



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

PROYECTO DE REFORMA FISCAL Y DE COMPRAS DE GUATEMALA (FPRP)

ESTUDIO DE ANÁLISIS DE IMPACTO TRIBUTARIO CON ENFOQUE A GÉNERO E INCLUSIÓN SOCIAL

Marzo 2018

This document was produced for review by the United States Agency for International Development. It was prepared by DAI.

Fiscal and Procurement Reform Project (FPRP) in Guatemala

Estudio de Análisis de Impacto Tributario con Enfoque a Género e Inclusión Social

Project Title:	Fiscal and Procurement Reform Project (FPRP) in Guatemala
Sponsoring USAID Office:	USAID/Guatemala
Contract Number:	AID-OAA-I-12-00037/AID-520-TO-17-00002
COR:	Yassin Osman
Contractor:	DAI Global, LLC
Consultants:	Maynor Cabrera y Sonia Escobedo
Status:	Final
Date of Publication:	March 6, 2018 Revised September 17, 2018

SIGLARIO

BANGUAT	Banco de Guatemala
CEPAL	Comisión Económica para América Latina
CIAT	Centro Interamericano de Administraciones Tributarias
DAI	Agencia Internacional para el Desarrollo (siglas en inglés)
ENCOVI	Encuesta Nacional de Condiciones de Vida
ENEI	Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos
ENIGFAM	Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos Familiares
FMI	Fondo Monetario Internacional
FPRP	Proyecto de Reforma Fiscal y de Compras en Guatemala (siglas en inglés)
GEM	Monitor de Emprendimiento Global (siglas en inglés)
IFC	Corporación Financiera Internacional (siglas en inglés)
INE	Instituto Nacional de Estadísticas
ISR	Impuesto sobre la Renta
IVA	Impuesto al Valor Agregado
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
PEA	Población Económicamente Activa
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
PWC	Price Waterhouse Coopers
SAT	Superintendencia de Administración Tributaria
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
SEPTEM	Secretaría Presidencial de la Mujer
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

Agradecimientos

Se agradece la colaboración proporcionada a funcionarios de la Administración Tributaria (SAT) en el desarrollo de este estudio de costo de cumplimiento con enfoque a género, en especial al Superintendente en funciones Abel Cruz Calderón, así como al equipo conformado para gestionar la realización de este y a quienes nos concedieron entrevistas, el cual incluye a Billy Antony Tuc Méndez, Brenda Angélica Oliva Lara, Cristian Giovanni Ixquiac Cifuentes, Elba María Armas Hidalgo, Irma Yaneth Lima Pantaleón, Irma Catalina Citalán Coyoy, José Ricardo Antonio Gutiérrez Menchú, Pedro Martínez Baram y Sofía Del Carmen Farfán De Rodríguez. El apoyo para el análisis de información Lester Zapeta y Adolfo Estuardo Melgar Cuevas. Se agradecen las entrevistas proporcionadas por Claudia García de ASIES, Fernando Spross de FUNDESA, Miguel Gutiérrez y Vera Calderón de AGEXPORT, Paulo de León de CABI, Abelardo Medina del ICEFI y Claudia Galán de CACIF. Carlos Pérez-Trejo y María Dolores Almeida por brindar orientación en la selección de formularios para solicitar información, como también se contó con los valiosos comentarios y orientación de Domagoj Ilic, Eunice Heredia-Ortiz, Fidel Arévalo y Jacqueline Coolidge. Sin embargo, los errores u omisiones son responsabilidad de los autores.

Índice

Resumen ejecutivo	<i>i</i>
<i>I. Introducción</i>	<i>1</i>
<i>II. Costos de cumplimiento: conceptos y magnitud</i>	<i>3</i>
a. Conceptos de costos de cumplimiento	3
b. Magnitud de los costos de cumplimiento	6
<i>III. Marco institucional, económico y social.....</i>	<i>8</i>
a. Administración tributaria.....	8
b. Género y Tributación: Marco general de Políticas	11
c. Política Nacional de Promoción y Desarrollo de las Mujeres Guatemaltecas y Plan de Equidad de Oportunidades 2008-2023	13
d. Inserción laboral de la población guatemalteca	14
e. Mujeres, empleo y uso del tiempo	16
<i>IV. Realización de grupos focales</i>	<i>20</i>
a. Grupos focales y su utilización en estudios de costos de cumplimiento	20
b. Objetivos del estudio.....	21
c. Criterios para selección de las participantes	21
d. Participante en el Estudio.	23
e. Descripción de la guía de entrevistas de grupos focales: contenidos y secuencia	26
<i>V. Resultados de los grupos focales.....</i>	<i>28</i>
a. ¿Cuál es la primera imagen que les viene a la mente cuando se menciona la palabra SAT? 28	
b. Costos tangibles iniciales	29
i. Inicio de actividades	29
ii. Barreras para iniciar un negocio formal.....	34
c. Costos tangibles temporales	36
i. Conocimiento y aprendizaje de las leyes tributarias	37
d. Costos tangibles regulares	43
i. Actualización de información ante la administración tributaria (visitas a las agencias tributarias). 43	
ii. Pagos y declaraciones.....	49
iii. Fiscalización.....	53
iv. Otras.....	54
e. Costos intangibles: motivaciones y moral tributaria.....	55

VI.	<i>Conclusiones y recomendaciones</i>	59
a.	Conclusiones	59
VII.	<i>Referencias bibliográficas</i>	65
VIII.	<i>Anexos</i>	67
a.	GUIA PARA LA APLICACIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES	67

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Obligaciones Tributarias contenidas en el Código Tributario.....	11
Cuadro 2. Marco legal nacional e internacional relacionado con los derechos de las mujeres.....	12
Cuadro 3. Indicadores de empleo (2017)	14
Cuadro 4. Distribución de la población ocupada por categoría ocupacional según sexo (2014).....	17
Cuadro 5. Ingresos de trabajadores por cuenta propia y patrones con relación al promedio nacional (promedio nacional=100).....	18
Cuadro 6. Tipos de encuestas para recopilar información sobre grupos focales (ventajas y desventajas).....	20

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Esquema de los costos derivados del sistema tributario.....	3
Gráfica 2. Esquema de costos de cumplimiento tributario.....	5
Gráfica 3. Base Legal de la Superintendencia de Administración Tributaria.....	8
Gráfica 4. SAT: Marco estratégico institucional.....	9
Gráfica 5. Objetivos Estratégicos de la SAT.....	10
Gráfica 6. Personas ocupadas por tamaño de empresa.....	16
Gráfica 7. Uso del tiempo, promedio de horas al día por actividad según sexo y categoría ocupacional (2014).....	19
Gráfica 8. Concentración del PIB (gráfica derecha) y contribuyentes del IVA pequeño contribuyente (gráfica derecha) a nivel nacional*.....	22
Gráfica 9. Cantidad de asistentes a grupos focales sobre cumplimiento tributario.....	24
Gráfica 10. Asistentes al grupo focal por nivel educativo y grupo étnico con el que se identifican	24
Gráfica 11. Asistentes a grupos focales según el tamaño de empresa y rama de actividad económica a la que pertenecen.....	25
Gráfica 12. Asistentes a grupos focales según tipo de organización y régimen tributario del negocio.....	26
Gráfica 13. Esquema de desarrollo de los grupos focales.....	27
Gráfica 14. Nube de palabras de la pregunta “¿Qué se nos viene a la mente cuando pensamos en SAT?”.....	29
Gráfica 15 Nube de palabras de la pregunta “¿Puede contar una experiencia sobre cuán complicado fue abrir un negocio y si inscribirse en la SAT fue una decisión difícil de tomar?”.....	33
Gráfica 16 Nube de palabras sobre opiniones sobre agencias tributarias.....	46
Gráfica 17 Nube de palabras sobre opiniones sobre pagos y declaraciones.....	51

Índice de Fotos

Foto 1. Campaña SAT a tu alcance	42
Foto 2. Registro fiscal de vehículos.....	47
Foto 3. Café internet en agencia tributaria.....	53

Resumen ejecutivo

Los costos de cumplimiento tributario son aquellos costos de carácter monetario y no monetario en los que incurren los contribuyentes (personas individuales o jurídicas) para cumplir con los requisitos que les impone el sistema tributario vigente y las autoridades fiscales. Los costos tangibles pueden medirse en términos del dinero y el tiempo invertido y se dividen en tres: costos iniciales, transitorios y regulares. Respecto a los costos intangibles, se derivan de la ansiedad o stress que provoca cumplir con las obligaciones tributarias e incluyen también a la moral tributaria. Se han realizado estudios sobre la base de encuestas más detalladas y enfocadas a captar distintos segmentos de contribuyentes, cuyos resultados, que resume Coolidge (2013), muestran que los costos de cumplimiento son de carácter regresivo, es decir, que afectan proporcionalmente más a los contribuyentes de menores ingresos.

La SAT está encargada de la administración tributaria a nivel nacional en Guatemala, y ha llevado a cabo medidas para facilitar el cumplimiento tributario, como la creación de la Intendencia de Atención al Contribuyente, “SAT a tu alcance”, cafés internet y está en proceso la incorporación de la pertinencia cultural y de género como políticas transversales. Existen una serie de compromisos internacionales en materia de equidad de género, que han sido poco explorados respecto a su impacto en la tributación, en un país donde tienen pocos avances. De ello se deriva la Política Nacional de Promoción y Desarrollo de las Mujeres Guatemaltecas (PNPDIM) y su Plan de Equidad de Oportunidades (PEO) 2008-2023, cuyo objetivo general es promover el desarrollo integral de las mujeres mayas, garífunas, Xincas y mestizas en todas las esferas de la vida económica, social, política y cultural. Esto es clave en un país donde la mayor parte del empleo es informal, y en el caso de las mujeres los bajos niveles de participación económica se combinan con una alta participación en el mercado informal y en actividades no remuneradas. Para las mujeres empresarias, o empleadas por cuenta propia, el desafío es mayor ya que la carga laboral es más grande que la de los hombres, además que debe agregarse el tiempo de cuidado, lo que resulta en una larga jornada de trabajo dual.

El perfil económico de las mujeres que participaron en el estudio fue de pequeñas empresarias de las regiones Guatemala, Central y Suroccidente. La mayor parte de ellas está inscrita en la SAT en el Impuesto al Valor Agregado en el Régimen General, una porción pequeña de ellas lo hace en el IVA Régimen de Pequeño Contribuyente y se convocó a un grupo que no está inscrito en la SAT y que es informal.

Uno de los factores más importantes que influye en los costos de cumplimiento es la capacidad económica con la que se cuenta para poder pagar un asesor tributario, que va desde un contador como lo más común, hasta contar con auditores o abogados. Contar con un contador es una forma recurrente de informarse, en donde unas contribuyentes dejan que lo maneje todo y otras por tener malas experiencias en el pasado han optado por aprender y verificar los pagos. El pago del contador para que realice las gestiones tributarias conlleva un costo mensual independiente si llevan o no contabilidad. También hay una tendencia de capacitarse, pero es minoritaria. En segundo lugar, la ubicación geográfica es importante, ya que las agencias tributarias solo cubren las cabeceras departamentales, debe invertirse tiempo y dinero para quienes no viven en dichas ciudades. Aunque

han existido mejoras, los tiempos de espera y la atención son considerables. Tercero, el que una contribuyente no tenga una cuenta bancaria o tenga escasos conocimientos de computación aumenta sus costos de cumplimiento ya que le impide usar los servicios de pago de impuestos en línea, y tener limitados conocimientos de computación o acceso a internet puede impedirle hacer uso de los servicios de agencia virtual. Cuarto, la ubicación del negocio puede incidir en una mayor fiscalización o control de la SAT, ya que reciben visitas más frecuentes. En quinto lugar, el funcionamiento de algunos servicios de la SAT puede incidir en los costos de cumplimiento: como por ejemplo largas colas en las agencias tributarias, asesoría incorrecta y un mal manejo en las aduanas, como el que se deriva de lentos procesos de revisión, discrecionalidad en los trámites y riesgo de solicitud de sobornos. Prevalece el desconocimiento sobre el régimen en el que están inscritas, el más claro es de pequeño contribuyente pero la mayoría adujo no conocer las obligaciones formales, tal es el caso de declarar sin movimiento, lo cual le ha incurrido en omisos. También destacó que pagan contador para que realice este trámite independientemente que tengan ventas, lo cual incurre en un costo para el cumplimiento de la obligación formal. Finalmente, otro aspecto que puede mencionarse es la búsqueda de información para abrir un negocio. Buscan información directamente en la SAT, pero generó confusión y mucho tiempo. Hay desconocimiento de las leyes tributarias y falta de comprensión de su contenido y procedimientos, en especial de los trámites para la inscripción.

Los factores anteriormente mencionados inciden en los costos monetarios y no monetarios en los que incurren las contribuyentes para cumplir apropiadamente con las leyes tributarias. Por un lado, la falta de recursos para procurarse asesoría tributaria o contador incide desde cómo inscribirse, el aprendizaje de qué debe hacerse de las obligaciones tributarias con riesgo de incurrir en errores que provoquen multas o incluso en pagar más impuestos, el pago de declaraciones involucra más tiempo cuando se hace sin un contador, entre otros. En algunos casos, conlleva costos como el pago de talleres de capacitación. Aunque algunos autores no consideran el pago de un contador como costo de cumplimiento porque en teoría un negocio debe llevar contabilidad para conocer su situación financiera, de acuerdo con los grupos focales, el rol del contador u asesor tributario es clave para aprender y dar los pasos necesarios ante la autoridad tributaria con mayor confianza. De hecho, el rol de preparar libros o estados financieros no fue mencionado durante los grupos focales, para aquellas que están inscritas en el régimen de pequeño contribuyente, esto se debe a que solo están obligadas a llevar el libro de Compras y Ventas. En segundo lugar, la ubicación de las agencias implica que para ciertas personas deben invertir más tiempo en llegar a una agencia tributaria, lo que implica también gastos en transporte, alimentación y hospedaje. Así como perder dinero por no desarrollar actividades productivas en el día de visita a la SAT. En el caso de las mujeres, puede implicar pagar a quien cuide a familiares o bien puede complicar la decisión de ir a la SAT, al llevar a la familia a las visitas a las agencias. Así mismo, el no contar con cuenta bancaria, no tener internet o no saber cómo usarlo, le obliga a ir a agencias tributarias y a realizar largas colas en bancos. En algunos casos, deben pagar servicios de internet y pagarle a alguien por las gestiones de pagos.

Dentro de las actividades que consumen más tiempo de los contribuyentes puede mencionarse las visitas a las agencias tributarias, independiente de qué transacción se lleva a cabo. La concentración de las agencias tributarias en cabeceras departamentales y la concentración de los servicios en algunas regionales es una barrera que limita la presentación de declaraciones y otros trámites de forma oportuna. En algunos casos, esto se agrava porque los criterios en las agencias no han sido

unificados y deben consultarse a distintas personas para resolver un problema. Se mencionó también que los procesos en las aduanas pueden ser tardados y proclives a situaciones desagradables, como la solicitud de sobornos y una serie de trabas a la importación de productos. Además, en el mediano plazo, para quienes no cuentan con asesoría tributaria, existe un proceso de prueba y error para lograr cumplir con las obligaciones tributarias. A través de las multas y notificaciones que les llegaron, aprendieron a conocer los procesos que conlleva el régimen al que se inscribieron. Hay desconocimiento de los procedimientos y requisitos para la inscripción, el pago de impuestos y su periodicidad.

Dentro de los aspectos del cumplimiento tributario tienen un impacto diferenciado para las mujeres y cuáles son los efectos negativos que afectan a las mujeres debido a los costos de cumplimiento tributario, el uso del tiempo de las contribuyentes se ve impactado en tres aspectos a) el tiempo invertido en viajar a la agencia tributaria, el cual es más alto en el caso de que las agencias tributarias se encuentran en cabeceras departamentales. b) Las colas numerosas que provocan como mínimo 3 horas y/o todo el día. c) Al desconocer los requisitos y procedimientos provoca que las contribuyentes tengan que invertir de un día a tres días en las gestiones a realizar. Como se mencionó en este informe, las mujeres que trabajan tienden a dedicar también un tiempo importante a la economía del cuidado, y esta situación se acentúa más para aquellas mujeres que se desempeñan por cuenta propia. Es decir, el tiempo que invierte una mujer empresaria es más costoso que el de un hombre, ya que este último tiene más horas disponibles en el día para trabajo u ocio. Se genera la necesidad de buscar apoyo para que otra persona pueda cubrir el trabajo de cuidado y doméstico (niños, niñas, enfermos y ancianos). Al no tener la posibilidad económica de pagar el trabajo de cuidado o la red de apoyo para cuidado las mujeres tienen que trasladarse con los niños, lo cual incrementa los costos de transporte, alimentación; además de las complicaciones que implica ir a una agencia tributaria con niños, por lo saturado de las mismas, la falta de servicios sanitarios y el estrés que provoca en los menores y sus madres.

Los costos de cumplimiento más importantes al considerar la formalidad vs la informalidad dependen del tamaño del negocio. Para las empresarias más grandes el hecho de ser formal y tener un negocio no se entiende como una disyuntiva sino es parte de ser empresaria. Sin embargo, en el caso de las empresarias más pequeñas, como artesanas de la región central y la región Occidente, la decisión de ser formal puede llegar a darse solamente debido al surgimiento de un negocio importante con una empresa grande o bien para evitar el acoso de las autoridades gubernamentales. En la decisión de ser formal pesan dos factores importantes: el primero es que como se ignora qué obligaciones y cuánto habrá que pagar por ser formal, el peso de la incertidumbre detiene a las empresarias a formalizarse. Tampoco encuentran opciones amigables para informarse y las agencias de la SAT no son algo que motive ser visitado y existe evidencia de que los tratos no son amables. Luego, el volumen de los negocios tiende a ser bajo y el flujo de dinero es eventual, por lo cual decidirse a formalizarse no es una decisión sencilla. Aunque el volumen de negocio podría crecer, según comentaron algunas participantes, es un beneficio incierto que no es valorado por la población, que además carece de atención del sector público en múltiples dimensiones. Otros factores inciden específicamente en el caso de las mujeres, como el machismo que conlleva relaciones de poder y subordinación, falta de empoderamiento y escasas oportunidades de capacitación en temas administrativos y contables, previenen que las empresarias se vuelvan formales. Así mismo, las iniciativas de apoyo para emprendimientos para mujeres son escasas en Guatemala. Finalmente, para

sectores sociales menos favorecidos, un aspecto que puede limitar la formalidad es el conocimiento de servicios en línea, que causan temor, contar con cuenta bancaria y no contar con recursos para pagar un tramitador o contador que les ayude a formalizarse.

La baja moral tributaria es un problema importante, sobre todo los indicios de corrupción, el hecho que otros contribuyentes evadan y que otros cuenten con beneficios fiscales. Sin embargo, de acuerdo con los grupos focales, algunas empresarias manifiestan que es importante cumplir con sus obligaciones, aunque los recursos no sean bien utilizados. Otras lo hacen de mala gana, pero cumplen con sus obligaciones para cumplir con la ley y evitarse problemas. Por lo anterior, pareciera ser más importantes las brechas de conocimiento para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Reducir los costos de cumplimiento requiere de una estrategia de inclusión social que fortalezca las iniciativas actuales de la SAT en términos de cultura tributaria y comunicación. Si no se incorporan como parte de los valores institucionales, difícilmente serán plasmados en las políticas y tampoco formarán parte de la cultura institucional. Así mismo, se requieren asesorías personalizadas en las agencias tributarias que van desde la comprensión de las leyes tributarias hasta cómo usar los servicios de agencia virtual. Los servicios informáticos pueden mejorar para generar sistemas más sencillos que sean de fácil utilización por mayor cantidad de contribuyentes y que exploren métodos alternativos de pago, que además de sean seguros, no requieran exclusivamente una agencia bancaria.

Deben seguirse impulsando medidas que han tenido resultados positivos en materia de costos de cumplimiento como el pago en línea, la mayoría dijo conocer el proceso y hacerlo facilita el cumplimiento. Estos servicios de agencia virtual son muy bien valorados. El pago en línea no reduce solamente el tiempo dedicado a pagar impuestos, sino también reduce la posibilidad de fraudes o estafas por parte de los contadores. Sin embargo, en zonas rurales y de población indígena el mismo se complica y es limitado por desconocimiento de informática y manejo de Tics, por ello las iniciativas de café internet en las agencias tributarias es un paso importante. Se han realizado esfuerzos importantes en materia de registro de vehículos, en el caso de las agencias especializadas, se ha reducido el trámite de 3 a 1 día. Otros esfuerzos como SAT a tu alcance ha favorecido el crecimiento de NIT administrativos.

Dentro de los aspectos que han sido identificados por las mujeres y expertos en la materia que podrían reducir los costos de cumplimiento es mejorar los servicios de las agencias tributarias, fortalecer el uso de los servicios de agencia virtual, crear ventanillas únicas para registrar empresas nuevas, crear programas de acompañamiento y asesoría tributaria para microempresas, entre otros.

I. Introducción

El objetivo del Proyecto de USAID de Reforma Fiscal y de Compras de Guatemala (FPRP) es mejorar la capacidad del Gobierno de Guatemala para invertir en salud, educación, nutrición, infraestructura y otros servicios públicos a través de una recaudación fiscal más eficiente, y mejorar la administración del gasto público. Este proyecto está diseñado conforme a la demanda de las contrapartes del Gobierno de Guatemala, para apoyar las reformas en curso en la gestión financiera pública, la administración tributaria, las operaciones y la participación de las pequeñas y medianas empresas en la contratación pública. Las principales contrapartes y socios del proyecto son el Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN) y la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT). El proyecto debe proporcionar asistencia técnica en forma de evaluaciones de procesos y sistemas de negocios, asesoramiento e intervenciones de fortalecimiento de capacidades, así como asistencia material y administrativa a los socios MINFIN y SAT.

La SAT, como parte de un compromiso institucional, ha iniciado una serie de esfuerzos para promover ambientes libres de violencia. Desde el 2016, una nueva propuesta de reglamento interno está siendo considerada incluyendo aspectos como acoso sexual, discriminación, empleo, y sanciones institucionales, para completar, para garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Para apoyar la inclusión de políticas de género, la SAT incrementó el reclutamiento de mujeres en posiciones claves de toma de decisiones. A la vez, se elaboró un diagnóstico interno que permitió contar con un análisis de la cultura organizacional con enfoque de género. Actualmente se ha enviado al Directorio una solicitud para establecer una Unidad de Género, la cual está pendiente de aprobación. Dicha unidad será la responsable de desarrollar la Política Institucional de Género que guiará las acciones dentro de la SAT como organismo autónomo.

Uniéndose a los esfuerzos de la SAT, el FPRP implementa un Estudio de Análisis de Impacto Tributario relacionado al costo de cumplimiento tributario con enfoque a género e inclusión social, esto es, analizar las diferencias en relación con costos de cumplimiento por cuestiones de género. Este estudio proveerá información para identificar cómo los costos de cumplimiento pueden afectar en mayor proporción a la población que está sujeta a vulnerabilidades. El estudio debe dar como resultado, estrategias de inclusión social y de género que identifiquen, por ejemplo, los factores más importantes que afectan los costos de cumplimiento por tipo de población, por ubicación geográfica, entre otros, las cuales SAT pueda incorporar al diseño de sus políticas de género, como también para rediseñar los procesos de negocio que puedan facilitar la integración de las mujeres y otros grupos minoritarios.

Los objetivos del estudio fueron: Identificar cuáles son los principales factores que inciden en los costos de cumplimiento de los contribuyentes en Guatemala, lo que incluye la identificación de los sesgos de género implícitos y explícitos; analizar las diferencias en los costos de cumplimiento tributario basados en el género, para mejorar la comprensión de los costos de cumplimiento desproporcionados a través de encuestas, grupos focales y recopilación de información de otros proyectos de USAID; proponer una estrategia de inclusión social y de género que la SAT pueda utilizar para integrar a su Política de Género y reducir los costos de cumplimiento, así como el

rediseño de procesos que pueden facilitar la participación de las mujeres y otras poblaciones marginadas; elaborar recomendaciones sobre cómo FPRP puede apoyar la integración de género en sus actividades con la SAT; y sugerir estrategias, de acuerdo con los resultados del estudio, de cómo la SAT puede lograr una mayor integración de las mujeres y otros grupos minoritarios, y una mayor proporcionalidad en los costos de cumplimiento.

Este estudio explora ciertas interrogantes como ¿Cuál es el perfil económico y tributario de las participantes en el estudio? ¿Cuáles son los factores que inciden en los costos de cumplimiento tributario? ¿Cómo inciden estos factores en los costos monetarios y no monetarios en los que incurren las contribuyentes, para cumplir apropiadamente con las leyes tributarias? ¿Cuáles son las actividades que consumen más tiempo para cumplir con las obligaciones tributarias? ¿Qué aspectos del cumplimiento tributario tienen un impacto diferenciado para las mujeres y cuáles son los efectos negativos que afectan a las mujeres debido a los costos de cumplimiento tributario, por ejemplo: uso del tiempo dedicado a actividades remuneradas y no remuneradas? ¿Cuáles son los costos de cumplimiento más importantes al considerar la formalidad vs la informalidad? O bien, ¿son problemas más importantes el pago de impuestos, la baja moral tributaria o las brechas de conocimiento para cumplir con sus obligaciones tributarias? ¿Cómo reducir los costos de cumplimiento? ¿Qué medidas de administración tributaria han reducido los costos de cumplimiento en los últimos años y cuáles lo han complicado más? ¿Qué aspectos son identificados por las mujeres y expertos en la materia, que podrían reducir los costos de cumplimiento?

Este estudio cuenta con cinco secciones, incluyendo la introducción. En la segunda sección se explican los conceptos generales vinculados a los costos de cumplimiento y su medición. En la tercera sección se explica el contexto en el cual se lleva a cabo el cumplimiento de las obligaciones tributarias, incluyendo el marco institucional, marco general de la normativa de género en Guatemala, el perfil del empleo en Guatemala y se hace una mención especial al empleo femenino y al uso del tiempo. En la cuarta parte se explica la metodología de grupos focales utilizada en este estudio. En la quinta sección se presentan los resultados y se discute sobre los principales hallazgos. En la sección sexta se resumen las principales conclusiones y recomendaciones.

II. Costos de cumplimiento: conceptos y magnitud

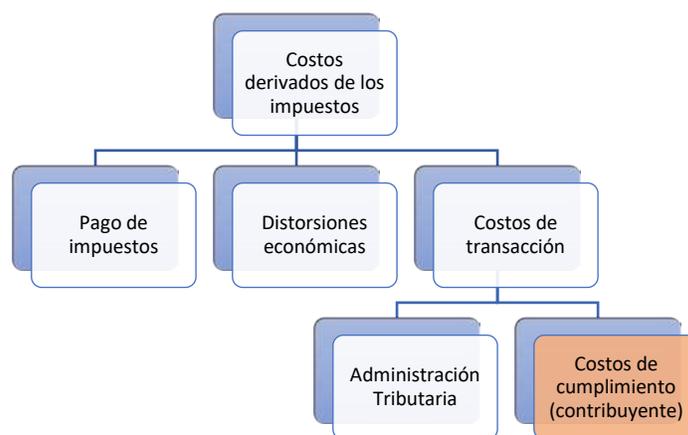
Esta sección explica en qué consisten los costos de cumplimiento tributario, cómo se relacionan con el pago de impuestos, y se presenta una conceptualización de sus distintas dimensiones. Por otro lado, se presenta una síntesis sobre la magnitud de los costos de cumplimiento, y cómo afecta a las pequeñas empresas y a las mujeres.

a. Conceptos de costos de cumplimiento

Los costos de cumplimiento tributario son aquellos costos de carácter monetario y no monetario en los que incurren los contribuyentes (personas individuales o jurídicas) para cumplir con los requisitos que les impone el sistema tributario vigente y las autoridades fiscales (Delgado, 1995, pág. 108 con base en Pope, 1989), que van más allá de los impuestos pagados y de las distorsiones generadas por los mismos (IFC, 2007, pág. 11, citando a Sandford, et.al, 1989).

En el esquema que se presenta en la Gráfica 1, elaborado por PNUD-CIAT (2014), se sintetizan los componentes principales de los costos asociados al pago de impuestos. En primer lugar, el costo más evidente proviene de la aplicación de tasas impositivas sobre cierta base imponible, que se traduce en el pago de impuestos. En segundo plano, los impuestos también conllevan costos en términos de distorsiones económicas, que se traducen en cambios en las decisiones de consumo, inversión y ahorro, lo cual se identifica como distorsiones económicas o costos de eficiencia derivados de los impuestos¹. En tercer lugar, se agrupan a los costos de transacción, que están compuestos a su vez por los costos de administración tributaria y los costos de cumplimiento.

Gráfica 1. Esquema de los costos derivados del sistema tributario



2

Fuente: elaboración propia basada en PNUD-CIAT (2014)

En el tercer grupo que mencionan PNUD-CIAT (Op.Cit) se incluyen a “los gastos de funcionamiento u operación del sistema tributario”, que comprenden los gastos que realiza el gobierno para

¹ Por ejemplo, un impuesto al consumo altera las decisiones de qué tipo de bienes consumir y en qué cantidad.

² Según una observación realizada por la SAT los costos de eficiencia pueden afectar a la administración tributaria y al contribuyente.

administrar y recaudar los impuestos, mientras que los costos de cumplimiento son los recursos que destina el contribuyente para cumplir con sus obligaciones tributarias. Es importante recordar que las obligaciones tributarias no incluyen exclusivamente el pago de impuesto, sino también obligaciones formales, como presentar declaraciones, proporcionar información y llevar registros contables³.

Para comprender mejor los costos de cumplimiento, los mismos pueden abordarse desde dos perspectivas. La primera es, cómo inciden en el contribuyente:

- i) Costos monetarios como tarifas pagadas a asesores tributarios, contadores, abogados; el salario del personal encargado de la preparación de declaraciones y contabilidad; adquisición de conocimiento tributario (libros, seminarios); y software para el procesamiento contable. De la misma manera hay que incluir los gastos de transporte, hospedaje y alimentación de las personas que acuden a las agencias tributarias, en especial en lugares donde su ubicación es distante. Dentro de estos costos también hay que considerar el costo financiero de devoluciones fiscales que sean recibidas con demora (IFC, 2009), así como costos de almacenaje aduanero o pago de otros costos aduaneros.
- ii) Costos no monetarios, algunos de ellos son tangibles como el tiempo invertido⁴ por el contribuyente en adquirir conocimiento sobre las leyes y procedimientos tributarios, para preparar declaraciones tributarias, atender requerimientos de la administración tributaria, a atender auditorías internas y externas, visitas a las agencias tributarias o a resolver problemas legales o resolver sanciones. Así como costos no monetarios intangibles, como aquellos de carácter psicológico (stress y ansiedad generada por el cumplimiento de obligaciones tributarias o derivado de sensación de acoso por parte de la autoridad tributaria).

También pueden entenderse en qué consisten los costos de cumplimiento atendiendo al ciclo de vida de un negocio. En primer lugar, existen costos de cumplimiento iniciales, que se dan en la apertura de un negocio, la cual puede incluir también su inscripción ante la autoridad tributaria. Este paso es trascendental, ya que para algunos emprendimientos puede constituirse en un punto de inflexión entre tomar la decisión de ser formal o informal. Segundo, pueden observarse costos de carácter transitorio, que son aquellos que se dan como resultado del aprendizaje de las obligaciones tributarias. Finalmente, están los costos recurrentes o regulares, que incluyen la presentación de declaraciones y otros deberes formales establecidos con periodicidad regular (PNUD-CIAT, 2014).

Basándose en los conceptos expuestos en los párrafos anteriores, se presenta una conceptualización mediante la cual se abordan los costos de cumplimiento en este estudio. Es importante recordar de la Gráfica 1 que los costos de cumplimiento son solamente uno de los costos que afecta a los contribuyentes. En primer lugar, se hace una división entre costos de cumplimiento tangibles e intangibles. El primer grupo se denomina tangible porque hay costos objetivos que pueden medirse,

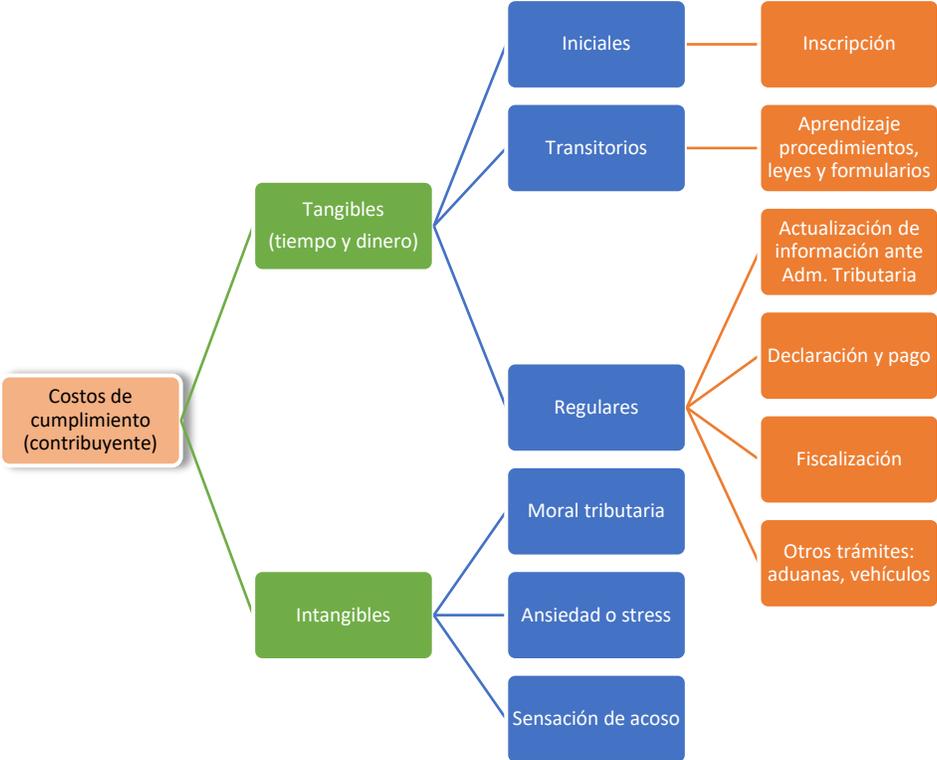
³ Los deberes formales en Guatemala se definen en el capítulo IV del Título IV del Código Tributario.

⁴ En sentido estricto no constituyen costos monetarios directos, pero se convierten en costos de oportunidad, que tiene implicaciones en los ingresos de quien deja de desarrollar una actividad productiva para dedicarlo a cumplir con sus obligaciones tributarias, de ahí que constituyen costos de cumplimiento que no requieren un desembolso directo de dinero.

por ejemplo, el dinero y el tiempo invertido. Es importante notar que cada uno de los componentes de los costos tangibles puede incurrirse en costos de tiempo y/o dinero. En algunos casos, por ejemplo, algunos trámites y preparación de declaraciones puede hacerse mediante la contratación de servicios profesionales de un contador, abogado, tramitador o asesor especializado. Pero, ya sea por decisión propia o por falta de recursos para incurrir en esta contratación, el contribuyente puede dedicar tiempo para cumplir con cada uno de ellos.

Los costos tangibles pueden dividirse en tres: costos iniciales, transitorios y regulares. Los costos iniciales se dan por una sola vez derivados de la inscripción como contribuyente. En el segundo caso, los costos transitorios pueden darse a cabo por el aprendizaje con las reglas tributarias, en el cual puede incurrirse incluso en errores por parte del contribuyente. Así mismo, luego de una reforma tributaria, los contribuyentes deben adquirir información sobre cómo cumplir con los cambios en el ordenamiento tributario. Finalmente, los costos regulares son aquellos que el contribuyente debe hacer de forma recurrente, como son las declaraciones y pagos, al ser fiscalizado, o bien al actualizar información o hacer otro trámite específico, como cambios en el registro del vehículo o gestiones aduaneras.

Gráfica 2. Esquema de costos de cumplimiento tributario



Fuente: elaboración propia basada en PNUD-CIAT (2014), IFC (2007) y Torgler (2008)

Respecto a los costos intangibles, siguiendo lo expuesto por IFC (2007), también existen costos de cumplimiento psicológicos como aquellos derivados de la ansiedad o stress que provoca cumplir con las obligaciones tributarias (por ejemplo, desesperación por largas colas o ansiedad por lo confuso de los formularios), así como el hecho que algunos contribuyentes puedan sentirse acosados por la Administración Tributaria. Dentro de estos costos intangibles, también se incluye lo planteado

por Torgler (2008), conocido como moral tributaria. En este caso, el actuar del Gobierno u otros contribuyentes puede causar motivación o desmotivación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

b. Magnitud de los costos de cumplimiento

Existe evidencia sobre que los costos de cumplimiento pueden ser significativos. Las mediciones se realizan a través de distintos tipos de encuestas, como por ejemplo las que lleva a cabo el Banco Mundial y PWC (2018) enfocados a los impuestos y costos de cumplimiento que afectan a las empresas, donde estiman que éstas deben realizar en promedio 24 pagos e invertir 240 horas para cumplir con obligaciones tributarias (World Bank & PWC, 2018). También se han realizado estudios sobre la base de encuestas más detalladas y enfocadas a captar distintos segmentos de contribuyente cuyos resultados, que resume Coolidge (2013), muestran que los costos de cumplimiento son de carácter regresivo, es decir que afectan proporcionalmente más a los contribuyentes de menores ingresos, y que pueden llegar a ser hasta el equivalente del 15% del volumen de negocios de empresas pequeñas.

Un aspecto poco abordado por estudios sobre costos de cumplimiento es la perspectiva de género. Sour (2009) concluyen que “al controlar por factores económicos y demográficos, el cumplimiento tributario es mayor en las mujeres que en los hombres”. Otros estudios, como IFC (2007) mencionan el grado de participación de la mujer en el sector informal es mayor y que las mujeres requieren contar con sistemas de bajos costos de cumplimiento. A ello se agrega que, según Rodríguez (2015), el tiempo dedicado a responsabilidades del cuidado de los hogares es desigualmente alto con respecto a los hombres, independiente de que tengan un empleo remunerado o no. Esta situación se marca con mayor intensidad en países donde el rol del Estado en la economía del cuidado es prácticamente nulo, por lo que el tiempo del cuidado se recarga en el hogar y, por ende, en las mujeres. Por ello, ante una carga de tiempo dual, que incluye el trabajo remunerado y el no remunerado, los costos de cumplimiento tienen un impacto aún mayor en las mujeres. De hecho, una de las motivaciones que impulsan a las mujeres a emprender es la de compatibilizar con responsabilidades como las del cuidado de hijos, enfermos o adultos mayores (GEM, 2013, pág. 13).

Sobre la medición del trabajo no remunerado en Guatemala, el INE, el BANGUAT y la SEPREM⁵, con la asistencia técnica de Cepal, cuantificaron las horas invertidas en 12 actividades que se definieron en el módulo de uso del tiempo de la ENCOVI. Dichas actividades representan el 18.9% de Producto Interno Bruto (PIB). Sectores económicos como la Agricultura alcanzan el 11.1%, la industria manufacturera el 18.6% y el Comercio el 18.1%, las actividades no remuneradas son un aporte que cada vez se hace más visible en la economía y que evidencia el trabajo de cuidado que miles de mujeres realizan (Segeplan, 2015).

⁵ Nota del autor, de acuerdo con el Diccionario Panhispánico de Dudas (RAE, 2005), “Las siglas que se pronuncian como se escriben, esto es, los acrónimos, se escriben solo con la inicial mayúscula si se trata de nombres propios y tienen más de cuatro letras: *Unicef*, *Unesco*”. Véase en <http://buscon.rae.es/dpd/srv/search?id=nNmc4LzNaD6zHPhgWc>

Si bien la promulgación de leyes tributarias en un país puede incidir en los costos de cumplimiento, debido al número de impuestos que deben pagarse, su diseño y las obligaciones formales que conllevan, la interacción que se da entre los contribuyentes y la administración tributaria también influye en los mismos. Por ejemplo, en cómo se faciliten la apertura de negocios, presentación de declaraciones, resolución de dudas sobre el funcionamiento del sistema tributario y cómo se fiscalice a los contribuyentes. Es decir, los costos de cumplimiento no son independientes de la labor de la administración tributaria y de la legislación tributaria vigente en el país.

Otro aspecto que puede influir en los costos de cumplimiento, que puede incluirse dentro de los costos de carácter no monetario psicológico, es la legitimidad del sector público que puede fortalecer o minar la moral tributaria. De acuerdo con Torgler (2008), si el Estado actúa bien, los contribuyentes pueden tener una mejor disposición para cumplir con sus obligaciones tributarias. Por el contrario, la percepción de injusticia incrementa el incentivo a actuar en contra del ordenamiento legal tributario, lo cual influye en los costos psicológicos: es más aceptable evadir y se percibe como más costoso cumplir con las reglas del sistema fiscal.

Finalmente, como la administración y política tributaria inciden en los costos de cumplimiento, los estudios de costos de cumplimiento pueden convertirse en una fuente de información valiosa para identificar cuáles son las prácticas que hacen más costoso el cumplimiento tributario, y buscar alternativas para reducir dichos costos. Ello también implica identificar las medidas tributarias que han reducido los costos de cumplimiento. Como se presenta en un documento elaborado por el FMI (2015, pág. 17), los costos de cumplimiento pueden ser significativos e influir en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Por ello, recientemente las administraciones tributarias han dado mayor atención a la reducción de los costos de cumplimiento a través de la mejora en los servicios para el contribuyente, como la simplificación de las declaraciones y proveer medios más simples para responder a solicitudes de información, proveer mayor información a la población sobre cómo pagar los impuestos, brindar asesoría tributaria y reorganizar a la administración tributaria atendiendo a las distintas necesidades los segmentos de contribuyentes.

III. Marco institucional, económico y social

En esta sección se presenta el contexto institucional y económico en el cual interactúan las leyes tributarias y la actuación de la administración tributaria. En primer lugar, se describe cuál es el marco institucional de la administración tributaria. Segundo, el marco general de las políticas de género en Guatemala. En tercer lugar, se presentan las principales políticas que están orientadas hacia la promoción de micro, pequeñas y medianas empresas. Cuarto, se describe el esquema de inserción laboral de los guatemaltecos. Finalmente, se analiza con mayor detalle cómo las mujeres se desenvuelven en actividades productivas y cómo combinan su tiempo con actividades de cuidado y mantenimiento del hogar.

a. Administración tributaria

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) fue creada a través del decreto I-98 del Congreso de la República de Guatemala y se define como una entidad descentralizada con competencia nacional. Su ámbito lo desarrolla sobre la base de su mandato legal que se basa en la Constitución Política de la República de Guatemala y su Ley Orgánica. Tiene como objeto, según el artículo 3 de su Ley Orgánica, la exclusividad de la administración tributaria en todo el territorio nacional. Las funciones de la administración tributaria, que se establecen también en el artículo 19 del Código Tributario, incluyen “Planificar, programar, organizar, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar todas las actividades que tengan vinculación con las relaciones jurídico tributarias, que surjan como consecuencia de la aplicación, recaudación y fiscalización de los tributos” (CRG, 1991)

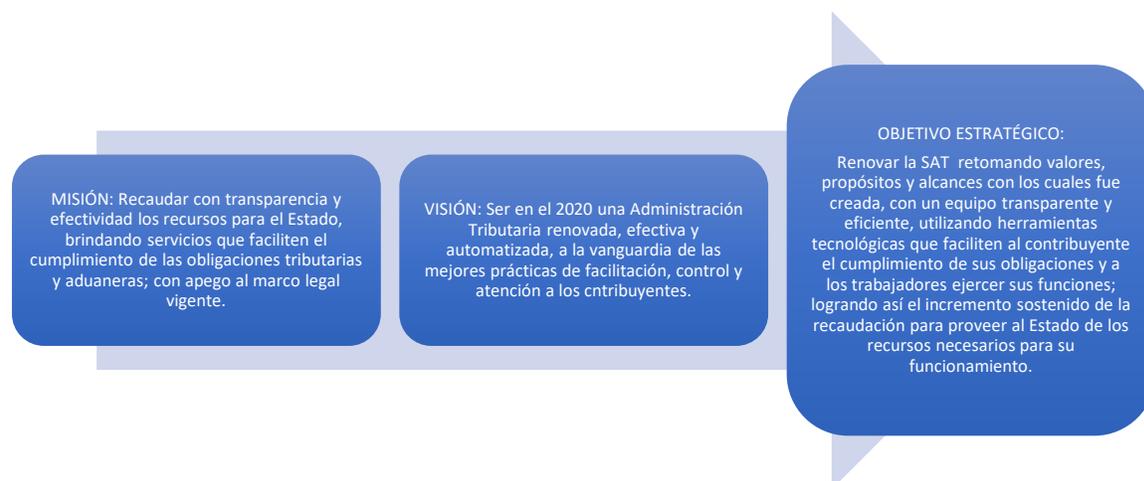
Gráfica 3. Base Legal de la Superintendencia de Administración Tributaria



Fuente: SAT (2017a)

Su mandato legal le permite articular su pensamiento estratégico con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun, nuestra Guatemala 2032 (Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural, 2014), en donde se estableció la política fiscal como motor de la estabilidad y el crecimiento económico inclusivo. De esa manera, se estableció como resultado del Plan K'atun, el fortalecimiento de las finanzas públicas mediante el establecimiento de una carga tributaria creciente, sostenida y progresiva, dando como lineamiento el incremento de los ingresos fiscales, mediante una mayor y más progresiva carga tributaria (Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural, 2014).

Gráfica 4. SAT: Marco estratégico institucional



Fuente: SAT (2017a)

El ámbito de competencia de la SAT es a nivel nacional y la población que está bajo el control de dicha institución son todas las personas definidas como contribuyentes en el artículo 21 del Código Tributario, es decir: “Las personas individuales, prescindiendo de su capacidad legal, según el derecho privado y las personas jurídicas, que realicen o respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria.” (CRG, 1991) De esa manera, el contribuyente constituye el sujeto pasivo de la obligación tributaria, quien es el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, ya sea como contribuyente o responsable del hecho generador. (CRG, 1991). Como sujeto pasivo, tiene la obligación del pago de tributos y del cumplimiento de una serie de deberes formales impuestos en la legislación tributaria.

De la obligación del cumplimiento tributario se derivan una serie de costos que se reflejan en obligaciones formales, que no constituyen en sí mismas el pago de impuestos, pero si conllevan una serie de acciones que las personas contribuyentes tienen que realizar frente a la administración tributaria. Dichas obligaciones tributarias son de carácter formal y está contenido en el artículo 112 del Código Tributario, que establece que los contribuyentes y responsables están obligados a facilitar las tareas de determinación, recaudación, fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria (véase el Cuadro I).

Las obligaciones tributarias, los costos de cumplimiento tributario y las deficiencias en la atención a las personas contribuyentes, son elementos que en el marco del pensamiento estratégico han influido con el objetivo de implementar una serie de medidas que van encaminadas a la

modernización de la institución. A través de la automatización de las gestiones que los contribuyentes realizan a través del sitio web que contiene la agencia virtual, se busca reducir el número de personas que acuden a las agencias tributarias. Asimismo, la puesta en marcha de los “café internet” en las agencias tributarias busca agilizar las gestiones y mejorar los servicios.

La atención al contribuyente ha sido una de las prioridades definidas. Para responder a ello se ha creado la Intendencia de Atención al Contribuyente, que busca reducir los costos relacionados con el tiempo. Dichas acciones van dirigidas a mejorar la atención, por lo que se han generado procesos de formación al personal. Por otro lado, se establecieron medidas para la separación de los procesos de recaudación y de atención a las personas, que tienen como objetivo agilizar las gestiones.

Gráfica 5. Objetivos Estratégicos de la SAT



Fuente: SAT(2017b)

Uno de los servicios insignia es “SAT a tu alcance”, que responde a una política de desconcentración de las agencias, dichos servicios han permitido ampliar las oficinas tributarias, ampliar los horarios de atención, la atención fines de semana y la creación de servicios móviles en municipios seleccionados.

La institucionalización de la pertinencia cultural en los servicios es un reto que se ha asumido, en especial en las agencias tributarias con mayoría de población indígena, en particular, la agencia de Quetzaltenango que cubre la región de Occidente ha propiciado un proceso de coordinación con la Academia de Lenguas Mayas quienes han asesorado para que el personal contratado dentro de su calificación tenga el dominio de un idioma maya de la región. Si bien el proceso ha sido bien recibido, falta mucho por hacer en esta materia. La atención bilingüe en algunas agencias es una necesidad sentida, se ha abierto dicha atención en algunas agencias de Occidente.

La coordinación con el programa de “Servicio Cívico” ha sido una experiencia exitosa, ya que logró involucrar a 500 jóvenes que fueron capacitados para ser reproductores del proceso de formación sobre cultura tributaria.

Cabe destacar que a partir del 2016 la SAT asumió el compromiso de incorporar la perspectiva de género a lo interno y externo de la institución, potenciando el principio de equidad contenido en su

marco estratégico. De esa manera se creó la asesoría de género en el despacho del Superintendente y se elaboró un diagnóstico de la cultura organizacional, que logró determinar los grados de desigualdad y los puntos críticos en especial en materia de recursos humanos. También se inició un proceso de consulta para la recolección de insumos para la formulación de la Política Institucional de Género.

Cuadro 1. Obligaciones Tributarias contenidas en el Código Tributario

Artículo 112	Artículo 112 A
<p>Llevar los libros y registros referentes a las actividades y operaciones que se vinculen con la tributación.</p> <p>Inscribirse en los registros, aportando datos y documentos, además de reportar las modificaciones.</p> <p>Presentar declaraciones y formular las ampliaciones o aclaraciones que les fueren solicitadas.</p> <p>Cumplir con cualquier otro deber formal que establezcan las disposiciones legales respectivas.</p> <p>Facilitar a los funcionarios fiscales autorizados, las inspecciones o verificaciones en cualquier local, establecimientos comerciales o industriales, oficinas, depósitos contenedores, cajas registradoras y archivos, así como camiones, tanques, buques, aeronaves y otros medios de transporte.</p> <p>Permitir que la Administración Tributaria revise las declaraciones, informes y documentos, comprobantes de mercaderías, relacionados con hechos generadores de obligaciones tributarias.</p> <p>Comunicar cualquier cambio de la situación tributaria de los contribuyentes o responsables.</p> <p>Concurrir a las oficinas tributarias cuando su presencia sea requerida, siempre que en la citación se haga constar el objeto de la diligencia.</p> <p>Proporcionar a la Administración Tributaria, la información que le requiera referente a actos, contratos u otros hechos o relaciones mercantiles con terceros, generadores de tributos, siempre que no se viole la garantía de confidencialidad establecida en la Constitución Política de la República y las leyes especiales, el secreto profesional, y lo dispuesto en este Código.</p>	<p>Conservar por el plazo de la prescripción, los documentos en que conste la base imponible y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.</p> <p>Los sujetos pasivos autorizados a presentar declaraciones, anexos e informaciones por vía electrónica o medios distintos al papel, deberán conservarlas por el mismo plazo en los medios en que fueron presentadas o en papel, a su elección.</p> <p>Rehacer sus registros contables, en los casos de destrucción, pérdida, deterioro, extravío, o delitos contra el patrimonio que se produzcan respecto de los libros, registros, documentos, archivos o sistemas informáticos, dentro del plazo de tres meses contados a partir de la fecha en que ocurrió el hecho, circunstancia que deberá acreditarse.</p> <p>Permitir a la Administración Tributaria revisar los registros informáticos que contengan información relacionada con la realización de hechos generadores de tributos o al registro de sus operaciones contables y tributarias, ya sea en línea, con fines exclusivos vinculados a la debida fiscalización tributaria y a solicitud de la SAT.</p> <p>Los contribuyentes, responsables o personas exentas que presten servicios de atención médica a través de hospitales, sanatorios, casas de salud, clínicas, consultorios o centros de salud, que reciban pagos de terceros a favor de médicos u otros profesionales sean o no técnicos de la salud, deberán informar a la SAT por medio de una declaración jurada mediante documento o vía electrónica en el formulario proporcionado por la Administración Tributaria.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Código Tributario.

b. Género y Tributación: Marco general de Políticas

El Estado de Guatemala ha suscrito compromisos en materia de derecho internacional en favor de las mujeres. Entre estos se encuentran: a) los convenios, convenciones y tratados internacionales⁶ y

⁶ Los artículos 46 y 106 de la Constitución Política de la República de Guatemala establecen que estos compromisos tienen preeminencia sobre la legislación nacional.

b) las declaraciones, planes de acción y plataformas⁷. A través de estos mecanismos el Estado de Guatemala acuerda definir políticas públicas nacionales y legislación para avanzar sustantivamente en los compromisos pactados.

Cuadro 2. Marco legal nacional e internacional relacionado con los derechos de las mujeres

Compromisos Nacionales	Compromisos Internacionales
<p>Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer, Decreto No. 7-99.</p> <p>Ley del Impuesto sobre la Distribución de Bebidas Alcohólicas, Destiladas, Cervezas y otras Bebidas Fermentadas, Decreto No. 21-2004.</p> <p>Reformas a la Ley Orgánica del Presupuesto (2013), art. 17, sobre la Ejecución Presupuestaria por Clasificador Temático, entre estos, la utilización del Clasificador Presupuestario de Género (CPG).</p>	<p>Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer – CEDAW (1979) y su Protocolo Facultativo (1999).</p> <p>IV Conferencia Internacional sobre la Mujer y la Plataforma de Acción Mundial de Beijing (1995).</p> <p>Resoluciones de la Comisión de la Condición Jurídica de la Mujer de la Organización de Naciones Unidas.</p> <p>Agenda Regional de Género, en el marco de la Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe en 2016.</p>

Fuente: Observatorio de Igualdad de Género CEPAL.

El asocio de los compromisos internacionales en materia de tributación se encuentra altamente ligado a los derechos de las mujeres, con especial énfasis en los derechos económicos. De esa manera, la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer – CEDAW (1979) y su Protocolo Facultativo (1999). Artículo 2 y artículo 13. Sobre las medidas en todas las esferas, con énfasis en lo social, económico y cultural para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de las mujeres para el ejercicio y goce de los derechos humanos en igualdad de condiciones con el hombre. El artículo 14 desarrolla una serie de medidas para el empoderamiento de las mujeres rurales.

Así mismo, la Plataforma de Acción Mundial de Beijing (1995), suscrita en el marco de las IV Conferencia Mundial sobre la Mujer, hace particular énfasis en las esferas relacionadas con la mujer y la pobreza; la mujer en la economía. Dichas disposiciones establecen la importancia para que los Gobiernos impulsen la independencia económica de las mujeres respaldando el empleo por cuenta propia, el fortalecimiento de las redes de comercio y el reforzamiento de las capacidades económicas de las mujeres a través de políticas impulsadas por el Estado, en su carácter de principal empleador, para poder generar ingresos, prestar servicios comerciales, capacitación, acceso a los mercado e información, además de tecnología.

En 2016 un avance importante, fue la conformación de la Agenda Regional de Género. Aprobada por la Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe órgano subsidiario de la CEPAL. Constituye un proceso en donde por más de 2 décadas los Gobiernos de América Latina y El Caribe –dentro de ellos Guatemala. Han adoptado una serie compromisos en todas las esferas de la vida de las mujeres, plasmando propuestas de medidas de política públicas y legislación. Dichos compromisos vienen desde el Consenso de Santiago (1997), Lima (2000), México (2004), Quito (2007), Brasil (2010) y Santo Domingo (2013).

⁷ Este tipo de documentos no son vinculantes, pero constituyen parte de los compromisos políticos y morales a los cuales los Estados han asumido su implementación.

Los compromisos internacionales se articulan entre sí y con la agenda nacional de cada país. Guatemala en materia de derechos económicos tiene pocos avances, destacan la Ley de dignificación, en donde se establece un componente sobre el trabajo digno, la creación del Clasificador presupuestario con enfoque de género en la Ley Orgánica del Presupuesto y principalmente el único tributo que tiene destino específico al programa salud sexual y reproductiva del Ministerio de Salud Pública y asistencia social (MSPAS).

De esa cuenta, en materia de género y tributación es necesario profundizar en el análisis de la situación, generar conocimiento crítico sobre los impactos que tienen la tributación desde el análisis de género, identificar las disparidades, para la formulación de políticas en dicha materia, este es uno de los objetivos del presente estudio.

c. Política Nacional de Promoción y Desarrollo de las Mujeres Guatemaltecas y Plan de Equidad de Oportunidades 2008-2023

En el ámbito nacional, la Política Nacional de Promoción y Desarrollo de las Mujeres Guatemaltecas (PNPDIM) y su Plan de Equidad de Oportunidades (PEO) 2008-2023, tienen su base legal en la normativa nacional e internacional aprobada por el Estado de Guatemala y específicamente en el Acuerdo Gubernativo 302-2009 de su aprobación y en la Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer⁸, que afirma en el artículo la presente ley tiene aplicación general, por lo que involucra todos los ámbitos de la interacción social, económica, política y cultural. Establece mecanismos fundamentales a través de los cuales el Estado, sobre la base de la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de la Mujer y el Plan de Equidad de Oportunidades garantizará el desarrollo integral de las mujeres considerando la pluriculturalidad del país.

Su objetivo general es promover el desarrollo integral de las mujeres mayas, garífunas, Xincas y mestizas en todas las esferas de la vida económica, social, política y cultural. Se integra por 12 ejes de intervención, que cubren la mayoría de las esferas de la vida económica, social, política y cultural de las mujeres.

La PNPDIM y PEO, como un instrumento articulado se integra por objetivos, ejes políticos y acciones programáticas que van enfocadas a la eliminación de la desigualdad de género, partiendo que la misma es única y universal, la exclusión de la mujeres radica en la falta de oportunidades por lo que la PNPDIM y PEO buscan una equiparación, por esa razón, sus 12 ejes de intervención van enfocados a la igualdad de género, por lo que se integra por una serie de acciones afirmativas enfocadas a cerrar brechas de desigualdad entre mujeres y hombres. Todos los ejes por generar acciones del Estado en materia de gasto público tienen relación con el gasto público, por ello hacen énfasis en las políticas presupuestarias. Sin embargo, no establece líneas de acción dirigidos a la tributación específicamente, salvo el eje de Desarrollo Económico y Productivo con equidad que establece la importancia de la mitigación de los impactos de las políticas macroeconómicas en la vida de las mujeres. De la misma manera el eje de Mecanismos Institucionales establece como prioridad los presupuestos públicos y la asignación de recursos a programas de desarrollo para las mujeres. Otro de los contenidos es la sensibilización y capacitación a servidores públicos a todo nivel, para

⁸ Decreto número 7-99 del Congreso de la República de Guatemala, aprobada el 9 de marzo de 1999.

que erradiquen las acciones de discriminación y racismo hacia las mujeres. En materia de los mecanismos nacionales para el adelanto de la mujer se establece el fortalecimiento político, técnico y financiero de la SEPREM, CONAPREVI, DEMI, oficinas de género de todas las instituciones públicas, además del establecimiento de acciones afirmativas en las esferas económicas, políticas, sociales y culturales.

d. Inserción laboral de la población guatemalteca

Los principales rasgos del empleo en Guatemala se pueden resumir en los siguientes aspectos: en primer lugar, la población en edad de trabajar (PET)⁹ ha mostrado una tendencia creciente en la población total en los últimos años, ya que hacia el año 2014 representaba alrededor de 64.1% de la población total, según estimaciones propias basadas en la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI 2014), mientras que para el año 2017 ascendió a 66.5%, según cálculos del INE basados en datos de la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI-2) de Junio 2017. Debido a este comportamiento, se puede mencionar que Guatemala tiene un crecimiento demográfico favorable y está experimentando un “bono demográfico”¹⁰.

La participación de la población en el mercado laboral también ha ido en aumento, ya que de acuerdo con las estimaciones del Informe Nacional de Desarrollo Humano (PNUD, 2016), la tasa de participación económica¹¹ ha crecido de 57.7 en 1989 a 62.3% para el año 2014. A pesar de este incremento, como puede apreciarse en el Cuadro 3, la participación económica de las mujeres sigue siendo aún muy baja si se le compara con la participación económica de los hombres, aunque también son bajas respecto al promedio regional que según Cepal (2018) era de 51.5% para la participación económica de las mujeres¹². Si se observan las distintas estimaciones de la participación económica, puede notarse que existen diferencias entre en el área urbana metropolitana, otras áreas urbanas y el área rural, así como una ligera diferencia entre la participación de la población no indígena vs la indígena. No obstante, estas diferencias no son tan grandes como la que se observa según el sexo del trabajador (véase el Cuadro 3).

Cuadro 3. Indicadores de empleo (2017)

	Total	Hombres	Mujeres	No indígena	Indígena	Urbano metropolitano	Resto Urbano	Rural
Tasa global de participación de la PEA	60.0	85.1	37.4	60.1	59.8	63.2	61.2	57.5
Tasa de desempleo abierto	2.3	1.8	3.2	1.0	3.0	4.7	1.7	1.5
Tasa de subempleo visible	12.0	12.0	12.2	12.5	11.7	8.6	11.9	13.7

Fuente: INE (2017), ENEI 2, Junio 2017

⁹ Población con 15 años o más.

¹⁰ Período durante la transición demográfica en que la proporción de personas en edades de trabajar crece en relación con las personas en edades potencialmente dependientes. Este periodo se conoce también como “ventana demográfica de oportunidades”, en referencia a las posibilidades que ofrece para aumentar las tasas de crecimiento económico per cápita y los niveles de bienestar de la población.

¹¹ La tasa de participación económica se refiere a la razón entre la población económicamente activa y la población en edad de trabajar.

¹² De acuerdo con Cepal (2018, pág. 173), “En América Latina y el Caribe, según cifras de 2015, las mujeres tienen tasas de participación económica menores que los hombres, que llegan en promedio al 51,5%, frente a un 78,4% en el caso de los varones”.

De la población económicamente activa (PEA), es solamente una proporción muy baja de personas la que no cuenta con un empleo. Como puede verse en el Cuadro 3, la tasa de desempleo abierto es sumamente baja, y si bien es más elevada para las mujeres, no supera el 4% de la PEA. La mayor parte de los puestos de empleo se dan en unidades económicas que tienen pocos trabajadores, o sea microempresas, las cuales regularmente son de carácter informal. En Guatemala los niveles de empleos informales son elevados, ya sea que esta se mida de acuerdo con la visión legal, o sea de quienes cuentan con acceso a la seguridad social, o por la visión productiva, que se refiere a la participación en pequeñas unidades productivas que tienden a tener menor grado de productividad¹³. Según cifras de la ENEI 2-2017, el empleo informal como porcentaje de la población empleada asciende a 69.4%.

El hecho que las empresas de menor tamaño absorben la mayor parte del empleo en Guatemala, está ligado a que la mayor parte de empresas en el país son microempresas, que conforme a los criterios elaborados por el Ministerio de Economía (2015), corresponden a aquellas que tienen de 1 a 10 trabajadores y que tienen un nivel de ventas de entre 1 a 190 salarios mínimos¹⁴. Según las cifras estimadas por el MINECO (2015), la mayor parte de las empresas son microempresas (88.73%), y solamente un 0.43% son empresas grandes.

En la Gráfica 6 puede verse los resultados de estimaciones propias sobre la base del procesamiento de la ENCOVI 2014, sobre qué cantidad de trabajadores se agrupan en cada uno de los segmentos de empresa, tomando como criterio solamente la cantidad de trabajadores y como existe una población importante de trabajadores en las empresas de 1 a 5 empleados, se desagrega en dos grupos a las microempresas: uno constituido por aquellas de 6 a 10 empleados y otro con las que abarcan de 1 a 5 empleados. Como puede verse en la Gráfica 6, el 64.4% de personas ocupadas lo hacen en microempresas de 1 a 5 personas empleadas, mientras que el 11.4% de personas están ocupadas en microempresas de 6 a 10 personas, o sea 75.8% de las personas ocupadas lo hacen en microempresas.

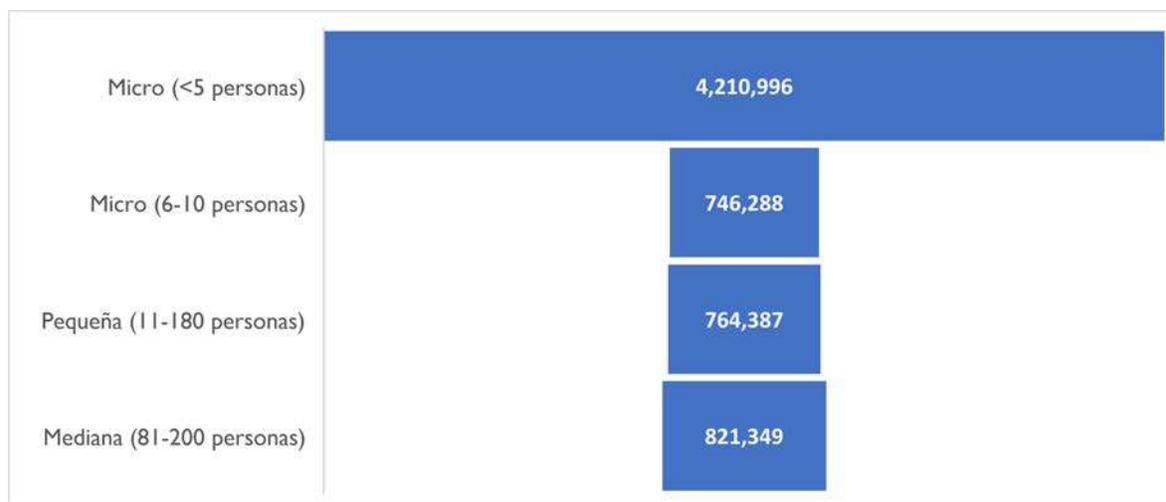
Las cifras del MINECO (2015) refuerzan la asociación entre empresas pequeñas e informalidad, porque respecto a la cotización a la seguridad social de microempresas (de 1 a 10 empleados), solo agrupan al 36.6% de las empresas cotizantes a la seguridad social. Al tomar en cuenta la cantidad de trabajadores, el porcentaje es aún menor, ya que la proporción de trabajadores que reportó estar

¹³ Para una discusión sobre estos conceptos de informalidad véase Perry, et.al. (2007). Existen dos definiciones convencionales de informalidad: la productiva y la legal. La definición productiva se refiere a la informalidad como un fenómeno de unidades económicas de baja productividad. Por lo tanto, se define a un trabajador formal como: los empleados públicos, patronos y asalariados que estén ocupados remunerados en establecimientos de más de 5 empleados (excepto servicio doméstico) o profesionales y técnicos ocupados en establecimientos de 5 o menos empleados (excepto servicio doméstico); y a trabajadores por cuenta propia que sean profesionales y técnicos. Los trabajadores informales son todos los demás ocupados, incluyendo todos los no remunerados y el servicio doméstico con menos de 6 empleados (excluyendo aquellos con al menos 1 año de educación universitaria) y los empleados privados asalariados en establecimientos con menos de 6 empleados. Por otro lado, la definición legal, atiende a criterios como la existencia de un contrato laboral o la cotización a un régimen de seguridad social.

¹⁴ Las microempresas son las que tienen entre 1 a 10 personas, un promedio de entre 1 a 190 salarios mínimos; las empresas pequeñas tienen entre 11 a 80 personas (191 a 3700 salarios mínimos) y las medianas de 81 a 200 personas (entre 3701 a 15420 salarios mínimos). Las empresas grandes son las que superan las 200 personas y los 15,420 salarios mínimos

afiliado a la seguridad social y que labora en microempresas (1 a 10 trabajadores), es tan solo el 4.3% del total de la población empleada, según estimaciones propias basadas en la ENCOVI 2014.

Gráfica 6. Personas ocupadas por tamaño de empresa



Fuente: Elaboración propia basada en datos de INE (2014), ENCOVI 2014

Por otro lado, a pesar de que el sector agrícola ha reducido su importancia en la economía nacional, aún es el sector que más empleo absorbe: 33.0% según datos estimados por el PNUD (2016), aunque según las estimaciones de esta misma organización, para el año 1989 representaba el 48.0% del total de población ocupada. En segundo lugar, figura el sector comercio, con 24.6% para el año 2014.

Un punto de reflexión sobre la estructura económica guatemalteca es que la existencia de pequeñas empresas y un sector agrícola aún importante presenta desafíos importantes en términos de la dificultad de ser gravados (*hard to tax*), que de acuerdo con Terpeker (2003) citado por Alm y Martínez-Vasquez (2003, página 2) se refiere aquellos contribuyentes que no se registran voluntariamente y aun cuando lo hacen, tienen dificultadas para llevar sus registros de ingresos y costos, y tienden a incumplir con sus obligaciones tributarias. Esto presenta desafíos importantes para la administración tributaria, sobre cómo facilitar el pago a los contribuyentes, donde una gran mayoría son micro y pequeñas empresas, con lo cual, en una estrategia de ampliación de la base tributaria, debe tomarse en cuenta que los costos de cumplimiento pueden ser importantes en Guatemala, dada su mayor incidencia en empresas de menor tamaño. Es decir, cualquier estrategia de inclusión social que pretenda reducir los costos de cumplimiento debe tomar en cuenta la gran proporción de microempresas que existen en el país y que gran parte de ellas son aún informales.

e. Mujeres, empleo y uso del tiempo

La participación de las mujeres en la vida económica no escapa a las precariedades mencionadas anteriormente. Sin embargo, su participación es mucho más compleja, ya que también incluye economía del cuidado, lo cual se discutirá más adelante. Sobre el perfil de ocupaciones pueden argumentarse dos aspectos: el primero es que, aun cuando la tasa de participación de las mujeres es baja, una parte muy importante de las ocupaciones femeninas son no remuneradas, ya que un grupo

importante de mujeres se incorpora en la categoría de trabajo familiar sin pago¹⁵ (14.2% dentro del total de la población ocupada femenina, como puede apreciarse en el Cuadro 4). Si a lo anterior se le suma el hecho de que el 9.1% de las mujeres laboran como empleadas domésticas, el potencial de incorporación como contribuyente de las mujeres se ve disminuido.

También puede observarse que las mujeres tienden a tener un trabajo por cuenta propia en el sector no agrícola en mayor proporción que los hombres (30.1 vs 10.3%). Por ello podría argumentarse que podrían ser susceptibles de incorporarse como contribuyentes, al estar en actividades productivas, pero según con estimaciones realizadas con la base en datos de la ENCOVI 2014, de las mujeres que se desempeñan como trabajadoras por cuenta propia, el 99.0% logra emplear cinco personas o menos¹⁶. Es decir, que la mayoría de ellas está en actividades de baja productividad e informales, y a su vez, estarían dentro de un grupo que se vería sensiblemente afectado por los costos de cumplimiento tributario, y como se mencionó anteriormente, según la evidencia internacional, tienden a impactar en mayor proporción en las empresas más pequeñas¹⁷.

Cuadro 4. Distribución de la población ocupada por categoría ocupacional según sexo (2014)

	2014	
	Hombre	Mujer
Porcentaje del total de ocupados	65.2	34.8
Total	100	100
Empleado(a) del gobierno	4.4	7.6
Empleado(a) privado	38.5	29.7
Jornalero(a) o peón	21.6	4.7
Empleado(a) doméstico(a) en casa particular	0.2	9.1
Trabajador(a) por cuenta propia no agrícola	10.3	30.1
Trabajador(a) por cuenta propia agrícola	12.7	2.7
Patrón(a) empleador(a), socio(a) no agrícola	2.6	1.7
Patrón(a) empleador(a), socio(a) agrícola	0.5	0.2
Trabajador(a) familiar sin pago	9.1	14.2

Fuente: Estimaciones de PNUD (2016) sobre la base de la ENCOVI 2014

Las mujeres tienden a tener menores ingresos en promedio en todas las actividades económicas, pero esta situación se agrava para aquellas que residen en el área rural y para aquellas que se autoidentifican como indígenas. En el Cuadro 5 se presentan cifras relativas al promedio de ingresos para actividades agrícolas y no agrícolas para la categoría ocupacional de trabajadores por cuenta

¹⁵ Conforme a OIT y su clasificación CISE-93, “Trabajadores familiares auxiliares: son aquellos trabajadores que tienen un «empleo independiente» (véase el párrafo 7) en un establecimiento con orientación de mercado, dirigido por una persona de su familia que vive en el mismo hogar, pero a la que no puede considerarse como socia, debido a que el nivel de dedicación, en términos de tiempo de trabajo u otros factores que deben determinarse de acuerdo con circunstancias nacionales, no es comparable con aquel del jefe del establecimiento. (Cuando sea costumbre que los jóvenes, en especial, trabajen sin remuneración en una empresa económica dirigida por un pariente que no vive en el mismo hogar, se puede suprimir el criterio «que vive en el mismo hogar».)”, véase en <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/class/icse.htm>, consultado el 1 de Marzo de 2018.

¹⁶ Según estimaciones basadas en la ENCOVI 2014, de las mujeres que reportaron ser “trabajadora por cuenta propia en el sector no agrícola”, 99.02% de las 660,322 mujeres reportaron 5 o menos empleados.

¹⁷ Como se explicó en párrafos anteriores (Magnitud de los costos de cumplimiento, sección b, página 11), según Coodlidge (2013), los costos afectan proporcionalmente más a los contribuyentes de menores ingresos.

propia y patronos, que de acuerdo con las cifras mencionadas agrupan a una proporción importante del empleo femenino.

En general puede apreciarse que los ingresos son menores para las mujeres en casi todas las actividades económicas. Si bien puede observarse que, en algunas actividades económicas, como la agricultura, ganadería y silvicultura el promedio de ingresos tiende a ser más bajo que para el resto de las actividades, para las mujeres el promedio de ingresos es no supera el 10% del promedio nacional para las mujeres ocupadas en el área rural. La brecha es menor para las mujeres que se desempeñan en actividades profesionales y científicas.

Cuadro 5. Ingresos de trabajadores por cuenta propia y patronos con relación al promedio nacional (promedio nacional=100) Según características seleccionadas (2014)

	Urbano		Rural		No Indígena		Indígena	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Agricultura, ganadería, silvicultura	39.6	11.5	43.5	11.9	58.8	16.1	28.9	9.1
Industrias manufactureras, explotación	102.1	93.7	128.1	58.4	108.8	88.9	108.8	71.8
Construcción	75.3	132.3	58.7	N.A.	86.9	N.A.	34.8	282.2
Comercio al por mayor y al por menor	298.2	164.0	136.3	111.9	258.9	154.0	225.9	132.0
Información y comunicaciones	229.8	43.0	7.5	N.A.	219.5	40.6	119.7	N.A.
Actividades financieras y de seguros	77.3	1.5	20.8	N.A.	76.9	1.6	N.A.	N.A.
Actividades inmobiliarias	228.4	0.0	85.6	N.A.	189.1	N.A.	367.6	N.A.
Actividades profesionales, científicas	261.2	126.6	426.6	372.2	353.5	158.9	101.6	120.3
Actividades de administración pública	76.2	20.1	9.2	5.9	81.2	20.6	6.1	4.4
Otras actividades de servicios	143.2	38.6	105.3	18.3	149.6	43.0	97.4	11.9

Fuente: Elaboración propia basada en datos de la ENCOVI 2014

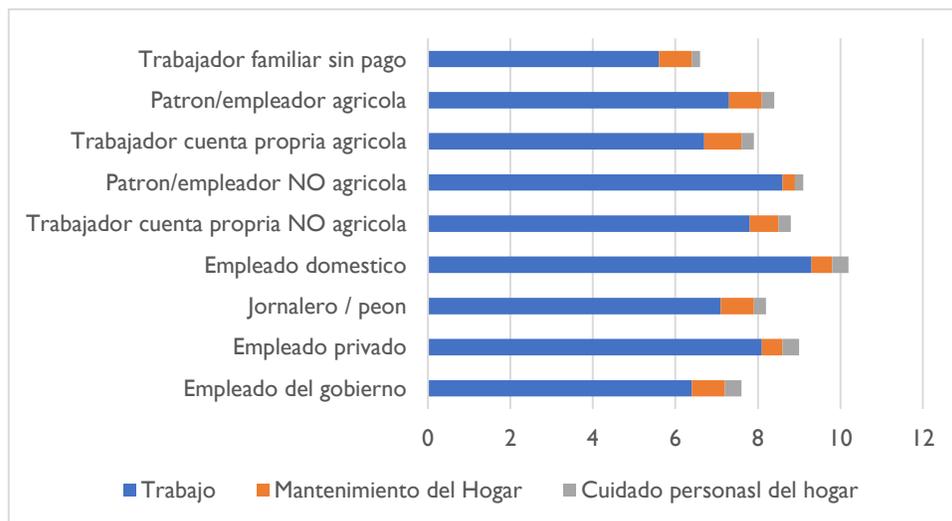
Nota: N.A. No aplicable, no existían trabajadores en el grupo

Por otro lado, las horas dedicadas a un trabajo son menores para las mujeres (5.6) que para los hombres (7.3). Las diferencias son más grandes para la categoría de trabajadores por cuenta propia y patronos del sector agrícola, como puede verse en la gráfica a continuación. Es menor la diferencia entre el tiempo que dedican los hombres y mujeres que se desempeñan por cuenta propia en el sector no agrícola, donde existe una mayor proporción de mujeres. Sin embargo, para este segmento de mujeres que se desempeñan por cuenta propia, esto demanda un uso de horas incluso mayor que el promedio del resto de mujeres y hasta 8 veces más que lo dedica un hombre.

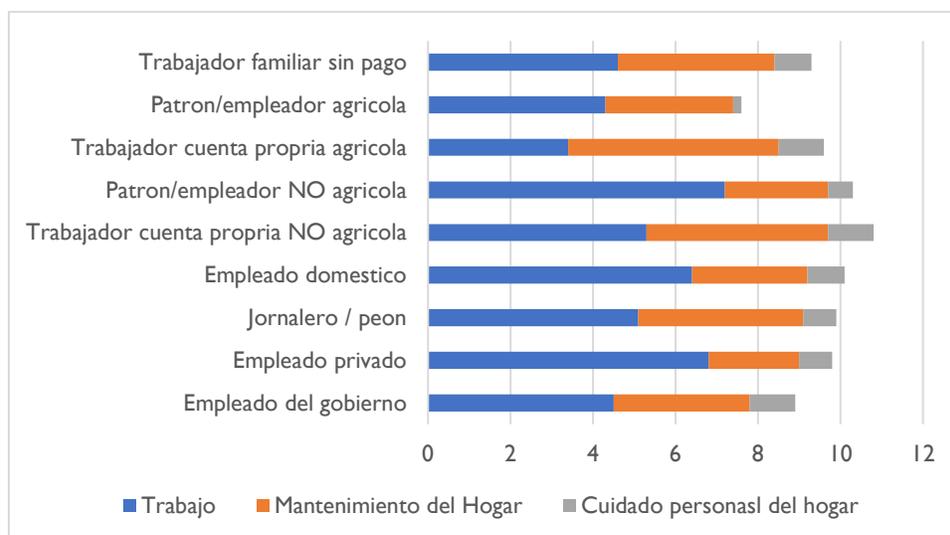
Esto puede analizarse desde distintos puntos de vista, uno de ellos es el que se rescata en el informe de GEM (2013), donde la opción de las mujeres de trabajar por cuenta propia o ser microempresarias, es la forma en la que logran compaginar las actividades de cuidado y mantenimiento del hogar. Otra apreciación es que la jornada entre obligaciones de trabajo, cuidado de familiares y mantenimiento hace que la jornada para las mujeres que trabajan por cuenta propia sea más larga que para cualquier tipo de ocupación (10.8 horas en promedio), mientras que para un empleado por cuenta propia masculino puede llegar a tener una jornada diaria menos extenuante, de 8.8 horas. Dado que el tiempo remanente para otras actividades, como estudiar, descansar, hacer compras, etc, es menor para las mujeres microempresarias, plantea que una hora de inversión en pago de impuestos les afectaría más.

Gráfica 7. Uso del tiempo, promedio de horas al día por actividad según sexo y categoría ocupacional (2014)

(a) Hombre



(b) Mujer



Fuente: elaboración propia basada en datos de la ENCOVI 2014

IV. Realización de grupos focales

a. Grupos focales y su utilización en estudios de costos de cumplimiento

El informe elaborado por PNUD-CIAT (2014) plantea que existen distintas opciones para elaborar un estudio sobre costos de cumplimiento, como los grupos focales, entrevistas cara a cara, encuestas postales o por correo y encuestas virtuales. En el Cuadro 6 se enumeran las ventajas y desventajas de seleccionar una metodología respecto a otras. De estos métodos, según el informe citado el mejor es el de entrevistas cara a cara, ya que los datos tienen representación estadística a nivel poblacional, se suele obtener más información que con otros medios y aunque su desventaja es el costo que conlleva. Los grupos focales, que es el caso del presente estudio, son estudios cualitativos y por lo tanto no aplica la representatividad estadística, dado que se pretende ahondar en las percepciones de las mujeres empresarias sobre los costos de cumplimiento, es conveniente realizar un estudio de carácter cualitativo como es el caso de los grupos focales, que además es de rápida implementación. Los grupos focales son “una forma de escuchar lo que dice la gente y aprender a partir del análisis de lo que dijeron” (Mella, 2000). Esto permite responder a las preguntas de investigación desde la perspectiva de las personas convocadas, y su propósito central es “hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes” (Escobar & Bonilla-Jiménez, 2006). Este tipo de estudio, al ser de tipo cualitativo, difieren de aquellos que se llevan a cabo mediante encuestas que permiten la reducción de información a tablas y diagramas, “los grupos focales en cambio nos llevan a un proceso más subjetivo de escuchar opiniones y captar los significados de lo que se está diciendo en las discusiones de los participantes” (Mella, 2000).

Cuadro 6. Tipos de encuestas para recopilar información sobre grupos focales (ventajas y desventajas)

	Ventajas	Desventajas
Grupos focales	Ser controladas y guiadas por el encuestador. Rápida implementación Consigue una comprensión cualitativa de las razones y motivaciones subyacentes	Poca representatividad puede generar sesgos. No permite análisis de datos estadísticos.
Entrevistas cara a cara	Se suele obtener más información que con otros medios. Fácil aplicación de estrategias de segmentación Cuantifica los datos y generalizar los resultados de la muestra a la población de interés	Tiempo y costo de implementación Probable sesgo del entrevistador hacia buscar las respuestas esperadas.
Entrevistas por correo	Recibir respuestas con alto nivel de sinceridad. Costo mediano. Más información debido a que puede durar más tiempo.	El porcentaje de respuesta suele ser bastante bajo. Pérdida de representatividad que puede generar sesgos o mala calidad de la información.
Entrevistas virtuales	Amplia cobertura Rápida implementación Bajo costo	No siempre se puede verificar la identidad del sujeto de estudio, o existe sesgo del sujeto que responde. Pérdida de representatividad que puede generar sesgos o mala calidad de la información. Duración más corta de las encuestas.

Fuente: tomado de PNUD-CIAT (2014)

b. Objetivos del estudio

Es importante recapitular los objetivos de este estudio, los cuales están ligados a los objetivos de los grupos focales. Los objetivos del estudio fueron:

- Identificar cuáles son los principales factores que inciden en los costos de cumplimiento de los contribuyentes en Guatemala, lo que incluye la identificación de los sesgos de género implícitos y explícitos;
- analizar las diferencias en los costos de cumplimiento tributario basados en el género, para mejorar la comprensión de los costos de cumplimiento desproporcionados a través de encuestas, grupos focales y recopilación de información de otros proyectos de USAID
- proponer una estrategia de inclusión social y de género que la SAT pueda utilizar para integrar a su Política de Género y reducir los costos de cumplimiento, así como el rediseño de procesos que pueden facilitar la participación de las mujeres y otras poblaciones marginadas; elaborar recomendaciones sobre cómo FPRP puede apoyar la integración de género en sus actividades con SAT; y
- sugerir estrategias, de acuerdo con los resultados del estudio, de cómo SAT puede lograr una mayor integración de las mujeres y otros grupos minoritarios, y una mayor proporcionalidad en los costos de cumplimiento.

c. Criterios para selección de las participantes

En sentido estricto, el grupo de participantes seleccionadas no es una muestra representativa de la población, pero se selecciona un grupo de población con ciertas características que se detallan a continuación y que están vinculadas a los objetivos del estudio. En primer lugar, el estudio hizo énfasis en la perspectiva de género, por lo que se convocó exclusivamente a mujeres para los grupos focales, así mismo en el desarrollo de los grupos focales se abordaron preguntas que intentaron indagar sobre los costos de cumplimiento diferenciados que afectan a las mujeres. Dado que los resultados de la literatura¹⁸ indican que los costos de cumplimiento son mayores en empresas o unidades económicas de menor tamaño, se privilegió la búsqueda de mujeres que participaran en micro y pequeñas empresas, además de que, como se explicó en la sección anterior, la mayor parte del empleo se ubica en empresas de ese tamaño. Un desafío importante del estudio, sin embargo, es que la mayor parte de las micro y pequeñas empresas son informales, y como se describió en la sección anterior, las mujeres tienen ocupaciones en mayor proporción en el sector informal que los hombres. Pero para poder obtener información sobre los costos de cumplimiento, se requería que las participantes en los grupos focales hubieran tenido experiencia en el pago de impuestos, para que pudieran compartir información sobre este tema. Adicionalmente, también era interesante conocer si los costos de cumplimiento eran un factor que incidiera en la informalidad. Para ello, en

¹⁸ Los artículos consultados, como Coodlidge (2013), PNUD-CIAT (2014), Sandford (1989) proveen evidencias de estudios para países desarrollados y en desarrollo en los cuales los costos de cumplimiento como proporción del volumen del negocio son mayores para las pequeñas empresas.

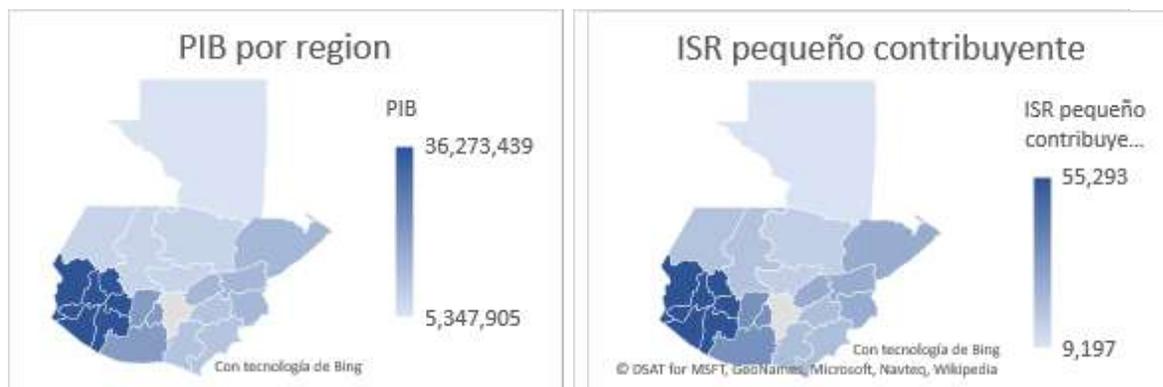
el grupo focal de la región central, se contó con personas que no están tributando en la actualidad, pero que para comprender si los costos de cumplimiento han sido una barrera para ser formales.

De acuerdo con las cifras expuestas anteriormente en este estudio (en la sección de contexto económico), el porcentaje de informalidad en el país es elevado¹⁹ y ello se combina con bajas tasas de participación económica de las mujeres²⁰. Por ello y debido a los alcances y recursos disponibles para este estudio, se planificó realizar seis grupos focales, para lo cual se seleccionaron regiones de Guatemala que contaran con dos características: altos niveles de actividad económica y una concentración importante de contribuyentes mujeres, dado que el porcentaje de mujeres que participan de la actividad económica es bajo y que a su vez una gran proporción son informales, se hacía necesario contar con regiones con el mayor grado de inserción de las mujeres.

La primera región administrativa seleccionada fue Guatemala, que incluye al Departamento de Guatemala, ya que agrupa el 46.6% del PIB nacional, según estimaciones al año 2010 de Red Nacional de Grupos Gestores y Banco Industrial (2011). Además, la cantidad de contribuyentes mujeres durante el año 2016 en la región Guatemala era de 69.8% para el régimen simplificado del ISR, 51.8% para el de utilidades, 66.3% para el IVA general y 40.5% para el IVA de pequeño contribuyente, según tabulaciones realizadas por parte de la SAT.

La selección de las otras dos regiones correspondió a la Suroccidental (Sololá, Totonicapán, Quetzaltenango, Suchitepéquez, Retalhuleu y San Marcos) y a la Central (Sacatepéquez, Chimaltenango y Escuintla). Como puede verse en los mapas que se presentan abajo, estas dos regiones son las más importantes en términos del PIB, IVA General, IVA pequeño contribuyente e ISR simplificado. Solamente en el caso del ISR de utilidades, la región nororiente es la tercera más importante.

Gráfica 8. Concentración del PIB (gráfica derecha) y contribuyentes del IVA pequeño contribuyente (gráfica derecha) a nivel nacional*



Fuente: elaboración propia basada en datos de SAT y Red Nacional de Grupos Gestores y Banco Industrial (2011).
 Nota: -*no incluye la región Guatemala para apreciar las diferencias respecto al resto de regiones del país.

¹⁹ Como se expone en la sección de Inserción laboral de la población guatemalteca, página 20, la proporción de trabajadores en Guatemala ronda el 70% del total de la población empleada.

²⁰ Véase en la página 23, en la sección donde se expone la inserción laboral de las mujeres

d. Participante en el Estudio.

De acuerdo con lo anterior, las personas que participaron en el estudio, corresponden a los siguientes grupos; mujeres micro y pequeñas empresarias de la región Guatemala, Suroccidental y Central que hayan tenido experiencia en actividades relacionadas con el cumplimiento tributario: gestión de inscripciones, registro, presentación de declaraciones o formularios, pago de impuestos y otras gestiones como importaciones, exportaciones, gestión de devolución de crédito fiscal o retenciones. Debido a contactos iniciales realizados, se contó con pequeñas empresarias pertenecientes a dos grupos: red nacional de grupos gestores y cooperativistas.

Seis grupos focales

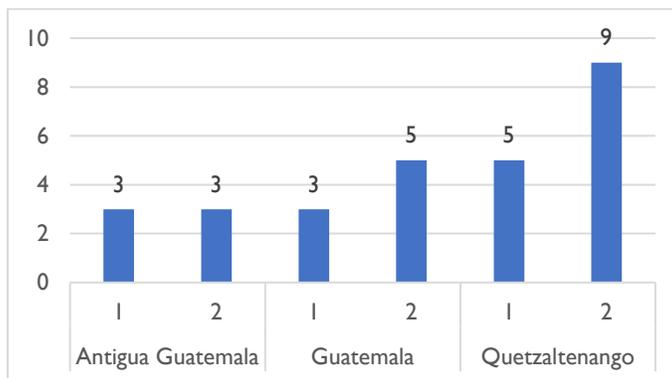
- Dos grupos focales Región Guatemala: 5 de febrero en Ciudad de Guatemala 9-11 AM, y 5 de febrero en Ciudad de Guatemala 2-4 PM
- Dos grupos focales Región Suroccidental: 9 de febrero en Quetzaltenango 9-11 AM y 9 de febrero en Quetzaltenango, 2-4 PM
- Dos grupos focales Región Central: 12 de febrero en Antigua Guatemala, 9-11 AM y 12 de febrero en Antigua Guatemala, 2-4 PM

En cada una de las sesiones participarán un máximo de 15 personas que incluyen al personal contratado por el proyecto (entre 8 a 10 asistentes al taller, facilitadora, 2 asesores de género del proyecto FPRP, un experto en monitoreo y evaluación del proyecto FPRP, la asesora de género de SAT). Los grupos focales fueron desarrollados, aunque es importante mencionar que la asistencia de participantes fue mucho menor a la esperada, ya que se convocaron a 60 mujeres y solamente asistieron 28. En la siguiente gráfica, se muestra la asistencia a cada uno de los talleres. En el caso de los talleres de Ciudad de Guatemala asistieron un total de 8 personas, 14 para Quetzaltenango (Suroccidente) y 6 para Antigua Guatemala (región Central). Como se ha mencionado, todas las participantes eran mujeres, con un grupo mayoritario en el rango de edad de entre 45 y 65 años, solamente una persona era mayor de 65 años.

Es importante tomar en cuenta que la asistencia a los grupos focales fue muy baja. En este sentido hay que considerar que, a pesar de que quienes no asistieron habían confirmado su participación, limitar la invitación a solamente diez personas no fue lo más conveniente. Originalmente, se había contemplado invitar a más participantes, lo cual habría podido reducir el problema, pero tomando en cuenta que los grupos focales deben tener un grupo pequeño de participantes se realizó una convocatoria limitada. Adicionalmente, aunque se había considerado inicialmente invitar a más personas pertenecientes al sector cooperativo, cuando se solicitó que fuesen personas con experiencia en gestiones relacionadas con la SAT, las personas contactadas del sector cooperativista mencionaron que “los hombres son los que se encargan de eso” y las mujeres se dedican a otras actividades, dentro de las que se incluyen la promoción de los negocios o la gestión de alianzas, pero no a las gestiones administrativas. Por otro lado, aunque originalmente se consideró que, al realizar la convocatoria a través de entidades como la Cámara de Comercio, Red Nacional de Grupos Gestores y sector cooperativo esto iba a facilitar la convocatoria, no necesariamente esto fue así, por lo cual para futuras ocasiones es mejor buscar otros mecanismos de convocatoria y a más asociaciones de productores. Finalmente, la falta de apoyo administrativo para concertar las entrevistas influyó negativamente, por lo que se recomienda contar con ese apoyo.

De acuerdo con la disponibilidad de los recursos, podría considerarse la necesidad de realizar más grupos focales, con el fin de cubrir de una mejor manera cómo las percepciones de la población pueden diferir a lo largo del territorio nacional. En el caso de este estudio, se contó con limitaciones de tiempo para realizar más grupos focales.

Gráfica 9. Cantidad de asistentes a grupos focales sobre cumplimiento tributario

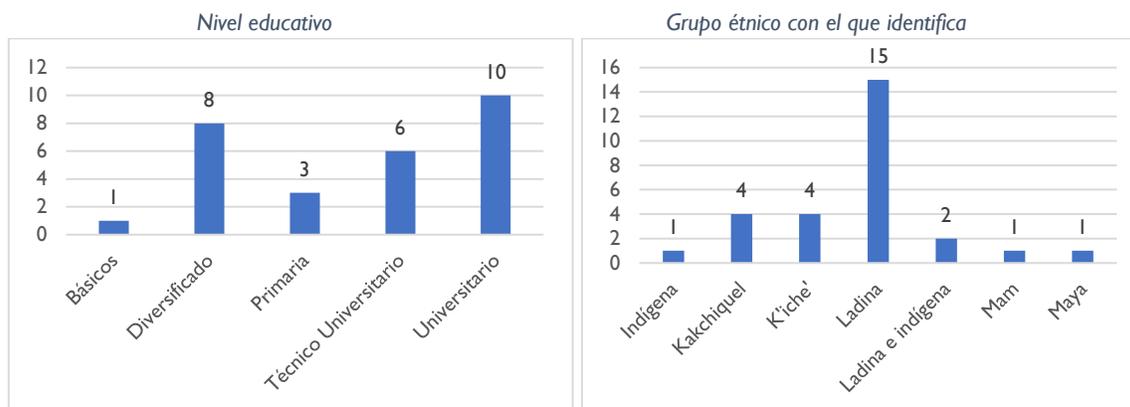


Fuente: elaboración propia basada en cuestionarios de asistencia a grupos focales

Como puede verse en la Gráfica 10, el nivel educativo de las participantes estuvo conformado principalmente por mujeres con educación universitaria completa y en segundo lugar, por mujeres con educación diversificada completa. Luego, 6 de ellas contaban con un nivel de técnico universitario y tan solo 3 personas contaban con únicamente educación primaria completa.

Respecto a su identificación étnica, más de la mitad se identificó como ladina o mestiza, aunque algunas se autoidentificaron como pertenecientes a dos grupos a la vez: ladino e indígena. Un total de 9 participantes tuvo una identificación con un pueblo indígena: K'iche' (4) y Kakchiquel (4), mientras que una de ellas se identificó como Mam. Otras dos se identificaron como maya y otra como indígena, pero sin especificar a cuál de las etnias pertenecían.

Gráfica 10. Asistentes al grupo focal por nivel educativo y grupo étnico con el que se identifican

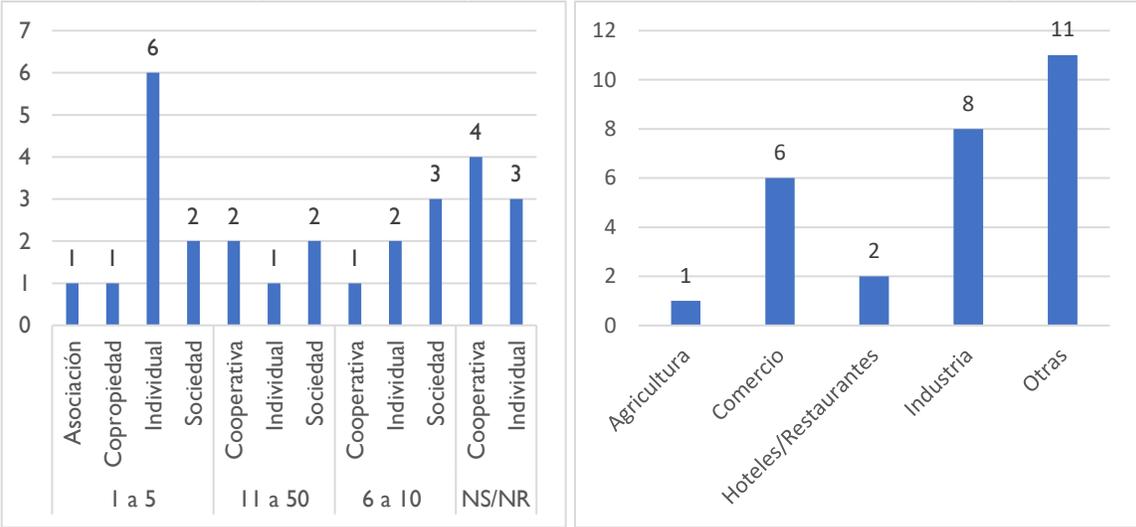


Fuente: elaboración propia basada en cuestionarios de asistencia a grupos focales

Respecto a las características del negocio, la mayor parte de las participantes pertenecen a microempresas (menos de diez empleados). De tal cuenta 16 respondieron ser microempresarias

(10 de ellas con cinco o menos empleados), y solamente 5 reportaron tener más de 10 empleados (empresas pequeñas según la clasificación del MINECO. Algunas no especificaron la cantidad de empleados de su empresa, debido a que pertenecen a una cooperativa y no tienen claridad sobre el tamaño de la organización o bien porque tienen un negocio individual y contratan trabajadores de forma eventual. Por otro lado, la actividad económica más importante es la industria, que incluye la confección de artesanías el trabajo de tejedoras. En la sección de otras, quienes especificaron la actividad económica estaba relacionada con servicios profesionales (legales, financieros y arquitectura), luego el otro grupo importante es el del comercio. En el caso de los clasificados como hoteles y restaurantes corresponden a pequeños comedores.

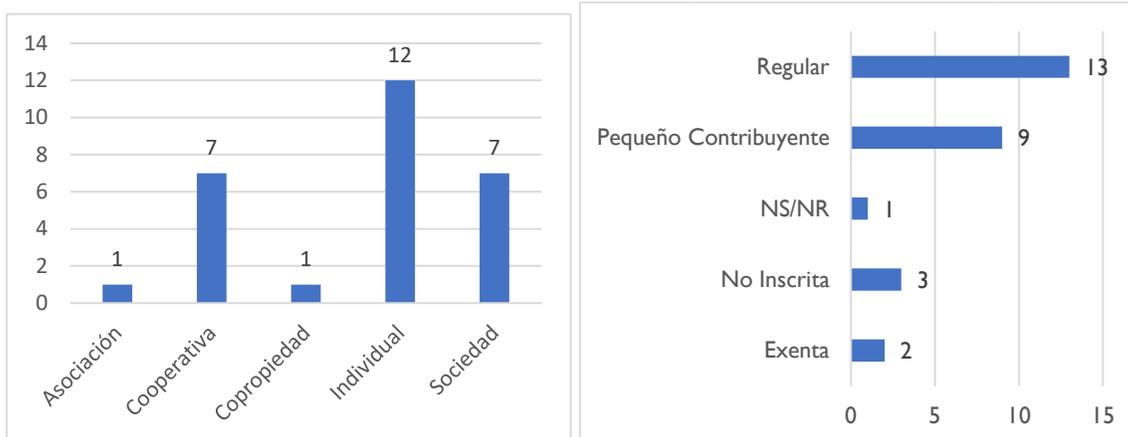
Gráfica 11. Asistentes a grupos focales según el tamaño de empresa y rama de actividad económica a la que pertenecen



Fuente: elaboración propia basada en cuestionarios de asistencia a grupos focales

La forma de organización del negocio más común entre las asistentes a los grupos focales es la de negocio individual. Dado que se invitó a un grupo de cooperativistas, se contó con 7 asistentes de este grupo. Una cantidad similar estaba organizada en forma de sociedades, que en todos los casos se trataba de sociedades anónimas. Una de ellas se había organizado como asociación y otra en copropiedad. Nótese que dos asistentes respondieron que están exentas por formar parte de cooperativas y tres de las participantes no se han inscrito como contribuyentes de ningún régimen. El grupo de pequeño contribuyente no fue el más importante y quienes reportaron ser contribuyentes regulares, la mayor parte especificó estar en el régimen de utilidades, solamente las asistentes de la ciudad capital expresaron estar inscritas en el régimen simplificado del ISR.

Gráfica 12. Asistentes a grupos focales según tipo de organización y régimen tributario del negocio



Fuente: elaboración propia basada en cuestionarios de asistencia a grupos focales

e. Descripción de la guía de entrevistas de grupos focales: contenidos y secuencia

La guía para la aplicación de los grupos focales se incluye en los anexos. La guía se construyó sobre la base de la conceptualización de costos de cumplimiento que se presenta en la sección II.a (véase la Gráfica 2), además de revisar los objetivos de este estudio (ver la sección V.b). Se intentó que la estructura de preguntas permitiera fluidez a lo largo de los grupos focales sin que quedara sin contestar alguna de las preguntas que se enumeran en la introducción de este documento (véase la página I).

El desarrollo del grupo focal, conforme a la guía, se desarrolló de la siguiente manera. En primer lugar, se les solicitó a las asistentes que llenaran una miniencuesta para poder identificarles, respecto a su edad, nivel educativo, tamaño de la empresa y sector de actividad económica. Luego se les explicó a las asistentes el propósito del grupo focal, su relación con el proyecto FPRP y con otras consultorías, como el perfil de género y la encuesta de costos de cumplimiento. Luego, de viva voz se les solicitó a las asistentes que se presentaran, lo cual permite romper el hielo y conocerlas mejor por parte de la facilitadora.

Luego de la presentación, la facilitadora realizó una pregunta introductoria, empezó preguntando qué es lo primero que le viene a la mente cuando le mencionan la palabra SAT. Esto permite captar la primera imagen que viene a la mente de las participantes, así como propicia una discusión inicial.

Gráfica 13. Esquema de desarrollo de los grupos focales



Fuente: elaboración propia

Posteriormente, en las preguntas de transición se llevó a cabo esta secuencia: se empezó por preguntas relacionadas con la apertura del negocio, lo cual está vinculado a los costos de cumplimiento iniciales. Luego, se realizaron preguntas sobre cómo se van abordando los costos temporales o transitorios que se derivan del aprendizaje de las leyes tributarias. Posteriormente se abordan preguntas relacionadas con actividades recurrentes, como el pago y declaración, fiscalización y visitas a agencias tributarias. Aunque el propósito es que los sesgos de género surjan de forma espontánea al abordar las preguntas, se realiza una ronda de preguntas adicional sobre cómo afecta especialmente a las mujeres. Así mismo, se les pregunta si consideran que algunos sectores se ven desfavorecidos para cumplir obligaciones tributarias. Se finaliza la ronda de preguntas de transición con cuestionamientos sobre qué influye en la motivación para pagar o no impuestos. Luego existen una serie de preguntas de cierre, las cuales se aprovecharon para preguntar por recomendaciones sobre mejora por parte de la SAT y cómo el proyecto FPRP puede contribuir. Un esquema del desarrollo de los grupos focales puede verse en la Gráfica 13.

V. Resultados de los grupos focales

A continuación, se presentan los resultados de los grupos focales, se inicia describiendo qué vino a la mente de las participantes al mencionar SAT. Luego se aborda cada uno de los componentes de los costos de cumplimiento sobre la base de las citas textuales de los grupos focales y una breve discusión de los resultados obtenidos. En cada uno de los componentes analizados, se describen aquellos sesgos de género que fueron identificados, así como otros de carácter social, como debido al nivel socioeconómico, geográfico o étnico.

a. ¿Cuál es la primera imagen que les viene a la mente cuando se menciona la palabra SAT?

Para iniciar las sesiones se preguntó a las participantes lo que se le venía a la mente cuando se mencionaba la palabra SAT, lo cual deberían responder con una palabra. Las respuestas estuvieron asociadas una percepción negativa de la SAT.

“Problemas, Robo, Confusión” (Primer grupo focal ciudad de Guatemala).

Desde el estrés que ocasiona pensar en la SAT por lo que implica el pago de impuestos, hasta la mala atención, así como las malas condiciones de las instalaciones de las oficinas tributarias.

“...colas, nervios, gente enojada, impuestos, pagos, infraestructura desagradable, mala atención, empleados no-comprometidos, trámites, fin de mes que forma parte de todos los desembolsos, mi contador, obligaciones de dar avisos notariales, preocupación por mantener el orden entre facturas de compras y ventas, formularios desconocidos” (Primer grupo focal Quetzaltenango).

Prevalece el descontento sobre la atención y la necesidad de abocarse a terceras personas para el auxilio y asesoría.

“Falta de información, muchas veces para hacer los trámites y tener que utilizar a veces a los tramitadores” (Primer Grupo Focal Antigua Guatemala).

“Falta de capacitación a los que atienden las oficinas de ahí” (Primer Grupo Focal Antigua Guatemala).

“Yo creo que sería así como un lugar en donde cierta parte quieren obtener control de todo lo económico dentro del país, saber quiénes venden, quienes producen, quienes pagan, quienes no pagan, para mi es control de todo lo económico” (Primer Grupo Focal Antigua Guatemala)

Como contribuyentes es la dinámica que tiene cada país de poder contribuir para poder recibir un servicio, a la larga lo lamentable es el mal uso que se le ha dado a los impuestos que el pueblo. (Primer Grupo Focal Antigua Guatemala).

Hay diversas experiencias en la SAT, donde las contribuyentes reconocen aspectos positivos y negativos.

“Pagar, la verdad es que he tenido buenas y malas experiencias en la SAT” (Segundo Grupo Focal Antigua Guatemala).

veces complica el crecimiento de la misma, en especial cuando de tramitología se refiere. El proceso de formalización puede ser confuso en especial para las micro, pequeñas y medianas empresas.

En la fase de inicio las participantes manifestaron lo complicado de este momento.

“Para nosotros ha sido difícil, ya que la SAT pone muchas trabas, para trabajar y para regular todo tipo de negocios, nosotros tenemos muchos problemas con las importaciones, en especial para entrar un producto, para ingresarlo al país. Hay problemas de mordidas y problemas de otras situaciones que a lo mejor no vienen al caso en este momento, pero si realmente nos vemos acorralados muchas veces en lugar de ser una ayuda y una institución que pueda ayudar al comerciante, es una institución que lo viene a perjudicar” (Primer grupo focal, Ciudad de Guatemala).

“Hemos tratado de hacer las cosas lo mejor posible y esa fue nuestra decisión desde un principio la empresa es totalmente establecida ya con todos sus parámetros legales” (Primer grupo focal, Ciudad de Guatemala).

La búsqueda de una persona que asesore sobre los pasos a seguir provoca costos cumplimiento monetarios al desconocer la ley, los requisitos de la inscripción y el régimen más conveniente para la empresa.

“Fue difícil el papeleo para inscribirse en la SAT. Fue difícil hacer los trámites que hicieron mejor, lo dejaron en manos de alguien que sabía” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

Yo busque quién me lo hiciera, mi contador me lo tramitó todo. En algunas oportunidades traté de hacer los trámites y sí costaba un poquito, por lo general le huyo a los a los trámites trato de evitarlo y últimamente también aprendí a delegar, prefiero pagar y yo sé que lo van a hacer bien y ya me quedo más tranquila. Por tanto, cambio de las reglas y de las leyes y de todo eso. Entonces yo digo no ya me perdí, no entiendo me puedo quedar atrás en algún pago, entonces mejor delego esa función. (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

La disyuntiva entre ser una empresa formal o informal, ante la legalidad. Sobre ello, es importante mencionar cuenta que no todo lo mencionado depende de la SAT, sino que también la falta de cultura tributaria y desconocimiento de las obligaciones tributarias, así como la proliferación de empresas de baja productividad, también inciden en esta decisión.

“Como les comentaba, mi mamá fue quien inició el negocio, empezamos de centavo en centavo. Ella empezó sin hacer ningún préstamo en un banco, fuimos creciendo y creciendo, empezamos a comercializar ahí en el pueblo, pero teníamos el problema de que cuando íbamos a vender a otro, por ejemplo, en el área de llenado Xela y Totonicapán teníamos que transportar nuestros productos, pero ocasiones la policía nos paraba y no teníamos documentos que presentarles, entonces pudimos haber caído, nos hubieran visto como como ladrones, entonces ahí tuvimos nosotros la iniciativa decir bueno tenemos que registrarnos en la SAT para que nos respalde el producto que llevamos. A través de esas situaciones empezamos a facturar y el otro problema que tenemos en la comercialización de nuestros productos es que nosotros tenemos nuestra tienda en casa propia, los que venden en el mercado ellos no extienden facturas, la SAT nunca llega a visitarlos, él va más en los lugares en donde están los locales ya establecidos y ahí tenemos nosotros a veces problemas porque nosotros tenemos que sacar todos nuestros costos y nuestras ganancias y en el mercado lo venden más barato y nosotros les elevamos el precio y la gente busca más a los del mercado que a nosotros” (Primer grupo focal, Ciudad de Guatemala).

La inscripción ante la SAT como una oportunidad para vender a instituciones públicas.

“Como librería no recuerdo bien, pero no fue difícil tomar la decisión, era necesario poder facturar para poder venderle a las instituciones principalmente y así nos quedamos con la toda cultura de facturar ya estamos en eso” (Primer grupo focal, Ciudad de Guatemala).

Resaltan aspectos positivos ante la formalización de las empresas o negocios, al lado negativo del destino de los impuestos.

“Poco a poco hemos ido viendo también como ha sido un poco de ventaja estar registrados en la en la SAT, por qué... al tocar las puertas en entidades como el Ministerio de Economía, hemos tenido... El año pasado tuvimos un viaje a través de tener todo en orden en la papelería, pues se nos dio la oportunidad y al no ser contribuyente pues uno, aunque quiera llegar lejos no puede, es la experiencia que hemos tenido. Hemos visto que... a veces uno dice no quisiera tributar por lo mismo de que ve todas las dificultades que uno da sus impuestos, pero no le dan un buen uso de nuestros impuestos. Entonces es como que cae en decir mejor no pago mis impuestos porque al final de cuentas todo se lo roban” (Primer grupo focal, Ciudad de Guatemala).

La formalización como un reto y una práctica heredada.

“Yo vengo de una familia con esta tradición de más de 145 años, con poquito de pruebas que desde 1870 mi tatarabuela hacía chocolate. Yo nací dentro del chocolate y obvio que no llevo sangre en el cuerpo sino el chocolate. Entonces siempre me crucé ese sueño de poner una verdadera fábrica y hacerlo formal por lo mismo estudié en base al negocio en el que me involucraron desde pequeña pensando en números: perito contador. Y luego dije no, voy a estudiar administración de empresas por qué tengo que hacer de esto una empresa. Dije voy a lo seguro, voy o sea con metas de crecer pues no voy a empezar con pequeño contribuyente, por eso lo hice desde el principio...” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

La inscripción a la SAT para poder facturar y generar medios de vida para las mujeres.

“...la necesidad de trabajar verdad, porque no hay trabajo para una persona así de 50 años, bueno en esa época tenía entre 45 años, entonces si tomé la decisión porque veía que la compañera tenía comida y que pagaban... me costó tomar la decisión porque miraba pasar los eventos verdad, no asumía... si querés traer tus comidas tenés que traer factura, y yo así verdad, perdón no sé nada de cómo a dónde ir y que, mira pues te vas a la SAT y me explicaron...en ese proceso difícil. ¡Si! bueno primero la toma de decisión y luego, la pérdida verdad, es que no sabía a dónde ir? ¿A donde asesorarme? o cómo iniciar? verdad pero entonces ahí me fui como involucrando cuando el día se toma la decisión verdad, y que vas a ir a comprar un cuaderno contable que hay que buscar, seguía como perdida, no estuvo así como que mire señora usted nos va a dar pisto mes a mes aquí está todo, no verdad. Fue difícil encontrar la información ... ese día que fui lo hice personal verdad, para no pagarle a nadie porque no tenía cómo pagarle a alguien, todos los trámites, que vaya aquí, así que después vaya allá, que la cola, casi todas esas vueltecitas yo las dí. incluso cuando se me acabó el primer talonario verdad yo” (Segundo grupo focal, Antigua Guatemala).

Una oportunidad para las mujeres tejedoras mayas para la venta de sus tejidos.

“...la verdad viendo la necesidad de vender, querer vender a las personas, que por eso perdíamos los pedidos, entonces yo les dije a mis hijas, porque tengo varias hijas, les digo yo me voy a inscribir en SAT y me dice piénsalo bien porque ve lo que le paso a la compañera, entonces me costó un poco decidirlo, pero dije que con las facturas tenemos más oportunidades de vender, y si tengo algunos clientes que siempre me

piden facturas, yo soy maestra de tejido, también me ha servido para recibir mis pagos, verdad pero lo más difícil para mí es, como decía ella, es a la hora de inscribirme en la SAT, la verdad es que en la SAT de Chimaltenango fue donde yo gestione digamos esta factura, algunos trabajadores de ahí me trataron bien y algunos no me trataron bien, entonces cuando uno pide información a veces no le quieren dar información” (Segundo grupo focal, Antigua Guatemala).

Desde el inicio, la brecha digital y desconocer las obligaciones tributarias, las mujeres mayas tejedoras se enfrentaron a tener omisos y multas por no declarar.

“Bueno! Para mí fue un poco difícil porque ya tenía la experiencia con la compañera, y la compañera hasta hoy, no ha declarado sus facturas y ella no puede facturar no tiene talonario de facturas por que ella no ha arreglado su situación... yo tuve que ir a Quetzaltenango a que me apoyaran con unas personas de la asociación, que en Chimaltenango solo me dijeron BANCASAT y yo así que es eso porque como yo no manejo computadora, no tengo, ahora ya manejo redes sociales en mi teléfono, pero nunca pude inscribirme en esa BANCASAT, entonces en Quetzaltenango pues como yo participé en una asociación y el gerente de la asociación me ayudó a poder declarar cuando hubo exento de impuesto el año pasado, donde limpiamos todo la asociación, mis facturas, mi nombre por decirlo si, se limpió y pues gracias a Dios se logró pague un poco, no pagué todos los años que debía pero si el contador de la asociación de grupos gestores, limpiar la asociación quedo en 0 y ahorita ya en marzo me toca otra vez, declarar este año, ahora mis facturas si mi contador lleva el control como le decía hace un momento verdad yo pago 50 quetzales mensuales tenga o no tenga movimiento si tengo que pagarle... prefiero pagarle 50 quetzales que Q150 a la SAT, porque son Q150 de multa lo que cobra la SAT, me sale más barato pagar a mi contador si, entonces ha sido muy difícil cuando alguien va, entonces les digo miren señorita o joven, esto a saber hágase para allá, no hay una información clara entonces lo mandan a uno de allá para allá y eso es lo que cuesta.” Segundo grupo focal, Antigua Guatemala).

Algún motivo ha estado detrás de la decisión de incorporarse como un negocio que asume el compromiso de las obligaciones tributarias. En el caso de algunas personas que tienen un negocio de mayor tamaño y contaban con ciertas posibilidades a la hora de iniciar su negocio, la decisión no fue tan difícil, y era parte del emprendimiento que estaban llevando a cabo en ese momento. Incluso, como manifestaron algunas de las participantes en los grupos focales, las aspiraciones a tener un negocio más grande les llevó a inscribirse desde sus primeros pasos como empresa. En otros casos, la decisión fue impulsada por las circunstancias, por ejemplo, quienes prestan servicios profesionales deben estar inscritas para tal efecto.

Otras no iniciaron siendo formales. En un aspecto positivo, algunas empresarias se vieron necesitadas de inscribirse ante el surgimiento de oportunidades de negocios con empresas grandes o instituciones públicas que les exigieron la extensión de factura para comprar sus bienes o servicios. Finalmente, algunas de ellas, fueron obligadas a tomar esta decisión, ante el temor que miembros de la PNC les confiscaran su mercadería.

Algunas previeron ser formales desde su inicio, y se auxiliaron de un contador. Al principio incluso vieron como una desventaja estar inscritas porque sentían que la competencia estaba en mejores condiciones por ser negocios informales. No obstante, consideran que han tenido más oportunidades de negocios y capacitación siendo formales.

hombres. No obstante, dado los altos niveles de informalidad y a pesar de que las mujeres tienden a laborar en mayor medida en empresas informales, esto también podría afectar a los hombres. La brecha digital, conocimiento de la legislación y el enfrentarse a un servidor público en una oficina tributaria que no tiene un trato amigable, son las principales barreras que enfrentan las mujeres para el inicio formal de sus negocios. Se destaca en los resultados la importancia de contar con una asesoría y acompañamiento para quienes desconocen completamente sus obligaciones tributarias, incluidas las obligaciones formales.

Por otro lado, algunos factores de exclusión social, como las prácticas de discriminación y racismo que se expresan en la imposibilidad de transmitir la información en el idioma materno de las personas contribuyentes. Las mujeres mayas se enfrentan desde la inscripción a esta barrera.

ii. Barreras para iniciar un negocio formal

Las barreras que se han podido identificar, están asociadas a los altos costos de operación y la competencia que se da entre las MIPYME formalizadas y los múltiples emprendimientos que operan en el sector informal. De la misma manera, las barreras de género y de inclusión social sobre la empresariedad de las mujeres, es usual que a las mujeres se les vea en actividades informales o en actividades en donde los roles de género se extienden a actividades económicas que son similares a las del cuidado familiar o mantenimiento del hogar.

Las relaciones de poder y subordinación provocadas por los roles de género dañan la autoestima de las mujeres.

“A la larga también es un poco de miedo tal vez de las mujeres el arriesgarse y decir bueno sí ya estoy inscrita la cantidad de obligaciones que tengo pues las tengo que cumplir y si no me funciona voy a invertir en el negocio y tengo que invertir para cerrarlo también. Entonces es el miedo incrementar los costos y tal vez al miedo a ser visibles ante el ojo de la SAT” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

Necesidad de empoderamiento de las mujeres.

“Yo siento que sí es un poquito cuestión de autoestima de la mujer. La mujer a la larga no se valora y si su marido le dice que no pues no hay problema no se inscribe. Si pienso un poquito eso que no todas están en el mismo plano de ser independientes y de que mi marido me apoya y de que yo me voy a meter a esto y esto va a ser lo mío. No todas tienen esa visión o esa suerte” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

Miedo a la formalidad y a tener problemas con la SAT.

“¿Yo como mujer tengo miedo de inscribirme yo pensaría que es un paso adelante de qué bueno hiciste la SAT, pero tengo miedo cómo le hago y un paso atrás sería no sé si existe la SAT no sé si lo debo hacer qué beneficios tendría si lo hago o no lo hago? Insisto nuevamente empoderamiento a las mujeres en tema de emprendimiento, en temas de fiscales, en temas de desarrollo personal, desarrollo familiar, todo este tipo de situaciones para que las mujeres nos decidamos a hacer las cosas. Consideró que si hay un paso atrás de las mujeres comparado con los hombres. De repente el hombre sea como sea pues se atreverían a hacerlo, pero falta que se les impulsa a las mujeres a legalizar sus negocios y acompañamiento.” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

Poco apoyo para los emprendimientos de mujeres.

“Si coincido con varios puntos que las compañeras aquí comentan y cierto hay apoyo en el Ministerio de Economía pero cuánta burocracia y cuánta papelería hay que llenar que no tienen una idea, entonces en el camino a veces uno viene y dice no ya no sigo con esto entonces imagínense, de uno que tiene el conocimiento y las otras personas como decía que el dinero está ahí, está la plata a veces hasta se regresa porque no se dio, pero porque piden muchos requisitos” (Segundo grupo focal, Guatemala).

Entre la necesidad de generar ingresos y organizarse con otras mujeres para obtener apoyo.

“Porque como hay un grupo de mujeres emprendedoras queremos trabajar y más que todo por sacar adelante a nuestra familia, entonces ahí hay un grupo fuerte, es un grupo potencial pero primero tenemos que informar y educar a todas las personas, y los impuestos que empiecen por menos como yo decía, los intereses, dar financiamientos porque en el caso de uno se mete al banco son impuestos que uno en un momento dado dice ya no, entonces todo eso encarece el producto una buena información y una buena formación yo pienso que sí podemos salir adelante.” (Segundo grupo focal, Guatemala).

Las mujeres tejedoras mayas, con menos oportunidades.

“Nosotras somos tejedoras, no teníamos facturas y nos costaba un poquito vender, porque algunos clientes nos pedían factura entonces logramos inscribirnos como grupo. Pero no funcionó porque la compañera que se quedó como dueña de los tejidos. Por decirlo así no declaró entonces tuvo una multa que ascendió a 5000 quetzales, así no podíamos pagar porque era del grupo. Después fui a inscribirme en la factura a mi nombre y todavía lo estoy declarando cada mes, pero el problema está en que al principio cada tres meses que se declaraba, pues cómo andamos el grupo pues algunos querían factura y trabajamos un poco tiempo con las personas y ahora yo siempre estoy declarando mi factura, pero no tengo producción entonces estoy inscrita en la SAT y no tengo producción, la producción que tengo es individual y cada año me piden unos recuerdos en una institución, no tengo un negocio abierto porque no tengo dinero, entonces a veces les presté la factura mis compañeras” (Segundo grupo focal, Antigua Guatemala).

Necesidad de buscar un régimen, más simple y menos oneroso que el pequeño contribuyente.

“Yo no me he inscrito porque yo soy ama de casa y casi no me dedico mucho mi pequeños textiles, casi me tardo dos meses sacando el tejido y le doy un poco a mi esposo con su taller de pie los criterios para sacar la factura porque no tengo la gran ventaja para ayudarlo, factura las personas entonces no me sale porque me estoy dando cuenta con mi esposo como dice la compañera y el tiempo de trabajo el tiempo que no es de mi esposo siempre salía con el pago” (Segundo grupo focal, Antigua Guatemala).

El régimen de pequeño contribuyente, una carga para las mujeres indígenas.

“El año 2016, yo no había declarado por lo que debía Q150 mensual, que tuve que pagar algunos meses, sin ganar nada, consideró que la SAT si es para recaudar fondos pero nosotros como pequeños contribuyentes estamos pagando de más, porque en mi caso pues yo he pagado demasiado a la SAT, que algo que yo se lo quito a mi familia de la alimentación, por qué es lo poco que ganamos, mi esposo es jornalero y yo tejedora y entonces estamos pagando de más... a veces no vendo nada en un mes pero tengo que pagar SAT, si tengo que pagar mis impuestos a esta bien. tal vez no a la SAT, si no al contador, no tenía contador entonces ahí fue donde falle porque a veces uno está ocupado se le olvida, la verdad por eso fue el motivo... las mujeres queremos colaborar en pagar nuestros impuestos, pero viendo de esa manera

porque nosotros como asociación hemos buscado dónde vender nuestros tejidos, como abrir las puertas para tener un cliente que le compre, entonces por esa razón hemos luchado con las facturas como pequeño contribuyente pero a veces los requisitos o el cliente ya no lo quiere cómo somos tejedoras no podemos salir siempre a ofrecer nuestro producto y no tenemos una tienda abierta, sino que sólo estamos pagando impuesto que es un gasto extra, sé cómo sería o cómo se pudiera hacer? porque muchas mujeres quieren vender pero como no tienen factura no les compran porque les piden factura, entonces es un problema serio entre nuestras comunidades, no como la capital de la capital fluye el negocio, fluye todo y cambio en los pueblos no. Hay muchas mujeres que trabajamos y queremos salir adelante con nuestros productos nuestros trabajos, pero no, así pues, por no tener factura, ya no logramos vender” (Segundo grupo focal, Antigua Guatemala).

Las desigualdades de género que provocan la discriminación a las mujeres es una de las condicionantes para generar temor en las mujeres de enfrentar un negocio. La falta de apoyo familiar, principalmente de la pareja, al no permitir su autonomía económica le impide que se integre en actividades formales, por lo que es común que las mujeres busquen actividades económicas desde la informalidad para combinar el trabajo de cuidado con actividades económicas de carácter informal, para así poder atender a su familia y no tener problemas con el esposo.

Emprender un negocio de carácter formal, también presenta barreras institucionales, al no contar con acompañamiento y servicios de asesoría empresarial. Ello provoca que haya cierto temor de inscribirse en la SAT. Otro temor es ser visible al “ojo” de la SAT.

Otro aspecto que afecta es que las capacitaciones para crear nuevos negocios se quedan en dotar de ciertos conocimientos de carrera, pero no en cómo llevar a cabo un negocio, como inscribirse, ni tampoco se proporciona acompañamiento sobre las responsabilidades que esto implica. En este sentido también existe una oferta limitada de capacitación que tienden a encasillar a la mujer en ciertas ocupaciones, pero que descuidan aspectos como el manejo de un negocio y el pago de impuestos que conlleva. Aunque la SAT cuenta con programas de capacitación específicos para emprendedores, por el contenido de los grupos focales, pareciera ser necesario que se amplíen y que se den a conocer por otros canales, para potenciar el emprendimiento. De hecho, algunas mujeres se han inscrito en la SAT sin conocer sus obligaciones lo cual les ha provocado costos mucho mayores que los ingresos que perciben o peor aún sin percibir ingresos. Este sin duda es uno de los mayores sesgos género que tiene la tributación en Guatemala. El hecho que una mujer tenga costos por cumplir las obligaciones formales, dentro de ellas declarar mensualmente sin movimiento ante la SAT, le ocasione costos afecta seriamente los medios de vida, genera estrés, además que puede ser catalizador de violencia desde la pareja.

Otra barrera es que el negocio no genera suficientes fondos, por lo cual ven inscribirse, pagar contador o mandar a imprimir facturas como algo sumamente oneroso.

c. Costos tangibles temporales

Luego están los costos transitorios en los que se relacionan principalmente con adquirir conocimiento y familiarizarse con las obligaciones tributarias, para así evitar ser sujetos de multas.

i. Conocimiento y aprendizaje de las leyes tributarias

El paso de inscribir una empresa o negocio es trascendental, pero en algunas ocasiones no es un compromiso, por lo que no se cuenta con el tiempo ni los recursos para realizarlo. Las participantes tienen diferentes experiencias.

Complicaciones en el proceso, por lo que se acude al contador u otra persona que se encargue.

“Bueno pues yo hasta el momento todavía tengo muchas dudas y me cuesta mucho entender todo esto, para mí es bien complicado, pero yo siempre que pues tengo dudas voy con mi contador. El mismo es al que le pregunté y le llamé y que me explica, como profesional como pagaba ISR y todo esto. Pues por ahí me iba entrando un poquito de cómo es la cosa, pero si tengo una duda cada mes es con el contador directamente” (Primer grupo focal, Guatemala).

“Pagamos un contador para que él nos diga cada mes cuanto tenemos que pagar y él nos asesoró para los movimientos que hay que hacer en la SAT. Tenemos que pagar, de parte de un contador que nosotros tenemos la información. El contador es externo y le pagamos, en sí la SAT la información que tuvimos que teníamos que tener un contador para llevar nuestros libros y el mismo nos da la orientación de los que tenemos que hacer” (Primer grupo focal, Antigua Guatemala).

Un proceso de aprendizaje permanente a través del ensayo y error.

“A pesar de que era contadora se lo delegué todo al contador. Sin embargo, pues tenía un poquito de base de conocimiento del Código de Comercio y todo, pero siempre hay tantos cambios y uno se desactualiza. Entonces yo sólo me aboco al contador porque la última experiencia si no estoy mal recuerdo tenía una facturación en épocas altas, y entonces a pesar de que soy un régimen de contribuyentes normal pero no sé cuántos hay más, llegué a un límite y sobre ese límite yo sabía que tenía que pagar de un porcentaje, pero el excedente era por otro porcentaje más yo me quedé así, como que ¿Y eso cuando lo dijeron? cuando pasó y cómo sucedió. Hay mucho desconocimiento, no tenemos la información. Yo no voy nunca a la SAT lo mejor si no voy, aunque a veces hay que ir por alguna circunstancia, pero sólo ahí se ve la publicidad posteada que cambio la ley, pero pienso que tiene que haber mucha más información y comunicación a la ciudadanía verdad que sí mucha gente todavía ve como un cuco a la SAT, porque esa es la palabra” (Primer grupo focal, Guatemala).

El ensayo y error y la necesidad de dar mucha información al contribuyente.

“Cuando uno se va a escribir le deberían de dar a uno las indicaciones, las fechas de pago, cuándo y dónde verdad, pero la verdad es que no lo dan entonces en el caso mío cuando me fui a inscribir como también tengo otros compañeros que están inscritos y ellos me indicaron. Fijese que tiene que hacer esto, lo otro y ellos son los que le van diciendo a uno, pero una asesoría por parte de la SAT, no hay. Ahora pues siento que es un poquito más fácil porque por internet, ahora hay otros medios, y uno leyendo obtiene la información, pero una educación como para decirle, paguen puntualmente, si no pasa tal cosa, estas son las consecuencias no las recibí. A través que me indicaron, yo les pregunté miré y que voy a hacer y porque no hace mucho fue y me dijeron vaya lleve tal cosa tal cosa y ahí le van a atender. Así fue como yo pude inscribirme. (Segundo grupo focal, Quetzaltenango).

Prevalece el desconocimiento de los diferentes regímenes y de los impuestos. Es importante mencionar que aunque la SAT ya realiza actividades de divulgación y capacitación, se hace necesario que se amplíen los canales y la cobertura para ir reduciendo este desconocimiento sobre temas tributarios que prevalece en la población guatemalteca.

“Yo cómo de repente me mandaba la notificación, mire tiene que pagar el ISR, pero sin ya pagamos, pero no se pagó el IVA. Entonces explícame verdad porque yo para mí me estaba cumpliendo con los tributos, no sabía que tenía que hacer eso, yo no estoy declarando tanto porque en este momento obviamente como tú bien mencionadas está uno en un proceso, dónde está iniciando entonces, decía y eso no lo tenía contemplado y tengo que sacar más dinero y entonces de alguna forma uno entra con ese conflicto de querer saber y que le expliquen a uno y obviamente pues él ha sido como un asesor para mí nada, en esa en esa parte también tengo una persona conocida que se encarga de todas esos temas, cuando tengo dudas lo válido con esa persona, me explica, mira esto va de esta línea, para tener información, pero si para mí sería importante conocer cuáles son los sistemas y tener como una base en función de cuál es el siguiente paso a dar. Sí yo crezco o a partir de qué cantidad yo necesitaría cambiar o estar en otra posición para no verme en problemas porque tengo precisamente amigas que han tenido problemas con la SAT y son problemas serios.” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

“¿La verdad que aprendí, yo soy bachiller en mercadotecnia todo lo mío es mercadeo y cuando inicié con la empresa cometí varios errores y que un día también pagando con mi esposo el IVA lo pagamos electrónicamente y que, si él no le dio aceptar y siempre con la curiosidad, si lo descargó de mi cuenta, no lo descargó, y te dije que pasó? y que si mi esposo él es maestro es arquitecto, pero no sabe de todo eso. Nosotros hemos venido aprendiendo a prueba y error, pues ese día no descargó el sistema y cuando fuimos a la SAT, eran como 25, había que pagarlo inmediatamente, prácticamente entonces inmediatamente fui a preguntar, prácticamente hemos aprendido a raíz de lo que me sucedió, entonces lo que he hecho es capacitarme, estar metida en todo y así es como he aprendido y mi contador también que es el que me asesora, también lo que hice fue bueno anteriormente yo estudié varios diplomados pero después de estudiar los diplomados” Primer grupo focal, Antigua Guatemala).

Una actividad cotidiana por ser parte del trabajo y profesión

“En mi caso es el pan casi de cada día estar pendiente. Aparte el colegio de abogados y notarios es quien nos manda al correo electrónico todos los cambios y todas las actualizaciones y pues hay que estar pendiente de esas reformas y si no se puede pues ir cambiando nuestro código porque sabemos de cómo manejarlo y lo conocemos en mi caso lo que hago pues es tener presente la reforma y hace en formato digital o impreso y hacer una anotación en el viejito para qué es lo que me sirve a mí. Este ya no esté tiene relación con el decreto tal para para no asesoría con un artículo porque no son leyes completas sino son algunos artículos que se van formando. Entonces en mi caso sí estoy pendiente de todas esas de esos cambios y actualización.” (Primer grupo focal, Guatemala).

Prevalen las malas experiencias, en especial porque los contadores incumplen con su trabajo

“Como les comentaba tuve una mala experiencia con la contadora. Resulta que me bloquearon el NIT, eso fue en el 2012, y no podía emitir facturas y la imprenta no podía imprimir nuevas facturas. El problema era que la contadora un total fracaso me tenía revuelta la contabilidad, por confiar en las personas. Resulta que

como defecto tengo que son muy meticolosa. Entonces ya después de esto a raíz de eso me acerqué a la SAT donde me aclararon toda esta parte y he tratado de entender porque se hace una cosa, que régimen trae el otro etcétera. Esa es la situación que he pasado. Aparte he estado un poquito más pendiente de las noticias. Yo otra actividad principal y no me dedicaba al 100% al negocio y mí también me vi en una gran pérdida con las leyes que sé que se venden, cuándo fue la actualización tributaria con Otto Pérez Molina. Una actualización un cambio de regímenes y todo eso, entonces me quedé con una gran pérdida de libros que ya no sirven. Entonces me he visto en la obligación de estarme actualizando para ver qué va a pasar para no quedarse con mercadería rezagada porque es pérdida total. Esas han sido las dos situaciones que me ha llevado a actualizarme estar pendiente de lo que va a suceder” (Primer grupo focal, Guatemala).

Una lección aprendida fue la de supervisar a los contadores.

“En nuestro caso por una mala experiencias precisamente en contabilidad cuando nos iniciamos siempre se las ingenia en algunos contadores, nos hicieron un desfalco de Q 250,000, la señorita se las ingeniaba con él con el que cobraba las planillas y ellos estaban en Banrural, usaban el sello que si estaba apagado de repente me llegó una auditoría del IRTRA ni siquiera del IGSS que debía Q250,000 fue la cantidad que tuve que pagar sin multa, la señora la dueña de contabilidad se confió mucho de la prima que era la que nos llevaba y yo también muy confiada sólo firmada los cheques y los mandaba, pero a partir de eso pues uno va aprendiendo de los errores se pagan caros y tenemos que aprender. Entonces cada documento que nos llega o tenemos que enviar mi hija que es la encargada de pagar todos los impuestos, los revisamos antes y a cualquier duda entonces llamamos a contabilidad o nos metemos a la SAT para ver si estamos bien” (Segundo grupo focal, Guatemala).

Persiste la experiencia lo largo de la gestión en las agencias tributarias, de dos a tres días

“. les falta ayuda y asesoramiento a las personas que llegan y no conocen nada de ese tema, en el caso de nosotros, igual, fuimos un día, que se necesita, los formularios, si uno paga un tramitador eleva los costos, no fue fácil tomar la decisión de que un tramitador haga todo, tuvimos que ir varias veces hasta que al fin tenemos los requisitos necesarios para la inscripción, luego esperar, y que nos dieran todo lo que se encesta para los libros. Yo calculo que fue una semana, no tenemos la disponibilidad de ir todos los días, nosotros que vivimos en San Juan Sacatepéquez, de ir todos lo día s, uno tiene sus compromisos, como que tomarse el tiempo para ir un día, los requisitos, completarlos, llevarlos, luego esperas, las colas, la verdad es que un poco complicado. Ahorita estamos un poco mejor, pero igual.” (Primer grupo focal, Antigua Guatemala).

Los servicios en línea de la agencia virtual, una medida que es vista como positiva por las contribuyentes

“Yo le informé pues que yo tuve problemas con esperar que a veces nos piden a nosotros la actualización de la RTU, entonces siempre he participado en la cola, varias veces, pero después se logró que es el contador lo vio por internet, entonces ahorita pues ya no voy a ir, sino que, por medio de internet, con los pagos el contador está cumpliendo con lo que deberíamos hacer en la cooperativa” (Segundo grupo focal, Quetzaltenango).

“Mi caso es similar al de ella, ahora tenemos más de ventaja que es línea” Primer grupo focal, Antigua Guatemala).

Prevalece la desorientación sobre las gestiones

“Bueno yo en realidad no sabía cómo hacerlo, uno va a la SAT y sólo pide información, mire yo sólo vengo a inscribirme y me dicen para ahí a la sala ahí le van a informar. ¿Cuándo uno hace cola, antes no sé cómo es ahora, son colas y colas, llegaba y uno llevaba su DPI y no sabe que es lo que uno va a hacer, nada más nos dijeron tiene que llenar unos formularios, vaya a llenarlos, iba a llenar el primer formulario y se equivocaba de le decían a uno vaya a llenarlo otra vez ya que lo tiene que repetir... yo decía y que voy a pagar? de repente resultó que me llamaron porque yo tenía mora. no hay rótulos grandes y uno no ve imágenes. Las personas que van, a veces no hablan español, ellos necesitan mejor atención de buscar un intérprete. Las señoritas se mantienen de mal humor, uno llega y les pregunta y le dicen a uno, vaya a información, vaya a hacer cola” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

Las colas en la SAT, algún común para las contribuyentes.

“Sí cómo dicen todos hemos probado como son las colas, como uno se confunde no le dicen a uno vuelva con su documento, no que de una vez vaya a repetir y otras vez a repetir la cola, porque no dicen, usted va aquí, solo traiga el formularios, y no vuelva hacer cola, es el tiempo, uno llega y si llega un conocido, y llega otro, y uno se va quedando más atrás y más atrás, y a veces uno no puede llegar a la ventanilla y a veces que uno no conoce se mete a una ventanilla que no es y hasta que uno llega y se da cuenta que no es y vuelve a hacer cola a donde si tenía que ir, pero si es complicado un poco el sistema de la SAT” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

Las mujeres mantienen la necesidad y demanda latente de mejorar la cultura tributaria, incluso hablan de alfabetización tributaria.

“Muchas mujeres, yo creo que la mayoría somos profesionales las mujeres que tienen un grado de escolaridad menor, yo pertenezco a varias asociaciones de mujeres y nuestros objetivos eran varios siempre se mencionaba que darle a la mujer la cultura tributaria. Bueno yo soy cristiana, pero dice dale al César lo que es del César, ¿verdad? Y entonces hay que cumplir como Ciudadana como país... la capacitación de cómo crear su marca, cómo inscribirse y tampoco se hace y está en la puerta de querer saltar a un poquito más, entonces hay mucha desinformación francamente.” (Primer grupo focal de Guatemala).

Las Agencias tributarias desconocen la figura de Cooperativa y las tratan como empresas privadas, sin saber que tienen leyes particulares y que son exentas.

“Sólo quería comentarles algo de los estamos recordando con la compañera que nosotros como cooperativas, estamos exentas del impuesto pero nosotros formamos una federación y se fue la contadora, se fue la representante legal a hacer la inscripción y no nos dejaron como exentas de IVA, y va de poner pretextos y pretextos y total que somos cooperativas de comercialización y no, y que nosotras íbamos a exportar, total que hace poquito nos enteramos que no nos dejaron exentas porque el trabajador de la SAT, simplemente no estaba enterado que las cooperativas, y si hay un impuesto si se le vende a terceros, pero él nos dejó con un régimen de impuesto tributario y además si no estoy mal un formulario que lleno y no dejo de que nosotros vamos a exportar, o sea que ellos hicieron el formulario, terminaron de llenar como ellos quisieron y la compañera no se dio cuenta por saber y ahorita está ese problema.” (Segundo grupo focal, Quetzaltenango).

Las cooperativas pequeñas que son integradas por agricultores y artesanas tienen muchas limitaciones.

“La vez pasada tuvimos en la cooperativa de comercialización, teníamos necesidad de actualizar el RTU, nos pidieron el libro de actas de la Asamblea donde nos eligieron a nosotras para que fuéramos representante legal, en el libro de actas pero en el libro de actas, cómo a veces en una asamblea uno esta aturdido, la secretaria no puso de qué año a que año iba a estar en el cargo, nos lo pidieron, nosotras dijimos que eso no lo han pedido, y de qué hacer entonces, modifiquen sus estatutos porque si no pueden, cuánto cuesta modificar los estatutos y hasta la fecha hay muchos problemas ahorita no tengo en la mente otro pero que se necesita que dicen ellos pues, que modifican los estatutos y eso no es fácil y por eso estamos como quien dice en suspenso. Mire me fui hasta Guatemala para ver si me daban el RTU, fui por ahí por edificio que está en la zona 11, por la Roosevelt, por allí en una de esas, fuimos y la misma cosa, es que no mire, iban a investigar cómo hacer.” (Segundo grupo focal, Quetzaltenango).

Los ciclos generacionales y la brecha digital prevalecen.

“Como bien decía la compañera ahora ya hay en línea todos estos procesos, pero tenemos que recordar que somos diferentes, la juventud actual está empapada, nació con la tecnología, pero muchas veces a muchas mujeres de nuestra generación les cuesta entrar en línea y ver todos esos procesos, muchas veces, tienen que buscar tramitadores. Yo hablo muchas veces en lo personal y muchas veces en los grupos que manejamos, póngale a comunidades donde todavía no hay internet, hacerlo en línea es difícil porque hay que ir al departamento a hacerlo y a veces ellos desconocen los pasos que tienen que hacer y muchas veces y muchas veces utilizan tramitadores que les cobran demasiado caro, lo que hacen es que mejor no hacerlo, porque no hay una buena información, no hay facilidad para poder tributar o inscribirse, o un buen asesoramiento para poder hacerlo, y una buena educación, que voy a hacer cola y todavía les voy a pagar, y gasta y dejar todo el día, ellos no lo hacen, es cierto que no es rentable. Yo hablo como REMUDEL en los grupos se da que en las comunidades ellas quieren tener su negocio porque no se puede porque no están inscritas, pero como hay un buen asesoramiento, ni una buena orientación que es lo que muchas veces ahorita se está haciendo en los grupos gestores, ayudarles y aportarles los mecanismos para que ellas puedan llegar y poderse inscribirse y se ha logrado que varios grupos a nivel nacional estén inscritos y sus productos puedan trascender” (Primer grupo focal, Antigua Guatemala).

A mujeres mestizas, con estudios y con conocimientos en computación se les facilita la agencia virtual.

“Nosotras estamos hablando de todo esto y de lo que nos ha facilitado los trámites por lo mismo que tenemos acceso a una computadora a un teléfono con internet y que sabemos y tal vez es un poco más práctico y fácil para nosotros aprender a usar esas herramientas. Sin embargo, con las personas del área rural que son la mayoría, el problema aquí es el acceso a la tecnología y el acceso al conocimiento que ellas puedan tener. Entonces allí creo que es un trabajo en Ministerio de Educación remodelar y actualizar esos pensum de estudios y promover más la educación tecnológica en las áreas rurales” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

Si bien algunas participantes explicaron que por la profesión que tienen están obligadas a informarse sobre los cambios en la legislación tributaria, esta no es una práctica generalizada.

El problema de adquirir información de forma fragmentada solo va resolviendo necesidades de corto plazo y sobre temas puntuales, por lo que la desorientación es recurrente. Uno de los problemas que mencionan las participantes, es el vacío de información sobre los trámites, el cual no es llenado por la SAT. Manifiestan que la SAT no brinda información asertiva sobre a donde dirigirse y que

llevar; adicionalmente entre el personal que atiende al público no hay coordinación sobre los requisitos, por lo que unos solicitan una cosa el primer día, el segundo día otra persona pide otros requisitos.

De hecho, la falta de conocimiento y orientación les hace tener que invertir tiempo o verse en la necesidad de recurrir a tramitadores o contadores que brindan servicios de asesoría para los trámites de la SAT. Una alternativa habría sido llamar al Call Center, sin embargo, no todas las experiencias han sido favorables. Algunas dijeron que les atendieron muy bien y otras que ni siquiera les contestaron.

Foto 1. Campaña SAT a tu alcance



Fuente: Cortesía de la División de atención al contribuyente SAT, Gerencia Regional de Occidente

Muchas descansan en un contador o auditor para resolver las dudas. En general, los contadores les resuelven las dudas. No obstante, hay casos en que los contadores les han dejado problemas ante la SAT por robos o por simple desorden. Esto ha hecho que algunas participantes hayan tenido la necesidad de informarse por su cuenta, debido a los omisos, multas o bloqueo de NIT que tienen con la SAT. Algunas de ellas ven con buenos ojos informarse sobre el tema. Algunas asisten a charlas sobre cómo pagar impuestos, algunas provistas por alguna asociación o bien pagan por la capacitación.

Para algunas personas, la información es difícil de adquirir porque no está en su idioma, ya que la SAT no cuenta con personal suficiente que domine los idiomas de la localidad. Según la entrevista realizada en Quetzaltenango, en la Regional de Occidente se está empezando a contratar personas que sepan idiomas de la región.

La existencia de la Agencia Virtual, que brinda la posibilidad de realizar gestiones de manera electrónica es visto como algo positivo, sin embargo, las adultas mayores o sin conocimiento de informática o que no sepan leer ni escribir, enfrentan limitaciones para realizar las gestiones por esa

vía, por lo que tienen que acudir a tramitadores o abocarse directamente a una agencia tributaria, ambos aspectos implican tiempo y dinero. Esta experiencia es la que más marca sesgos de género y de exclusión, debido a que son mujeres, mujeres indígenas las que muestran mayores limitaciones en aspectos digitales.

Una de las participantes, cuya profesión es asesora contable mencionó que la falta de conocimiento no solo provoca que se invierta más tiempo en realizar un trámite o que sean sujetas de multas por incumplimientos, sino que algunas personas pueden pagar más impuestos por desconocimiento y falta de una buena asesoría. Es decir, no solo invierten más tiempo, sino también pagan más a la SAT.

d. Costos tangibles regulares

En la tercera parte de los costos de cumplimiento tangibles están los costos regulares como actualización de información, declaraciones y pagos, fiscalización y otros.

i. Actualización de información ante la administración tributaria (visitas a las agencias tributarias)

Las gestiones directas en las agencias tributarias tienen dos implicaciones directas a las mujeres: tiempo y dinero. El imaginario general sobre las agencias de la SAT es asociarlas como lugares con largas colas, en algunos casos hasta hay que madrugar, y se espera que la atención sea mala. El tiempo es sin duda uno de los principales costos de cumplimiento en que incurren las mujeres, en especial porque la división sexual del trabajo ha creado el imaginario que el tiempo de las mujeres no tiene valor, dado que su trabajo es reconocido como no remunerado o reproductivo.

Las agencias tributarias como devoradoras de tiempo.

“Pues el tiempo más que todo el tiempo que uno se está haciendo el trámite y preguntándoles de lo que más me quejo, porque ese tiempo lo podría utilizar en otras situaciones. Además de que aquí en la capital hay que pagar parqueo y gasolina y regresar con tráfico y todas esas situaciones, entonces si el tiempo más que todo ahorrar tiempo y dinero en esa situación” (Primer grupo focal, Guatemala).

“Existen los ladrones de dinero, son atracadores, existen los ladrones de tiempo. La SAT es una ladrona de tiempo, a mí me hicieron una fiscalización aproximadamente hace unos 3 años y me citaron a una hora determinada con toda mi papelería, llegue y se fueron a comer, se tomaron más tiempo, volvieron y después que nos reunimos, vieron mi papelería me la recibieron y me volvieron a citar para la tarde, ya no tengo hijos pequeños, pero todavía tengo mis muchachos ahí en casa y para una la familia es algo muy importante, para mí es poco tiempo que tenemos para compartirlo en familia pues hay que hacerlo porque es la base de la sociedad.” (Primer grupo focal, Guatemala).

La necesidad de alfabetización tributaria dentro de la educación formal.

“Si ha sido difícil, nosotros antes nos hubieran formado, nosotros éramos colaboradores o empleados, antes de ser empresaria entonces creo que la cosa hubiera sido diferente, como le digo yo siempre he dicho que nosotros de mujeres, también tenemos que estar un poquito más constantes, en apartar nuestro tiempo y

ver porque en el caso mío en el tiempo que yo estudié el bachillerato era la mecanografía, entonces como aprendí a la computadora? en un momento dado tuve que meterme, no fui a un curso lo que lo que aprendí fue lo básico verdad, pero ya por iniciativa propia por perseverancia y es que uno se capacita y a veces hay mujeres también que no hacemos eso, también tenemos miedo al aprender, miedo al agarrar un celular, hay muchos miedos internos propios2 (segundo grupo focal, Guatemala).

El pago de internet, la impresión de la boleta de pago y la cola en el banco, un costo monetario y de tiempo.

“Pues si yo tengo que dejar al muchachito...por ahí encargadito y en lo que voy al internet. ¿Cómo los internet también son lentos, todo porque tienen otros servicios así que se me tardo bastante, o sea que le dedico como dos tardes para sacar todo el proceso, estamos hablando de gastar más verdad, aparte del impuesto de la SAT verdad? Si se paga internet en el centro comercial más cercano o accesible al banco, pero no, a la hora que termino todo el proceso de verdad, ya son las 4 ya no puedo pagar ya que están cerrando” Segundo grupo focal, Antigua Guatemala).

“Y lo otro es que en la SAT son grandes colas que uno como mujer, pues tiene el tiempo limitado, yo decía la compañera en el camino las cosas que dejé ya no tengo bebés pero tengo a mi nieto tengo necesidad, si yo le trabajo a mi hija y le tengo que cuidar bien mi trabajo así que tengo que dejar estos niños, al otro lo dejé recomendado tengo que hacer un sin fin de cosas para poder salir y todas las mujeres en las comunidades tiene que luchar de esa manera, lo más difícil es cuando una se inscribe en la SAT y no esta asesorado como es, como funciona, porque por eso nos endeudamos y mucho dinero ,como decirlo así sin beneficio de nada, lo hemos pagado, si no pagamos nuestros impuestos llega la nota diciendo que debemos y sin producción” (Segundo grupo focal, Quetzaltenango).

La concentración de las Agencias tributarias en cabeceras departamental implica desplazamiento y tiempo

“Así como nuestro caso, que tenemos que ir directamente a las oficinas que nos lleva una hora de camino de salida de Comalapa para llegar a las oficinas y aparte de eso y al llegar a las oficinas uno tiene que esperar unas 2 horas luego del mediodía. Después cierran las oficinas en la tarde, ya son dos horas es algo tedioso porque, así como nosotras que nos buscan, que somos las encargadas de dirigir la empresa, la gente no quiere que las atienda otra persona y tiene que ser personalmente con nosotras entonces eso es lo que nos dificulta también el estar nos saliendo de la empresa por 1 o 2 días entonces creo que, así como decían aquí hace rato fui porque si uno llama tampoco le contestan entonces uno dice bueno entonces tengo que agarrar camino e irme, pero no sé no sabe si voy a encontrar tráfico o un accidente y eso es lo que va del tiempo de un entonces es que sea mucho más abierto el call center. Si nos afecta, porque como mujeres siempre decimos con ese tiempo puede haber hecho, esto puede agregar otro o si hubiera ido hasta el día siguiente cosas personales bueno como yo siempre he dicho” (Primer grupo focal, Guatemala).

Los costos monetarios que implica visitar las Agencias tributarias y los costos de tiempo para el trabajo de cuidado.

“Entonces por supuesto que afecta porque sigo siendo ama de casa, sigo atendiendo a mis hijos aparte de eso pues yo soy la que hago las negociaciones con los compradores en los supermercados. Por supuesto que afecta no se me olvida que ese día pagué más de Q150 quetzales sólo de parqueo es una fuga que uno no

tiene presupuestado, si se pierde tiempo, se pierde dinero, se pierde se pierde el tiempo de la familia que es la base primordial en una sociedad” (Primer grupo focal, Antigua Guatemala).

La Agencia virtual y el contador como economizadores de tiempo, pero no de dinero.

“En mi caso, el contador es que en me visita mensualmente y él se encarga del pago...el tema de hacerlo en forma digital es lo que facilita y me ha ahorrado tiempo y así lo seguiré haciendo” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

Se valora el ahorro de tiempo en la agencia virtual.

“La facilidad de la tecnología ha venido a ahorrarnos mucho tiempo y costos también en cuanto a la papelería, sí en mi caso he visto bastante avance en ese sentido” (Primer grupo focal, Quetzaltenango)

“Pues yo creo que la tecnología nos ha venido a ayudar no solo en la SAT y en la vida diario, con el simple hecho de apachar un botón y ahí mismo hacer la transacción al contador o sea ni siquiera yo tengo que ir al banco a hacer el depósito. Todo en línea nos ahorra tiempo” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

La visita a las agencias tributaria es un hecho que incomoda a las contribuyentes, ven una necesidad para solucionar sus problemas la visita personal a la SAT. Las participantes opinaron sobre las instalaciones de las agencias tributarias, la cuales son poco agradables y amigables para motivar al visitante, son lugares que les genera miedo e inseguridad, en especial cuando las colas son de madrugada y en lugares alejado a las agencias, en donde pueden sufrir asaltos y acoso sexual.

Una queja importante es que las colas son demasiado grandes y que muchas veces deben hacerse varias colas por falta de información precisa. En algunas agencias han vendido los turnos. Según la regional de Quetzaltenango, esta práctica está tratando de ser erradicada. Sin embargo, es muy difícil deshacerse de los tramitadores porque ellos mismos meten miedo a los contribuyentes. Un personaje clave en las agencias es el portero o agente de seguridad. Algunas se refieren como alguien amable y que da muy buena información. No obstante, en algunos casos se quejaron de que tenían demasiada autoridad por lo que su figura era intimidante, lo cual llamaba a no entrar, el hecho de ser guardia de seguridad privado, quien decida quién entra a las agencias y a qué, provoca temor en las contribuyentes.

Las agencias tributarias, principalmente en Occidente, son sinónimo de madrugar hasta 5 horas antes del horario de atención al público. Aun cuando algunas participantes mejor informadas comentaban que en Quetzaltenango ya no es necesario madrugar tanto, en la imagen de las participantes de Quetzaltenango y Antigua está la imagen de que para hacer un trámite es necesario madrugar, en especial para las que tienen que viajar de otros departamentos o municipios lejanos.

Gráfica 16 Nube de palabras sobre opiniones sobre agencias tributarias



Fuente: elaboración propia basada en las relatorías de grupos focales usando software NVivo

Se valora positivamente que se hayan descentralizado algunos trámites, porque antes todo habría que hacerlo en la capital. Sin embargo, han manifestado que para algunas comunidades las distancias siguen siendo largas con relación de su lugar de residencia y la distancia a la cabecera departamental. Dependiendo de la accesibilidad, para algunas personas el tiempo de viaje es considerablemente largo, lo cual no implica solamente tiempo, sino gasto de transporte extraurbano.

La información que se obtiene en las agencias se considera incompleta, según las opiniones de las participantes, ya sea por un pobre esfuerzo de comunicación por parte del personal de atención de SAT, o bien porque dicho personal carece de conocimientos precisos y detallados sobre distintos procedimientos y por ello se debe pasar a distintas ventanillas. Se percibe que los criterios no están unificados y los requisitos no están claros para las contribuyentes. Por eso algunas personas deben realizar pagos por llenado de formularios, una de las participantes expresó que hay oficinas de asesoría alrededor donde uno llega y le llenan los formularios y le hacen un cobro, lo cual le puede ahorrar el tiempo de hacer doble cola, pero les provoca gasto en dinero.

Algunas opiniones apuntaron a que el personal de SAT solo es amable con cierto tipo de personas, en particular con quienes muestran carácter más fuerte, que suelen ser hombres; el personal no está motivado para atender al público, por lo que el trato hacia la gente no es el adecuado.

Prevalece el miedo de asistir a la SAT, por los malos tratos que allí se viven, en especial de las mujeres indígenas, siendo mujeres adultas pueden ser objeto de regaños de parte del personal que atiende. Aunque existe trato favorable para mujeres embarazadas, no es generalizado en todas las agencias y las mujeres con niños no son atendidas preferencialmente.

Se hizo énfasis en que la atención debería ser más ágil para las mujeres, porque algunas llegan con hijos y los niños tienden a desesperarse con facilidad. Una gran parte de las mujeres no tienen con quién dejar a los niños y entonces deben llevarlos a la agencia tributaria o bien dejaron con alguien para que se los cuide, por lo que deben regresar pronto.

Las instalaciones y la atención a las mujeres no cumplen con condiciones mínimas, no hay acceso a servicios sanitarios y muchas veces tienen que salir y pierden su turno, tienen que empezar de nuevo, si no lograron que alguien en la fila de guarde su turno.

Otro punto puede ser que las agencias están saturadas, según la opinión de una participante, el personal de atención “nunca está tranquilo”. Los agentes de atención no dan confianza e incluso regañan a las personas que preguntan mucho. De acuerdo con expertos entrevistados, mencionaron que una de las causas del congestionamiento son los trámites de vehículos. De hecho, hay propuestas de ICEFI y FUNDESA sobre que el registro de vehículos no debería pertenecer a la SAT. La Gerencia regional de Occidente ha llevado a cabo una experiencia interesante con la implementación de delegaciones del Registro Fiscal de Vehículos en Tecún Umán y en la Aduana de El Carmen. Esto ha tenido dos efectos positivos, según la entrevista realizada a las autoridades de la Regional de Occidente: por un lado, ha descongestionado la agencia de Quetzaltenango y, en segundo lugar, gracias a gestiones con los bancos del sistema, se logró reducir el tiempo de espera de 72 a 6-7 horas para el trámite de la primera placa.

Foto 2. Registro fiscal de vehículos



Fuente: Cortesía de la División de atención al contribuyente SAT, Gerencia Regional de Occidente

Otro aspecto positivo es que algunas agencias han sido dotadas de equipo de computación para uso de los contribuyentes, pero no ha ampliado el área, los servicios de computadoras han sido colocados en el lugar donde había sillas de espera. De esa manera un servicio mejora, pero se restringe la comodidad en la espera, que muchas veces es tardado. Este nuevo servicio consiste en tipo laboratorio computación y varias personas que están perdidas y no saben qué hacer o cómo llenar su formulario cómo tramitar su NIT, tienen la asistencia de una persona que les apoya, le dice

"usted que quiere hacer", "Mire pues yo necesito tramitar un nuevo NIT", "Entonces entré aquí" y lo ayuda a ingresar."

Las vulnerabilidades que genera la desigualdad deben analizarse desde la interseccionalidad de opresiones, los segmentos de población con mayores desventajas se encuentran asociados a su condición de género, medios de vida, ciclo de vida y origen étnico.

Las mujeres mayas monolingües sin recibir una atención digna, la mirada de las mujeres mestizas.

"Yo sinceramente nunca he oído que alguien esté dando información o explicando trámites en otro idioma que no sea castellano" (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

"Tampoco no lo he visto. Esa es otra campaña en los idiomas maternos bueno porque hay personas aquí sin ir tan lejos San Martín Chile verde, hay producción inmensa de vegetales, y las papas, gente que ya exporta. Y a veces vienen y están formados en cooperativas o en asociaciones y a lo mejor ellos necesitan hacer... Entonces hay que hay que llegar a ellos en su idioma eso sería excelente." (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

"Lo que pasa es de que alrededor de Xela hay muchos municipios, sea tenemos 21-22 municipios y todos conservan. Es aquí directamente que somos una ciudad desordenada, pero somos una ciudad, entonces que ya se ha ido absorbida por el consumismo entonces perdimos en mi caso yo lamento mucho no hablar el idioma quiché. Pero vamos a Cantel, a Zunil, Almolonga, Sija, a Concepción, San Martín todos conservan su idioma materno, al menos a nivel de mayores de edad, los jóvenes son los que están perdiendo. Y son los que generan. Almolonga está catalogado como los reyes de la mercadotecnia a nivel de Latinoamérica en la Universidad Rafael Landívar así decían los licenciados, ellos eran el ejemplo. Van a una agencia bancaria y ponen a un hijo para cobrar cheques para hacer trámites, a nivel del círculo de los municipios bien cercanos hay mucho potencial de personas que manejan su idioma" (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

"No he tenido el conocimiento que haya esa opción en la SAT, porque como ya bien decía que hay mujeres de aldeas que prácticamente no hablan, he visto que muchas mujeres que no hablan español, al momento de querer hacer un trámite es complicado de cómo comunicarse con ellos, es necesario tener esa opción de igual manera" (Primer grupo focal, Guatemala)

"De igual manera no yo no he visto ninguno que les pueda prestar el servicios de traductora algo así por lo regular lo que he visto en los bancos o algo así es de que dentro de ellas mismas como que si van a ir una tiene que llevar algún acompañante o alguna hija o alguien que pueda hablar español y va traduciendo verdad, pero dentro de lo mismo igual se pierde la información verdad, porque no íbamos en la SAT como le decía se le complica a uno , no digamos a las personas que no hablan el español, va a ser más complicado para ellas. Sería bueno que si tuvieran una persona que sea amable sobre todo eso" (Primer grupo focal, Guatemala).

Las mujeres mayas monolingües sin recibir atención digna, una mirada desde las mujeres mayas.

“Bueno la verdad es que yo entiendo gracias a Dios entiendo, bien el español pero si he visto con tristeza cuando les gritan a las señoras que no le entienden, a veces nosotros entonces la ayudó a las compañeras, a las señoras mujeres a veces que ellas necesitan hacer tu trámite y no la entiende y la señorita o el joven y que está atendiendo no le tiene paciencia, si en la SAT he visto en la capital hay mucha discriminación yo fui, la vez pasada porque se me habían perdido unas facturas y por arreglar y si me dio tanto coraje de ver cómo trataban a una persona de mi etnia de mi cómo soy yo verdad, como soy indígena me sentí impotente porque no quise hablar pero me dio tanto coraje, en Chimaltenango hay unos señores que en vez de explicarle a uno le gritan, a mí ya me paso, señora porque no tiene cabal sus documentos! Porque no se informa vaya allá y después regresé o algo así verdad si no que tajantemente estás ante mí me lo han hecho cuando yo quería resolver mi caso que tenía muchas multas, quería que me ayudarás para no cobrar método verdad que no tenía producción ni nada ni el señor me dijo tajantemente, si usted sabía lo que se metió porque no están declarando, porque no sé por eso estoy así explique entonces me mandaron información de información me volvieron a mandar si como decía Nina pura pelota, lamentablemente a veces hay personas que están ahí porque sólo porque quieren el trabajo, no es su vocación” (Primer grupo focal, Guatemala).

Las mujeres de las MIPYME sin políticas tributarias condicionadas para su despegue económico

“Las comunidades pequeñas que nos da mucho miedo a dar los pasos siempre tenemos miedo, porque no tenemos el acompañamiento de algún experto, pero si tuviéramos el acompañamiento del experto poco a poco vamos avanzando y sería bueno hacer un estudio socioeconómico o un estudio de acompañamiento como decía de 3 a 5 años para ver cómo va funcionando. ¿Cómo va rindiendo cada año? Entonces eso motivaría más a las mujeres” (Primer grupo focal, Guatemala).

La discriminación y racismo que son objeto las mujeres es una constante en la atención de la SAT, la simple inexistencia de personal que hable el idioma materno de las comunidades lingüísticas es un hecho que hace evidente del racismo institucional que prevalece en las políticas de la SAT, en especial en departamentos y municipios en donde la población maya sobre pasa el 80%. Las participantes hicieron énfasis en que han presenciado estos actos. Además, llegan personas con limitaciones para leer y escribir, por lo que enfrentan tienen problemas para realizar sus gestiones.

La desconcentración de los servicios es una acción que las contribuyentes perciben como positivo, según las participantes eso descongestiona en especial en la región de Quetzaltenango. A raíz del crecimiento tan excesivo que hay en ese servicio la demanda este servicio habilitaron Totonicapán y Retalhuleu, eso vino disminuir las colas en Quetzaltenango.

Otro aspecto que merece tomar en cuenta es la limitación de horario porque para algunas mujeres el tiempo es sumamente escaso entre semana y no pueden darse el lujo de permanecer en la SAT durante muchas horas. Por lo tanto, contar con horarios de atención alternos podría ser muy favorable, según lo expresado por las participantes.

ii. Pagos y declaraciones

La presentación de declaraciones y los pagos de impuestos generan costos de cumplimiento tangibles, en especial monetarios, haciendo la aclaración, que el pago de los impuestos no es un

costo de cumplimiento. En esta área surgen dos variables a destacar: el contador y las declaraciones en línea.

El contador como el asesor primario para las gestiones en la SAT

“Nosotros mensualmente pagamos Q150. Y él lo único que hace, nosotros le decimos el total de ventas y él nos emite los documentos, es el único movimiento que hace y le pagamos los Q150” (Primer grupo focal, Guatemala).

Persisten las malas experiencias y los costos para el pago de impuestos.

“Creo que el costo es de Q150. En nuestro caso si tratamos de tener todo el control lo lleva mi esposo, para evitar eso, tuvimos una experiencia con mi hermano que un contador el único que le llevaba todo y cuando se vino a dar cuenta tenía grandes multas porque no presentaron a tiempo todo, nosotros lo lleva el, el contador es solo porque es un requisito que tenemos que tener, todo lo demás es el esposo el que lo maneja” (Primer grupo focal, Guatemala).

“Si, a mí me cobra un contador Q120 cada tres meses y tengo que bajar a Mazatenango tengo que ir a hacer cola me va a dar sed tengo que tomar agua, me agarra el tiempo tengo que almorzar, entonces le pagó que 40 quetzales creo que me sale al mes mejor que lo haga él” (Primer grupo focal, Guatemala).

Los servicios de la Agencia virtual, como algo positivo pero la capacidad del sistema es limitada

“Se paga internet en el centro comercial más cercano y accesible al banco” (Segundo grupo focal, Antigua Guatemala).

“Pues la he visto digital, el contador la envía para que yo revise mis datos, la he visto en línea, prácticamente el pago personal lo hacemos en línea” (Primer grupo focal, Antigua Guatemala).

“Nosotros elaboramos a todas las empresas retenciones, IVA, ISO, trimestral, el formulario que realmente nos toma mucho tiempo es el ISR anual, sobre utilidad es larguísimo se nos cae el sistema lo tenemos que hacer para que no nos agarre el fin de mes o el último día de marzo, que en este caso va hacer el 31 de marzo si lo tenemos que hacer con unos 15 días de anticipación porque toma mucho tiempo se empieza a llenar el formulario y en la tercera parte del formulario se cae el sistema, yo creo que este formulario del ISR se debería de simplificar, por los contribuyentes que lo hacen en forma personal y por las oficinas o por los contadores verdad que sí se dificulta bastante tomo mucho tiempo”(Primer grupo focal, Guatemala).

En los servicios virtuales, como los que proporciona la agencia virtual y otros como BANCASAT se les facilita a las mujeres que tienen conocimientos de computación y que son usuarias de bancos del sistema.

“No tengo dificultad, para presentar declaraciones o para responder a solicitudes que les haya hecho la SAT y no he tenido ninguna dificultad para presentar declaraciones en ese aspecto. Pues estamos muy claros, pero si la falta de información cuando yo tenía que ver mis aranceles para la importación, sí están bastante desinformados, no hay quien lo oriente a uno, pero para presentar declaraciones. Con las declaraciones no he tenido ningún obstáculo, no hemos tenido ninguna dificultad, tampoco no porque siempre hemos tenido el acompañamiento de un contador” (Primer grupo focal Guatemala).

“En mi caso yo tengo conocimiento y cualquier cosa, yo puedo, yo pregunto o estoy constante de que pagos se van a realizar, nosotros los pagamos él me manda el formulario todo listo, eso estamos nosotros de mujeres deberíamos de estar en eso y constantes y sabiendo que vamos a pagar porque escuchado muchos casos que si el contador lo pagó le dimos el dinero al contador y el contador no lo pago. Entonces, si pueden pasar esos casos” (Primer grupo focal, Antigua Guatemala).

Los costos de cumplimiento asociados a pagos y la presentación de declaraciones, como se dijo anteriormente, van asociados a dos casos, el primero, que sobre todo recae en las empresas CON mayores capacidades, en donde son los contadores que se encargan del llenado de formularios y presentación de las declaraciones, además de todas las obligaciones formales que tienen en el marco de la ley. Descargar estas funciones como una actividad del contador es una forma de lidiar con las obligaciones tributarias y prevenir que se incumplan. Que el contador o un asesor tributario se encargue de este aspecto es visto por las participantes como ahorro de tiempo. Llama la atención que también como economía, ante la eventual incursión de omisos y multas al no contar con una persona que se encargue periódicamente de ello. La mayoría de las participantes declararon tener un contador que se encargaba de estos trámites por un monto mensual o trimestral, sin que tuviera una relación formal laboral con sus empresas o negocios.

Uno de los aspectos que se valoran positivamente y estarían favoreciendo a reducir los costos de cumplimiento son las declaraciones y pagos en línea. Un grupo importante de las participantes manifestaron que es una forma fácil y rápida de pagar los impuestos y que no les ha provocado ningún inconveniente. Es visto como una de las mejores acciones que se han establecido en los últimos años.

Gráfica 17 Nube de palabras sobre opiniones sobre pagos y declaraciones



Fuente: elaboración propia basada en las relatorías de grupos focales usando software NVivo

Si bien el sistema de declaraciones y pagos en línea fue muy bien valorado por casi todas las asistentes a los grupos focales, no ha estado libre de problemas porque una asistente a un grupo focal tuvo un serio problema con un formulario que había sido anulado, y que el pago de impuestos no fue recibido por la SAT y el dinero no era devuelto por el banco. Esta contribuyente no recibió apoyo de la SAT, y solamente le indicaron que pagara de nuevo, lo cual le provocó la necesidad de hacer un préstamo en lo que el banco le devolvía el dinero.

Otro aspecto favorable es que aun cuando los contadores preparan el formulario, el contribuyente se encarga de hacer los pagos. Esto evita situaciones como la manifestada por una participante, de que el contador se quedaba con el dinero y no presentaba declaraciones a la SAT. Esto trajo consigo no solo la pérdida del dinero de algunas de las contribuyentes, sino que en su momento tuvo que pagar fuertes multas.

Foto 3. Café internet en agencia tributaria



Fuente: Cortesía de la División de atención al contribuyente SAT, Gerencia Regional de Occidente

iii. Fiscalización

La SAT fiscaliza a diario o no lo hace

“En la tienda sí hemos tenido dificultad por ejemplo en la única que tenemos, que está aquí en el centro comercial de la zona 4 y los auditores de la SAT están. Los de SAT están fijos todos los días todos los días revisando facturas, todos los días entonces como que no hubiera otro lugar donde fiscalizar” (Primer grupo focal, Guatemala).

La SAT cita a las contribuyentes, quienes tienen costos de traslado a la agencia tributaria.

“Pues a la empresa directamente nunca han llamado, sólo nos ha citado pero nosotros hemos tenido que llegar y yo he tenido algún problema a veces con mis facturas también, no con las mías, sino que yo trabajo mucho con los pequeños productores del interior de la república, pero ellos no extienden facturas entonces nosotros damos las facturas especiales nos toca absorber el IVA e ISR, eso también nos eleva nuestros costos y como no podemos estar subiendo precios también en el mercado entonces nuestra utilidad es mucho menor por lo que nosotros tenemos que absorber” (Primer grupo focal, Guatemala).

Hay cierta percepción de asedio de la SAT.

“Llegaron todos los días a revisar los números de factura con el que estábamos habíamos iniciado y al siguiente día que ver con cual habíamos terminado y cual teníamos entonces y lamentablemente como le digo es gente que está bien entrenada para ser prepotente y ser abusiva porque no se puede no se puede hablar con ellos son personas muy complicadas” (Primer grupo focal, Guatemala).

En lugares muy escondidos, no suele llegar mucho.

“Con nosotros ha ido muy pocas veces unas 2 veces no estamos tan aquí en el casco urbano, estamos un poquito a las orillas, han llegado un par de veces. Solo han verificado que tengamos nuestras facturas y todo es media vuelta y nada más” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

Nunca nos ha visitado.

Nosotros tampoco, hemos tenido visitas, creo que al menos cuando uno va al día, yo no he tenido ese problema, de que me visiten, no tampoco me han pedido información” (Segundo grupo focal, Quetzaltenango).

Cierre temporal de la empresa

“...uno de una imprenta que me imprimió unas facturas, cuando nosotros empezamos no se fija en las resoluciones, en los números de las resoluciones y al final cuando llegaron los de la SAT se dieron cuenta que la resolución no correspondía, como que el mismo el de la imprenta estaba bloqueado y había hecho ahí para poder hacerlas nada más, entonces tratamos de demostrar que no fue nuestra culpa, nos fuimos a juicio tratamos de demostrar que no había sido nuestra responsabilidad y era la factura número 2 que elaboramos llevamos a la persona de la imprenta, pero no, los responsables éramos nosotros es de la imprenta, aunque dijo que se iba a ser responsable no nos hicieron el mayor caso y no cerraron 10 días, entonces en base a todas esas experiencias hemos tenido nosotros que ver nos pusieron una multa y lo cerraron 10 días el negocio, pero fueron bien considerados que nos pusieron elegir qué día teníamos cerrar. Nos cerraron 10 días.” (Primer grupo focal, Guatemala)

Al posicionar la marca, la SAT seguro llega.

“Yo sí tengo un bonito récord en visitas. En principio porque le tomé mucha pasión al inicio a mi trabajo entonces hice posicionamiento de marca. Estaba como don Vicente a dónde va toda la gente y entonces Empecé con qué chocolate Doña Pancha y quién no conoce. Por ejemplo, una licenciada preguntó por el chocolate de una señora famosa, ni le dijeron nombre de nada, pero le dieron el punto exacto donde podía llegar. Entonces eso permitió que alguien me estaba mandando a la SAT. Pasaban unas ocho diez veces y eso que estaba bien escondida en el centro histórico. El Centro Histórico de Quetzaltenango tiene curvitas y diagonal y es fácil perderse, pero ahí estaba la SAT. Y entonces ahorita en la 15 avenida cuando empieza por ejemplo semana santa, la feria están todos los supervisores o no sé cómo le llaman. Y cuando yo veo, yo ni me estoy en la tienda, la señora de la casa me ayuda a atender y ella me dice pues hoy pasó un señor y ayer otro. No van” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

iv. Otras

Sobre los trámites en aduanas.

“La SAT pone muchas trabas, para trabajar y para regular todo ese tipo de negocios, nosotros tenemos muchos problemas con las importaciones, muchos problemas para entrar un producto para ingresarlo al país, hay problemas de mordidas y problemas de otras situaciones” (Primer grupo focal, Guatemala).

Las participantes mencionaron que la fiscalización de la SAT depende de la ubicación del negocio. Una participante que tienen su local cerca de una agencia de la SAT recibe visitas muy a menudo. El punto principal de fiscalización son las facturas. Otra contribuyente argumentó que al promocionar su marca, le provocó múltiples visitas de la SAT, según ella, alguien “me estaba mandando a la SAT”.

También mencionaron que la SAT tiene temor de ir a ciertos lugares y evitan zonas que puedan ser riesgosas. Hay molestia sobre la fiscalización de la SAT negocios legales, pero a los informales no les visita, pese a que pueden mover mayor cantidad de mercadería y tener mayores ingresos. Esto genera una competencia desleal, en especial con los mercados.

Un aspecto que afecta a una minoría de las participantes es el desempeño de las aduanas, que es importante para las importaciones y exportaciones. Según una de las participantes, la SAT pone muchas trabas, para trabajar y para regular todo ese tipo de negocios, prevalecen muchos problemas con las importaciones, en especial con las mordidas y otras situaciones. En contraste, la opinión de la entrevista con AGEXPORT señala que, si bien hay muchos problemas en las aduanas, la SAT ha mejorado, en especial con el seguimiento en tiempo real de las transacciones de comercio exterior.

El crédito fiscal, que fue mencionado en las entrevistas a expertos, y es uno de los factores por los cuales la calificación de pago de impuestos de Doing Business de Guatemala sea más baja, no fue mencionado por ninguna de las participantes.

Otros costos que se mencionan que les afectan son el pago del contador, parqueos, alquiler de internet, pago de sanitarios, transporte, comidas cuando se tiene que visitar las agencias. Así mismo, el cuidado de familiares, principalmente menores, de edad, varias de las participantes adujeron tener dificultades para el cuidado de niños en el momento de hacer sus gestiones por lo que han tenido que llevarlos a la agencia tributaria, o los tienen que dejar recomendados con otra persona. Ambos escenarios les implica costos monetarios o de tiempo, toda vez que, al llevarlos, se incurren en gastos de pasaje, comida y otros. Dejarlos encargados, implica que haya el compromiso de pago o de tiempo, ya que se debe devolver el favor en otra oportunidad.

e. Costos intangibles: motivaciones y moral tributaria

La moral tributaria es un elemento que surgió en las discusiones, el principal medio de información han sido las noticias nacionales sobre los casos de corrupción que se han hecho públicos.

Entre cumplir con el deber y no recibir servicios públicos dignos.

Lo he pensado muchas veces donde me doy cuenta de que nosotros trabajamos duro y que cumplimos con nuestras obligaciones tributarias y que hay tanta corrupción que nuestros impuestos van a parar a los bolsillos de estos parásitos porque para mí no son otra cosa más que parásitos cuando veo que no tenemos escuelas no tenemos carreteras no tenemos salud y que estamos tributando. (Primer grupo focal, Guatemala).

Cuando yo veo esa desigualdad, digo porque tengo que tributar estoy llenando los bolsillos a ciertos sectores, con tantas necesidades básicas como país y como guatemalteca, me duele que no se llenen las expectativas, porque como le digo uno trabaja duro y uno tributa esa desigualdad me molesta me enoja. (Primer grupo focal, Guatemala).

Nosotros como empresa siempre lo hemos pensado, Y he dicho, que no vale la pena estar tributando cuando otras personas no lo hacen y cuando vemos estas carencias que hay en las entidades Públicas” (Primer grupo focal, Guatemala).

Hace 2 años que tuve la oportunidad, una de mis primas enfermo y como 2 de la mañana la llevaron al centro de salud y necesitábamos agua para ella y no había ni una gota de agua, yo les preguntaba a las enfermeras que, si nos podían regalar agua, me dijeron no tenemos agua, no tenemos dinero para comprar agua. Uno no encuentra ninguna tienda abierta y estábamos con la necesidad, en el chorro no había. No podíamos encontrar, tuvimos que caminar para mi casa nuevamente para traer agua. Allí es donde uno se enfurece bueno entonces si yo estoy pagando impuestos” (Primer grupo focal, Guatemala).

“Es que la verdad, nos sentiríamos bien pagando nuestros impuestos y si hubiera de los impuestos equitativamente se hace global que no sea sólo en un lado donde se aglomera verdad porque en la capital el Arzú es el que maneja los impuestos para las municipalidades pero no lo manejan equitativamente no hay programas que nos pueda ayudar las mujeres tanto tal vez como la educación y la escuelas como en los grupos sociales porque nosotros como grupos que estamos en las comunidades tenemos una mejora de salud, educación y transporte, todo eso hay una serie de necesidades Pero no se ve no se ve donde se van nuestros impuestos; sólo sabemos que el presidente gana miles, que los diputados ganan miles. Yo pienso que si se van nuestros impuestos entonces no podemos estar bien esperando estar bien si nuestros impuestos no puedo estar, si no se expanden bien nuestros impuestos, yo contenta decir estoy contenta porque nos están regresando en educación, no que me lo den a mi si no que sirva para el pueblo, hay escuelas que se están cayendo” (Segundo grupo focal, Antigua Guatemala).

Frustración y enojo.

“Yo voy a parecer frustrada, pero a mí lo que me enoja es de que yo me canso tanto lucho tanto y pago mis impuestos y tengo una bonita casa porque mi esposo fue un hombre muy trabajador y me dejó en una bonita casa. Lamentablemente falleció hace 15-16 meses, pero quedó el mantenimiento y los cuidados de la casa. Entonces me siento frustrada porque yo no me puedo comprar una casa y gente que no paga impuestos tiene casas de dos y tres niveles y grandes carros. Esa es mi frustración. De ver que uno está en lucha y lucha. Mi mamá me dice porque tenéis tanto personal, tus sueldos, tus pagos. Mamita yo no sé cómo voy a poder comprar una casa, no voy a poder, no llegó y lo de mis frustraciones es porque hay gente que lo hace, en el mercado. Es difícil de controlar por esa parte se puede lograr todavía no de forma agresiva sino psicológicamente con cautela, con diplomacia atrapar a toda esa gente que no paga sus impuestos. Aunque sea poquito pero que den algo. Esa es mi frustración” (Primer grupo focal, Quetzaltenango).

La percepción de ser fiscalizadas, pero quien fiscaliza como se invierten los impuestos.

“Nosotros tuvimos un reparo una vez al principio nos embargaron la cuenta. En una en una auditoría que hicieron dos años antes se dieron cuenta que faltaba Q135 quetzales y por Q135 quetzales no sé si era un gran problema cuando uno se mira en la televisión de que perdonan a los grandes empresarios millonadas. Entonces eso es la impotencia que uno siente a la hora de pagar impuestos porque yo creo que tal vez en los países más civilizados pues pagan un montón de impuestos, pero tiene salud, las carreteras bien, la

educación gratuita y excelente y todo en cambio aquí estamos cada vez de mal en peor Y eso es lo que nos dan la impotencia” (Primer grupo focal Quetzaltenango).

No se valora el trabajo de las mujeres mayas

“Frustrante, nosotros como artesanas, no le podemos dar más valor del que el que le damos. Nuestro trabajo es todo manual es todo hecho a mano, el proceso es bien laborioso, pero a pesar de eso pues no podemos darle más valor porque entonces no ya no los compraría. Nos damos cuenta de que incluso nosotros a nuestros clientes ellos si le ganan el 50, porque nosotros distribuimos a la capital, por ejemplo, al mercado artesanías cerca al aeropuerto entonces allá si le pueden subir cualquier precio, acá le subimos un poquito y ya no nos compran. Entonces eso es por eso por lo que nuestra ganancia es poca” (Segundo grupo focal, Quetzaltenango).

El pago de impuestos como un esfuerzo más para la sobrevivencia.

“Bueno en mi caso no he pensado en eso, pero a veces me pongo a pensar si yo pago impuesto y más de miles de guatemaltecos paguen impuesto, pero a donde se va eso, un puesto también a dónde se va eso, y como dice la compañera, no lo usan para algo bueno sino que para ellos mismos y, a veces uno hace la lucha de trabajar y todo eso gana su dinero pero no se queda con todo lo que le dan porque tiene que pagar impuesto y al final no lo usan para algo bueno, deberían de usarlo para las escuelas necesidades, ya que muchas veces decimos que los niños son el futuro de Guatemala debería de ir allá y no a manos de otras personas” (Segundo grupo focal, Quetzaltenango).

La moral tributaria baja y se genera la idea de no pagar impuestos. Es importante agregar que el personal de la SAT también puede verse afectado por la moral tributaria, tanto en su rol como contribuyente, como siendo empleados de la entidad. En este sentido, la moral de los empleados de la SAT también puede verse dañada.

“Siempre me ha pasado en la mente, ya no pagó impuestos pero en el caso mío es más por la situación de los trámites engorrosos que en vez de ayudarlo a uno no lo ayudan verdad pero ya como después como ciudadana yo digo bueno un impuesto con qué derecho voy a ir a un hospital a exigir salud verdad, eso es lo que se me viene a la mente, yo digo bueno seguiré haciendo el esfuerzo y aunque sea regañadas pero tenemos que seguir contribuyendo, pero si se me ha cruzado en la mente pero por la situación de los trámites que decepcionan muchas veces, únicamente por eso en esta ocasión” (Primer grupo focal, Guatemala).

Hay conocimiento que la SAT no tiene obligaciones en cómo se invierten los impuestos.

Yo creo que es un tema difícil de para todos no sólo para nosotros, es bastante indignante que uno tenga que trabajar tanto y estar tributando siempre y que otras personas al no hacer nada tengan de todo ahí sí que como dicen a costillas de los que sí tributamos. Otra cosa que la SAT no tiene la culpa, pero han acostumbrado a nuestra gente a solo poner la mano, no es solo de irle a regalar, es de darles el apoyo para ellos vean la manera de cómo se proveen de un trabajo o de algo que te pueda ayudar a toda Guatemala a que salgamos adelante todos, porque si en realidad es molesto y hasta cierto punto a mí me pasa, a mí me da cólera cuando me dicen cuánto tengo que pagar de impuesto de este cuanto al otro para que sólo se lo roban, ni carreteras, ni hospitales, ni escuelas ni nada y lo peor es que uno ve en las noticias que la SAT recaudo tantos millones y todos los millones que han recaudado de toda la gente, de los grandes porque al final, da cólera y tristeza, si uno trata la manera de ir al día al día, porque uno al menos a mí me da miedo que me diga, mira la SAT la llamar por cualquier cosa porque uno piensa, pues decir SAT van hacer

unas grandes multas que van a poner, entonces al menos eso es lo que yo he sentido y me molesta” (Primer Grupo focal, Guatemala).

Algunos aspectos inciden negativamente en la moral tributaria, como la corrupción, la baja calidad de los servicios públicos, la informalidad, las exoneraciones fiscales y los bajos ingresos que perciben algunas mujeres. La corrupción es negativa, genera descontento y frustración en las contribuyentes, en especial porque son MIPYME. Las mujeres hacen múltiples esfuerzos por salir adelante y enterarse de lo que está sucediendo les genera pensamientos negativos hacia la tributación, si bien lo ven como una obligación que la ley establece, prevalece cierto sentimiento de no pagar, son embargo el carácter de obligación las hace cumplir, algunas participantes afirmaron que ellas cumplen con sus obligaciones, con lo cual se sienten satisfechas. Si el dinero no se utiliza bien, es algo que tiene que resolverse.

La baja calidad de los servicios públicos, como las carreteras y en el desabastecimiento de los centros de salud es otro factor que desmotiva, al tener conocimiento que en otros países los servicios públicos son de calidad hay descontento y frustración.

La evasión de otros empresarios, como los de la economía informal, es un factor que desmotiva, se consideran injusto que ellas paguen y que otras personas puedan darse grandes lujos y que aun así no paguen impuestos. Así mismo, los bajos ingresos que generan y si reciben sanciones muy severas de la SAT por errores mínimos (a una señora la sancionaron por una diferencia de Q.135), mientras que, según confiesa se “perdonan a los grandes empresarios millonadas”.

Se mencionó que algunas instituciones que están exentas del pago de impuestos son negocios muy rentables y que se amparan en exoneraciones de impuestos. Lo cual es algo que genera descontento entre las participantes.

VI. Conclusiones y recomendaciones

a. Conclusiones

El perfil económico de las mujeres que participaron en el estudio fue de pequeñas empresarias de las regiones Guatemala, Central y Suroccidente. La mayor parte de ellas está inscrita en la SAT en régimen normal, una porción pequeña de ellas lo hace en pequeño contribuyente y se convocó a un grupo que no está inscrito en la SAT y que es informal.

Uno de los factores más importantes que influye en los costos de cumplimiento es la capacidad económica con la que se cuenta para poder pagar un asesor tributario, que va desde un contador como lo más común hasta contar con auditores o abogados. Contar con un contador es una forma recurrente de informarse, en donde unas contribuyentes dejan que lo maneje todo y otras por tener malas experiencias en el pasado han optado por aprender y verificar los pagos. El pago del contador para que realice las gestiones tributarias conlleva un costo mensual independiente si llevan o no contabilidad. También hay una tendencia de capacitarse, pero es minoritaria. En segundo lugar, la ubicación geográfica es importante, ya que las agencias tributarias solo cubren las cabeceras departamentales, debe invertirse tiempo y dinero para quienes no viven en dichas ciudades. Aunque ha habido mejoras los tiempos de espera y la atención son considerables. Tercero, la ubicación del negocio puede incidir en una mayor fiscalización o control de la SAT, ya que reciben visitas más frecuentes. En cuarto lugar, el funcionamiento de algunos servicios de la SAT puede incidir en los costos de cumplimiento: como por ejemplo largas colas en las agencias tributarias, asesoría incorrecta y un mal manejo en las aduanas. Prevalece el desconocimiento sobre el régimen en el que están inscritas, el más claro es de pequeño contribuyente pero la mayoría adujo no conocer las obligaciones formales, tal es el caso de declarar sin movimiento, lo cual le ha incurrido en omisos. También destacó que pagan contador para que realice este trámite independientemente que tengan ventas, lo cual incurre en un costo para el cumplimiento de la obligación formal. Finalmente, otro aspecto que puede mencionarse es la búsqueda de información para abrir un negocio. Buscan información directamente en la SAT, pero generó confusión y mucho tiempo. Hay desconocimiento de las leyes tributarias y falta de comprensión de su contenido y procedimientos, en especial de los trámites para la inscripción.

Los factores anteriormente mencionados inciden en los costos monetarios y no monetarios en los que incurren las contribuyentes para cumplir apropiadamente con las leyes tributarias. Por un lado, la falta de recursos para procurarse asesoría tributaria o contador incide desde cómo inscribirse, el aprendizaje de qué debe hacerse con relación a las obligaciones tributarias, con riesgo de incurrir en errores que provoquen multas o incluso en pagar más impuestos, el pago de declaraciones involucra más tiempo cuando se hace sin un contador, entre otros. En algunos casos, conlleva costos como el pago de talleres de capacitación. Aunque algunos autores no consideran el pago de un contador como costo de cumplimiento, porque en teoría un negocio debe llevar contabilidad para conocer su situación financiera. De acuerdo con los grupos focales, el rol del contador u asesor tributario es clave para aprender y dar los pasos necesarios ante la autoridad tributaria con mayor confianza. De hecho, el rol de preparar libros o estados financieros no fue mencionado durante los grupos focales.

Dentro de las actividades que consumen más tiempo de los contribuyentes puede mencionarse a las visitas a las agencias tributarias, independiente de qué transacción se lleva a cabo. La concentración de las agencias tributarias en cabeceras departamentales y la concentración de los servicios en algunas regionales es una barrera que limita la presentación de declaraciones y otros trámites de forma oportuna. En algunos casos, esto se agrava porque los criterios en las agencias no han sido unificados y deben consultarse a distintas personas para resolver un problema. Se mencionó también que los procesos en las aduanas pueden ser tardados y proclives a situaciones desagradables, como la solicitud de sobornos y una serie de trabas a la importación de productos. Además, en el mediano plazo, para quienes no cuentan con asesoría tributaria, existe un proceso de prueba y error para lograr cumplir con las obligaciones tributarias. A través de las multas y notificaciones que me llegaron aprendieron a conocer los procesos que conlleva el régimen al que se inscribieron. Hay desconocimiento de los procedimientos y requisitos para la inscripción, el pago de impuestos y su periodicidad.

Dentro de los aspectos del cumplimiento tributario tienen un impacto diferenciado para las mujeres y cuáles son los efectos negativos que afectan a las mujeres debido a los costos de cumplimiento tributario, el uso del tiempo de las contribuyentes se ve impactado en tres aspectos a) el tiempo invertido en viajar a la agencia tributaria, el cual es más alto en el caso de que las agencias tributarias se encuentran en cabeceras departamentales. b) Las colas numerosas que provocan como mínimo 3 horas y/o todo el día. c) Al desconocer los requisitos y procedimientos provoca que las contribuyentes tengan que invertir de un día a tres días en las gestiones a realizar. Como se mencionó en este informe, las mujeres que trabajan tienden a dedicar también un tiempo importante a la economía del cuidado, y esta situación se acentúa más para aquellas mujeres que se desempeñan por cuenta propia. Es decir, el tiempo que invierte una mujer empresaria es más costoso que el de un hombre, ya que este último tiene más horas disponibles en el día para trabajo u ocio. Se genera la necesidad de buscar apoyo para que otra persona pueda cubrir el trabajo de cuidado y doméstico (niños, niñas, enfermos y ancianos). Al no tener la posibilidad económica de pagar el trabajo de cuidado o la red de apoyo para cuidado las mujeres tienen que trasladarse con los niños, lo cual incrementa los costos de transporte, alimentación; además de las complicaciones que implica ir a una agencia tributaria con niños, por lo saturado de las mismas, la falta de servicios sanitarios y el estrés que provoca en los menores y sus madres.

Los costos de cumplimiento más importantes al considerar la formalidad vs la informalidad dependen del tamaño del negocio. Para las empresarias más grandes el hecho de ser formal y tener un negocio no se entiende como una disyuntiva sino es parte de ser empresaria. Sin embargo, en el caso de las empresarias más pequeñas, como artesanas de la región central y la región Occidente, la decisión de ser formal puede llegar a darse solamente debido al surgimiento de un negocio importante con una empresa grande o bien para evitar el acoso de las autoridades gubernamentales. En la decisión de ser formal pesan dos factores importantes: el primero es que como se ignora qué obligaciones y cuánto habrá que pagar por ser formal, el peso de la incertidumbre detiene a las empresarias a formalizarse. Tampoco encuentran opciones amigables para informarse y las agencias de la SAT no son algo que motive ser visitado y existe evidencia de que los tratos no son amables. Luego, el volumen de los negocios tiende a ser bajo y el flujo de dinero es eventual, por lo cual decidirse a formalizarse no es una decisión sencilla. Aunque el volumen de negocio podría crecer, según comentaron algunas participantes, es un beneficio incierto que no es valorado por la población, que

además carece de atención del sector público en múltiples dimensiones. Otros factores inciden específicamente en el caso de las mujeres, como el machismo que conlleva relaciones de poder y subordinación, falta de empoderamiento y escasas oportunidades de capacitación en temas administrativos y contables, previenen que las empresarias se vuelvan formales. Así mismo, las iniciativas de apoyo para emprendimientos para mujeres son escasas en Guatemala. Finalmente, para sectores sociales menos favorecidos, un aspecto que puede limitar la formalidad es el conocimiento de servicios en línea, que causan temor, contar con cuenta bancaria y no contar con recursos para pagar un tramitador o contador que les ayude a formalizarse.

La baja moral tributaria es un problema importante, sobre todo los indicios de corrupción, el hecho que otros contribuyentes evadan y que otros cuenten con beneficios fiscales. Sin embargo, de acuerdo con los grupos focales, algunas empresarias manifiestan que es importante cumplir con sus obligaciones, aunque los recursos no sean bien utilizados. Otras lo hacen de mala gana, pero cumplen con sus obligaciones para cumplir con la ley y evitarse problemas. Por lo anterior, pareciera ser más importantes las brechas de conocimiento para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Reducir los costos de cumplimiento requiere de una estrategia de inclusión social que fortalezca las iniciativas actuales de la SAT en términos de cultura tributaria y comunicación. Si no se incorporan como parte de los valores institucionales, difícilmente serán plasmados en las políticas y tampoco formarán parte de la cultura institucional. Así mismo, se requieren asesorías personalizadas en las agencias tributarias que van desde la comprensión de las leyes tributarias hasta cómo usar los servicios de agencia virtual. Los servicios informáticos pueden mejorar para generar sistemas más sencillos que sean de fácil utilización por mayor cantidad de contribuyentes y que exploren métodos alternativos de pago, que además sean seguros, no requieran exclusivamente una agencia bancaria.

Deben seguirse impulsando medidas que han tenido resultados positivos en materia de costos de cumplimiento. Sin embargo, un aspecto que vale la pena resaltar, es que en algunas participantes existe todavía confusión acerca qué gestiones pueden hacerse y cuáles no a través de Declaraguat, ya que en este portal únicamente es posible llenar los formularios, específicamente la boleta SAT-2000, que sirve para el pago de los impuestos en las agencias bancarias o a través de la Banca Virtual de cada contribuyente. Por otro lado, a través de Declaraguat y de la nueva app, pueden presentarse declaraciones con valor cero.

Estos servicios de agencia virtual son muy bien valorados. El pago en línea no reduce solamente el tiempo dedicado a pagar impuestos, sino también reduce la posibilidad de fraudes o estafas por parte de los contadores. Sin embargo, en zonas rurales y de población indígena el mismo se complica y es limitado por desconocimiento de informática y manejo de Tics, por ello las iniciativas de café internet en las agencias tributarias es un paso importante. Se han realizado esfuerzos importantes en materia de registro de vehículos, en el caso de las agencias especializadas, se ha reducido el trámite de 3 a 1 día. Otros esfuerzos como SAT a tu alcance ha favorecido el crecimiento de NIT administrativos.

Dentro de los aspectos que han sido identificados por las mujeres y expertos en la materia que podrían reducir los costos de cumplimiento es mejorar los servicios de las agencias tributarias, fortalecer el uso de los servicios de agencia virtual, crear ventanillas únicas para registrar empresas nuevas, crear programas de acompañamiento y asesoría tributaria para microempresas, entre otros.

b. Recomendaciones

Para elaborar las recomendaciones se utilizó como base el esquema de macroprocesos de la SAT proporcionado por DAI, se presentan solamente aquellos macroprocesos relevantes para una estrategia de inclusión social con enfoque de género dirigida a reducir los costos de cumplimiento.

Macroprocesos estratégicos	Macroprocesos sustantivos	Macroprocesos de apoyo	Macroprocesos de control
<ul style="list-style-type: none">• Incorporar enfoque de género e inclusión social• Administración del riesgo	<ul style="list-style-type: none">• Registro tributario• Aduanas• Declaraciones y pagos• Fiscalización	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación• Tecnología de información• Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">• Control interno

Macroprocesos estratégicos

A nivel de macroprocesos estratégicos, es importante incorporar la perspectiva de género en las políticas de la SAT, así mismo debe considerarse la realidad del país incorporando en el plan estratégico un enfoque multicultural, además de una línea estratégica para la incorporación de un enfoque de reducción de costos de cumplimiento enfocado hacia una mayor atención de microempresas.

Macroprocesos sustantivos

En el área de macroprocesos sustantivos, será clave la reforma del RTU. En ese sentido, la reforma debe incorporar esquemas para facilitar el registro de los contribuyentes. Debería impulsarse esquemas de ventanilla única para el registro de microempresas, para facilitar su incorporación a actividades productivas y al sector formal. Continuar con esfuerzos como “SAT a tu alcance”, que debiera incrementar sus alcances para poder registrar distintos tipos de contribuyentes, pero con asesoría de que obligaciones se contraen. En la actualidad SAT a tu alcance registra en su gran mayoría NIT administrativos. Por otro lado, sería muy valioso que la SAT establezca un registro de contadores autorizados, con un registro de cumplimiento y ética, ya que muchas veces se han quedado con los impuestos o se retrasan y los contribuyentes son quienes deben pagar las multas.

Siempre en el área de macroprocesos sustantivos, es importante atender otros aspectos como las aduanas para se realicen procesos que favorezcan un control aduanero ágil y libre de corrupción. Así mismo, debe darse mayor orientación a pequeños exportadores, explicando con mayor claridad los trámites y estableciendo mecanismos para recibir quejas sobre actos de corrupción. Por otro lado, aunque esto favorece más a contribuyentes grandes también es procedente la agilización de la devolución del crédito fiscal.

En los macroprocesos sustantivos, un área en la cual se recibieron propuestas de los grupos focales fue sobre la asistencia al contribuyente. Se sugieren entre otros:

- La ausencia de ventanillas que puedan atender en el idioma de la localidad fue uno de los problemas recurrentes, si bien hay algunos intentos de colocar los servicios de traducción, la atención directa en el idioma se ve como una oportunidad de inclusión.
- La desconcentración de los servicios, en el ámbito municipal es una expectativa importante que las contribuyentes identifican, destaca que la creación de oficinas tributarias ha descongestionado las Agencias Regionales y evitado la necesidad de viajar.
- Hay incapacidad para brindar una orientación de calidad a las mujeres para las gestiones a realizar, destaca los malos tratos y el mal humor del personal que atiende al público, por lo que las contribuyentes ven la necesidad de capacitar y generar evaluaciones de desempeño para el personal, en especial en los casos de población indígena, mujeres y personas de la tercera edad por discriminación que prevalece en los servicios.
- Destaca que el personal de ventanilla no armoniza los requerimientos, ni con lo que se encuentra en el portal, ni entre ellos, hay diferencias de la documentación que requieren.
- La inseguridad en las filas por estar expuestos a la delincuencia y a la intemperie.
- Ampliar la cobertura de las agencias tributarias.
- Prestar servicios de atención en idioma materno.
- Prestar servicios de atención especial a mujeres con niños, embarazadas y de tercera edad.
- Proveer estrategias de acuerdo con los resultados del estudio, de cómo la SAT puede lograr una mayor integración de las mujeres y otros grupos minoritarios, y una mayor proporcionalidad en los costos de cumplimiento.
- Brindar asesoría y orientación en mientras se hace fila.
- Que el cobro de los impuestos pueda hacerse desde una aplicación o como se hace el pago de la energía eléctrica.
- Establecer Kioscos de orientación tributaria en centros comerciales y municipalidades, con buena atención y en idiomas locales.
- Establecer mecanismos virtuales de resolución de dudas, más allá del call center y chat, para que las personas pueden resolver sus dudas sin necesidad de asistir a una agencia de la SAT.
- Garantizar el servicio del call center y del chat de la SAT.
- Armonización de los requisitos en ventanilla independientemente de quien atienda.
- Crear fila rápida, para el caso de las personas que no tenían completos sus documentos pero que han agotado ya una fila.
- Crear una ventanilla para pequeño contribuyente en donde la asesoría sea más clara.
- Mejora de la seguridad en las áreas aledañas a las agencias tributarias.

En materia de macroprocesos sustantivos, es importante seguir avanzando en la mejora de los procesos de declaraciones y pagos. Debe tomarse en cuenta que la brecha digital prevalece, aun cuando destacó en las intervenciones de los grupos focales que el funcionamiento de la agencia virtual en el RTU y la presentación de declaraciones en línea, lo cual se valoró como un avance, sin embargo, se hizo énfasis en la inconsistencia del sistema por la recarga del mismo en el portal de la SAT y el sistema en bancos, lo que ocasiona dificultades para cumplir con el compromiso, también costos al tener que ir en varias oportunidades. Existen temas culturales como la desconfianza de hacer el pago en línea y en el caso de pequeñas contribuyentes por carecer de cuenta bancaria para poder pagar directamente, por lo que en ambos casos imprimen la boleta de pago y lo pagan en el

banco. En este sentido, pueden retomarse iniciativas como presentación de declaraciones vía aplicaciones en teléfonos móviles y explorar mecanismos de pagos que no tengan que pasar por agencias bancarias.

Sobre el tema de fiscalización, hay una percepción generalizada de que la SAT fiscaliza a los pequeños y no a los grandes, además de que no hace nada para fiscalizar a los de la economía informal que muchas veces tienen mayores ventas comparadas con las micro y pequeñas empresas.

Macroprocesos de apoyo

Comunicación

- La ausencia de ventanillas que puedan atender en el idioma de la localidad, que fue uno de los problemas recurrentes, si bien hay algunos intentos de colocar los servicios de traducción, la atención directa en el idioma se ve como una oportunidad de inclusión.
- Los medios de comunicación fueron identificados por las contribuyentes como fuente de información sobre la corrupción, el mal uso de los recursos y los privilegios de grandes contribuyentes lo cual ha provocado descontento y desmotivación ante la corrupción. Hay enojo en las contribuyentes, pero también hay reconocimiento que los impuestos puedan ser devueltos en servicios de educación, salud y carreteras con calidad.
- Incorporar la educación y cultura tributaria en las escuelas, cursos de alfabetización tributaria para los contribuyentes presenciales y en línea.

Tecnologías de la información

- Modernizar los sistemas informáticos para incrementar la capacidad (banda ancha)
- Capacitación a contribuyentes para el manejo en línea de las gestiones, incorporarlo al pensum escolar en todos los niveles.

Recursos humanos

- Formar a los trabajadores de la SAT sobre la diferencia entre una empresa grande, una PIPYME y una cooperativa.
- Sensibilización y capacitación al personal de la SAT (incluye personal de ventanilla, de seguridad y cualquiera que atiende al público.) para buen trato.
- Contratar a personal que domine idiomas de la localidad.

Macroprocesos de control

- Asuntos internos y auditoría interna
 - Vigilancia del cumplimiento de dichas normas

VII. Referencias bibliográficas

Alm, J. y J. Martinez-Vasquez (2003), "Sizing the problem of the Hard-to-Tax", International Studies Program. Working Paper 03-201, December.

Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural. (2014). *Plan Nacional de Desarrollo K'atun: nuestra Guatemala 2032*. Guatemala: Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.

Coolidge, J. (2013). Findings of tax compliance cost surveys in developing countries. *eJournal of Tax Research*, 10(2), 250. Consultado el 1 de octubre de 2017, disponible en http://www.academia.edu/download/30679419/full_edition_v10n2.pdf#page=73

CRG (1991). Código Tributario. Guatemala, Guatemala: Congreso de la República de Guatemala.

Escobar, J., & Bonilla-Jiménez, I. (2006). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos hispanoamericanos de Psicología*, Vol 9. No.1, 51-67.

FMI (2015), "Current challenges in revenue mobilization: improving tax compliance", Staff Report January 29, 2015. Disponible en <https://www.imf.org/external/np/pp/eng/2015/020215a.pdf>, consultado el 24 de enero de 2018.

GEM (2013), "Emprendimiento y la mujer. Guatemala 2013", Global Entrepreneurship Monitor, Universidad Francisco Marroquín, Guatemala. Disponible en https://gem.ufm.edu/wp-content/uploads/2014/09/Reporte_Final_2012.pdf, consultado el 24 de enero de 2018.

IFC (2007). *Designing a Tax System for Micro and Small Businesses: Guide for Practitioners*. Washington, DC, International Finance Corporation y World Bank Group

IFC (2009). *A Handbook for Tax Simplification*. Washington, DC, World Bank Group y UK Department for International Development.

Mella, O. (2000). *Grupos focales. Focus Group. Técnica de investigación cualitativa*. Santiago de Chile: CIDE.

MINFIN (2014). *Ministerio de Finanzas Públicas*. Recuperado el Octubre de 9 de 2017, de Estructura Orgánica: www.MINFIN.gob.gt

Perry, G., Maloney, W., Arias, O., Fajnzylber, P., Mason, A., & Saavedra-Chanduvi, J. (2007). Informalidad: escape y exclusión. *Estudios del Banco Mundial sobre América Latina y el Caribe*.

PNUD-CIAT (2014), *Medición de los costos de transacción tributarios en pequeñas y medianas empresas*. Consultado el 1 de octubre de 2017, disponible en http://www.un.org/esa/ffd/documents/TTC_Sp.pdf

Pope, J (1989), "The Compliance Costs of Personal Income Taxation. A Review of the Lesson". The University of Western Australia, Department of Economics, Discussion Paper 89.03, Nedlands, Western Australia. Marzo 1989.

- Rodríguez, C. (2015), "Economía feminista y economía del cuidado. Aportes conceptuales para el estudio de la desigualdad", *Revista Nueva Sociedad* No. 256, marzo abril de 2015.
- Sandford, C., Godwin, M., & Hardwick, P. (1989). *Administrative and Compliance Costs of Taxation*. Bath: Fiscal Publications.
- SAT. (2017a). *Plan estratégico institucional 2016-2020*. Guatemala: Superintendencia de Administración Tributaria.
- SAT. (2017b). Integración de la Perspectiva de Género en la Superintendencia de Administración Tributaria. *Conferencia de Tributación y Género Cepal*. Santiago de Chile: Superintendencia de Administración Tributaria.
- Segeplan (2015). Informe Final de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. SEGEPLAN, Guatemala.
- Sour (2015), "Efecto del género en el cumplimiento de pago de impuestos", *Estudios Demográficos y Urbanos* Vol. 30 No. 1 México Ene-Abr 2015. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72102015000100135, consultada el 24 de enero de 2018.
- Terpeker, S. (2003), "Managing Small and Medium-Size Taxpayers in Developing Economies." *Tax Notes International*, 13 January 2003, 211-234.
- Torgler, B. (2005). "Tax morale in Latin America", *Public Choice*, January 2005. Volume 122, Issue 1-2, pp 133-157 <https://doi.org/10.1007/s11127-005-5790-4>
- World Bank y Price Waterhouse Coopers (2018), *Paying Taxes 2018*. Disponible en <http://www.doingbusiness.org/~media/WBG/DoingBusiness/Documents/Special-Reports/2018-Paying-Taxes.pdf>, consultado el 24 de enero de 2018.

VIII. Anexos

a. GUIA PARA LA APLICACIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES

1. Llenado de miniencuesta para identificar composición del grupo en términos de edad, nivel educativo, tamaño de la empresa y actividad económica.
2. Explicación de los objetivos del grupo focal
3. Preguntas de apertura: presentación de asistentes al evento: nombre y actividades que desempeñan.
4. Pregunta introductoria

Me gustaría que me contara una anécdota o experiencia que más recuerdan que esté relacionada con el pago de impuestos y la SAT. Por ejemplo, ¿Puede contar una experiencia sobre cuán complicado fue abrir un negocio y si inscribirse en la SAT fue una decisión difícil de tomar?

5. Preguntas de transición:

Ahora hablemos sobre las primeras experiencias que tuvieron con la SAT al abrir su negocio.

¿Puede contar una experiencia sobre cuán complicado fue abrir un negocio y si inscribirse en la SAT fue una decisión difícil de tomar?

En el proceso de aprendizaje de cómo funcionan los impuestos en Guatemala. ¿Cómo obtiene información sobre cuáles son sus obligaciones tributarias? Si tiene alguna duda, ¿a quién acude?

Ahora que ya tiene que cumplir con sus obligaciones tributarias ¿Cuánto tiempo lleva realizar el pago de sus impuestos, ¿dónde y cómo lo realiza?

¿Qué aspectos de los formularios y declaraciones que envía a SAT toman mayor parte de su tiempo? Le pide información la SAT sobre sus actividades, le han visitado en algún momento.

¿Qué opina del servicio que brindan las agencias tributarias?

Cuando a Ud. le ha tocado visitar a la SAT, ¿Como mujer qué aspectos considera que deberían mejorar en las agencias tributarias?

¿Alguna vez ha sentido que la SAT no brinda servicios de acuerdo con su conveniencia y por qué?

Si usted habla algún idioma maya, ¿al acudir a SAT o recurrir a sus servicios, le han brindado información en su idioma materno? ¿considera que la atención en su idioma materno, le facilitaría la comprensión de procedimientos y medios para pagar sus impuestos?

¿Cuáles son las barreras más importantes para presentar declaraciones o responder a solicitudes de la SAT?

Al pagar en línea sus impuestos esto ha sido favorable o desfavorable.

¿Conoce el procedimiento y los medios para pagar los impuestos?

¿Se le facilita la forma actual de pagar los impuestos? ¿Qué medidas de administración tributaria han reducido los costos de cumplimiento en los últimos años y cuáles lo han complicado más?

¿Por qué consideraría dejar de pagar impuestos? Y para quienes no han pagado, ¿por qué nunca lo han hecho?

¿Se sienten motivados o desmotivados para pagar impuestos? ¿Qué las desmotiva? ¿Qué la desmotiva?

6. Preguntas de cierre. Explorar recomendaciones y salidas a la problemática actual.

¿Cómo reducir el tiempo que se dedica a presentar declaraciones y formularios a la SAT?

¿Qué aspectos son identificados por las mujeres y expertos en la materia que podrían reducir los costos de cumplimiento?

¿En qué puede contribuir el proyecto FPRP a reducir los costos de cumplimiento?