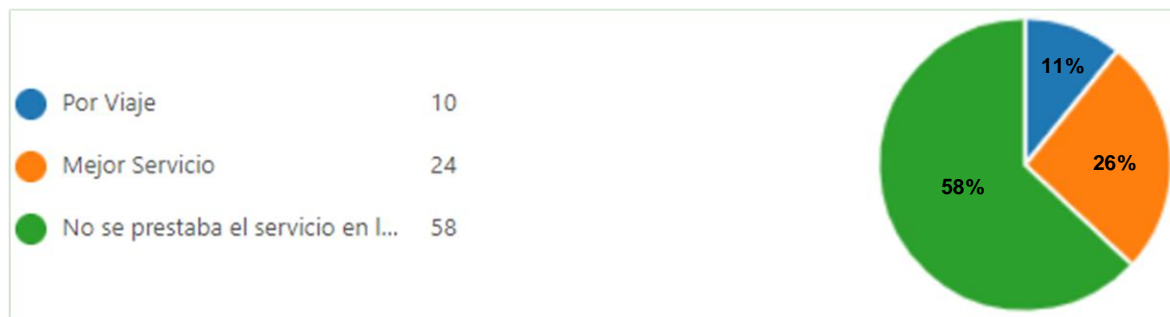
Grafica 9
Pregunta 10
¿En qué agencia realizo su gestión?



Elaboración propia, 2020

En esta pregunta se colocaron 26 diferentes agencias y oficinas tributarias para determinar las que tiene más afluencia de contribuyentes relacionados a las gestiones de vehículos, a lo que se pudo observar según la gráfica que las agencias tributarias con mayor afluencia es Galerías Primma, Agencia Pacific Villa Hermosa y Plaza San Rafael.

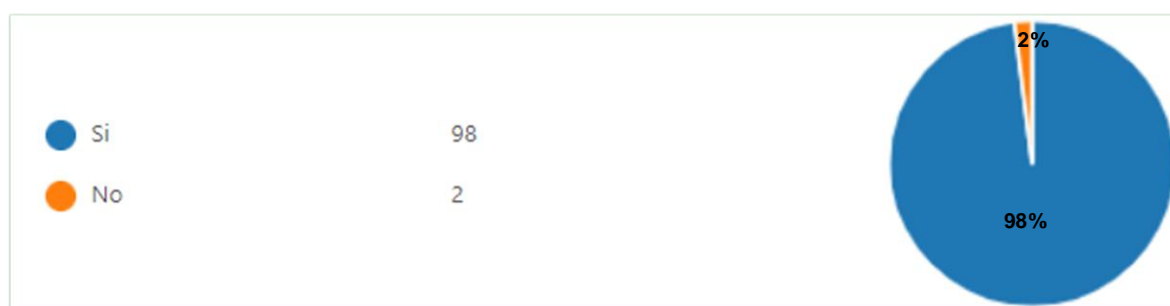
Grafica 10
Pregunta 11
¿Cuál fue el motivo? (Relación con la pregunta 9)



Elaboración propia, 2020

Esta pregunta está relacionada a la pregunta de si realizó su gestión en un departamento diferente al de su residencia permanente, el propósito de esta pregunta es encontrar el motivo por el cual los contribuyentes se movilaron de un departamento a otro. A lo que la gráfica demostró que un 58% de ese grupo se movilizó por que el servicio no se prestaba en su departamento de residencia.

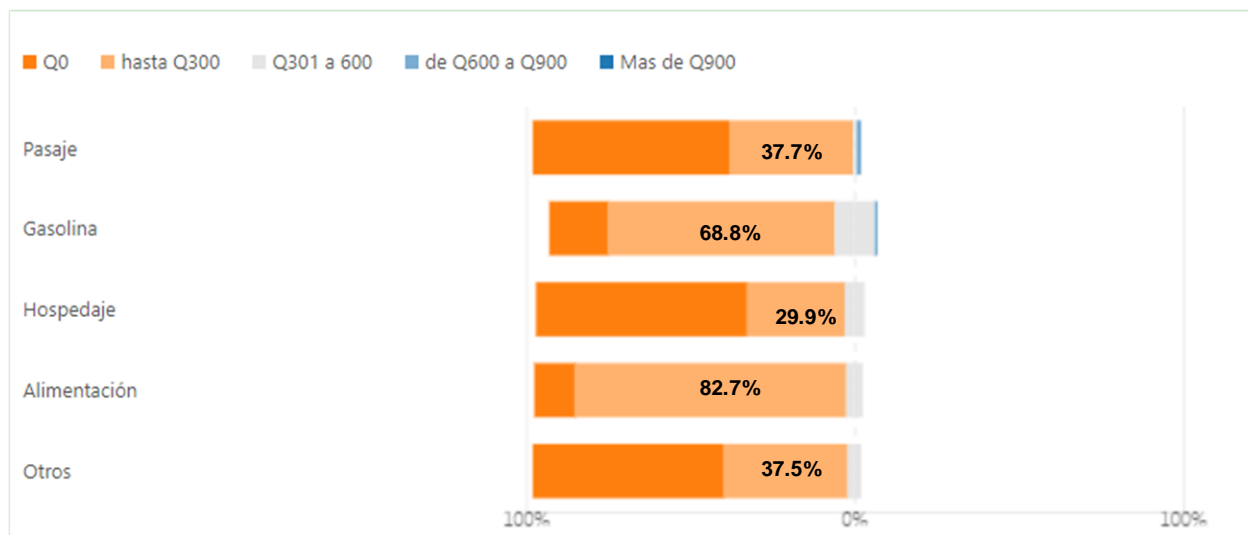
Grafica 11
Pregunta 12
¿Represento un gasto monetario realizar dicha gestión?



Elaboración propia, 2020.

Esta pregunta es de suma importancia para reflejar uno de los principales temas de la investigación, representó un costo para el contribuyente realizar dicha gestión, por lo que de 100 contribuyentes un 98% tuvo un gasto por la movilización entre departamentos.

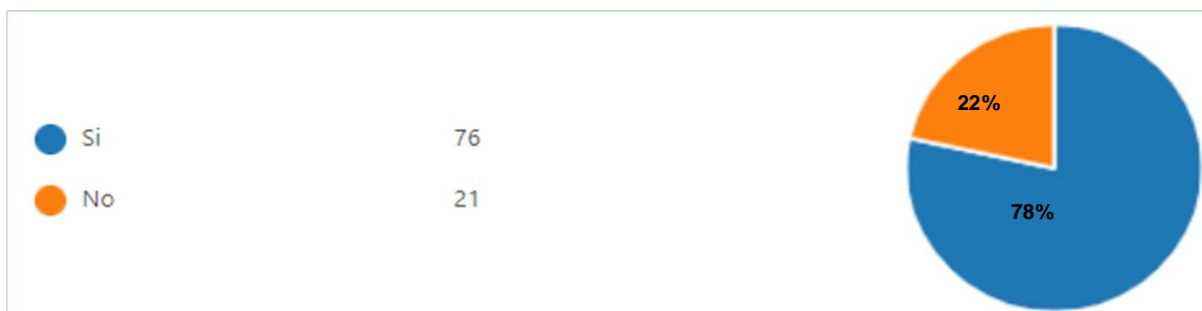
Grafica 12
Pregunta 13
¿Qué tipo de gastos represento?



Elaboración propia, 2020

En la presente grafica se muestran el tipo de gastos y los montos que realizaron los contribuyente por la movilización, por lo que se puede visualizar que el gasto en el que más incurrieron los contribuyentes es el de alimentación con un 82.7%, seguido del de gasolina con un 68.8%, luego se observa dos gastos muy parejos que serían los de pasaje y otros con un 37% y por ultimo hospedaje con un 29.9%

Grafica 13
Pregunta 14
¿Cree que algunos servicios de vehículos están centralizados en algunas agencias en específico?



Elaboración propia, 2020

En la gráfica se demuestra que el 78% de los contribuyentes piensan que los servicios de la Superintendencia de Administración Tributaria están centralizados en algunas agencias específicas.

Grafica 14
Pregunta 15
¿Cómo cataloga los servicios que presta SAT para las gestiones de vehículos?



Elaboración propia, 2020

En esta grafica se presenta como el contribuyente percibe el servicio que presta la Superintendencia de Administración Tributaria, en relación a la gestión de vehículos a lo que se pudo observar que el 44% de los contribuyentes lo catalogan como un servicio intermedio y luego un 41% de los contribuyentes lo califican como un servicio bueno.

4.7. Tiempo de implementación

El tiempo aproximado del trabajo de campo fue alrededor de un mes y diez días, desde la creación del instrumento, la difusión del mismo, estratificación y análisis de los datos obtenidos.

4.8. Costos de implementación

Los principales costos materiales en los que se incurrieron en la implementación en el trabajo de campo son los siguientes:

Tabla 2
Costos de Implementación Materiales
Valores Aproximados
Año 2020

Descripción	Valor
Depreciación de equipo tecnológico	Q.2,000.00
Internet	Q.500.00
Total de gastos de recursos materiales	Q, 3,750.00

Fuente: Elaboración propia, 2020

También se encuentran inmersos los costos del personal que colaboró en el proceso de trabajo de campo, incluida mi persona, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 3
Costos de Implementación Humanos
Valores Aproximados
Año 2020

No.	Descripción	Cantidad de horas
1	Técnico de Atención al Contribuyente: En procesos de asesoramiento	60
2	Especialista en procesos de encuesta: En asesoría y apoyo en la distribución y estratificación de datos	80
3	Investigadora	120
	Total	260

Fuente: Elaboración propia, 2020

4.9. Discusión de Resultados

Las principales variables establecidas de esta investigación fueron: El impacto en el costo del cumplimiento tributario de los contribuyentes y la desconcentración efectiva de la División del Registro Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria. Dichas variables son el eje del desarrollo de esta investigación. Estos fueron

unos de los aspectos que se buscó demostrar y comprobar en el desarrollo de la investigación y la relación que ambas variables tienen.

La principal relación que presenta ambas variables son que el nivel de desconcentración en la División del Registro Fiscal de Vehículos de la SAT puede influir de manera negativa en el costo de cumplimiento tributario del contribuyente, lo cual se demostrará más adelante.

En relación a los trabajos que sirvieron como base teórica para esta investigación vale la pena resaltar la de Javier Pérez Torres y Ignacio González Hernández en su documento "La Descentralización Fiscal en México" en dicho documento se mencionan los beneficios que ha recibido la administración pública mexicana por la dinamización y descentralización de operaciones, este es un factor muy importante puesto que en relación a esta teoría se pudo establecer la necesidad existente de la desconcentración de las operaciones de vehículos en la Superintendencia de Administración Tributaria y lo cual se demostrará más adelante.

Y en relación a la investigación de la Licda. Eglá Zeret Miranda López en la que establece una propuesta de Rediseño Organizacional para el Registro Fiscal de Vehículos se puede establecer la inoperatividad que dicha división presentaba ante la percepción de los contribuyentes, por lo que dio una directriz en relación a la dirección de donde se podía empezar a investigar y cuáles eran las debilidades de dicha división.

Los principales hallazgos de la investigación se presentan a continuación, como primer punto hay que determinar los factores primordiales para el desarrollo de los resultados, los cuales son:

- De las 362 encuestas 319 contribuyentes poseen vehículo,
- De las 362 encuestas 301 han realizado alguna gestión de vehículos ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

Como primer hallazgo de las 301 encuestas efectivas, 100 contribuyentes realizaron una gestión de vehículos en un departamento diferente a su residencia, lo cual comprueba el

primer hallazgo y es que un 33% se movilizó para realizar alguna gestión de vehículos, luego está el factor de aseverar cual fue el motivo de dicha movilización.

De esas 100 personas 58 se movilizaron debido a que no se prestaba el servicio requerido en la agencia u oficina tributaria cercana a su residencia, luego está el factor del porque no se prestaba dicha gestión en la residencia de los contribuyentes

Dicho argumento se comprobará con las siguientes interrogantes. Donde se realizaron la mayoría de las gestiones y que gestiones fueron.

La cantidad de gestiones de vehículos realizadas por los contribuyentes fueron:

- Los traspasos de vehículos: 95
- Inscripciones de vehículos: 60
- Reposiciones (Tarjeta de circulación, placas, etc.): 41
- Modificaciones (Cambios de color, de uso, etc.): 37
- Activaciones: 29
- Inactivaciones: 18

Luego cuales fueron las agencias tributarias en las que se realizaron más gestiones:

- Agencia de Galerías Primma: 29
- Agencia Pacific Villa Hermosa: 25
- Agencia Plaza San Rafael: 20
- Agencia San Rafael II: 11
- Agencia Montserrat: 7
- Y todas las agencias restantes están en rangos de y 2 gestiones

De los datos explicados anteriormente se puede determinar que la gestión más realizada, es la gestión de traspaso puesto que esta gestión se realiza en todas las agencias tributarias al igual que las reposiciones y las inactivaciones. Por lo que las transacciones de: Inscripciones, modificaciones y activaciones solo se realizan en ciertas gestiones las cuales son:

- Inscripción

- Agencia Galerías Prima
- Agencia San Rafael I y II
- Pacific Villa Hermosa
- Chimaltenango
- El progreso
- Quetzaltenango
- Zacapa
- Peten
- Escuintla
- Modificaciones (Cambio de placas)
- Activaciones
 - Agencia Galerías Primma
 - Agencia San Rafael I y II
 - Pacific Villa Hermosa
 - Dubái
 - Quetzaltenango
 - Zacapa
 - Peten
 - Escuintla

Faltaría determinar de qué partes del interior de la república los contribuyentes se movilizaron para realizar sus gestiones de vehículos, y para eso se analizó la residencia permanente de los contribuyentes, por lo que se denotaron los siguientes datos:

- Guatemala: 145
- Jutiapa: 30
- Jalapa: 19
- Chiquimula: 18
- Quiche: 17
- Escuintla y Zacapa: 16
- El progreso: 11
- Chimaltenango: 10

- Peten: 9
- Sacatepéquez, San Marcos y Santa Rosa: 8
- Alta Verapaz: 7
- Huehuetenango y Sololá: 6
- Quetzaltenango, Suchitepéquez y Totonicapán: 5
- Baja Verapaz y Retalhuleu: 4
- Izabal: 3

Con los datos anteriores se puede determinar que, de los 301 contribuyentes, 100 contribuyentes viajaron para realizar su gestión en una agencia diferente a la de su residencia y de las cuales, 58 contribuyentes lo hicieron porque la gestión que precisaban no se encontraba en la agencia cercana a su residencia permanente. De qué departamento del interior son estos contribuyentes, los principales departamentos son:

- Jutiapa: 17
- Progreso: 14
- Jalapa: 10
- Chiquimula: 8
- Quiche: 7

En cuanto al análisis del costo que implicó para estos contribuyentes dicha movilidad de departamentos hacia la Ciudad de Guatemala, y esto lo podemos demostrar con la pregunta, si representó un gasto monetario para usted realizar dicha gestión, a lo que 98 personas indicaron que si les representó un gasto.

Y la distribución de dichos gastos se desglosa a continuación:

- Pasaje:
 - Hasta Q. 300.00: 37.7%
 - De Q. 301.00 a Q. 600.00: 1.4%
 - De Q. 601.00 a Q. 900.00: 1.4%

- Gasolina:
 - Hasta Q. 300.00: 68.8%
 - De Q. 301.00 a Q. 600.00: 11%
 - De Q. 601.00 a Q. 900.00: 1.3%
- Hospedaje:
 - Hasta Q. 300.00: 29.9%
 - De Q. 301.00 a Q. 600.00: 6%
- Alimentación:
 - Hasta Q. 300.00: 82.7%
 - De Q. 301.00 a Q. 600.00: 4.9%
- Otros:
 - Hasta Q. 300.00: 37.5%
 - De Q. 301.00 a Q. 600.00: 4.2%

Del desglose anterior se puede observar que el gasto más frecuente en los contribuyentes es el de alimentación, seguido por el de gasolina y el de pasaje. Sin embargo, se puede observar que el gasto más diverso es el de gasolina puesto que un 68.8% de contribuyentes gastaron alrededor de Q. 300.00 y un 11% gasto más de Q. 300.00.

Por lo que se pueden inferir con los datos que se analizaron anteriormente que si existe un 33.3% de contribuyentes que se movilizaron de los departamentos de: Jutiapa, El Progreso, Jalapa, Chiquimula y Quiché hacia la Ciudad Capital para realizar alguna gestión relacionada a vehículos en vista que dicha gestión no se encontraba disponible en su departamento de residencia, para realizar alguna de las siguientes operaciones: Inscripción, modificación o activación, y dicha transacción presentó para los contribuyentes un gasto monetario que probablemente consistía en un gasto del tipo de: alimentación, gasolina o pasaje y el costo aproximado que estos contribuyentes absorben es de entre Q. 300.00 a Q. 600.00 adicionales al costo que representa realizar dicha transacción.

En la última interrogante se les pregunta a los contribuyentes si consideran que los servicios relacionados a vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria

se encuentran centralizados a ciertas agencias u oficinas en específico, a lo que la población contesto que si en un 78%.

En relación al análisis anterior se pudo determinar que la División del Registro Fiscal de Vehículo presenta centralización de funciones, pero hay un factor de suma importancia que denotar y es que existe desorden de funciones entre las dependencias relacionadas en los procesos de atención a los contribuyentes, lo que causa este costo de cumplimiento tributario para los contribuyentes.

Asimismo, también representa un costo en la recaudación de impuestos, puesto que el Impuesto Específico a la Primera Matricula de Vehículos Terrestres, está incluido en el rubro de impuestos internos en la recaudación anual el cual para el año 2019, fue de 998.8 millones de quetzales y representa un 2.24% de los ingresos por impuestos internos y un 1.61% de la recaudación total del año 2019. Al ser la gestión de inscripción de vehículos una de las gestiones que solo se prestan en 21 agencias de las 44 registradas y que presenta el problema de movilización del personal. Por lo que la institución debe darle la importancia relativa a este tema por el bienestar de los contribuyentes. (SAT, Memoria de Labores 2019, 2020)

Conclusiones

Se realizó un análisis de la estructura organizacional y funcional tanto de la Superintendencia de Administración Tributaria como de la División del Registro Fiscal de Vehículos y se determinó que si bien si existe cierta diseminación en relación a la cantidad de agencias y oficinas a nivel nacional el verdadero inconveniente se presenta al momento de que servicios relacionados a vehículos se prestan en cada una de esas agencias u oficinas tributarias, en este punto en específico fue donde se detectó la centralización de funciones en las gestiones referentes a la División del Registro Fiscal de Vehículos, puesto que de las 44 agencias existentes, solo en 10 agencias se presentan la totalidad de servicios relacionados a gestiones de vehículos y de estas 10, 5 están en la Ciudad de Guatemala.

Se determinó mediante el proceso de encuestado que dicha centralización si impacta y de manera negativa el costo de cumplimiento tributario del contribuyente, puesto que alrededor del 33.33% de los contribuyentes se tiene que movilizar de su departamento de residencia permanente para realizar alguna gestión debido a la centralización mencionada anteriormente. Los contribuyentes que tienen que realizar dicha movilización son provenientes de los departamentos de: Jutiapa, El Progreso, Jalapa, Chiquimula y Quiché. Dicha movilización representa para los contribuyentes un costo en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias relacionadas a gestiones de vehículos y el costo que el contribuyente absorbe es entre Q. 300.00 a Q. 600.00 adicionales a los gastos de la gestión como tal.

Se determinó que adicional a la centralización de funciones que presenta dicha división se pude determinar un problema de comunicación entre las dependencias encargadas de los proceso de atención presencial de los contribuyentes, como lo son la Intendencia de Recaudación y la Intendencia de Atención al Contribuyente, puesto que muchas de las funciones de atención a contribuyente dependen directamente de estas 3 dependencias de manera directa y de seguir con esta falta de congruencia se vulnera el Principio de Comodidad del contribuyente.

Recomendaciones

Para atender al tema de centralización que presentan las operaciones relacionadas a la División del Registro Fiscal de Vehículos, se propone realizar una mesa de diálogo con las dependencias involucradas de manera directa en las operaciones. Con el propósito de la diversificación de servicios en cada agencia, y que exista como mínimo una agencia u oficina tributaria por departamento, y que dicha agencia u oficina presente la totalidad de servicios relacionados a gestiones vehículos, puesto que hay servicios que no se encuentran ni el departamento continuo.

Con las mesas de diálogo propuestas, se pueden implementar acciones como:

- Realizar actualizaciones de los procedimientos vigentes en relación a las gestiones de vehículos puesto que no han sido actualizados desde el año 2018 y este proceso es necesario para la mejora y optimización de los mismos, puesto que, aunque varios procesos fueron sistematizados mediante la creación de la agencia virtual hay procesos que aún no presentan modalidad electrónica, como lo es la reposición de placas, que exige el proceso de expertaje para una placa impresa de material de papel.
- Implementación de procesos cada vez más eficientes y electrónicos en pro de los contribuyentes
- Realizar alianzas con institucionales relacionadas como la Policía Nacional Civil para proporcionar facilidades a los contribuyentes en los procesos como el expertaje.

En relación al costo del cumplimiento tributario que los contribuyentes tienen que absorber para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, atendiendo las recomendaciones del proceso de descentralización de operaciones esta brecha disminuiría de manera considerable en atención al Principio de Comodidad, así como la implementación de procesos cada vez más electrónicos para mejorar los tiempos de espera en las agencias tributarias y facilitar a los contribuyentes la realización de dichas

gestiones, en especial con la situación de la pandemia, atendiendo a evitar las aforos de personas en lugares específicos, como lo son las agencias y oficinas tributarias.

Bibliografía

- Cabanellas, G. (2000). *Diccionario de Derecho Usual, Tomo II*. Buenos Aires, Argentina: Heliastar S.R.L.
- Enciclopedia Juridica*. (19 de julio de 2020). Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/desconcentracion/desconcentracion.htm>
- Española, R. A. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid.
- Fraga, G. (1985). *Derecho Administrativo*. Mexico: Porrúa.
- Guatemala, C. d. (1985). *Constitución de la República de Guatemala*. Guatemala.
- Guatemala, C. d. (1994). *Decreto 70-94, Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos*. Guatemala.
- Guatemala, C. d. (1998 y 2013). *Decreto 1-98, Ley Organica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas Decreto 37-2016*. Guatemala.
- Hernández, J. P. (2 de agosto de 2014). La Descentralización Fiscal en Mexico. *La Descentralización Fiscal en Mexico-CEPAL-*. (S. P. Fiscal, Ed., & CEPAL-GTZ-, Recopilador) Santiago, Chile: Naciones Unidas .
- ICEFI, I. C. (2007). *Historia de la Tributación en Guatemala*. Guatemala.
- López, E. Z. (Marzo de 2015). Rediseño Organizacional de la Division de Registro Fiscal de Vehículos de la Superintendencia de Administración Tributaria de la Ciudad Capital. 34. Guatemala, Guatemala.
- Morales, P. A. (1997). *El análisis administrativo aplicado al Departamento de Registro Fiscal de Vehículos de la Dirección General de Rentas Internas del Ministerio de Finanzas Públicas, Guatemala*. USAC.
- Psyma. (2 de Agosto de 2019). Obtenido de <https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una->

Anexos

Encuesta

Encuesta de experiencia en la realización de gestiones de vehículos ante la SAT

La presente encuesta tiene como propósito determinar el nivel de centralización de las diferentes gestiones de vehículos en las agencias tributarias de SAT y el costo monetario que representa para el contribuyente

1. Nombre

2. Departamento de Residencia

Selecciona la respuesta

3. Ocupación

Selecciona la respuesta

4. ¿Posee vehículo?

Selecciona la respuesta

5. ¿Ha realizado alguna gestión relacionada con vehículos ante SAT?

Si

6. ¿En qué mes realizó su última gestión ante SAT?

Selecciona la respuesta

7. ¿En qué año realizó la última gestión?

Selecciona la respuesta

8. ¿Cual fue la última transacción de vehículos que realizó?

Selecciona la respuesta

9.¿Realizó su gestión en un departamento diferente al de su residencia permanente?

- Si
 No

10.¿En qué agencia realizó la última transacción?

Selecciona la respuesta

11.¿Cuál fue el motivo?

Selecciona la respuesta

12.¿Representó un gasto monetario para usted realizar dicha gestión?

Si

13.¿Qué tipo de gastos representó su gestión (seleccione el monto utilizado por cada tipo de gasto)

	Q0	hasta Q300	Q301 a 600	de Q600 a Q900	Mas de Q900
Pasaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gasolina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hospedaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14.¿Cree que algunos servicios de vehículos en las agencias tributarias se encuentra centralizados en unas agencias específicas?

Selecciona la respuesta

15.¿Como cataloga los servicios que presta SAT para las gestiones de vehículos?

Selecciona la respuesta

Enviar

Índice

Tablas

Tabla 1, Distribución de agencias en el país	19
Tabla 2, Costos de Implementación Materiales	46
Tabla 3, Costos de Implementación Humanos	46

Organigramas

Organigrama 1, Estructura organizacional de la SAT, nivel 1	18
Organigrama 2, Estructura organizacional de la Gerencia Regional Central, nivel 2	19

Flujogramas, Diagramas de flujos horizontal

Flujograma 1, Inscripción de vehículos	22
Flujograma 2, Traspaso de vehículos	23
Flujograma 3, Modificación de Vehículos con Formularios Electrónicos	25
Flujograma 4, Reposición de Distintivos de Vehículos con Formularios en Papel	26
Flujograma 5, Inactivación de Vehículos	28
Flujograma 6, Activación de Vehículos.	31

Graficas

Grafica 1, Pregunta 2, Departamento de Residencia	38
Grafica 2, Pregunta 3, Ocupación	39
Grafica 3, Pregunta 4 ¿Posee vehículo?	39
Grafica 4, Pregunta 5, ¿Ha realizado alguna gestión relacionada a vehículos ante SAT?	40
Grafica 5, Pregunta 6, ¿En qué mes realizo dicha gestión?	40
Grafica 6, Pregunta 7, ¿En qué año realizo su última gestión?	41
Grafica 7, Pregunta 8, ¿Cuál fue la última transacción de vehículos que realizo?	41
Grafica 8, Pregunta 9, ¿Realizo su gestión en un departamento diferente al de su residencia permanente?	42
Grafica 9, Pregunta 10, ¿En qué agencia realizo su gestión?	43
Grafica 10, Pregunta 11, ¿Cuál fue el motivo?	44
Grafica 11, Pregunta 12, ¿Represento un gasto monetario realizar dicha gestión?	44
Grafica 12, Pregunta 13, ¿Qué tipo de gastos represento?	45
Grafica13, Pregunta 14, ¿Cree que algunos servicios de vehículos están centralizados en algunas agencias en específico?	45
Grafica 14, Pregunta 15, ¿Cómo cataloga los servicios que presta SAT para las gestiones de vehículos?	46