

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



**“INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACIÓN DE
IMPUESTOS EN GUATEMALA”**



LIC. MELVIN OMAR CHAMALÉ LOARCA

Guatemala, octubre de 2020

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



**“INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACIÓN DE
IMPUESTOS EN GUATEMALA”**

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 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 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:

MSc. Carlos Ronaldo Lemus Peña

Autor:

LIC. MELVIN OMAR CHAMALÉ LOARCA

Guatemala, octubre de 2020

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA**

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán

Vocal I: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales

Vocal II: Doctor. Byron Giovanni Mejía Victorio

Vocal III: Vacante

Vocal IV: BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías

Vocal V: P.C. Omar Osvaldo García Matzuy

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

Coordinador: MSc. José Antonio Diéguez Ruano

Evaluador: MSc. Claudia Lorena García Bran

Evaluador: MSc. Luty Anaytte Gómez Martínez

ACTA/EP No. **2365****ACTA No. GT-D-04-2020**

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 26 de septiembre de 2020, a las 15:45 horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN del Licenciado Melvin Omar Chamalé Loarca, carné No. 201316919, 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 "INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN GUATEMALA", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue satisfactorio con una nota promedio de 77 puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Se le realizan recomendaciones las cuales debe realizarlas y entregarlas en un plazo máximo de 5 días hábiles.

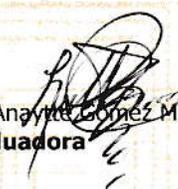
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los veintiséis días del mes de septiembre del año dos mil veinte.



MSc. José Antonio Dieguez Ruano
Coordinador



MSc. Claudia Lorena García Bran
Evaluadora



MSc. Luty Anayte Gómez Martínez
Evaluadora



Lic. Melvin Omar Chamalé Loarca
Postulante

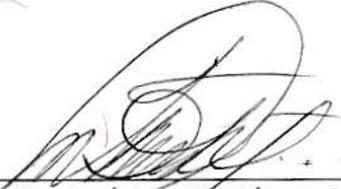


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADDENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante **Licenciado Melvin Omar Chamalé Loarca**, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 28 de octubre de 2020.

(f) 
MSc. José Antonio Diéguez Ruano
Coordinador

ACTO QUE DEDICO

A Dios: Supremo creador, fuente de vida y sabiduría, a él sea el honor y la gloria; por bendecirme y darme la oportunidad de concluir una meta más en mi vida académica.

A mis padres y hermano: Gabriel Chamalé e Ilcy Loarca por su apoyo incondicional y hacer de mi un hombre de bien con valores y Marlon Chamalé por siempre motivarme para culminar mis estudios.

A mis amigos y compañeros A mis amigos Yessenia García, Yessenia Godínez, Claudia Hernández, Cindy Esquivel y Santiago Rosales por su apoyo y consejos brindados en este trayecto y especialmente a mis amigos Licda. Yvhanova Cóbar, Lic. Danilo Trujillo, Lic. Marco Ovando, por las mil batallas académicas compartidas.

A la escuela de estudios de Postgrado Por brindarme la oportunidad de desarrollarme académicamente

A la Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala

CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| RESUMEN..... | i |
| INTRODUCCIÓN..... | iii |
| | |
| 1. ANTECEDENTES | 1 |
| 1.1 Estudios internacionales | 1 |
| 1.2 Estudios nacionales | 4 |
| 1.3 Estudios institucionales..... | 5 |
| | |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 8 |
| 2.1 Tributos..... | 8 |
| 2.1.1 Impuestos | 9 |
| 2.1.2 Clasificación de los impuestos..... | 9 |
| 2.1.2.1 Impuestos directos..... | 9 |
| 2.1.2.2 Impuestos indirectos | 10 |
| 2.2 La obligación tributaria..... | 10 |
| 2.3 Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) | 11 |
| 2.3.1 Decreto 1-98 “Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria” | 12 |
| 2.4 Cultura Tributaria | 14 |
| 2.4.1 La Cultura tributaria en Guatemala..... | 15 |
| 2.4.2 Centro de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes (CENSAT) | 18 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.5 | Acuerdo de Directorio número 007-2007 “Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria” | 19 |
| 2.5.1 | Intendencia de Atención al Contribuyente | 20 |
| 2.6 | Resolución de superintendencia número 467-2007..... | 21 |
| 2.6.1 | *Artículo 25 Bis. intendencia de atención al contribuyente. | 22 |
| 2.6.2 | Departamento de cultura tributaria y capacitación al contribuyente..... | 22 |
| 2.7 | Recaudación tributaria | 24 |
| 2.8 | Plan estratégico institucional 2018-2023 | 25 |
| 3. | METODOLOGÍA..... | 26 |
| 3.1 | Definición y delimitación del problema..... | 26 |
| 3.1.1 | Definición | 26 |
| 3.1.2 | Delimitación de problema | 28 |
| 3.1.2.1 | Ámbito geográfico | 28 |
| 3.1.2.2 | Ámbito sectorial-institucional | 28 |
| 3.1.2.3 | Ámbito personal-unidad de análisis | 28 |
| 3.1.2.4 | Ámbito temporal..... | 28 |
| 3.2 | Objetivos de la Investigación | 28 |
| 3.2.1 | Objetivo general..... | 29 |
| 3.2.2 | Objetivos específicos | 29 |
| 3.3 | Diseño de la investigación | 29 |
| 3.4 | Unidad de análisis..... | 30 |
| 3.5 | Período histórico | 30 |
| 3.6 | Ámbito geográfico | 30 |
| 3.7 | Universo y tamaño de la muestra | 30 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.8 | Instrumentos de la investigación..... | 31 |
| 3.8.1 | Cuestionario..... | 31 |
| 3.8.2 | Entrevista..... | 31 |
| 3.8.3 | Población..... | 31 |
| 3.8.4 | Resumen del procedimiento utilizado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación | 31 |
| 4. | DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 33 |
| 4.1 | Condiciones de la cultura tributaria en Guatemala | 33 |
| 4.1.1 | Divulgación de la cultura tributaria en Guatemala | 33 |
| 4.1.2 | Integración del sector educativo en la cultura tributaria | 34 |
| 4.2 | Conocimiento del cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes | 35 |
| 4.2.1 | Conocimiento de sanciones por la evasión de impuestos | 36 |
| 4.3 | Propuestas de mejora de la cultura tributaria | 36 |
| 4.3.1 | Fortalecimiento de la cultura tributaria | 37 |
| 4.4 | Concientización tributaria..... | 39 |
| 4.5 | Incidencia de la Cultura Tributaria en la recaudación de impuestos..... | 39 |
| 4.6 | Factores que influyen en incumplimiento tributario | 40 |
| 4.7 | Propuesta para el fortalecimiento en la divulgación de la cultura tributaria para el sector informal | 42 |
| | CONCLUSIONES..... | 46 |
| | RECOMENDACIONES | 48 |
| | BIBLIOGRAFÍA..... | 50 |

ANEXOS.....53

ÍNDICE DE GRÁFICAS.....58

ÍNDICE DE TABLAS.....58

RESUMEN

Actualmente en Guatemala la cultura tributaria no ha tenido el suficiente auge y la correcta divulgación en todos los sectores económicos, esto da lugar a la falta de responsabilidad que posee la población, así mismo, los valores, creencias y actitudes inexistentes en relación a el cumplimiento de obligaciones tributarias; como consecuencia existe un crecimiento económico inestable, falta de progresividad en la recaudación de impuestos y la baja carga tributaria.

Es necesario retomar el desarrollo de la cultura tributaria, ejecutar diversas estrategias educativas y de capacitación en la población que permitan difundir el conocimiento tributario y contribuir con el aumento de en la recaudación de impuestos y hacer conciencia en la importancia de los tributos en Guatemala.

El presente documento nace de la necesidad de conocer la incidencia que tiene la cultura tributaria en la recaudación de impuestos en Guatemala, pretende con ello orientar sobre la importancia de la cultura tributaria frente a diferentes factores que afectan la recaudación tributaria como lo son; la falta de credibilidad por parte de la población en la transparencia de la ejecución del gasto público, la falta de concientización sobre la importancia en el pago de impuestos y el desconocimiento de las obligaciones tributarias.

Durante el desarrollo de investigación fue necesario la recolección de datos a través del instrumento de la encuesta para obtener la información necesaria sobre el nivel de cultura tributaria, educación, grado de solidaridad e interés que poseen actualmente los comerciantes del sector informal del mercado de zona 18.

Los resultados del estudio ayudaran a orientar a la Superintendencia de Administración Tributaria en los métodos que actualmente se utilizan para fomentar la cultura tributaria y como estos pueden fortalecerse a través de diferentes medios de divulgación efectivos, la implementación de programas de capacitaciones a los sectores donde se

soliciten, el trabajo en conjunto con el Ministerio de Educación en la creación de clases o cursos que sean integrados a nivel educativo para el conocimiento temprano de la importancia de la cultura tributaria, el pago de impuestos y el cumplimiento de obligaciones tributarias. Así mismo, determinar si la cultura tributaria influye directamente en la recaudación de impuestos.

Para el presente trabajo se utilizó el método de investigación descriptiva explicativa el cual permitió determinar la incidencia de la cultura tributaria en la recaudación de impuestos en Guatemala. Se utilizaron fuentes secundarias de investigación las cuales consisten en recopilaciones bibliográficas, textos, publicaciones y estudios implementados en diferentes países.

Los principales resultados obtenidos son, que existe poco conocimiento de las obligaciones tributarias, que la población no tiene la información necesaria de la finalidad de los impuestos recaudados a pesar de que dicha información es pública; los mismos no cuentan con los medios necesarios para indagar sobre ello; esto da lugar a una falta de desinterés e ideologías erróneas sobre el destino de los impuestos. Igualmente, no poseen el conocimiento de las sanciones existentes por evasión de impuestos; lo que permite la ignorancia en la legislación tributaria.

En conclusión, la falta de divulgación de la cultura tributaria y del conocimiento del término como tal por parte de los encuestados; da lugar a la necesidad de implementar una estrategia de divulgación para los sectores que no posean las facilidades tecnológicas y que esto contribuya a erradicar la evasión de impuestos así mismo, concientizar a la población sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

INTRODUCCIÓN

La cultura tributaria es el conjunto de conocimientos que poseen los ciudadanos de un país sobre las obligaciones tributarias que estos poseen; igualmente el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene sobre la tributación. Una de las principales de las relaciones existentes entre el Estado y la población ha sido por medio de los tributos. El objetivo primordial del Estado al recaudar los impuestos es contar con los recursos suficientes para el cumplimiento de sus funciones y con ello accionar con el desarrollo del país. La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) como ente encargado de la recaudación, control y fiscalización de los tributos tiene como parte de sus funciones el compromiso de fortalecer la cultura tributaria.

La falta de divulgación de la cultura tributaria es un problema que permanece en la mayoría de países, especialmente en aquellos con menor desarrollo como lo es Guatemala, debido a que no existe una conciencia tributaria y la estructura del sistema tributario no es la adecuada. Son diversos los factores por los cuales la población evita el pago de impuestos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, como lo son la falta de credibilidad en el Estado y la gestión correcta del gasto público, la transparencia y medios con los que se da a conocer la finalidad en la recaudación de los tributos. Cualesquiera que sean las causas del incumplimiento por parte de la población es necesario que se desarrolle metodologías que se ajusten a la realidad económica, social y tributaria del país.

El objetivo primordial de esta investigación es dar a conocer la incidencia que tiene la cultura tributaria en la recaudación de impuestos en Guatemala y con ello contribuir al fortalecimiento de la misma a través de propuestas de métodos viables que orienten a SAT y se pueda llevar el mensaje tributario de la importancia en el pago de impuestos y el cumplimiento de obligaciones tributarias a la mayoría de la población guatemalteca.

El presente Trabajo Profesional de Graduación está integrado por cuatro apartados, los antecedentes, el marco teórico, la metodología y la discusión de resultados. En el primer apartado se presentan los antecedentes donde se da a conocer las razones principales por las cuales los ciudadanos no cumplen con sus obligaciones tributarias son, el desconocimiento sobre las funciones del Estado, la negativa percepción sobre la ejecución presupuestaria por el deterioro en la transparencia, ocasiona una falta moral por parte de los ciudadanos que provoca el incumplimiento en el pago de impuestos obtenido de diferentes estudios realizados en diferentes países.

En el segundo apartado se desarrolla el marco teórico donde se abordan temas como la evolución de los tributos en Guatemala y la necesidad que se ha contemplado en la implementación de impuestos nuevos y la reforma de otros, igualmente se desarrolla la cultura tributaria en Guatemala y el papel fundamental de la Superintendencia de Administración Tributaria en la implementación de actividades de culturización a nivel educativo, así mismo la legislación que aplica en el tratamiento de la cultura tributaria.

El tercer apartado describe la metodología, utilizando el diseño no experimental transeccional. El estudio es descriptivo explicativo respaldado por fuentes primarias y secundarias. Igualmente se incluye la definición del problema de investigación y delimitación, los objetivos generales y específicos, el diseño utilizado en la investigación, se detalla la unidad de análisis, el período histórico, ámbito geográfico de la investigación, el universo y tamaño de la muestra, instrumentos de medición aplicados y el resumen del procedimiento utilizado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación.

El cuarto apartado es el análisis de los resultados obtenidos a través del instrumento llamado encuesta; el objetivo primordial fue conocer el grado de cultura tributaria que posee parte del sector informal, así mismo, la opinión de un grupo de profesionales expertos en el campo tributario. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones las cuales se alcanzaron durante el proceso de investigación, así mismo se presenta la sección de anexos y la bibliografía de las fuentes analizadas.

1. ANTECEDENTES

El conocimiento y desarrollo de la Cultura Tributaria como parte importante en el proceso de recaudación de impuestos y la concientización de la población en el cumplimiento de obligaciones tributarias; ha llevado un gran esfuerzo en diferentes países que buscan el desarrollo económico y social de la población; esto a través de estrategias aplicadas a reformas tributarias y la divulgación en la sociedad.

1.1 Estudios internacionales

En el estudio realizado por Ana Cristina Cárdenas López en su tesis presentada a la Universidad Politécnica Salesiana “La Cultura Tributaria en un Grupo de Actividad Económica informal en la provincia de Pichincha – Cantón Quito” (Cárdenas, 2012) se enfoca en el desconocimiento de los deberes y obligaciones tributarias al momento de adquirir bienes y servicios. Al catalogar una debilidad fuerte sobre la recaudación de impuestos, se analizan los factores que dan lugar a la falta de cultura tributaria, como la incorrecta presentación de las declaraciones de impuestos, así como la omisión de las mismas, el pago de impuestos en el período correspondiente, y en el caso del sector informal la presentación de un documento como comprobante de la venta realizada por los comerciantes, este conjunto de acciones conlleva a una inevitable evasión fiscal.

Con el fin de obtener resultados viables se diseñó una encuesta para obtener datos por medio de comportamiento y tendencias. De una población de 1104 habitantes se determinó una muestra de 285 personas a las cuales se les realizó la encuesta. La recopilación e interpretación de datos arrojó que el 63.16% de los encuestados no está inscrito en el registro único de contribuyentes, y partiendo de esa interrogante el 27.78% desconoce el motivo por el cual debe inscribirse. Un dato preocupante sobre los datos obtenidos es la entrega de comprobantes por las ventas realizadas indicó, que un 71.93% no entrega un documento que respalde la venta realizada y los motivos con mayor auge es el descuido y el desconocimiento del documento que deben entregar con un 24.39% de las personas encuestadas.

La conclusión de este estudio revela que la implementación de una cultura tributaria conlleva un proceso respectivo, el cual no se logra de un día para otro; pero es un trabajo que el Estado debe efectuar a través de la educación y formando conciencia en el contribuyente.

La investigación planteada por la Contadora Publica Villy Leticia Vela Navarro de la Universidad Ricardo Palma “Cultura Tributaria y su Influencia en la Evasión de Impuestos de los Microempresarios en Lima Metropolitana años 2015-2016” (Vela, 2017) conduce en la determinación de cómo actúa la ausencia de información y capacitaciones sobre los regímenes y beneficios tributarios en Perú, contribuyen en la informalidad y la evasión tributaria, perjudicando el desarrollo económico.

Partiendo de la muestra considerada de esta investigación que corresponde a treinta microempresarios de la población de Lima Metropolitana; elegidos entre personas naturales y jurídicas a través de una encuesta; donde presentaban preguntas sobre el nivel de conocimiento de la cultura tributaria, donde se determinó que el 50% de los encuestados posee un nivel medio. Lo cual demuestra la necesidad de mejorar el nivel de cultura tributaria en este sector con la intervención del Estado y la implementación de campañas de divulgación.

Otra de las preguntas incluidas era la recepción de algún tipo de capacitación sobre la cultura tributaria, donde se obtuvo un 36.37% que nunca había recibido dicha capacitación y solo un 3.33% recibía capacitaciones constantes. El conocimiento del beneficio que obtiene el Estado con las contribuciones arroja un resultado del 43.33% que conoce poco de estos beneficios.

La conclusión con mayor relevancia en esta investigación es la afección directa en la evasión de impuestos a consecuencia de la falta de Cultura Tributaria ya que la falta de conocimiento de la finalidad de los impuestos impulsa la deficiente recaudación.

Como parte de las recomendaciones que plantea esta tesis, está combatir la evasión fiscal a través de la Administración Tributaria por medio de la difusión de la Cultura Tributaria desde la etapa educativa para orientar y rescatar los valores éticos y morales formando conciencia como personas, futuros contribuyentes y profesionales. Igualmente recomienda la simplificación de procedimientos para los contribuyentes con respecto a las declaraciones y el pago de impuestos, en el manejo de operaciones y la asesoría personalizada.

Según la investigación realizada por el Contador Público Orlando David Osorio Sarmiento de la Universidad de Huánuco “La Cultura Tributaria y su Incidencia en el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias en los Comerciantes del Mercado Central de la Ciudad de Huánuco – 2016” menciona la falta por parte de la SUNAT en establecer medidas firmes en acciones y políticas tributarias basadas en las necesidades de la población, considerando un erróneo enfoque de los tributos estimados a favor del Estado. (Sarmiento, 2017)

La hipótesis planteada en esta investigación se basa en la incidencia significativa que tiene la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los comerciantes de la ciudad de Huánuco, para la comprobación de esta hipótesis fue necesario realizar los estudios correspondientes basándose en una muestra estratificada sobre 57 comerciantes de la ciudad de Huánuco, igualmente aplicada a través de una entrevista. Respecto a los resultados obtenidos un 42.11% desconocen el significado como tal de tributo, el 64.91% no saben la importancia del pago de tributos debido a la nula retribución por parte del Estado.

Se comprueba la hipótesis general de esta investigación, ya que el autor a través de los estudios realizados confirma que la cultura tributaria si incide en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, el 58% de los comerciantes si tiene el conocimiento de sus obligaciones tributarias, pero esto debido a evitar las sanciones o multas que conlleva no pagar los diferentes impuestos. Esto da lugar a no tener la correcta información

sobre la importancia de los tributos; refiriéndose a la desconfianza en el destino de los mismos y el uso inadecuado por parte del Estado.

Para incrementar la cultura tributaria el autor recomienda retomar la confianza de los contribuyentes y con ello incentivar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la retribución por parte de Estado en los servicios públicos que este proporciona. También incentivar en el cumplimiento voluntario por medio de la implementación de servicios gratuitos y fortalecer con ello la relación del contribuyente y la administración tributaria.

1.2 Estudios nacionales

La investigación proporcionada por la Licenciada Mónica Chicas Zea de la Universidad de San Carlos de Guatemala en la tesis “Propuesta para crear una Unidad Móvil de Capacitación como Herramienta para el Fortalecimiento de la Cultura Tributaria en Guatemala” está basada en fortalecer la cultura tributaria, ya que indica que “La falta de la misma se origina por la falta de educación, la idiosincrasia del pueblo y la falta de claridad del destino del gasto público, la problemática existente al acceso de capacitaciones regionales, el material informativo escaso y la falta de educación tributaria en el sistema educativo provocan que la cultura tributaria sea nula en la mayor parte de la población.” (Chicaz, 2011)

Como parte de investigación; la propuesta de una herramienta para una mejor efectividad en la capacitación, se propone capacitar en el SAT Móvil, el cual consiste en un vehículo con la estructura física y dotado del personal técnico adecuado para proporcionar las capacitaciones y las herramientas tecnológicas necesarias y con ello atender, asistir y capacitar a los contribuyentes en los lugares donde no se haya implementado una sede de CENSAT, una agencia u oficina tributaria.

En conclusión, el autor determina la existencia de una mínima capacidad cimentada para impartir educación, igualmente con el acceso a los centros de capacitación regionales provocan que la cultura tributaria sea inexistente. Por tal motivo con el fin de

desarrollar una mayor cantidad y diversidad de recurso humano, se deben impulsar nuevas estrategias que aborden directamente la capacitación no formal que se orienten al proceso de socialización de la cultura tributaria.

1.3 Estudios institucionales

El artículo publicado por el XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato (2012) denominado “Cultura Tributaria para una Mayor Recaudación Fiscal” se enfoca en la investigación cuyo objetivo fundamental es fomentar los valores cívicos en materia de recaudación fiscal en la comunidad de Valle Santiago del estado de Guanajuato, México; realizando un análisis sobre la situación económica, financiera, social, política y local sobre las microempresas existentes en esa región. Dicho estudio considera que las microempresas son consideradas grandes fuentes de empleo como oportunidad a los nuevos trabajadores se empleen.

El instrumento empleado en esta investigación fue la aplicación de un cuestionario en forma personalizada a la muestra determinada de 300 personas realizada al público en general, con preguntas como: que son los impuestos, donde el 58% indico que, si conocen que son los impuestos, también si sabían la finalidad de los impuestos obteniendo un 74% del total de la muestra que si saben para que sirven los impuestos. Una de las preguntas relevante en esta investigación fue al consultar si realizaban el pago de impuestos donde un 47% no pagan impuestos.

Se menciona también el papel importante de la educación a través del desarrollo de las competencias y la creación de una cultura tributaria basada en valores. Por tal motivo se proponen diferentes aspectos que pueden fortalecer la cultura tributaria como son los siguientes: La extensión de la cultura tributaria a través de información constante por parte de la administración tributaria, los trámites eficientes y rápidos, una legislación más estable a través de una reforma fiscal aplicada a largo plazo y con compromiso por

parte de la Federación, Estado y la sociedad, y con ello fomentar una cultura tributaria para cumplir y servir y que impulse la recaudación fiscal.

El estudio realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) “Tributación para un Crecimiento Inclusivo” (Ruiz, 2016) exponen diferentes puntos importantes sobre la recaudación tributaria en América Latina, donde se explican los factores de la presión tributaria para que esta sea más baja en América Latina, enfocado al papel limitante de los impuestos indirectos.

Los cambios incurridos al transcurrir los años en los diferentes regímenes tributarios han provocado que la mayor parte de los países latinoamericanos sean menos progresistas. Esto debido a que el peso de los impuestos indirectos no compensa con la progresividad de los impuestos directos.

Se menciona en uno de los puntos importantes la evasión fiscal, constituido como un gran desafío para el fortalecimiento del impuesto sobre la renta tanto de las personas físicas como en las empresas; estos resultados se manifiestan en el elevado nivel de informalidad como característica de las economías de América Latina. Igualmente da lugar a la falta de confianza en las instituciones gubernamentales y la ausencia generalizada de una “Cultura Tributaria”

Como parte de las consideraciones que la CEPAL exhorta a las entidades en conclusión del siguiente estudio son: El reforzamiento de los acuerdos fiscales, que se dirija a la mejora de servicios públicos y una mayor práctica en el pago de impuestos. Reequilibrar los impuestos directos e indirectos a través de las reformas de los códigos tributarios.

Dar prioridad a la erradicación de la evasión y elusión de impuestos al trazar plazos como metas específicas con la creación de un plan de acción regional agresivo que combine acciones coordinadas y relacionadas con leyes; mediante sanciones automáticas aplicadas a los países que hagan uso de los paraísos fiscales. Igualmente

recomienda la reconstrucción de la confianza tributaria; con la evaluación de las políticas tributarias con transparencia.

2. MARCO TEÓRICO

En el alcance que conlleva comprender la cultura tributaria, es necesario tomar en consideración el análisis de los tributos y el comportamiento que ha tenido la recaudación de impuestos, e igualmente sustentar como se da lugar a la cultura tributaria en la legislación actualmente y cuál es su aplicabilidad en Guatemala.

2.1 Tributos

De acuerdo al Código Tributario, Decreto 6-91, “Son las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder tributario, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. (Congreso de la República, 1991)

Según Héctor Villegas define el tributo como “Las prestaciones en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”. Villegas indica que es necesario que dichas prestaciones se realicen en dinero y que estos sean pecuniariamente valubles, así mismo hace mención sobre que “No hay tributo, sin previa ley que lo establezca” lo cual refleja que está sometido al principio de legalidad y por último hace énfasis en que el objetivo del tributo es puramente fiscal, al realizar el cobro en la necesidad de obtener los ingresos necesarios para cubrir los gastos públicos. (Villegas, 1999)

Conforme lo establece el Código Tributario, Decreto 6-91 en su artículo 10, indica que son tributos “Los impuestos, arbitrios, contribuciones especiales y contribuciones por mejoras”. (Congreso de la República, 1991)

La clasificación de tributos más aceptada según la doctrina indica Villegas, que estas categorías son de un mismo género y que se diferencian por razones políticas, técnicas y jurídicas y que así mismo los tributos tiene peculiaridades individualizantes. (Villegas, 1999)

2.1.1 Impuestos

Conforme lo establece Catalina García Vizcaíno en la clasificación de los tributos, describe a los impuestos como “Toda prestación obligatoria, en dinero o en especie que el Estado en el ejercicio de su poder de imperio, exige en virtud de ley, sin que se le obligue a una prestación respecto del contribuyente, directamente relacionada con dicha prestación”. (García, 1996)

En Guatemala de acuerdo al Código Tributario, Decreto 6- 91 en su artículo 11 hace mención de que los impuestos son un tributo que tienen como hecho generador, una actividad estatal general no relacionada directamente con el contribuyente. (Congreso de la República, 1991)

2.1.2 Clasificación de los impuestos

Los impuestos presentan diferentes características, como el hecho generador, los regímenes bases y los tipos impositivos para su aplicabilidad, por lo cual se clasifican en impuestos directos e indirectos.

2.1.2.1 Impuestos directos

Según la Superintendencia de Administración Tributaria estos gravan de manera directa los ingresos y las rentas de los contribuyentes. Una de las ventajas de estos impuestos es que permiten al Estado prever un ingreso determinado, por otro lado, una desventaja en relación es que son sensibles para los contribuyentes ya que recaen directamente en ellos, entre los cuales podemos encontrar:

- Impuesto sobre la circulación de vehículos terrestres, marítimos y aéreos.
- Impuesto sobre la renta. (ISR)
- Impuesto único sobre inmuebles. (IUSI)
- Impuesto sobre herencias legados y donaciones.

- Impuesto de solidaridad. (ISO)
- Impuesto sobre productos financieros.

2.1.2.2 Impuestos indirectos

Estos impuestos gravan el consumo de bienes y servicios. De acuerdo a la Superintendencia de Administración Tributaria estos se denominan indirectos porque los mismos son trasladados según la cadena productiva. La ventaja para el Estado sobre estos impuestos es que afectan y cubren un sector amplio de la población, la desventaja principal de estos impuestos es que son traslativos y no permite controlar al verdadero contribuyente, podemos catalogar entre estos impuestos:

- Impuesto al valor agregado. (IVA)
- Impuesto a la distribución de petróleo crudo y combustibles y derivados del petróleo.
- Impuesto sobre la distribución de bebidas alcohólicas destiladas, cervezas y otras bebidas fermentadas.
- Impuesto al tabaco y sus productos.
- Impuestos a la distribución de cemento.

2.2 La obligación tributaria

De acuerdo a libro Todo Procedimiento Tributario la principal obligación resultante de la obligación tributaria es el pago de la cuota tributaria. Igualmente menciona que el nacimiento de la obligación tributaria se da cuando se realiza el presupuesto que constituye el hecho imponible siempre que no concurra ningún supuesto de exención. La obligación tributaria principal, en cuanto al vínculo o relación jurídica que une a la Administración Tributaria con un particular se denomina obligación de derecho público. (Wolter Kluwer España, 2007)

En Guatemala el Código Tributario hace referencia a la obligación tributaria en el artículo 14, donde indica que “Constituye un vínculo jurídico, de carácter personal, entre la Administración Tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella. Tiene por objeto la prestación de un tributo, surge al realizarse el presupuesto del hecho generador previsto en la ley y conserva su carácter personal al menos que su cumplimiento se asegure mediante garantía real o fiduciaria, sobre determinados bienes con privilegios especiales. (Congreso de la República, 1991)

2.3 Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

Según el portal web de la Superintendencia de Administración Tributaria, el proyecto de creación y puesta en operación de la SAT se inició en septiembre de 1997 con la integración de un equipo de trabajo responsable de administrarlo. El objetivo general del proyecto consistió en crear, diseñar y poner en funcionamiento una institución autónoma y descentralizada, moderna, eficiente y eficaz, que se hiciera cargo de la administración tributaria y aduanera, y que fuera capaz de incrementar los ingresos tributarios en forma sostenida, honesta y transparente. La creación de la SAT fue aprobada por el Congreso de la República, según Decreto Número 1-98, el cual entró en vigencia a partir del 21 de febrero de 1998. (SAT, 2019)

El decreto 1-98 Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria define a la SAT de la siguiente manera: “La Superintendencia de Administración Tributaria es una entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, para ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria, contenidas en la legislación. La Institución goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa y cuenta con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.” (Decreto 1-98, 1998)

2.3.1 Decreto 1-98 “Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria”

Según el Decreto Número 1-98 “Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria” se crea la Superintendencia de Administración Tributaria, como una entidad estatal descentralizada, que tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para el cumplimiento de sus objetivos, tendrá las atribuciones y funciones que le asigna la presente ley. Gozará de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa, así como personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios (Decreto 1-98, 1998 Artículo 1).

En el mismo decreto se presentan las funciones de la Superintendencia de Administración Tributaria, siendo las principales las 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;
- Administrar el sistema aduanero de la República y facilitar el comercio exterior de conformidad con la ley y con los convenios y tratados internacionales ratificados por Guatemala, y ejercer las funciones de control de naturaleza paratributaria o no arancelaria, vinculadas con el régimen aduanero;
- Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a su cargo;
- Sancionar a los sujetos pasivos tributarios, de conformidad con lo establecido en el Código Tributario y en las demás leyes tributarias y aduaneras;
- Presentar denuncia, provocar la persecución penal o adherirse a la ya iniciada por el Ministerio Público, en los casos en que se encuentren en trámite procesos de investigación o procesos penales por indicios de la comisión de delitos y faltas

contra el régimen tributario, de defraudación y de contrabando en el ramo aduanero;

- 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;
- Realizar, con plenas facultades, por los medios y procedimientos legales, técnicos que estime convenientes, las inspecciones, investigaciones y verificaciones necesarias para el combate al contrabando, defraudación aduanera y tributaria. Para el ejercicio de estas funciones contará con el apoyo de las demás instituciones del Estado;
- 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. (Decreto 1-98, 1998, Artículo 3)

2.4 Cultura Tributaria

En artículo “La Difusión de la Cultura Tributaria y su Influencia en el Sistema Educativo Peruano” el autor define que la cultura tributaria consiste en el nivel de conocimiento que tienen los individuos de una sociedad acerca del sistema tributario y sus funciones. Es necesario que todos los ciudadanos de un país posean una fuerte cultura tributaria para que puedan comprender que los tributos son recursos que recauda el Estado en carácter de administrador, pero en realidad esos recursos le pertenecen a la población, por lo tanto, el Estado se los debe devolver en bienes y servicios públicos como, por ejemplo, los hospitales, colegios, carreteras, parques, universidades, salud, educación, seguridad, etc. La falta de cultura tributaria lleva a la evasión, y, por ende, al retraso de nuestro país. (Gómez y Macedo, 2008)

La tributación es un elemento clave para alcanzar el desarrollo económico, porque tiene una función social muy importante en el proceso de redistribución de la riqueza de una sociedad democrática; por lo tanto, bajo esta premisa, el cumplimiento de las obligaciones tributarias es crucial pues constituye la forma más activa de ejercer la ciudadanía. (Gómez y Macedo, 2008)

En el estudio Evolución de la Cultura Tributaria, Coyuntura Económica y Expectativas Vitales hace referencia que “por cultura tributaria entendemos el universo simbólico que sustenta el pago de impuestos, es decir el conjunto de creencias, sentimientos y comportamientos que se implican en la institución social de la recaudación de impuestos. Una parte importante de la cultura impositiva se debe a los valores sociales, es decir, a criterios de preferencia compartidos, que orientan la forma en la que nos movemos en relación con alguna cuestión. Los valores impositivos responden al problema de la legitimación del sistema impositivo, es decir, a la forma en que los ciudadanos se encuentran dispuestos a cumplir con los deberes fiscales.” (Camarero, del Pino, y Mañas, 2015)

2.4.1 La Cultura tributaria en Guatemala

De acuerdo al portal web de la Superintendencia de Administración Tributaria en uno de sus apartados se denomina a la cultura tributaria como una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de todos. La cultura tributaria es un mecanismo importante que ayuda a fortalecer el sistema tributario, surge con la necesidad de recaudar es un sistema equitativo de justicia y progresivo.

Y el propósito fundamental es establecer una política de recaudación para el gasto público y suministro de bienes colectivos, buscando satisfacer las necesidades sociales, estabilizar la economía y desarrollo del país contribuyendo a las políticas que reducen la inflación de la economía de mercado.

Cultura tributaria nace con la idea de diseñar un sistema tributario para orientar al ciudadano y que lo invite a cumplir sus obligaciones de una forma ordenada, el reto como pilar fundamental es fortalecer la atención al contribuyente mediante la información, servicios y la educación. Esta cultura es promovida mediante el cumplimiento de obligaciones voluntarias y así fortalecer el desarrollo de la sociedad.

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) se está esforzando más que nunca para movilizar una mayor recaudación tributaria a nivel nacional, para ello está llegando cada vez más a informar a las generaciones de contribuyentes. El objetivo es fomentar una “Cultura Tributaria” global e integral, basado en los derechos y obligaciones, en este contexto la educación del contribuyente se convierte en el puente que une a la Administración Tributaria y los ciudadanos.

Cultura Tributaria de la Superintendencia de Administración Tributaria fue creada con la finalidad de educar a los ciudadanos, convertirlos en contribuyentes responsables y

consientes del pago de sus impuestos, asimismo es un instrumento para combatir la evasión fiscal. (SAT, 2019)

La Superintendencia ha implementado diferentes actividades para fomentar la cultura tributaria en Guatemala, acá se mencionan algunos de ellos:

- Proyección Educativa:

En el área de la educación formal, desde 2007 se encuentra vigente un convenio de cooperación entre la SAT y el Ministerio de Educación para fomentar la cultura tributaria en los diferentes niveles del sistema educativo nacional. En el marco de dicho convenio, que tiene vigencia por tiempo indefinido, el tema de Cultura Tributaria forma parte del Currículo Nacional Base en los niveles de educación primaria y media, así como es una de las opciones temáticas para el desarrollo del Seminario de Graduación por parte de los estudiantes del último año del ciclo diversificado.

Para dar cumplimiento a estos compromisos y con apego a los lineamientos curriculares, se han elaborado diversos materiales educativos para docentes y estudiantes, acompañados de capacitaciones y algunos programas específicos que involucran el trabajo conjunto con otros organismos e instituciones.

Además de su presencia en la educación formal o escolarizada, Cultura Tributaria también realiza acciones en los campos de la educación no formal, tal es el caso del programa de capacitación en idiomas mayas “Mis Impuestos”, y de la educación informal, como lo son las activaciones en planteles educativos y eventos públicos, los recorridos de formación ciudadana y las presentaciones teatrales, entre otras. (SAT, 2019)

- Promoción Cultural

Haciendo uso de los medios de comunicación que se consideran acordes a los mensajes y sus destinatarios, el programa de Divulgación de Cultura Tributaria ha producido y difundido diversidad de productos de información, formación y concienciación sobre la materia.

Entre ellos se encuentran, por ejemplo, las series de publicaciones en prensa escrita, la pauta en medios radiales tanto nacionales como regionales y departamentales, el programa de radio, los productos audiovisuales transmitidos por televisión abierta y canales de cable, diversos materiales impresos, los mensajes divulgados por medios alternativos (vallas, mupis, circuito cerrado, etc.), el sitio web y la presencia de Cultura Tributaria en las redes sociales. (SAT, 2019)

- Biblioteca Virtual

Esta contiene una serie de documentos como la legislación tributaria vigente, orientación legal, presentaciones virtuales, referencias virtuales, descarga de software, repositorio virtual y un tesario. (SAT, 2019)

- Gamers

Se crearon diferentes juegos que rete a los niños a demostrar su conocimiento a través de diferentes retos que se le presentaran durante los juegos:

HeroTax: Es un juego retador, con el que quien sea participe disfrutará y aprenderá conceptos fundamentales para identificar los males que dañan las ciudades y obtener los recursos que son necesarios para restaurarlas.

Tax Force: Es un juego retador, donde quien sea participe disfrutará y aprenderá conceptos fundamentales para conocer y combatir a los entes malignos de la evasión, el contrabando y la corrupción, así como recolectar los recursos necesarios para lograr la restauración de las ciudades que han sido dañadas por esos males.

TaxGol: Es una aplicación que cultura tributaria de la SAT trae para. Tiene como finalidad anota goles con Simón Tax y derrota al descarado. (SAT, 2019)

2.4.2 Centro de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes (CENSAT)

El Centro de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes, CENSAT, creado en el año 2000, promueve una serie de capacitaciones con la finalidad de fomentar la educación de los guatemaltecos en temas tributarios y aduaneros, ofreciendo al participante un servicio de calidad y sin costo. Diseña y desarrolla programas de capacitación con base en las necesidades de cada tipo de contribuyente en todo el territorio nacional. Cuenta con personal docente especializado en materia tributaria y aduanera. (Chicaz, 2011)

Entre los principales objetivos de CENSAT se pueden mencionar los siguientes:

- Brindar capacitación y orientación a los contribuyentes en materia tributaria y aduanera.
- Desarrollar conocimientos en el manejo de las leyes, reglamentos e instrumentos de aplicación del sistema tributario.
- Concienciar al contribuyente en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
- Ampliar la cobertura de los servicios de atención y orientación al contribuyente.

CENSAT imparte capacitación en diferentes niveles, desde estudiantes de educación primaria, básica y diversificado; así como a contribuyentes, no contribuyentes, ciudadanos y público en general. (Chicaz, 2011)

2.5 Acuerdo de Directorio número 007-2007 “Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria”

En el artículo 2 de este reglamento describe el objeto y ámbito de aplicación del mismo, indica que el presente reglamento establece y describe la estructura y organización interna de la SAT y desarrolla sus competencias administrativas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la SAT, el Decreto 6-91 del Congreso de la República, en lo sucesivo Código Tributario y demás disposiciones legales vigentes. Por consiguiente, el presente Reglamento se aplica a todos los órganos y dependencias de la SAT, incluidas las que en el futuro pudieren crearse. (Acuerdo de Directorio 007-2007, 2007)

“El artículo 8 da a conocer la Clasificación de Funciones, Órganos y Dependencias que las Desempeñan. (Acuerdo de Directorio 007-2007, 2007)

- Funciones de dirección: Corresponden estas funciones a los órganos superiores responsables de definir, desarrollar y dirigir la política y directrices de la Superintendencia de Administración Tributaria. Los órganos que realizan estas funciones son:
 - a) Directorio; y
 - b) Despacho del Superintendente

- Funciones normativas sustantivas: Corresponden estas funciones a las dependencias responsables de dictar y actualizar las normas relativas a las funciones sustantivas de la Institución, así como definir criterios, medios, herramientas y orientaciones generales aplicables a la ejecución de las mismas, representar y defender los derechos, intereses y patrimonio de la SAT. Las dependencias que realizan estas funciones son:
 - a) Intendencia de atención al contribuyente;
 - b) Intendencia de aduanas;

- c) Intendencia de fiscalización;
- d) Intendencia de recaudación y gestión; e,
- e) Intendencia de asuntos jurídicos.

Las dependencias incluidas en este grupo, en casos excepcionales, podrán realizar funciones de ejecución, por instrucciones del Directorio o del Superintendente de Administración Tributaria. (Acuerdo de Directorio 007-2007, 2007)

2.5.1 Intendencia de Atención al Contribuyente

La Intendencia de Atención al Contribuyente está tipificada en el artículo 30 Quáter que es la dependencia encargada de velar porque en la atención a los contribuyentes y público en general, se preste un servicio eficaz y eficiente, proporcionándoles formación, capacitación e información oportuna y fidedigna, conforme a sus requerimientos y necesidades, en procura de una cultura organizacional de servicio al contribuyente; y, planificar, desarrollar e impulsar programas y proyectos de divulgación, educación y concienciación dirigidos a fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. (Acuerdo de Directorio 007-2007, 2007)

Las funciones más importantes de la Intendencia de Atención al Contribuyente, que desarrollará bajo las orientaciones estratégicas del Superintendente son las siguientes:

- Asesorar al Superintendente de Administración Tributaria en asuntos concernientes a la atención al contribuyente y promoción de la Cultura Tributaria;
- Coordinar y asegurar que la atención al contribuyente que se brinda en las aduanas, oficinas y agencias tributarias de todo el país se realice de forma eficiente, flexible, cordial, confiable, de calidad y con buena imagen;
- Emitir, planificar, implementar, monitorear, ejecutar, modificar y evaluar las directrices, políticas, manuales, normas y procedimientos en materia de su competencia, en coordinación con las otras Intendencias, con el objetivo que los procesos administrativos y operativos, se lleven a cabo bajo criterios de facilidad

y simplicidad, que conduzcan a la satisfacción de los contribuyentes con los servicios institucionales;

- Implementar procedimientos que permitan conocer información sobre el comportamiento, requerimientos, percepciones, actitudes y expectativas del contribuyente, y proponer cuando corresponda, mejora a los mismos;
- Orientar en materia tributaria y administrativa sobre los derechos y obligaciones de los contribuyentes;
- Implementar procesos de formación y capacitación dirigidos a contribuyentes y auxiliares de la función pública, así como a otras instituciones y actores sociales, relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias;
- Administrar el Centro de Documentación de la SAT;
- Diseñar, promover, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades, proyectos y programas de educación y promoción de la cultura tributaria en los diversos sectores sociales del país;
- Otras funciones que, en materia de su competencia, le asigne o delegue el Superintendente de Administración Tributaria. (Acuerdo de Directorio 007-2007, 2007)

2.6 Resolución de superintendencia número 467-2007

En el artículo 1 de esta resolución indica el objeto de la misma. La presente resolución del Superintendente, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 61 del Acuerdo 007-2007 del Directorio, Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria, tiene por objeto detallar las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de todas las dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, cuya denominación podrá abreviarse en esta resolución como la SAT. (Resolución No. 467-2007, 2007, Artículo 1)

2.6.1 *Artículo 25 Bis. intendencia de atención al contribuyente.

Para el debido cumplimiento de las funciones que el Reglamento Interno de la SAT le delega, la Intendencia de Atención al Contribuyente cuenta con los Departamentos siguientes:

- Cultura Tributaria y Capacitación al Contribuyente;
- Gestión de Servicios al Contribuyente;
- Calidad del Servicio;
- Normatividad de Atención al Contribuyente.

* Se adiciona el artículo 25 Bis por el artículo 16 de la Resolución de Superintendencia SAT-DSI-612-2016. Vigente desde el 28/09/2016.

*Se reforma el artículo 25 Bis por el artículo 5 de la Resolución de Superintendencia Número SAT-DSI-1012-2017. Vigente desde el 20/12/2017. (Resolución No. 467-2007, 2007, Artículo 25 Bis).

2.6.2 Departamento de cultura tributaria y capacitación al contribuyente.

Este está tipificado en el Artículo 25 Ter de la Resolución de Superintendencia No.467-2007. (Resolución No. 467-2007, 2007, Artículo 25 Ter). Son funciones del Departamento de Cultura Tributaria y Capacitación al Contribuyente, que desarrollará en el ámbito de su competencia bajo la orientación del Intendente de Atención al Contribuyente, las siguientes:

- Proponer al Intendente de Atención al Contribuyente, la implementación de acciones de capacitación en temas tributarios y aduaneros, priorizando el uso de medios virtuales, dirigidos a los contribuyentes, responsables tributarios, auxiliares de la función pública y estudiantes;
- Proponer al Intendente de Atención al Contribuyente la implementación de programas y eventos de capacitación presenciales y virtuales, en materia

tributaria y aduanera con base a las necesidades de los diferentes grupos objetivo;

- Proponer al Intendente de Atención al Contribuyente, el uso, desarrollo e implementación de los métodos y mecanismos de formación y capacitación para que los contribuyentes, responsables tributarios, auxiliares de la función pública y estudiantes, puedan adquirir conocimientos en materia tributaria y aduanera;
- Diseñar materiales formativos para el desarrollo de programas, proyectos y acciones de capacitación, formación y orientación;
- Establecer en coordinación con la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, la gestión de cooperación con otros centros de capacitación tributarios;
- Apoyar a la Gerencia de Formación de Personal SAT, en la capacitación de los funcionarios y empleados, en materia de atención al contribuyente;
- Administrar el Centro de Documentación de la SAT;
- Asesorar al Intendente de Atención al Contribuyente, en temas concernientes a la promoción de la cultura tributaria, y dar cumplimiento a las políticas de la Institución sobre la materia;
- Diseñar, dirigir, ejecutar y evaluar en coordinación con Comunicación Social Externa, las actividades de divulgación para el fomento de la cultura tributaria;
- Diseñar, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades y programas de educación y promoción de la cultura tributaria, en los diversos sectores sociales del país;
- Promover el apoyo de otras entidades, a las actividades de cultura tributaria y formación ciudadana;
- Coordinar, formular y evaluar la ejecución de los planes y programas relativos a su competencia;
- Formular, participar y ejecutar o coordinar la ejecución de acciones de mejora administrativa y eficacia institucional relativos a su competencia; y,
- Otras funciones o actividades, que en materia de su competencia le asigne el Intendente de Atención al Contribuyente.

*Se adiciona el artículo 25 Ter por el artículo 17 de la Resolución de Superintendencia SAT-DSI-612-2016. Vigente desde el 28/09/2016. (Resolución No. 467-2007, 2007).

2.7 Recaudación tributaria

Según el libro “Los Procedimientos en el Ámbito Tributario” de los autores Ana María Delgado García y Rafael Oliver Cuello define la recaudación tributaria como una de las partes más importantes del Derecho financiero, porque de nada serviría establecer tributos, si luego no se pudieran recaudar. Además, si no se recaudan los tributos no se pueden cubrir todos los gastos en los Presupuestos Generales del Estado. (Delgado y Cuello, 2008)

La recaudación tributaria, tal como define el artículo 160 LGT, consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias. Por lo tanto, la recaudación tiene por objeto el ingreso de las deudas tributarias liquidadas por la Administración o autoliquidadas por el sujeto pasivo, en los plazos previstos en las normas tributarias. Sin embargo, también se aplica la normativa tributaria en materia recaudatoria a otros ingresos públicos regulados por el Derecho público.

Esta función de recaudación deriva de la potestad de autotutela de la Administración que le habilita, como exigencia del principio de eficacia, entre otras a dictar sus propios actos declarativos de derechos y a proceder a su ejecución, sin perjuicio de un posterior control jurisdiccional. (Delgado y Cuello, 2008)

Conforme lo indica Zamarreño la recaudación tributaria constituye uno de los elementos fundamentales del derecho financiero, haciendo énfasis en que de nada sirve crear impuestos si estos no son recaudados. Por lo tanto, la recaudación tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas propias que conducen al cobro de las deudas tributarias. el objetivo de la recaudación, en consecuencia, no es otro que el ingreso de las deudas tributarias liquidadas por la Administración Tributaria en los plazos determinados por las normas tributarias. (Zamarreño, 2015)

Según estudios internacionales Guatemala en el año 2018 de acuerdo con la OCDE la recaudación como porcentaje del PIB se encontraba debajo del promedio de ALC con 23.1% y por debajo del promedio de la OCDE con 34.3% estando en el último lugar con un 12.1%. La recaudación tributaria como porcentaje del PIB de Guatemala disminuyó en 0.3 puntos porcentuales del 12.4% en 2017 al 12.1% en 2018. (OCDE, 2020)

En comparación, el promedio de ALC aumentó en 0.4 puntos porcentuales entre 2017 y 2018. Durante un período más prolongado, el promedio de ALC aumentó en 4.4 puntos porcentuales, de 18.7 % en 2000 a 23.1% en 2018, mientras que en el mismo período la ratio de impuestos versus PIB de Guatemala ha disminuido en 0.1 puntos porcentuales, de 12.2% a 12.1%. Desde 2000 la ratio de impuestos versus PIB más alto de Guatemala fue 13.8 % en 2007, y el más bajo fue 12.1% en 2009 y 2018. (OCDE, 2020)

2.8 Plan estratégico institucional 2018-2023

La Planificación Estratégica en la Superintendencia de Administración Tributaria se fundamenta en los principios metodológicos de la gestión de resultados, considerando la misión institucional, se determina la visión, identificando y priorizando los objetivos estratégicos que orientan las intervenciones o acciones a realizar, en este caso durante el período 2018-2023. (SAT, 2017)

Entre los objetivos estratégicos y eje transversal del plan estratégico institucional de SAT son:

- Aumentar la recaudación de manera sostenida
- Reducir las brechas de cumplimiento tributario
- Incrementar la eficiencia del servicio aduanero
- Fortalecer las capacidades de gestión Institucional

3. METODOLOGÍA

En este apartado se detalla la metodología utilizada para resolver el problema de la investigación, a través de un conjunto de procedimientos y técnicas aplicadas de manera ordenada. La metodología está integrada por la definición y delimitación de problema, el objetivo general y específicos, el diseño de la investigación, la unidad de análisis, período histórico, el ámbito geográfico, el universo y tamaño de la muestra, los instrumentos aplicados.

3.1 Definición y delimitación del problema

A continuación, se definirá el problema de la investigación para su estudio, y la delimitación del mismo enfocado en su área de estudio, el alcance y sus límites.

3.1.1 Definición

La cultura tributaria, según la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), está definida como una conducta aunada al cumplimiento de los deberes tributarios basándose en los valores éticos, el respeto a la ley, la responsabilidad ciudadana y solidaridad hacia todos.

La falta de auge de la cultura tributaria sigue siendo un problema, a pesar del esfuerzo que ha realizado la Superintendencia de Administración Tributaria a través de la divulgación de la misma, ya que la ignorancia sobre la importancia de la tributación en Guatemala es una complicación que debe ser atacado de raíz a través del fortalecimiento del conocimiento sobre el destino del gasto público, retomar la confianza de la población y con ello impulsar la concientización al cumplir con las obligaciones tributarias.

En los últimos años la gestión en la recaudación ha tenido un cambio importante, a consecuencia de las reformas tributarias, la actualización y modernización de la

administración tributaria a través de herramientas tributarias para la facilidad de trámites, pagos, consultas en términos generales, sin embargo, el desconocimiento por parte de la población de este tipo de herramientas sigue siendo un inconveniente clave que forma parte de la cultura tributaria.

La existencia de una cultura tributaria correcta; beneficiaría en fortalecer el sistema tributario, a través de la orientación del contribuyente en la atención del mismo, por medio de proporcionar información, servicios y educación y orientar al contribuyente a cumplir con sus obligaciones tributarias

Actualmente los cambios en los entornos sociales, culturales y económicos debido a la globalización, ha significado la aplicación de un índice diferente para el constante desarrollo de la calidad de vida de cada país. El papel fundamental de la cultura tributaria radica en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los diferentes sectores económicos de un país.

Uno de los fines fundamentales del Estado, es proporcionar los medios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la población, a través de un desarrollo integral; por lo tanto, es obligación del Estado implementar medidas que, a su juicio, sean beneficiosas según las necesidades colectivas. Para que el Estado logre con el cumplimiento de sus funciones, la obtención de los medios necesarios para su ejecución en este caso es a través de los ingresos tributarios. Es de carácter primordial que como ciudadanos contribuyamos al gasto público, en la forma prescrita por la ley según lo indica la Constitución Política de la República de Guatemala.

La Superintendencia de Administración Tributaria como ente de aplicación de la correcta legislación tributaria, recaudación, control y fiscalización, de todos los tributos utiliza diversos mecanismos y estrategias para erradicar o disminuir la evasión fiscal, para ello es importante que las empresas cumplan con sus obligaciones tributarias de manera consiente para desaparecer este acto perjudicial para la sociedad.

3.1.2 Delimitación de problema

La delimitación del problema está conformada por el ámbito geográfico, el ámbito sectorial-institucional, el ámbito personal-unidad de análisis así mismo el ámbito temporal, estos enfocados a dar a conocer el alcance que tiene la investigación.

3.1.2.1 Ámbito geográfico

El estudio del problema de investigación está dirigido al departamento de Guatemala.

3.1.2.2 Ámbito sectorial-institucional

Se recopiló, analizó información obtenida por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

3.1.2.3 Ámbito personal-unidad de análisis

Fue enfocado a la población guatemalteca del departamento de Guatemala, contribuyentes del sector informal y la Superintendencia de Administración Tributaria.

3.1.2.4 Ámbito temporal

Para el Informe de trabajo profesional de graduación se tomará principalmente información de los periodos 2012 y 2018.

3.2 Objetivos de la Investigación

Los objetivos comprenden el fin que pretende alcanzar la investigación, para lo cual se plantea un objetivo general y tres específicos.

3.2.1 Objetivo general

Determinar la incidencia de la cultura tributaria en la recaudación de impuestos en Guatemala.

3.2.2 Objetivos específicos

- Establecer las condiciones actuales de la cultura tributaria en Guatemala.
- Identificar el conocimiento en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los contribuyentes.
- Analizar las alternativas propuestas por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) en la mejora de la cultura tributaria.

3.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental debido a que es sistemática y se incluye dentro de la clasificación transeccionales o transversal correlacional-causal; ya que este va enfocado a describir la relación entre una o más variables en un momento determinado.

Se aplicó el método científico que teóricamente se refiere a un conjunto de pasos ordenados que se utilizan primordialmente en el hallazgo de nuevos conocimientos. Dicho método fue aplicado en sus tres fases secuenciales como la fase indagatoria en la recolección de información, la fase demostrativa demostrando la veracidad de la investigación a través de técnicas e instrumentos aplicados y finalmente la fase expositiva en donde se dieron a conocer los resultados obtenidos.

El estudio será descriptivo-explicativo ya que se pretende especificar las características como tal del estudio, así mismo analizar las causas y sucesos por los cuales se da dicho fenómeno.

3.4 Unidad de análisis

En el desarrollo de la presente investigación se eligieron profesionales y especialistas en materia tributaria, igualmente enfocado en el Departamento de Cultura Tributaria y Capacitación al Contribuyente de la Intendencia de Atención al Contribuyente.

3.5 Período histórico

La investigación se estudiará partiendo del año 2015 al 2018 localizando información y antecedentes que se acentúen en realizar el análisis de la incidencia de la cultura tributaria en la recaudación de impuestos en Guatemala.

3.6 Ámbito geográfico

El estudio del problema de investigación está dirigido al territorio nacional de Guatemala, especialmente al sector informal.

3.7 Universo y tamaño de la muestra

El universo está conformado por profesionales y especialistas en materia tributaria, igualmente funcionarios de la Superintendencia de Administración Tributaria y el sector informal del departamento de Guatemala.

La elección de la muestra está enfocada a un grupo de 25 personas del sector informal ubicadas el mercado de zona 18, del municipio de Guatemala y finalmente 20 profesionales y especialistas en materia tributaria. Los profesionales que participaron poseen el conocimiento adecuado en la legislación tributaria guatemalteca, entorno económico social, experiencia en ramas de las ciencias económicas y poseen la trayectoria apta de acuerdo a su área de trabajo.

3.8 Instrumentos de la investigación

En este apartado se desarrollan los mecanismos utilizados para obtener y registrar la información la cual posteriormente es analizada.

3.8.1 Cuestionario

Fue utilizado como instrumento en la obtención de información necesaria a través de una serie de preguntas.

3.8.2 Entrevista

Se aplicó en la recopilación y análisis de información a las personas encuestadas del sector informal y a los profesionales que se desarrollan en diferentes ramas de las ciencias económicas.

3.8.3 Población

- Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)
- Departamento de Cultura Tributaria y Capacitación al Contribuyente de la Intendencia de Atención al Contribuyente.
- Grupo de profesionales expertos en materia tributaria.

3.8.4 Resumen del procedimiento utilizado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación

La investigación se respaldó a través de información obtenida de fuentes primarias, como lo son libros, estudios realizados en otros países, leyes, con la para sustentar dicho estudio, así mismo se utilizaron fuentes secundarias como la elaboración de una encuesta en la cual se determinará la incidencia de la cultura tributaria en la

recaudación de impuestos, esto por medio de un conjunto de preguntas que indagaran el conocimiento y experiencias que poseen enfatizados en la problemática.

Finalmente, al recopilar la información necesaria esta fue ordenada, clasificada e interpretada y posteriormente fue presentada a través de un análisis igualmente, representada a con graficas con el la propósito de establecer si los objetivos de la investigación fueron alcanzados, lo cual concluye en dar una solución.

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se presenta los resultados obtenidos en la investigación y el análisis relacionado a la Incidencia de la Cultura Tributaria en la Recaudación de Impuestos en Guatemala, propios que fueron orientados al cumplimiento de objetivos planteados de acuerdo a la información obtenida de la unidad de análisis.

4.1 Condiciones de la cultura tributaria en Guatemala

Es importante establecer las condiciones que actualmente en Guatemala están enfatizadas a la cultura tributaria, ya que basado en ellas puede identificarse los elementos que afectan el desarrollo correcto de la cultura tributaria y que esto conlleve al crecimiento económico del país con el objetivo de proporcionar una mejor calidad de vida a la población.

Es necesario el desarrollo de la cultura tributaria y con ello procurar la comprensión de la población sobre la importancia del pago de impuestos siendo este un aporte positivo, así mismo, abogando a la conciencia de cada una de las personas a través de la aceptación del pago de impuestos como un deber.

4.1.1 Divulgación de la cultura tributaria en Guatemala

Uno de los factores de mayor relevancia en el desarrollo de la cultura tributaria en Guatemala debe ser la divulgación que esta tenga por parte del Estado en conjunto con la Administración Tributaria, con el objetivo de que la población tenga el conocimiento sobre las obligaciones tributarias vigentes, debido a ello fue necesario realizar un análisis sobre la información que ha recibido la población sobre el pago de impuestos y los medios por los cuales han recibido la misma.

Las capacitaciones que realiza SAT en la divulgación del pago de impuestos y cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, no son del

todo accesibles para la totalidad de la población; ya que muchos no cuentan con los medios tecnológicos para investigar, indagar y adquirir información de forma sencilla y fácil; adicional a ello esto genera falta de interés por parte de las personas en obtener conocimiento y no permite que avance el proceso de desarrollo de la cultura tributaria.

4.1.2 Integración del sector educativo en la cultura tributaria

La Superintendencia de Administración Tributaria en conjunto con el Ministerio de Educación como parte de sus objetivos tienen el compromiso fomentar la cultura tributaria en los diferentes niveles del sistema educativo nacional, a través de un convenio basado en un conjunto de actividades que involucren a los estudiantes en programas específicos.

Por lo tanto, el fortalecimiento de la cultura tributaria a través del área académica permite acciones de dirección, concientización e inducción de conductas de carácter positivo a la tributación y como finalidad es la promoción del cumplimiento responsable de las obligaciones tributarias en forma voluntaria. Basado en lo anterior fue preciso indagar si actualmente existe la divulgación de la cultura tributaria a través del sistema educativo.

Según la información recopilada el 80% revela que en los estudios académicos no se recibe ninguna clase o curso que se enfatiza en dar a conocer la importancia del pago de impuestos, esto permite considerar que dentro del pensum de estudio de nivel primario, básico y diversificado no está incluido alguna asignatura que se encargue de la formación de la cultura tributaria y fomentar una actitud de cumplimiento y responsabilidad a temprana edad, así mismo, los temas en ámbito tributarios son tratados de forma superficial y ello no permite dar inicio en la creación de conciencia en los futuros contribuyentes respecto al pago de impuestos y el cumplimiento de obligaciones tributarias.

4.2 Conocimiento del cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes

Primeramente, es necesario determinar el conocimiento que poseen los contribuyentes sobre las obligaciones tributarias; iniciando con quien rige en materia tributaria quien ejerce como órgano de recaudación de impuestos, aplica la legislación tributaria, controla y fiscaliza todos los tributos que percibe el Estado.

Por lo tanto, el conocimiento adquirido por parte de las personas del sector informal sobre quien es la Superintendencia de Administración Tributaria da indicio a que los mismos si han obtenido información a través de algún medio, pero esto no hace alusión que posean información sobre las funciones que esta realiza, dando lugar a la obtención de información de forma superficial.

Los contribuyentes deben cumplir con sus obligaciones tributarias como el pago de impuesto para no incurrir en sanciones que perjudiquen sus actividades económicas, y con dicho cumplimiento contribuir al sostenimiento del Estado para que este pueda realizar sus funciones de forma correcta y efectiva.

Por otro lado, uno de los puntos a considerar aunado al conocimiento que debe tener la población en materia tributaria corresponde a los tributos en Guatemala, la existencia de diferentes impuestos, los diferentes regímenes, las tasas impositivas.

Las personas del sector informal en su mayoría poseen el conocimiento o noción de que son los impuestos y a pesar de existir un porcentaje relativamente bajo que no saben que son los impuestos esto debe de tomarse en consideración por parte de la Administración Tributaria; ya que dicha información es obtenida en forma superficial y no directamente por las autoridades correspondientes y es necesario que la población en su totalidad posea dichos conocimientos.

4.2.1 Conocimiento de sanciones por la evasión de impuestos

El conocimiento de las sanciones tributarias existentes por la evasión de impuestos es de gran importancia; ya que esto permite que los contribuyentes no incurran en ellas, así mismo radica en la divulgación que la Administración Tributaria proporciona a través de los medios que estos disponga. En gran porcentaje de la población no tienen conocimiento de las sanciones existentes por la evasión de impuestos lo que da énfasis en la falta de comprensión e interés sobre la legislación tributaria existente.

La falta de conocimiento de las personas sobre la legislación tributaria permite al incremento de la brecha de evasión de impuestos debido a que no se tiene la información en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o es precaria y por consiguiente se incide en adquirir las sanciones que implica el no cumplir con las mismas.

4.3 Propuestas de mejora de la cultura tributaria

Las alternativas que propone la Superintendencia de Administración se encuentran enfatizadas a diferentes actividades dirigidas a diferentes personas e instituciones con el objetivo de fortalecer la cultura tributaria orientando a la población de una mayor conciencia tributaria.

- Capacitaciones

Con el objetivo de fortalecer los conocimientos tributarios de los ciudadanos esto a través de diferentes modalidades como capacitaciones presenciales de acuerdo a una calendarización estipulada, capacitaciones solicitadas por empresas, entidades o contribuyentes, igualmente un conjunto de curso y diplomados virtuales que incluyen información sobre impuestos específicos, herramientas tributarias y documentos tributarios existentes.

- Servicio cívico

Consiste en un conjunto de actividades presenciales que proporcionan a la población conocimientos sociales, económicos y culturales del país, así mismo promover la participación ciudadana en forma directa.

- Biblioteca Virtual

Biblioteca situada en el sitio web de SAT donde se encuentran todo tipo de información sobre la legislación, los softwares, orientación legal, presentaciones virtuales y un tesario.

- Gamers

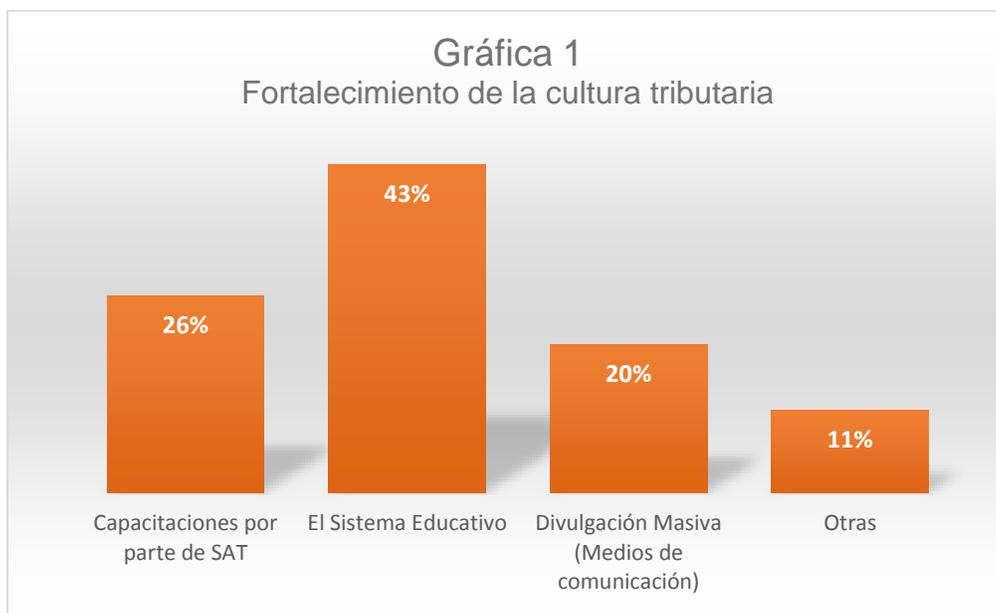
Este es un conjunto de juegos creados con el objetivo de difundir de una manera más divertida conceptos tributarios y la aplicación de la cultura tributaria.

Si bien el fomento y creación de dichas alternativas de difusión de la cultura tributaria permite que la población aumente sus conocimientos tributarios a través de diferentes actividades, dichas propuestas no están al alcance de la población y es necesario poseer recursos tecnológicos, debido a estos inconvenientes el desarrollo de la cultura tributaria se encuentra estancado, ya que la Administración Tributaria no se ha enfocado en desarrollar estrategias que faciliten los medios de difusión de información hacia la población.

4.3.1 Fortalecimiento de la cultura tributaria

Los principales objetivos de la cultura tributaria son transmitir ideas, valores y actitudes positivas respecto a la responsabilidad tributaria creando la conciencia necesaria en la población que conducen al cumplimiento voluntario y permanente de los deberes

fiscales. Por lo anterior se procedió indagar las diversas opciones a las que se tiene alcance para el fortalecimiento de la cultura tributaria.



Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada

Conforme a los resultados establecidos se considera que es posible fortalecer la cultura tributaria a través del sistema educativo efectivo, en segundo lugar, es posible fortalecer la cultura tributaria a través de capacitaciones impartidas por parte de la Administración Tributaria.

El fortalecimiento de la cultura tributaria es una de las funciones de SAT que debe ejecutar la intendencia de atención al contribuyente a través de propuestas que permitan incluir a todos los sectores económicos y que estos cumplan con sus obligaciones tributarias. Por medio del sistema educativo se puede dar inicio con la implementación de la cultura tributaria a través de hacer conciencia y fomentar en los alumnos de la importancia del pago de impuestos y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. El desarrollo de la cultura tributaria permite que la población obtenga los conocimientos y comprenda la importancia de la responsabilidad tributaria.

4.4 Concientización tributaria

La conciencia en el cumplimiento tributario que cada persona debe poseer va encaminado a los valores que motivan la conducta para efectuar el pago de impuestos y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera voluntaria, fomentando la construcción de una ciudadanía responsable que permitan el desarrollo económico del país.

El conocimiento de la cultura tributaria abarca diferentes vías de desarrollo y comunicación tales como, las conductas que poseen los ciudadanos, el reconocimiento voluntario de la existencia de deberes y derechos, los valores adquiridos respecto a la verdad, legalidad y a la sociedad; todos ellos con el fin de informar, sensibilizar y concienciar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Los factores que influyen en las personas para que consideren poco importante el pago de impuestos van dirigidos a la falta de información que proporciona el Estado sobre el destino final de la recaudación de impuestos; e igualmente los medios más factibles para que la población pueda tener acceso a la misma, así mismo, la falta de credibilidad sobre la correcta distribución de la recaudación y la falta de transparencia que se ha creado en dicho entorno.

La investigación de forma voluntaria por parte de la población respecto a temas tributarios da lugar al desarrollo de la cultura tributaria efectiva al reconocer el cumplimiento de obligaciones tributarias como factor fundamental del progreso económico del país.

4.5 Incidencia de la Cultura Tributaria en la recaudación de impuestos

La falta de divulgación de la cultura tributaria en Guatemala tiene efectos negativos en la recaudación de impuestos como la nula tributación de diversos sectores económicos, la falta de interés en el cumplimiento de obligaciones tributarias, incurrir en la evasión

de impuestos, lo que conlleva a que la meta de recaudación por parte de la Administración Tributaria no obtenga un crecimiento considerable y con ello no se obtenga un desarrollo económico.

Conforme a los resultados alcanzados el 95% de los encuestados profesionales indican que la cultura tributaria si tiene efecto en la recaudación de impuestos en Guatemala en la actualidad basado en el conocimiento que estos poseen, y solamente el 5% considera que la cultura tributaria no tiene ningún efecto en la recaudación de impuestos y que existen factores que influyen mayormente en la recaudación, lo que incluye el plan estratégico de recaudación, la aplicabilidad de la legislación tributaria y los procesos de fiscalización.

El impacto que la cultura tributaria tiene en la recaudación de impuestos va enfatizado a diversos elementos como, la falta de conciencia en las personas, la falta de credibilidad, claridad y el destino de los tributos al no verse reflejado a favor de la población a corto plazo, la falta de conocimiento en la importancia del pago de impuestos, debido a ello la población evita apegarse a la legislación tributaria y evade el pago de impuestos, lo que influye en una baja recaudación.

4.6 Factores que influyen en incumplimiento tributario

Existen diversos factores que contribuyen al incumplimiento tributario y que surten un efecto desfavorable para el sistema tributario de un país; afectando principalmente la recaudación de impuestos lo que favorece a una deficiencia en los servicios que presta el Estado, la inequidad tributaria y los cuestionamientos a las autoridades.



Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada

De acuerdo a los profesionales expertos estos consideran que la falta de credibilidad en el Estado es uno de los motivos más influyentes por el cual la población no paga impuestos representado con un 33%, en segundo lugar, con un 26% indican que la falta de la cultura tributaria es otro de los factores por el cual la población no paga impuestos en Guatemala. Sin embargo, el desconocimiento de las obligaciones tributarias es otro de los factores que influyen en la falta del pago de tributos representado con un 20%.

Uno de los factores que debe tomarse en consideración en el fortalecimiento de la cultura tributaria en Guatemala va enfocada en la finalidad que se le da la recaudación de impuestos, debido a que la falta de credibilidad sobre la correcta distribución del gasto público permite que la población evite el pago de impuesto incurriendo en la evasión de los mismos.

Los factores que inciden a que la población evite el pago de impuestos van enfatizados a una débil ética ciudadana, la ignorancia, la falta de información, la limitada practica de valores sociales y el desconocimiento de la cultura tributaria, ya que permite la falta de conciencia en la importancia del pago de impuestos y adicional a ello el desinterés de información sobre el cumplimiento y pago de las obligaciones tributarias.

4.7 Propuesta para el fortalecimiento en la divulgación de la cultura tributaria para el sector informal

PROGRAMA DE CAPACITACIONES PARA EL SECTOR INFORMAL

De acuerdo a la necesidad de fortalecer la cultura tributaria es necesario que la población obtenga los conocimientos necesarios en materia tributaria y comprendan la importancia del cumplimiento de obligaciones tributarias. Como paso inicial es preciso transmitir la información oportuna al sector informal que conduzca a fomentar la concientización y la aceptación de la contribución a través del pago de impuestos que permitan que el Estado pueda cumplir con sus obligaciones.

Descripción

El programa de capacitaciones para el sector informal tiene como finalidad difundir información, orientar al contribuyente en la mejora de los conocimientos tributarios; fomentando la conciencia de la población en el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias.

Objetivos

- Proveer la información adecuada y orientar a la población respecto a temas y tributarios con la finalidad de crear actitudes de cumplimiento y responsabilidad.
- Crear las bases de conocimiento en la población sobre la importancia de la tributación y la importancia en el cumplimiento de los fines del Estado.
- Fomentar el desarrollo de la cultura tributaria a través de capacitaciones y crear actitudes positivas ante las obligaciones tributarias.

Sector de aplicación

Conforme al análisis realizado en la investigación; el programa va dirigido al sector informal, específicamente a los mercados existentes en el departamento de Guatemala. Es necesario que la Administración en conjunto con las Municipalidades trabajen unidos en la implementación de dicho programa; con el objetivo de abarcar el mayor número de personas quienes tengan acceso a las capacitaciones.

Ubicación de Mercados

- La Terminal 0 Avenida entre 7a. 8a. calles zona 4
- Central 9a. Avenida entre 7a. y 8a. calles zona 1
- Sur Dos 6a. Avenida entre 19 y 21 calles zona 1
- La Presidenta 2a. Avenida entre 21 y 22 calles zona 1
- Colón 13 Avenida entre 6a. y 7a. calles zona 1
- La Parroquia Calle Martí y 11 Avenida zona 6
- Cervantes Avenida Elena y 18 calle zona 3
- La Palmita 16 Avenida entre 26 y 27 calles zona 5
- El Guarda 3a. Avenida entre 2a. y 3a. calles zona 11
- La Villa 14 Avenida entre 18 y 19 calles zona 10
- El Granero 28 calle final, Vía 1, zona 4
- San Martín 18 Avenida entre 1a. calle y 1a. calle "A" zona 6
- La Florida 12 Avenida y 5a. calle zona 19
- El Gallito 13 calle entre 2a. y 3a. Avenidas zona 3
- San José Mercantil 12 Avenida y 5a. calle zona 7, Quinta Samayoa
- Candelaria 5a. Avenida y 25 calle zona 6, Proyecto 4-3
- La Reformita 11 Avenida entre 22 y 23 calles zona 12
- La Asunción 35 Avenida y 18 calle zona 5
- De Flores Avenida El Cementerio y 18 calle zona 3
- Roosevelt 12 Avenida y 11 calle zona 11

- Santa Fé 11 Avenida y Fe 2a. calle zona 13, Col. Santa Fé
- La Betania 11 Avenida y 27 calle zona 7
- Justo Rufino Barrios Justo Rufino Barrios, zona 21

Incentivo

SAT en conjunto con las Municipalidades que formarán parte del programa de capacitación, establecerán un convenio en cual consiste en una rebaja de un 50% hasta un 100% correspondiente al arbitrio pagado por los arrendatarios de los locales ubicados en los mercados de acuerdo a la categoría a la que pertenezcan según lo establezca el reglamento de mercados de cada municipalidad, esto será condicionado acorde al grado de participación establecido conforme a un control de asistencia.

Procedimiento

El programa de capacitaciones para el sector informal será impartido en las ubicaciones de los mercados anteriormente descritos, la Administración Tributaria deberá organizar cronológicamente el tiempo que le corresponderá a cada sector de acuerdo a su ubicación. Las capacitaciones poseerán una estructura detallada de acuerdo a factores como información, formación y concientización que será difundida. A continuación, se presenta el detalle que conforman las capacitaciones:

Tabla 1

Procedimiento del programa de capacitación para el sector informal

| Área | Actividad | Recursos | Resultados Esperados |
|-------------|---|---------------------------|--|
| Informativa | Charla sobre términos generales en materia tributaria. | -Videos informativos | -Que la población tenga acceso a la información. |
| | Charla de la importancia de los impuestos en Guatemala. | -Trifoliales -Folletos | -Aumento del conocimiento en |

| | | | |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| | Charla sobre términos importantes de la legislación guatemalteca | -Prontuarios | temas tributarios. |
| | Charla sobre los diferentes impuestos existentes | -Publicidad a través de vallas | -Combate de la evasión y elusión tributaria. |
| Formativa | Charla de las sanciones tributarias. Charla sobre la finalidad de los impuestos en Guatemala | | -Aumento de la recaudación tributaria. |
| Concientización | Charlas sobre la recaudación de impuestos Charlas de la evasión tributarias Charlas del impacto fiscal de la evasión de impuestos | | |

Fuente: Elaboración propia con base en información de investigación realizada

Procedimiento de capacitaciones en estado de calamidad por la pandemia del Covid-19

Debido al estado de calamidad, el conjunto de capacitaciones será impartido en forma virtual, a través de una plataforma que será establecida por SAT; el procedimiento será enfatizado igualmente al área informativa, formativa y de concientización a través de actividades como vídeos explicativos, juegos virtuales y encuestas, con el objetivo de ampliar los conocimientos en temas tributarios y concientizar a los participantes en la importancia del pago de impuestos.

El incentivo anteriormente detallado seguirá en vigencia mientras persistan las capacitaciones virtuales, su aplicación será determinada a través de un registro gestionado por medio de la plataforma seleccionada.

CONCLUSIONES

1. Se puede evidenciar que la falta de divulgación de la cultura tributaria en diferentes sectores económicos del país da lugar al desconocimiento y falta de interés por parte de la población guatemalteca respecto al pago de impuestos y el cumplimiento de obligaciones tributarias permitiendo que esto tenga impacto en la recaudación de impuestos y abra la brecha a la evasión tributaria.
2. El conocimiento que posee la población guatemalteca en relación a temas tributarios y aplicación de la legislación tributaria es realmente precario y frágil; debido a diversos factores como, la información proporcionada a sectores específicos, la falta de acceso a los medios de comunicación y tecnología donde es transmitida la información actualmente y la falta de estrategias innovadoras que permita el desarrollo de la cultura tributaria.
3. Las alternativas que propone la Administración Tributaria para el fortalecimiento de la cultura tributaria tienen el objetivo de incrementar el conocimiento de la población a través de un conjunto de actividades de difusión, pero la falta de alcance de recursos tecnológicos permite que dichos métodos no puedan abarcar a la totalidad de la población, permitiendo que no cumplan con el objetivo por el cual fueron creados.
4. La percepción que posee actualmente la población guatemalteca referente a la finalidad que posee la recaudación de impuestos son de carácter negativo, de acuerdo a la falta de credibilidad en la correcta distribución y ejecución del gasto público, así mismo las creencias obtenidas con base a situaciones ocurridas a su alrededor como la corrupción, la evasión de impuestos y la deficiencia en la prestación de servicios por parte del Estado, crean una conducta de incumplimiento hacia las prácticas tributarias.

5. La falta de integración educativa y formativa en materia tributaria representa un aprendizaje nulo sobre la cultura tributaria; evitando que se forme a temprana edad la consciencia tributaria necesaria a través de valores inculcados en el aprendizaje sobre la importancia y necesidad en el pago de impuestos y cumplimiento de obligaciones tributarias.

6. La carencia de desarrollo de la cultura tributaria va enfatizada en la falta de continuidad con las estrategias de divulgación y capacitación a la población; con el objetivo de actualizar los conocimientos tributarios, fomentando la consciencia del contribuyente y una actitud de cumplimiento, igualmente, estimular la creación de conductas positivas derivado de principios valores que asuman los contribuyentes.

RECOMENDACIONES

1. Para evitar el desconocimiento de la cultura tributaria y la falta de interés de la población; la Administración Tributaria debe incrementar la divulgación a través del desarrollo de estrategias innovadoras que permitan la inclusión de mayor número de contribuyentes con la finalidad de fomentar el cumplimiento tributario de las obligaciones tributarias y posteriormente incrementar la recaudación tributaria.
2. Fortalecer las alternativas existentes para la divulgación de conocimientos tributarios y el posterior desarrollo de la cultura tributaria; que se enfaticen en abarcar la totalidad de la población implementando vías de información con mayor alcance y facilidad para quienes no posean los medios tecnológicos necesarios.
3. La Administración Tributaria debe retomar la confianza de la población guatemalteca mejorando la percepción que este posee; a través de la promoción de información sobre la finalidad de la recaudación de impuestos y la correcta distribución del gasto público y dar a conocer el verdadero significado de la tributación; otorgando seguridad del destino y uso adecuado de los impuestos, esto a través de diversos medios de comunicación a los cuales se tenga disponible.
4. Incentivar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a temprana edad fomentando el aprendizaje por medio del sistema educativo esto a través de trabajo en de la Administración Tributaria en conjunto con el Ministerio de educación y la integración de cursos integrados en el pensum de estudio que fortalezcan el conocimiento de los futuros contribuyentes e impulsando hábitos en formación de ciudadanos responsables y crear conductas favorables en materia tributaria.

5. Impulsar el desarrollo de la cultura tributaria a través de diferentes procedimientos como, campañas de difusión al sector informal para atraer el interés de la población, así mismo, retomar la lotería tributaria que incentive a dar y pedir factura como parte de un proceso natural; tener a disposición información tributaria en medio de comunicación más factible para todos los sectores económicos, promoviendo la responsabilidad tributaria y creando consciencia en la importancia del pago de impuestos.

6. La Administración Tributaria debe Identificar y analizar los factores que influyen en el incumplimiento tributario y planificar y desarrollar estrategias que permitan erradicar las mismas, promoviendo una relación, un ambiente de confianza y seguridad para los contribuyentes.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo de Directorio 007-2007. (2007). Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria. Guatemala.
- Andrade Olguera, M. Á., & García Vargas, M. d. (2012). Cultura Tributaria para una mayor Recaudación Fiscal. México, México.
- Camarero Rioja, L., del Pino Artacho, J. A., & Mañas Ramírez, B. (2015). Evolución de la Cultura Tributaria, Coyuntura Económica y Expectativas Vitales. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Cárdenas López, A. C. (2012). *La Cultura Tributaria en un Grupo de Actividad Económica Informal en la Provincia de Pichincha - Canton Quito*. Quito.
- CEPAL, & Cabrera, M. (2012). Análisis de la implementación de la Reforma Tributaria de Guatemala, 2012. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Chicaz Zea, M. (2011). *Propuesta para crear una Unidad Móvil de Capacitación como Herramienta para el Fortalecimiento de la Cultura Tributaria en Guatemala*. Guatemala.
- Congreso de la República. (25 de Marzo de 1991). Código Tributario, Decreto 6-91. Guatemala.
- Decreto 1-98. (1998). Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria. Guatemala.
- Delgado García, A. M., & Cuello, R. O. (2008). *Los Procedimientos en el Ámbito Tributario*. Barcelona: UOC.
- García Vizcaíno, C. (1996). *Derecho Tributario Tomo I*. Buenos Aires: Depalma.
- Gómez Gallardo, L. M., & Macedo Buleje, J. C. (2008). La Difusión de la Cultura Tributaria y su Influencia en el Sistema Educativo Peruano.
- ICEFI. (2007). *Historia de la Tributación en Guatemala (Desde los Mayas hasta la Actualidad)*. Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales, Guatemala.

- OCDE. (2020). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2020*. OCDE.
- Resolución No. 467-2007. (2007). Resolución de Superintendencia Número 467-2007. Guatemala.
- Ruiz Rodríguez, S. (2016). *Tributación para un Crecimiento Objetivo*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Santiago.
- Sarmiento Osorio, O. D. (2017). *La Cultura Tributaria y su Incidencia en el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias en los Comerciantes del Mercado de la Ciudad de Huánco*. HUÁNCO.
- SAT . (2018). *Plan Anual de Recaudación, Control y Fiscalización 2019*. Guatemala.
- SAT. (2015). *Informe Circunstanciado y Memoria de Labores*. Guatemala.
- SAT. (2016). *Informe Circunstanciado y Memoria de Labores*. Guatemala.
- SAT. (2017). *Informe Circunstanciado y Memoria de Labores*. Guatemala.
- SAT. (2017). *Plan Estratégico Institucional 2018-2023*. Guatemala.
- SAT. (2019). SAT. Obtenido de <https://portal.sat.gob.gt/portal/que-es-la-sat/>
- SAT. (2019). SAT. Obtenido de <https://portal.sat.gob.gt/portal/cultura-tributaria/>
- SAT. (2019). SAT. Obtenido de <https://portal.sat.gob.gt/portal/educacion/>
- SAT. (2019). SAT. Obtenido de <https://portal.sat.gob.gt/portal/promocion-cultural/>
- SAT. (2019). SAT. Obtenido de <https://portal.sat.gob.gt/portal/biblioteca-en-linea-sat/>
- SAT. (2019). SAT. Obtenido de <https://portal.sat.gob.gt/portal/gamers/>
- Vela Navarro, V. L. (2017). *Cultura Tributaria y su Influencia en la Evasión de Impuestos de los Microempresarios en Lima Metropolitana Años 2015-2016*. Lima.
- Villegas, H. B. (1999). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. Buenos Aires: Depalma.
- Wolter Kluwer España. (2007). *Todo procedimiento tributario 2007-2008*. Madrid: CISS.

Zamarreño Aramendía, G. (2015). *UF1817 - Procedimiento de recaudación e inspección de los tributos*. España: Elearning.

ANEXOS

Anexo 1

Boleta de investigación utilizada en la encuesta dirigida a personas del sector informal.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Tributaria

BOLETA DE ENCUESTA

La presente encuesta tiene el objetivo de establecer la “INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN GUATEMALA”, planteado en el informe profesional de graduación de la Maestría en Gestión Tributaria. La información recopilada será utilizada de forma confidencial y con fines académicos.

La encuesta va dirigida a un grupo de personas que tienen actividades económicas dentro del sector informal.

Género: Masculino Femenino

1. ¿Conoce usted qué es la SAT?

SI
NO

2. ¿Sabe que son los impuestos?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Usted sabe para que se destinan los impuestos recaudados en Guatemala?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Considera que es importante pagar impuestos?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Usted entrega factura en la venta de sus productos o al prestar un servicio?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Usted pide factura al momento de comprar algún bien o adquiere algún servicio?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

7. ¿Ha recibido algún tipo de información sobre el pago de impuestos por parte de SAT?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

8. ¿Considera que el gobierno debe informar sobre las obras que se realizan con la recaudación de impuestos?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

9. ¿Tiene conocimiento de las sanciones existentes por la evasión de impuestos?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

10. ¿Estaría dispuesto a asistir a capacitaciones que ofrezca SAT para el pago de sus obligaciones tributarias?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Durante sus estudios académicos, recibió alguna clase que diera a conocer la importancia en el pago de impuestos?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

12. ¿Sabe que es la Cultura Tributaria?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

13. ¿Ha sabido de algún caso por parte de amigos, familiares o conocidos que hayan sido multados por no pagar sus impuestos?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

Anexo 2

Boleta de investigación utilizada en la encuesta dirigida a expertos profesionales en materia tributaria.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Tributaria

BOLETA DE ENCUESTA

La presente encuesta tiene el objetivo de conocer su opinión de experto tributario de acuerdo al tema “INCIDENCIA DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN GUATEMALA”, planteado en el informe profesional de graduación de la Maestría en Gestión Tributaria. La información recopilada será utilizada con fines académicos.

Género: Masculino Femenino

1. ¿Considera que la Cultura Tributaria tiene efecto en la recaudación de impuestos en Guatemala actualmente?

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

¿Por qué? _____

2. ¿Cuáles considera sean los motivos que evita que la población en Guatemala pague impuestos?

- Desconocimiento de sus obligaciones tributarias
- Falta de credibilidad en el Estado
- Falta de Cultura Tributaria
- Evasión y elusión de impuestos
- Falta de acceso a la información

3. ¿A su criterio cuales de estas opciones ayudaría a fortalecer la Cultura Tributaria en Guatemala?

- Capacitaciones por SAT
- El Sistema Educativo
- Divulgación masiva (medios de comunicación, vallas publicitarias.)
- Otras

¿Cuáles?

4. ¿Cómo consideraría integrar al sector informal en la divulgación de la Cultura Tributaria?

- Capacitaciones específicas para dicho sector
- Creación de un régimen tributario
- Otras

5. ¿Si estuviera en sus manos, que propuesta innovadora utilizaría para el fortalecimiento de la Cultura Tributaria en Guatemala?

ÍNDICE DE GRÁFICAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Gráfico 1 | Fortalecimiento de la cultura tributaria | 38 |
| Gráfico 2 | Factores que influyen en incumplimiento tributario | 41 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|---------|---|----|
| Tabla 1 | Procedimiento del programa de capacitación para el sector informal..... | 45 |
|---------|---|----|