

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**El uso de la tecnología y la tributación en las gasolineras  
de la cabecera departamental de Retalhuleu**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Mariangel Galicia Román

Guatemala, septiembre 2019

**El uso de la tecnología y la tributación en las gasolineras  
de la cabecera departamental de Retalhuleu**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Mariangel Galicia Román

Licda. Claudia Inés López González (**Asesora**)

Lic. Emerson Corrales Lara (**Revisor**)

Guatemala, septiembre 2019

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Juan Francisco Lara**

Coordinador

Guatemala, agosto de 2019

Señores

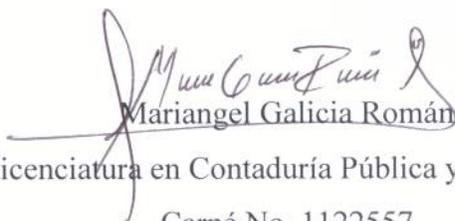
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado **“El uso de la tecnología y la tributación en las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,

  
Mariangel Galicia Román  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría  
Carné No. 1122557

**REF.: C.C.E.E.L.CPA. -PS.031-2019  
RETALHULEU, RETALHULEU**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** M.Sc. Claudia Inés López Gonzáles

**Revisor:** Lic. Emerson Antonio Corrales Lara

**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Tesis titulada:** "El uso de la tecnología y la tributación en las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuteu"

**Presentada por:** Mariangel Galicia Román

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada

  
  
M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Retalhuleu, Retalhuleu, 25 de mayo de 2019.

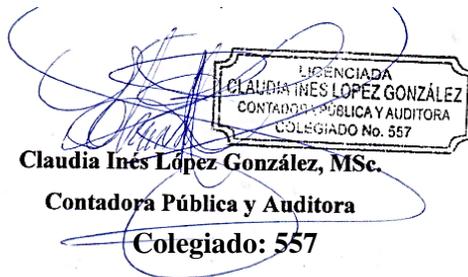
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente.

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“El uso de la Tecnología y la tributación en las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu”**, realizado por el estudiante Galicia Román Mariangel, carné 1122557 de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
**LICENCIADA**  
**CLAUDIA INÉS LOPEZ GONZÁLEZ**  
**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**  
**COLEGIADO No. 557**

**Claudia Inés López González, MSc.**  
**Contadora Pública y Auditora**  
**Colegiado: 557**

Guatemala, 14 de septiembre de 2019

Señores  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores:

En relación al artículo científico titulado: **“El uso de la tecnología y la tributación en las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu”**, realizado por Mariangel Galicia Román, carné 1122557, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Emerson Antonio Corrales Lara', written over a horizontal line.

**Lic. Emerson Antonio Corrales Lara**  
Colegiado Activo 13,036

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	<b>1</b>
<b>Metodología</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definir el tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	5
1.7.1 Censo	5
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
<b>Capítulo 2</b>	<b>7</b>
<b>Resultados</b>	<b>7</b>
2.1 Presentación de resultados	7
<b>Capítulo 3</b>	<b>25</b>
<b>Discusión y conclusiones</b>	<b>25</b>
3.1 Extrapolación	25
3.2 Hallazgos y análisis general	28

3.3 Conclusiones	30
<b>4. Referencias</b>	<b>31</b>
4.1 Bibliográficas	31
4.2 Digitales	31
4.3 Revistas	31
<b>5. Anexos</b>	<b>32</b>
5.1 Boletas de encuesta	33

## **Lista de Tablas**

Tabla 1. Temporal	4
Tabla 2. Recolección de datos	5

## **Abstract**

El presente estudio se realizó en las gasolineras del municipio de Retalhuleu, derivado de la importancia que tienen este tipo de empresas para el funcionamiento de la economía y en donde se realizan varias transacciones cada día, lo cual podría generar dificultades para registrar sus operaciones y presentar sus declaraciones tributarias adecuadamente. Se encuestaron a administradores, empleados y clientes de las gasolineras, para determinar si existe una cultura tributaria generalizada y si la tecnología ha contribuido a que estas cumplan con el pago oportuno de los impuestos. La investigación mostró que los empleados y administradores comprenden la importancia de tributar, pero los clientes consideran que el pago de impuestos no contribuye directamente al desarrollo del país. Además se detectaron que dichas empresas utilizan algunas herramientas tecnológicas, pero hace falta extender su uso a todas las operaciones de las empresas, para que la gestión empresarial pueda ser más eficiente.

## **Introducción**

Actualmente hay una gran variedad de herramientas tecnológicas que se utilizan para optimizar las diferentes actividades que realiza el ser humano. La gestión empresarial se ha visto beneficiada al hacer más eficientes sus procesos productivos, administrativos y financieros. En este contexto se realizó la presente investigación, con el fin de conocer el impacto que la tecnología tiene en la gestión empresarial de las gasolineras del municipio de Retalhuleu, principalmente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, por la importancia que tiene el pago de impuestos para el financiamiento del presupuesto estatal.

En el primer capítulo se diseñó una metodología en la que se plantearon la forma de abordarse, los objetivos de la investigación, los sujetos de investigación, el alcance temporal y geográfico, entre otros lineamientos.

Posteriormente en el segundo capítulo se encuentra la aplicación de las encuestas, las cuales se tabularon y procesaron para hacer una presentación gráfica de los resultados y su correspondiente análisis.

En el tercer capítulo se presenta la discusión y las conclusiones de los resultados, donde se puede encontrar una extrapolación de los resultados obtenidos al contexto empresarial y tributario actual. Los hallazgos y las conclusiones son una parte vital de la investigación, porque se resume la información obtenida.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El sistema de tributación es el pilar que sostiene el funcionamiento de las instituciones públicas en cualquier país y financia la prestación de servicios que los ciudadanos requieren, por lo que cada persona individual o jurídica, en observancia de sus responsabilidades ante el Estado guatemalteco, debe cumplir con las obligaciones tributarias que establece la legislación vigente. En Guatemala, la Superintendencia de Administración Tributaria es la entidad que recauda los impuestos y debe velar porque todos contribuyentes cumplan con las obligaciones tributarias.

El uso de la tecnología en todos los ámbitos de la vida del ser humano es un asunto que se está extendiendo de manera sorprendente en los últimos años. En el área empresarial se han elaborado herramientas que facilitan los procesos, aunque se debe reconocer que son las empresas más grandes las que tienen acceso a mayor tecnología. Sin embargo, debido a los últimos avances y el abaratamiento de ciertas tecnologías, también las empresas medianas y pequeñas tienen acceso a herramientas tecnológicas que pueden facilitar sus actividades. El uso de herramientas tecnológicas permite llevar el control de los ingresos y gastos de las empresas, elaborar la contabilidad y calcular los impuestos que se deben trasladar al Estado.

El uso de las computadoras, las terminales de punto de venta (POS) para el cobro con tarjetas de crédito o débito, los software para la contabilidad y otros, han venido a mejorar la gestión de las empresas. El presente estudio busca conocer si las gasolineras del municipio de Retalhuleu están cumpliendo con los procesos que la legislación fiscal les requiere y cómo utilizan la tecnología para hacerlo de formas más eficiente.

### **1.2 Pregunta de investigación**

¿Cuál es el impacto del uso de la tecnología en la tributación, en las gasolineras del municipio de Retalhuleu?

### 1.3 Objetivos de la investigación

En esta parte de la metodología se definen los objetivos de la investigación, los cuales establecen los fines que se pretenden alcanzar con la investigación. El objetivo general se centra en un aspecto u objeto de estudio amplio e indica el propósito global de la investigación. Los objetivos específicos están planteados sobre aspectos más concretos, derivados de los objetivos generales.

#### 1.3.1 Objetivo general

Establecer el impacto del uso de la tecnología en la tributación, en las gasolineras del municipio de Retalhuleu.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

1. Conocer la aplicación de la tecnología en la administración de empresas para mejorar su control tributario.
2. Verificar el uso tecnológico en los registros y controles tributarios que emplean las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu.
3. Determinar las ventajas que tienen las gasolineras al utilizar la tecnología como herramienta que facilite el control de sus ingresos y la declaración de sus tributos.
4. Fortalecer el sistema de facturación y declaración de impuestos, con el uso correcto de la tecnología actual en las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu.

### 1.4 Definición del tipo de Investigación

Definir el tipo de investigación que se pretende realizar es imprescindible para determinar la metodología y las técnicas que se utilizaron para alcanzar los objetivos de la investigación. La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva, por lo cual no es necesario definir variables dependientes e independientes, ni formular una hipótesis.

### 1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación fue de tipo descriptiva, se enfocó en puntualizar las características de la población estudiada. Esta metodología de investigación se centró más en el qué, en lugar del porqué de los sujetos de investigación. Se conoce también como investigación estadística, porque describió los datos, buscando obtener un impacto en el campo estudiado. El propósito principal de la investigación fue conocer el criterio de los sujetos de investigación sobre la tecnología y su relación con la tributación en las empresas seleccionadas.

Los datos descriptivos se expresan en términos cualitativos y cuantitativos. Se puede utilizar uno de ellos o ambos a la vez. Cualitativos (mediante símbolos verbales): Se usan en estudios cuyo objetivo es examinar la naturaleza general de los fenómenos. Los estudios cualitativos proporcionan una gran cantidad de información valiosa, pero poseen un limitado grado de precisión, porque emplean términos cuyo significado varía para las diferentes personas, épocas y contextos. Los estudios cualitativos contribuyen a identificar los factores importantes que deben ser medidos. (Visión científicista). Cuantitativos (por medio de símbolos matemáticos): Los símbolos numéricos que se utilizan para la exposición de los datos provienen de un cálculo o medición. Se pueden medir las diferentes unidades, elementos o categorías identificables.

## 1.5 Sujeto de investigación

En el municipio de Retalhuleu se contabilizaron ocho gasolineras y se definen como sujetos de investigación a los gerentes o administradores, a tres empleados por cada una y algunos clientes, Estos sujetos de estudio brindaron información que permitió realizar el presente trabajo de investigación.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

Se inició el proceso a finales del mes de agosto de 2018, hasta el mes de abril del año 2019, con un total de ocho meses para el proceso.

Tabla 1. Temporal

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Fecha Límite de Finalización</b>	<b>Responsable</b>
1	Inicio curso Egreso II	-----	25 agosto 2018	
2	Asignación de Asesores	Ocho semanas	27 octubre 2018	Coordinación
3	Metodología	Ocho semanas	19 enero 2019	Docente
4	Presentación de resultados	Tres semanas	9 de febrero 2019	Estudiante
5	Discusión y análisis de resultados	Dos semanas	23 de febrero 2019	Estudiante
6	Elaboración de documento final	Dos semanas	2 de marzo 2019	Estudiante
7	Revisión final y dictamen (Asesoría)	Una semana	9 de marzo 2019	Asesores
8	Revisión de estilo	Cinco semanas	13 de abril 2019	Asesores

Fuente: elaboración propia

### 1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en el municipio de Retalhuleu, cabecera del departamento del mismo nombre, cuenta con nueve municipios en total. En el municipio estudiado se identificaron ocho gasolineras en las que se aplicaron los instrumentos de investigación.

La información relevante sobre el departamento es la siguiente:

El departamento de Retalhuleu se ubica en la región suroccidental de la República de Guatemala, cuenta con una extensión territorial de 1,856 kilómetros cuadrados. Y se encuentra a una distancia de 190 kilómetros de la ciudad capital. Retalhuleu colinda geográficamente al norte con el departamento de Quetzaltenango; al este con el departamento de Suchitepéquez; al sur con el océano Pacífico; al oeste con los departamentos de Quetzaltenango y San Marcos. Proviene etimológicamente de dos voces, retal que en idioma quiché se interpreta como señal y huleu que significa hoyo de tierra, que puede definirse como señal de tierra.

(<https://aprende.guatemala.com/historia/geografia/departamento-de-retalhuleu-guatemala/>.

Recuperado: 20.03.2019)

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Censo

Para realizar el estudio se tomaron en cuenta la totalidad de las gasolineras que hay en el municipio de Retalhuleu, por lo cual se afirma que se realizó un censo.

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Para la recopilación de la información se utilizaron las encuestas. Estas ayudaron a obtener información sobre la implementación de tecnología en la gestión administrativa de las gasolineras, específicamente aquellas que se relacionan con la tributación. Las encuestas se muestran en el apartado de anexos.

## 1.9 Recolección de datos

Tabla 2. Recolección de datos

No.	Actividad	Tiempo	Fecha inicio	Fecha Final	Responsables	Recursos
1	Elaboración del instrumento	1 día	11-12-2018	12-12-2018	Estudiante	Equipo de Computación
2	Revisión del instrumento	1 día	14-12-2018	15-12-2018	Estudiante	Equipo de Computación y hojas
3	Validación del instrumento	3 días	24-01-2019	28-01-2019	Asesor	Hojas de papel
4	Reproducción del instrumento	1 día	30-01-2019	31-01-2019	Estudiante	Fotocopiadora
5	Aplicación del instrumento	5 días	2-02-2019	07-02-2019	Estudiante	Lapiceros y hojas

Fuente: elaboración propia

### 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de datos en el proceso de la investigación descriptiva, se utilizaron encuestas que se aplicaron a tres sujetos de investigación: los administradores de las gasolineras, los empleados y los clientes. La finalidad fue obtener información para alcanzar los objetivos planteados en la investigación. Al finalizar la recopilación, se organizó, analizó e interpretó la información recabada, utilizando tabulaciones que muestran los datos de forma clara y concisa a través de cuadros o gráficas, que permitieron hacer una interpretación adecuada de los resultados y generar propuestas de mejoras en los procesos tributarios de las empresas estudiadas.

## Capítulo 2

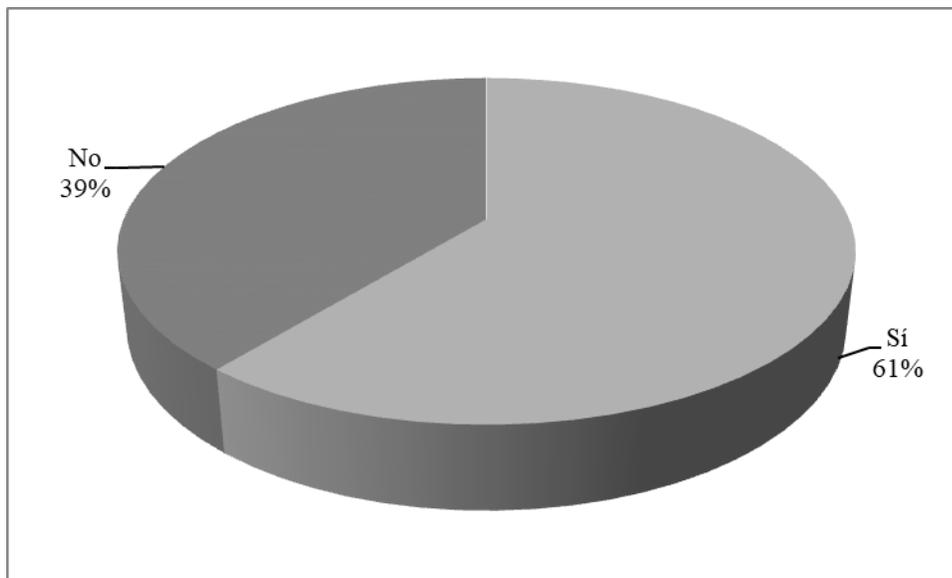
### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

Los resultados obtenidos al aplicar las encuestas diseñadas a clientes, trabajadores y administradores de las gasolineras, bajo el tema -El uso de la tecnología y la tributación en las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu-, se presentan de manera gráfica en este capítulo, después de su procesamiento y tabulación. Además de la presentación gráfica de los resultados, se hace un análisis de la información encontrada al realizar las encuestas a los sujetos de investigación.

#### Gráfica 1

¿Visita periódicamente esta gasolinera?



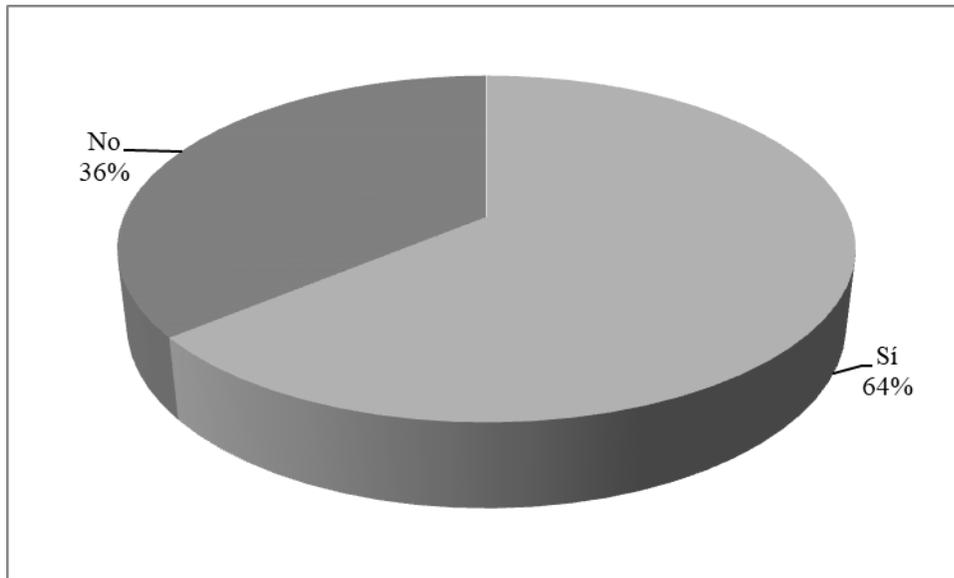
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

La primera pregunta realizada a los clientes encuestados en las gasolineras fue si visitaban periódicamente el negocio, a lo que el 61% respondió afirmativamente. Un 39% manifestó no utilizar regularmente los servicios de esa empresa, pues fue una visita esporádica, creyendo que fue por ir de paso o por la necesidad de abastecimiento de gasolina.

## Gráfica 2

¿Solicita factura al comprar combustible u otros productos en esta gasolinera?



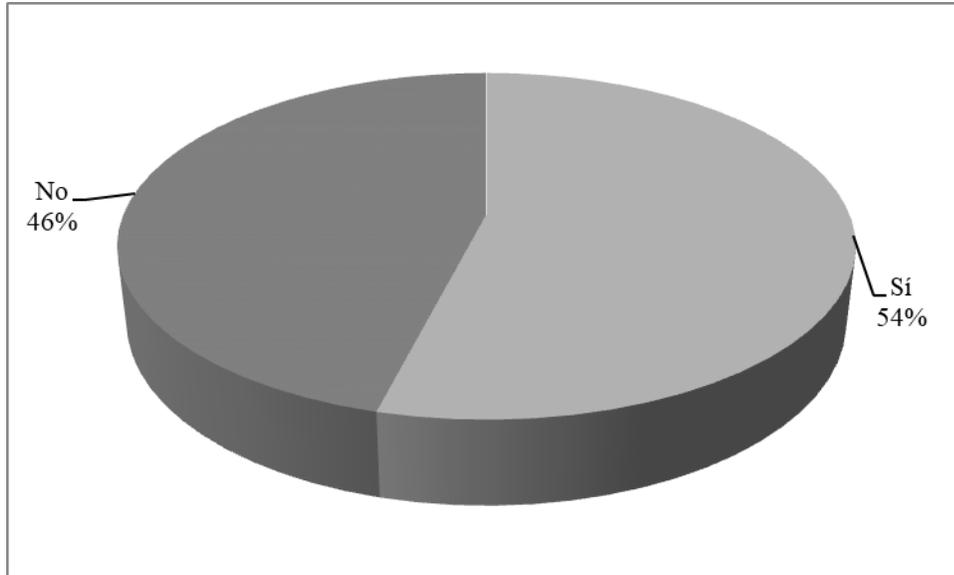
Fuente: elaboración propia

### Análisis:

Adentrándose a los cuestionamientos emitidos por el tema específico, se encuentra información relevante sobre la solicitud de facturas al utilizar el servicio en las diferentes estaciones encuestadas. Un 64% de los encuestados no solicita factura, pues para ellos es una pérdida de tiempo, o argumentan que ese impuesto que pagan, nunca llega a cumplir su finalidad, por la corrupción que existe en el país, tomando la decisión mejor de ahorrarse ese pago. Un 36% solicita emisión de facturas como comprobante del pago del servicio y producto adquirido, comentando algunos que les sirve para llevar mejor su presupuesto y/o declaraciones. Lo que es curioso, pues aunque la factura no fue emitida, el dinero que según ellos ahorran, tampoco les queda a ellos, sino a la empresa a donde adquieren el producto.

### Gráfica 3

¿Los trabajadores le ofrecen factura al finalizar su compra?



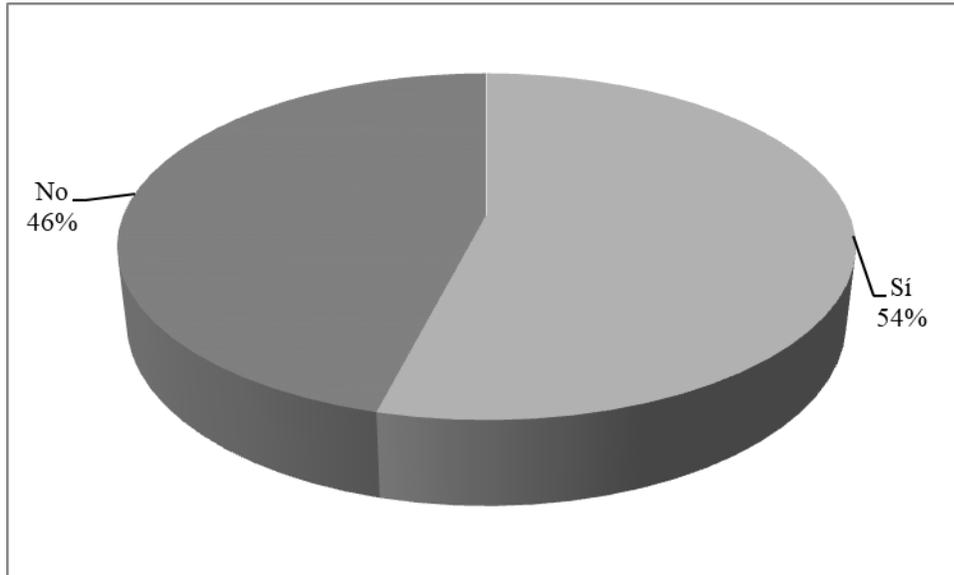
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

Dando seguimiento a los resultados obtenidos en la gráfica anterior, en la gráfica presente, el 54% manifestó que si le ofrecen la factura y el 46% de manifestó que no recibió ofrecimiento sobre la emisión de la factura por la compra, de parte de los trabajadores de la gasolinera. Y aunque la respuesta positiva tenga mayor porcentaje, se considera que por decisión del cliente, la factura no fue emitida.

### Gráfica 4

¿Considera importante que la empresa tenga formas de pago electrónicas que promuevan un mejor control de los ingresos y tributos?



Fuente: elaboración propia

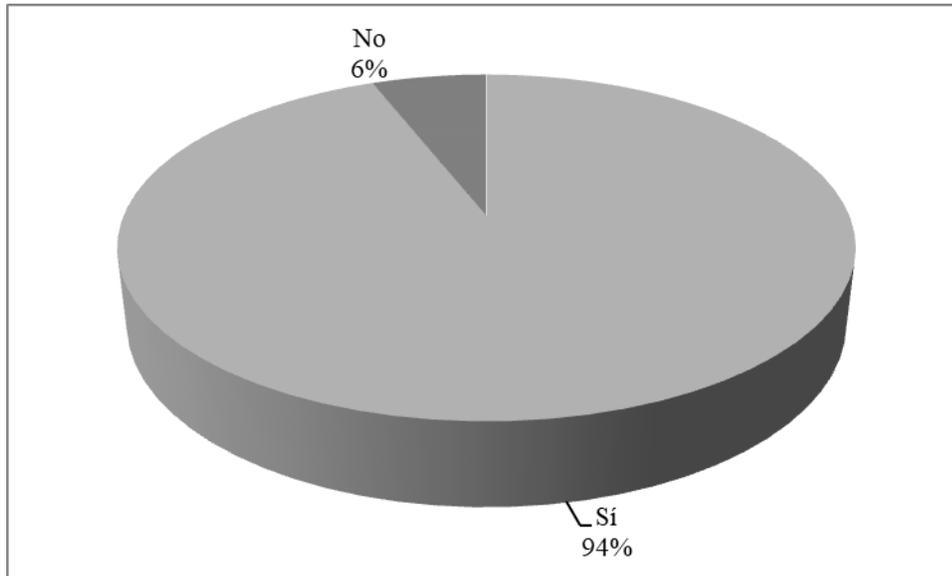
#### Análisis:

Para los clientes encuestados, las formas de pago son importantes, sin embargo del total de personas que respondieron a esta interrogante, un 54% respondió que sí determina la importancia de que las empresas se organicen de forma tecnológica para la recaudación de los impuestos que debe pagar. Un 46% no le presta la importancia debida o simplemente no le interesa la forma que la gasolinera recaude los ingresos y mayormente si se tiene un control de pago de tributos.

## Encuestas aplicadas a trabajadores

### Gráfica 5

¿La empresa le ha capacitado para un mejor desempeño en su puesto?



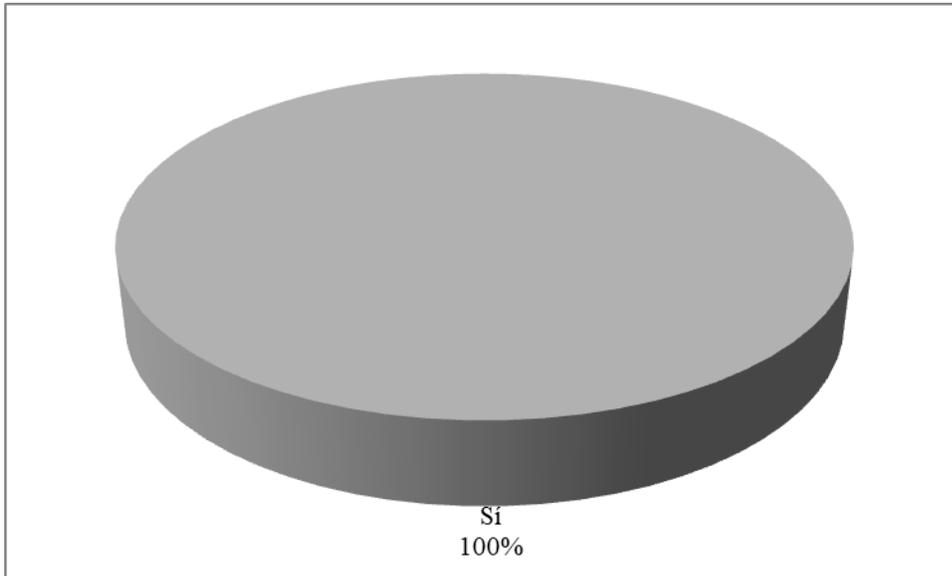
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

Al preguntar a los empleados si recibían capacitaciones para mejorar su desempeño, un 94% respondió positivamente, lo que denota de parte de los administradores la importancia que le dan a la atención al cliente. Un 6% manifestó no haber recibido por parte de sus superiores una capacitación adecuada para brindar un mejor servicio a los clientes.

## Gráfica 6

¿Se le informó sobre las responsabilidades tributarias que se tienen como empresa ante la Superintendencia de Administración Tributaria?



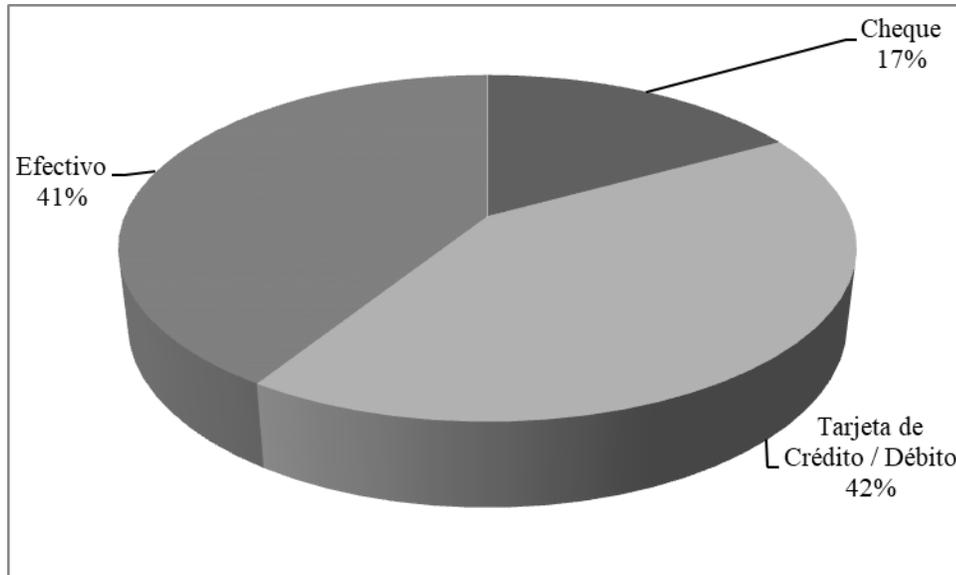
Fuente: elaboración propia

### Análisis:

El 100% de los trabajadores encuestados manifestó conocer sobre las responsabilidades tributarias que la empresa tiene ante la Superintendencia de Administración Tributaria, por información que los administradores de las gasolineras les habían compartido. Los empleados saben que es necesario tener comprobantes de la venta de los distintos bienes y servicios que realizan en los negocios. Esto demuestra el compromiso que las empresas tienen ante el Estado.

## Gráfica 7

¿Cuáles son las formas de pago que utiliza la empresa para cobrar a los clientes?



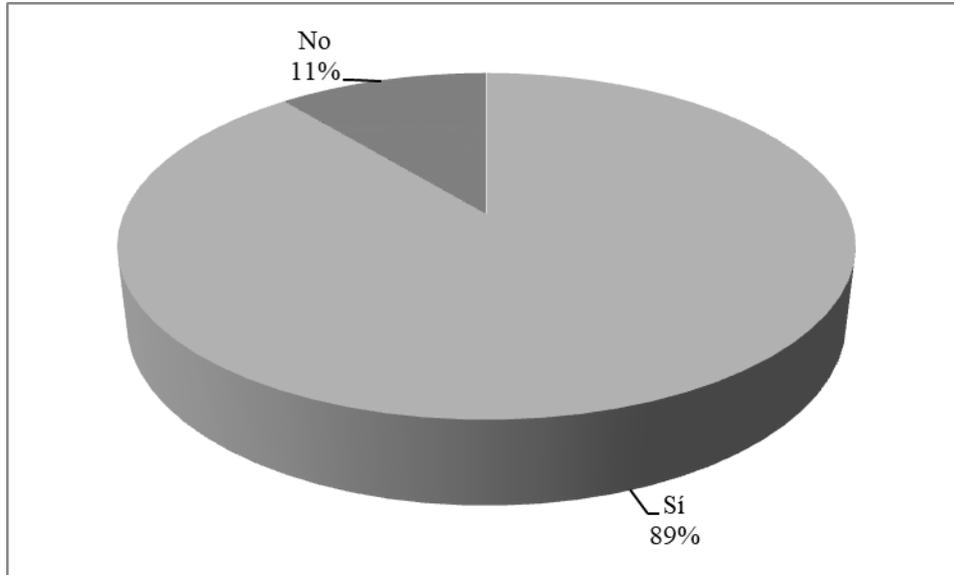
Fuente: elaboración propia

### Análisis:

Las formas de pago más frecuentes en las gasolineras incluidas en el estudio, según los trabajadores son el pago con tarjeta de crédito/débito con 42%, y el pago en efectivo con un 41%. Esto muestra un mayor uso de herramientas tecnológicas por parte de quienes hacen uso del servicio, siendo positivo el resultado en la investigación de este tema. Asimismo un 17% manifestó que también se utilizan los cheques como forma de cobro o pago.

## Gráfica 8

¿La empresa promueve el sistema de cobro electrónico a los clientes?



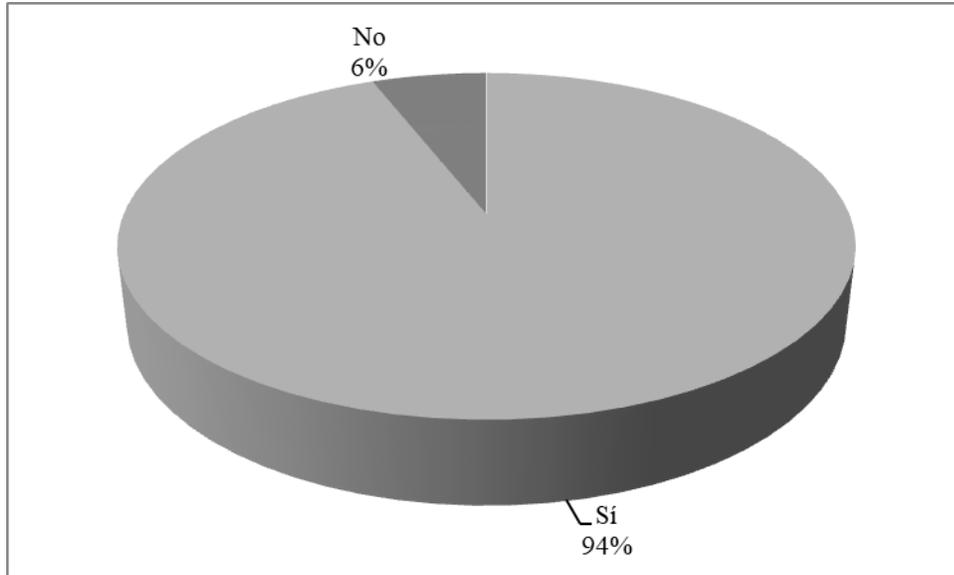
Fuente: elaboración propia

Análisis:

Dados los resultados de la gráfica anterior, se puede deducir que los trabajadores fomentan que los clientes realicen sus pagos por medios electrónicos, ya que un 89% respondió que se promueve el uso de éste sistema, siendo un 11% los que no lo hacen. El uso de la tecnología es de gran ayuda para las empresas y también para los clientes, puesto que no es necesario el uso de efectivo, que conlleva riesgos de asaltos o pérdida del dinero.

### Gráfica 9

¿Los clientes solicitan factura al momento de hacer sus pagos?



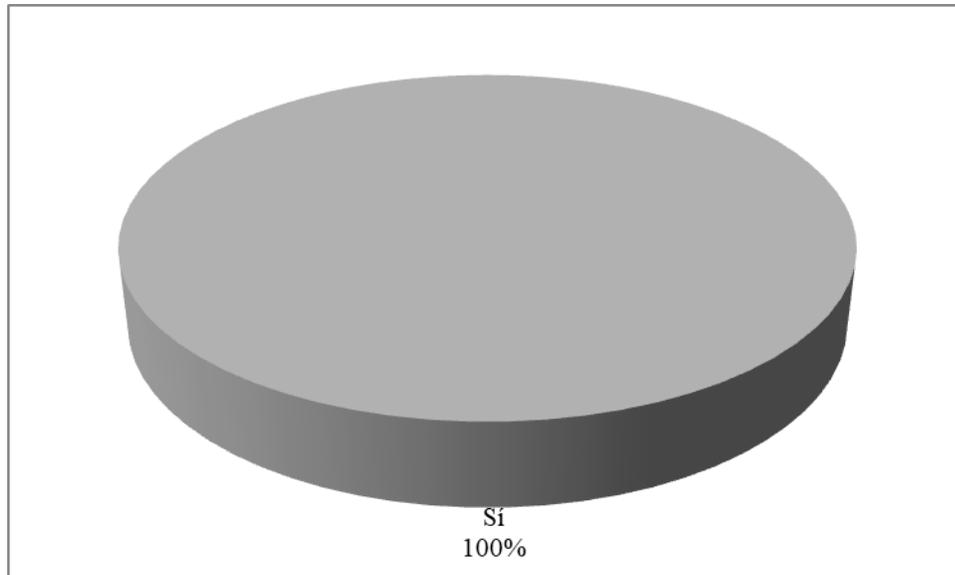
Fuente: elaboración propia

Análisis:

Según los trabajadores el 94% de los clientes al momento que solicitan el servicio y realizan su pago, piden que se les emita facturas, sin embargo, este dato contradice los resultados obtenidos al hacer el mismo cuestionamiento a los clientes, pues el porcentaje es mucho menor. Un 6% es el porcentaje de clientes que no solicitan su factura como comprobante de pago.

## Gráfica 10

¿La empresa tiene un sistema de factura obligatoria por cada compra?



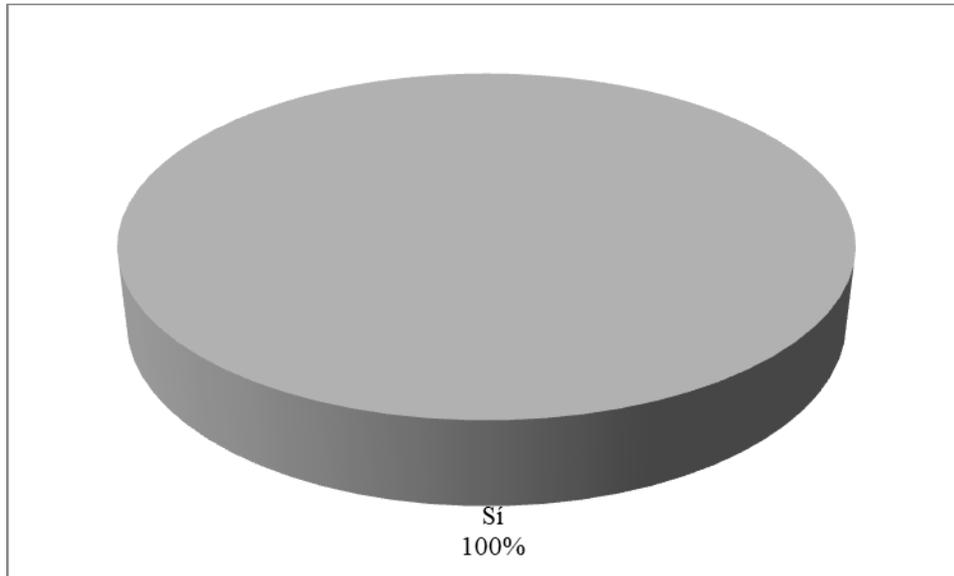
Fuente: elaboración propia

### Análisis:

El 100% de los trabajadores encuestados, determina que es obligación de la empresa emitir factura, datos que son importantes analizar, pues aunque en muchas ocasiones ellos la quieren emitir, no son aceptadas por los clientes, que no consideran importante llevarse algún comprobante de pago. Hay que recordar que después de las últimas reformas fiscales del año 2012, las personas ya no solicitan con tanta frecuencia las facturas porque no les significa una rebaja de impuestos.

## Gráfica 11

¿Promueven en los clientes la solicitud de facturas en cada compra que realizan?



Fuente: elaboración propia

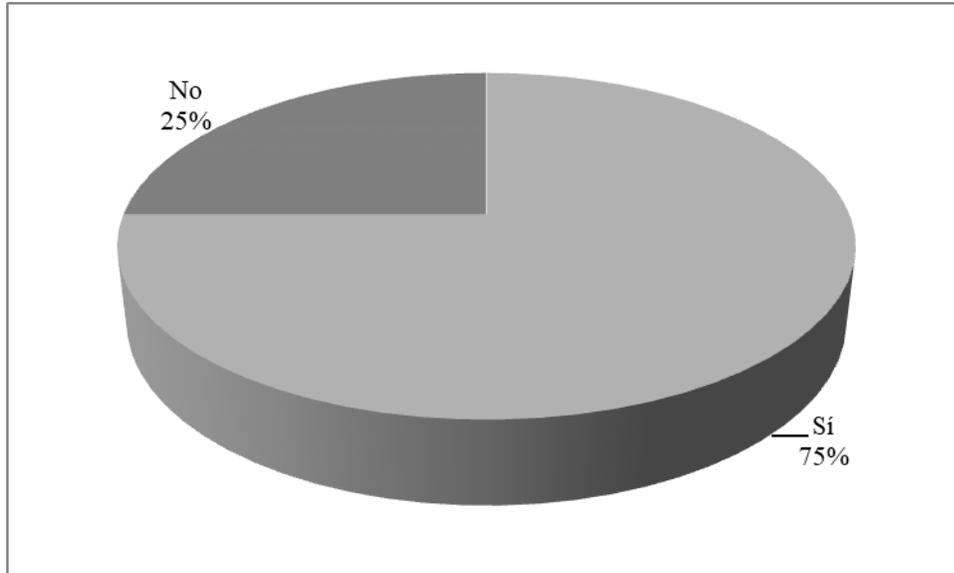
### Análisis:

El 100% de los empleados encuestados manifiesta que promueven el hecho de que los clientes soliciten sus facturas, para cumplir con su responsabilidad y seguir las recomendaciones que les da la administración de las gasolineras. De esta manera ayudan a que la empresa cumpla con sus obligaciones tributarias.

## Encuestas aplicadas a Administradores/Encargados

**Gráfica 12**

¿Se utiliza tecnología para establecer los ingresos por ventas del día?



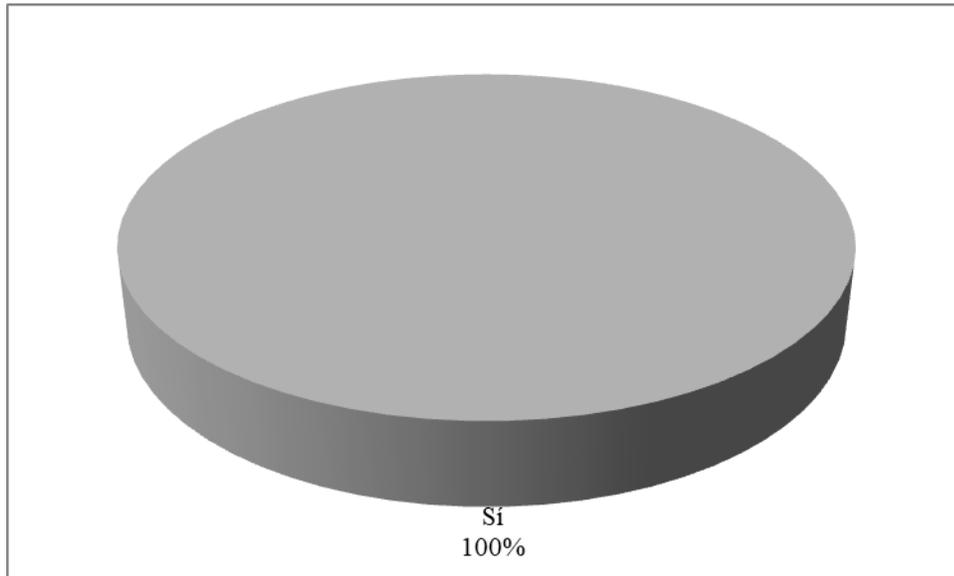
Fuente: elaboración propia

Análisis:

Del total de administradores encuestados, un 75% respondió afirmativamente sobre el uso de herramientas tecnológicas que ayudan al control de las ventas que se realizan al día y un 25% respondió que no las utilizan, deduciendo que usan un control tradicional.

### Gráfica 13

¿Facilita el uso de la tecnología el pago y declaración de los impuestos a la Superintendencia de Administración Tributaria?



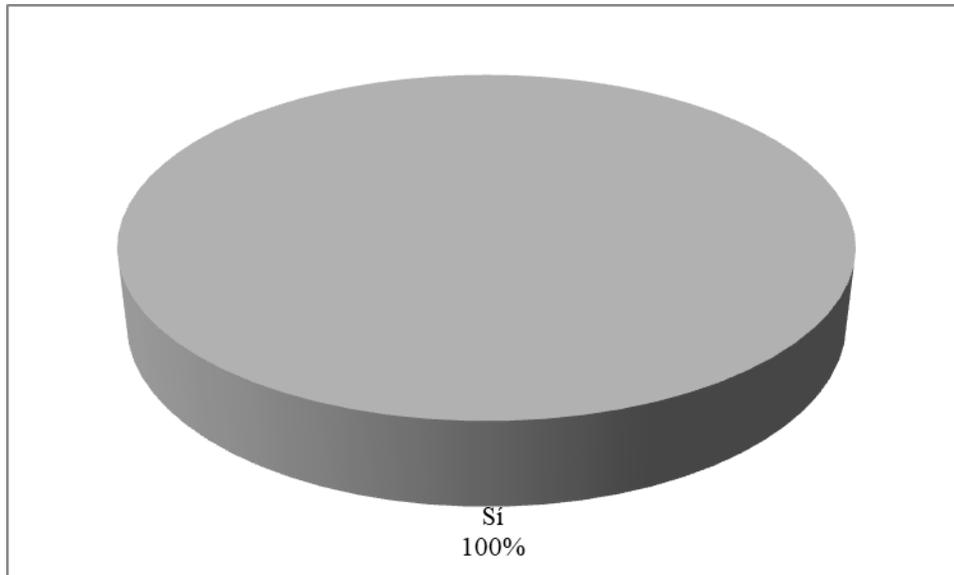
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

El 100% de los encuestados respondió que el utilizar herramientas tecnológicas facilita la tributación, por la rapidez y seguridad con la que se registran las operaciones. Y aunque haya un porcentaje mínimo que no las utiliza, están conscientes que ésta es una herramienta que los ayudaría mucho en sus labores.

### Gráfica 14

¿Considera importante que la empresa realice el pago de los impuestos a la Superintendencia de Administración Tributaria?



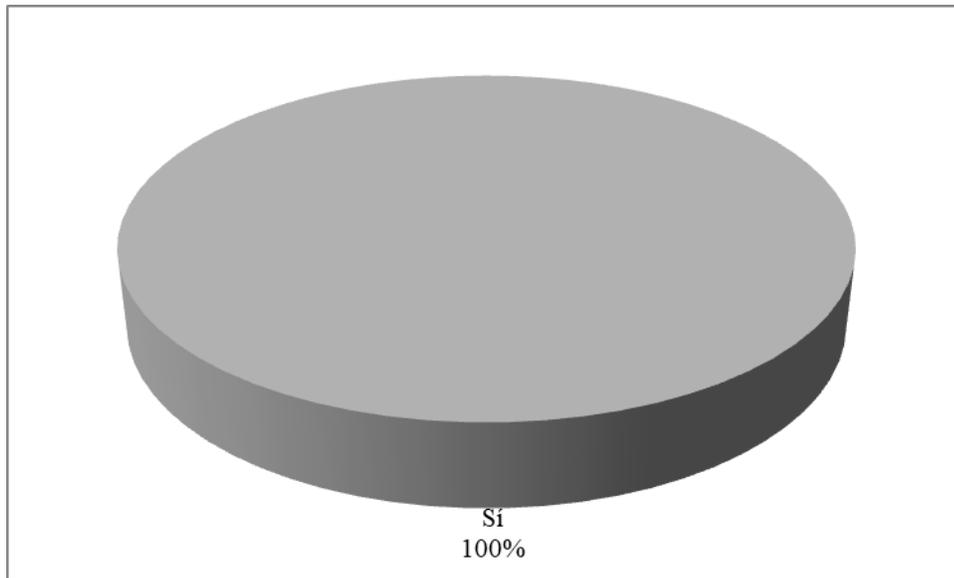
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

El 100% de los administradores encuestados reconoce la importancia del pago de los impuestos ante el ente encargado de su recaudación, como un aporte al desarrollo del país, pero también para evitar sanciones por el incumplimiento.

### Gráfica 15

¿Solicitan a sus trabajadores que emitan facturas en cada venta?



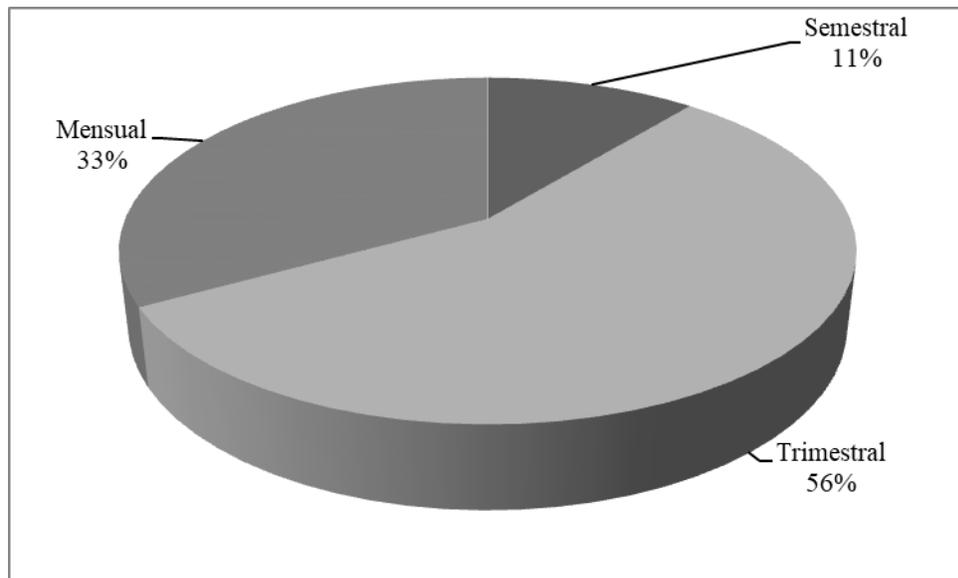
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

Dentro de las responsabilidades que asignan a cada empleado de las gasolineras, los administradores afirman que les piden emitir facturas por cualquier venta de producto o servicio, pero que son conscientes de que varios clientes prefieren que no se les extienda la factura, por motivos de tiempo o porque no consideran importante llevarse algún comprobante de su transacción.

## Gráfica 16

¿Con qué frecuencia la empresa recibe fiscalización de parte de la Superintendencia de Administración Tributaria?



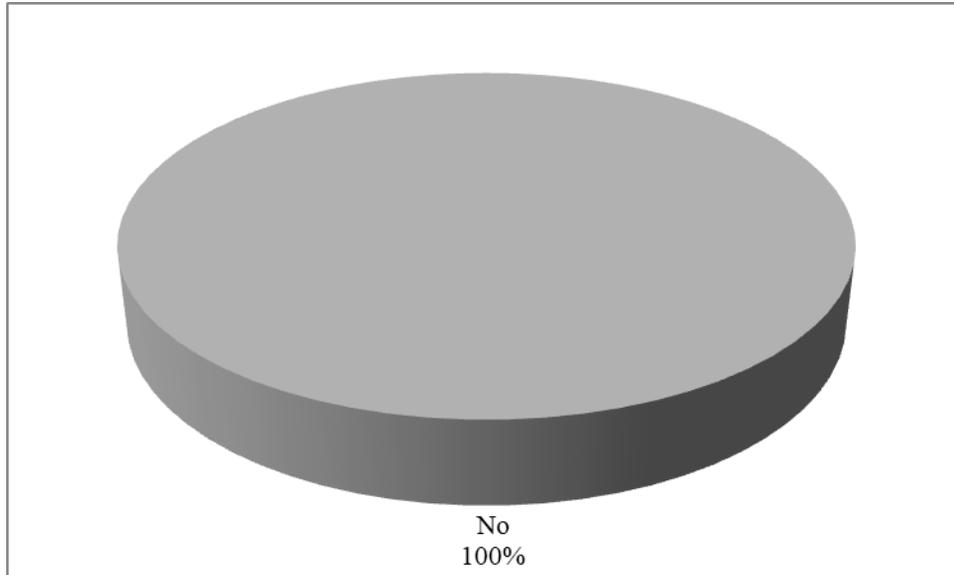
Fuente: elaboración propia

### Análisis:

El total de los administradores manifestó recibir fiscalización de parte de la Superintendencia de Administración Tributaria, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. El 56% de los encuestados respondió que las visitas de fiscalización se hacen de forma trimestral, el 33% que se hacen de forma mensual y el 11% que reciben visitas de forma semestral.

### Gráfica 17

¿Han recibido alguna sanción por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria?



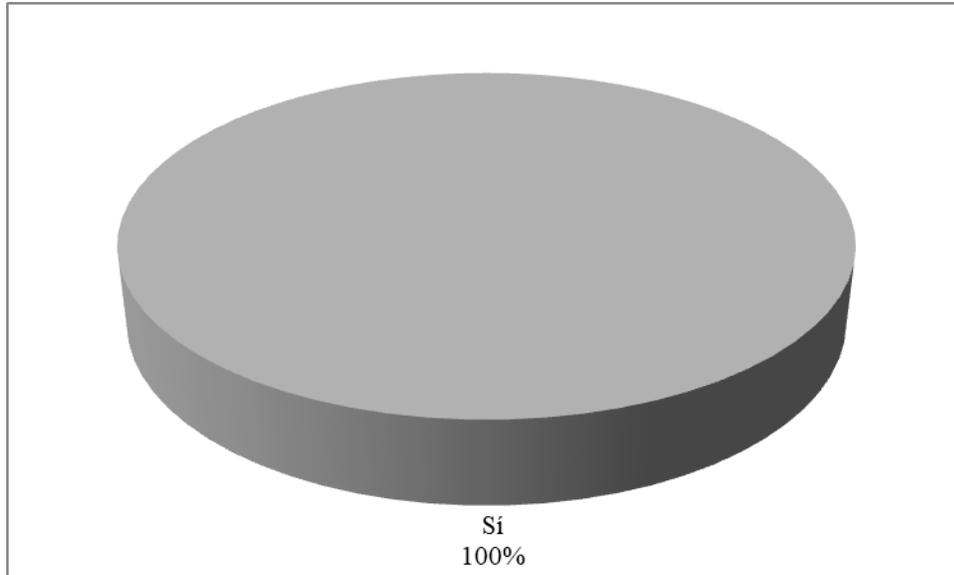
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

El 100% de los encuestados respondió que no ha recibido ninguna sanción de parte de la Superintendencia de Administración Tributaria, pues manifiestan cumplir con el registro de sus ingresos y egresos, la actualización oportuna de sus libros contables y la tributación correspondiente.

### Gráfica 18

¿Considera necesario que la empresa cumpla con la función de contribuir a la economía del país?



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El 100% de los encuestados considera importante y necesario que la empresa contribuya a la economía del país, no solo a través de generar inversión y empleos en el territorio, sino también tributando al Estado, para que este tenga los recursos para cumplir con llevar salud, educación e infraestructura a todo el país.

## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

El siglo XXI es sumamente exigente para todas las personas que quieren alcanzar metas o estabilidad en todos los sentidos, pues en diferentes ámbitos, el ser humano debe aprender a ser un alto competidor y mantenerse a la vanguardia de su entorno, para no estancarse en tradicionalismo que no le permita desarrollarse y alcanzar lo que se propone. En países desarrollados, la tecnología no es una forma de diferenciarse, sino una forma de trabajo establecida. El almacenamiento seguro de datos sensibles es otro ámbito crucial para las autoridades fiscales, tanto en economías avanzadas como en desarrollo. Además de mejorar los sistemas tributarios vigentes, la tecnología digital ofrece herramientas para crear sistemas nuevos.

Los regímenes tributarios actuales, según un artículo publicado en la revista Finanzas y Desarrollo: “emplean arbitrariamente una tasación de base anual, que es un horizonte demasiado corto ya que el bienestar de las personas depende del ingreso que obtendrán durante un período mucho más largo, en principio, a lo largo de sus vidas” (International Monetary Fund, 2018, p. 18). Es lo que exactamente sucede con entidades empresariales que se esfuerzan por mantenerse en un determinado mercado y crecer para alcanzar su desarrollo, y es aquí, donde las empresas deben actualizarse constantemente para que pueda atender las demandas de los clientes con prontitud y calidad.

Por ello, se determina que: “las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), no son un fin en sí mismas, sino un medio para mejorar la relación de los ciudadanos con las esferas del actuar cotidiano, entre ellas con la administración tributaria” (<https://www.elespectador.com/opinion/los-impuestos-y-las-tic-columna-98978>. Recuperado: 20.03.2019). Estas dan un sentido correcto a la aplicación que se le da en las diferentes áreas de una empresa.

La tecnología no es más una ciencia desconocida para la generación actual, tampoco es un lujo que muy pocos se pueden dar, más bien, es ahora el resultado de años de preparación y actualización para todas las empresas, pues ya forma parte importante en el buen desempeño de la misma, por lo que casi todas las actividades que se realizan en cualquier entidad empresarial está ligada con el uso de la tecnología, pues ésta ha ayudado a disminuir los riesgos de equivocación, aprovechamiento de tiempo y recursos, así como contribuir a una mejor organización y administración de todo lo que posee, siendo esto último, la idea general sobre lo que trata la investigación. Por ello se afirma que: “el uso de tecnología, por parte de las empresas y el gobierno, en el cumplimiento tributario está impulsando la simplificación y la reducción del tiempo que las empresas dedican al pago de impuestos” (<http://sincomillas.com/la-tecnologia-facilita-el-pago-de-impuestos-las-empresas/>. Recuperado: 21.03.2019). Lo que es motivante para las empresas que aún no utilizan esta técnica de reducción de recursos, pues le ayudaría a reducir gastos considerablemente.

Las personas y las empresas están obligadas a pagar impuestos, dependiendo de las actividades económicas que realizan. Según Gitman (2007):

Los impuestos son un hecho de vida y las empresas, del mismo modo que los individuos deben pagar impuesto sobre la renta. El ingreso de las propiedades unipersonales y las sociedades se grava como el ingreso de propietarios individuales; el ingreso corporativo está sujeto a impuestos corporativos. (p. 26)

En todos los países se tiene conciencia de la importancia de la tributación, para financiar las actividades del Estado, lo cual se hace aún más relevante en países en desarrollo como en Guatemala, donde el porcentaje de tributación en relación al Producto Interno Bruto es más bajo que en los países desarrollados.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2016):

La tecnología ha ayudado en diferentes áreas del qué hacer de las empresas, y en la organización y administración de los ingresos que obtienen mediante ventas y/o servicios prestados, se debe declarar ciertos porcentajes ante la institución correspondiente, labor que a través de los años se ha realizado, pero en los últimos se ha complementado con el uso de herramientas tecnológicas que ayudan a que éste sea más efectivo. (p. 20)

Para enfatizar la importancia de la tecnología, Villazul (2004) afirma:

Uno de los objetivos de la tecnología en el uso empresarial es brindar apoyo a la administración de los recursos que se van generando para luego hacer el pago de impuestos correspondiente, inclusive, estas herramientas pueden generar el pago automáticamente cuando el cliente está haciendo el pago del servicio o producto, ahorrando tiempo y recursos por parte de los administradores quienes únicamente deberán realizar los pagos en las fechas correspondientes”. (p. 2-3)

Se sabe que la tecnología está disponible, para las empresas que quieran aprovecharlas y buscar una mayor competitividad. “Este es uno de los motivos de desarrollo empresarial y es también una limitación para quienes no consideren el uso de la tecnología para la administración de ingresos y pago de tributos, pues les tomará más tiempo y uso de recursos, que bien podrían utilizar para otros fines, buscando la mejora de su empresa”. (Rumin, 2013, p. 15)

Haciendo la comparación de la realidad descrita anteriormente, con la situación de las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu, en donde todos los administradores, trabajadores y clientes, están conscientes que el uso de la tecnología ayuda a garantizar la buena administración y enfocado al pago de los tributos, garantiza que éstos pagos se hagan bajo las normativas que la ley establece.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Uno de los hallazgos detectados en la investigación es la poca participación tributaria por parte de los clientes que adquieren el servicio o producto en las gasolineras estudiadas, pues no es habitual la exigencia de las facturas como documento que respalde las transacciones realizadas. Muchos de ellos lo consideran una pérdida de tiempo, pues algunas gasolineras ofrecen dicho pago manualmente, por lo que la espera para la emisión del documento no es opcional, sino que optan por no solicitarla, pese al ofrecimiento que los trabajadores puedan hacerles.

Algunas gasolineras ya hacen uso de instrumentos tecnológicos que emiten una factura automática, sin embargo, no todos los clientes hacen sus pagos con tarjeta de crédito o débito, aun así las gasolineras cuentan con ésta facilidad de pago, pues en su mayoría los clientes prefieren hacer el pago en efectivo, lo que el monto es cancelado a la persona que facilitó el servicio y producto, y no a un lugar o caja que registre el pago. Después de ello, en el mismo lugar, el ofrecimiento de la emisión de la factura por parte del trabajador es rechazado por el cliente, en su mayoría sin dar explicaciones.

Otro fundamento dado por los clientes para no solicitar una factura es que el impuesto no es utilizado correctamente, ya que existe corrupción en el país que impide que la tributación por parte de los individuos y empresas se utilice en las áreas que realmente necesitan ser suplidas. Todo ello por los diferentes antecedentes que se tienen de casos de corrupción en todos los niveles de la administración pública. Siendo lo anterior un factor que limita que las empresas puedan generar los pagos tributarios correctos ante la fiscalización que se realiza por medio de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Los clientes están de acuerdo con el uso de la tecnología en las gasolineras, aunque normalmente no solicitan comprobantes de sus gastos, pese a que las gasolineras se han actualizado. Asimismo los trabajadores conocen su responsabilidad y por políticas de las mismas empresas cumplen con ofrecer a los clientes la emisión de facturas por la compra realizada, cumpliendo según ellos con la obligación que les compete, pero se deduce por los resultados de las encuestas realizadas, que ninguna gasolinera emite automáticamente facturas por la prestación de servicios o compra de productos como debiera serlo, pues al realizar una venta, automáticamente por establecimiento de ley, deberán pagar el impuesto atribuido a su producto. Tanto los trabajadores como administradores encuestados afirman cumplir con sus deberes y responsabilidades ante las autoridades tributarias y el Estado, pero se detectó que no a todos los clientes se les emite una factura, por lo que esas ventas realizadas no tienen documentos que amparen la obligación tributaria ante el Estado, beneficiándose por los ingresos que obtienen y perjudicando al sostenimiento y desarrollo del país. La diferencia entre las respuestas obtenidas de parte de los clientes y las respuestas obtenidas de partes de los administradores y empleados, también se puede dar por el hecho de que las empresas están más sujetas a fiscalización y por ello tienen una mayor conciencia de que se debe cumplir con los tributos. A las personas individuales pocas veces se les fiscaliza, razón por la que se preocupan menos por solicitar facturas y tributar.

Otro elemento importantes que los clientes mencionaron, es que no ven una relación directa entre la tributación y el desarrollo del país, ya que afirman que el gobierno y todas sus dependencias, hace mal uso de los recursos financieros. Es sabido que la percepción de la corrupción en Guatemala es bastante alta y eso desmotiva a que las personas tributen y se aseguren que las empresas donde compran los bienes o servicios también lo hagan. Cuando no se pide la factura por la adquisición de algún bien, no se obliga a la empresa a tributar y esos impuestos se pierden. El Estado necesita recaudar más recursos, pero también tiene la responsabilidad de administrarlos correctamente y con transparencia, para que los guatemaltecos recuperen la confianza en el sistema tributario. Habrá que analizar si se deben hacer reformas a la legislación fiscal también, para que la tributación sea más ágil, tanto para las empresas como para las personas individuales. Hay que fomentar la entrega o solicitud de comprobantes en cada transacción que se realice en el país, para evitar la evasión de impuestos.

### 3.3 Conclusiones

1. Las empresas estudiadas, utilizan la tecnología básica que los empresarios establecen para su trabajo y los empleados la aplican para efectivizar cobros o pagos de los clientes, así como para contabilizar los ingresos que día a día se efectúan. Pese a ello, son algunas las empresas que se limitan a utilizar la tecnología como respaldo de lo que realizan.
2. La tecnología es la herramienta más utilizada por las personas de este siglo en las diferentes áreas en las que se desenvuelve, pues ha sido adoptada por su efectividad y minimización del tiempo y recursos, por lo que utilizarla en las gasolineras municipio de Retalhuleu tiene un impacto relevante, ya que ayuda a que se emplee correctamente en el campo de la tributación que como empresa responsable de sus obligaciones ante la Superintendencia de Administración Tributaria, ayudando en la agilización de los proceso y promover el pago correcto ante tal entidad de parte de los empresarios, así como para los clientes que adquieren los servicios de la empresa . . .
3. Después de la investigación realizada, se comprobó que el uso tecnológico empleado por las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu no es general, ya que algunas utilizan paralelamente el método tradicional en sus registros, sin embargo, también hay trabajadores que maximizan su trabajo con el uso de herramientas tecnológicas trayendo ventajas que favorecen tanto a la facturación como al cumplimiento de la ley.
4. El establecer herramientas tecnológicas otorgan ventajas a los trabajadores de optimizar el tiempo que empleaban para realizar actividades de registro y cobros, también, el pago de los clientes es directamente registrado, asegurando los ingresos para la empresa, evitando realizar cambios de efectivo y reduciendo el tiempo de atención.
5. La tecnología es una herramienta utilizada por las grandes empresas para efectivizar sus actividades, la Superintendencia de Administración Tributaria, utiliza esa herramienta como medida de seguridad y organización para la estructuración de sus actividades, por ende, fomenta a las empresas a utilizarlas para realizar sus declaraciones a base de ley, principalmente en el campo estudiado, las gasolineras del municipio de Retalhuleu.

## Referencias

### 4.1 Bibliográficas

1. Gitman, Lawrence J. (2007). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson.
2. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2016) . *Perspectivas de la OCDE en Ciencia, Tecnología e Innovación en América Latina 2016 (Extractos)*. México: OCDE.
3. Rumin, J. Michael (2013). *Fiscalidad y Tributación*. Malaga, España: ICB Editores.
4. Villazul, J. J. (2004). *El valor de la tecnología en el siglo XXI*. México: Editorial FOCA.

### 4.2 Digitales

5. González, G. (2019, 20 de marzo). *Los impuestos y las TIC*. *El Espectador*. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/opinion/los-impuestos-y-las-tic-columna-98978>
6. Pelatti, L. G. (2019, 21 de marzo ). *La tecnología simplifica el pago de impuestos a las empresas*. *Sin comillas.com*. Recuperado de: <http://sincomillas.com/la-tecnologia-facilita-el-pago-de-impuestos-las-empresas/>
7. Valladares, L. (2019, 20 de marzo). *Departamento de Retalhuleu*. *Guatemala.com*. Recuperado de: <https://aprende.guatemala.com/historia/geografia/departamento-de-retalhuleu-guatemala/>

### 4.3 Revistas

8. International Monetary Fund (2018). **Recaudar más ingresos**. *Finanzas y Desarrollo* , 18-21.

## **Anexos**

## Boletas de Encuesta



UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**INSTRUCCIONES:** Como estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas, se establece la presente encuesta con la finalidad de determinar información confiable basada en la estructura del enfoque de Investigación Descriptiva y el tema *“El uso de la tecnología y la tributación en las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu”*, por lo que la presente encuesta tiene exclusivamente fines académicos, y la información obtenida será tratada con estricta confidencialidad.

Se le solicita que marque con una X la opción que considere correcta y responda a los cuestionamientos que se plantean.

### ENCUESTA

#### -Clientes-

1. ¿Visita periódicamente esta gasolinera?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2. ¿Solicita factura al comprar combustible u otros productos en esta gasolinera??

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

3. ¿Los trabajadores le ofrecen factura al finalizar su compra?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

4. ¿Considera importante que la empresa tenga formas de pago electrónicas que promuevan un mejor control de los ingresos y tributos?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría**

**INSTRUCCIONES:** Como estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas, se establece la presente encuesta con la finalidad de determinar información confiable basada en la estructura del enfoque de Investigación Descriptiva y el tema *“El uso de la tecnología y la tributación en las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu”*, por lo que la presente encuesta tiene exclusivamente fines académicos, y la información obtenida será tratada con estricta confidencialidad.

Se le solicita que marque con una X la opción que considere correcta y responda a los cuestionamientos que se plantean.

**ENCUESTA**

**-Trabajadores-**

1. ¿La empresa le ha capacitado para un mejor desempeño en su puesto?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2. ¿Se le informó sobre las responsabilidades tributarias que se tienen como empresa ante la SAT?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Mencione algunas:

3. ¿Cuáles son las formas de pago que utiliza la empresa para cobrar a los clientes?

Tarjeta de Crédito/Débito \_\_\_\_\_ Efectivo \_\_\_\_\_ Cheque \_\_\_\_\_

4. ¿La empresa promueve el sistema de cobro electrónico a los clientes?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

5. ¿Los clientes solicitan factura al momento de hacer sus pagos?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

6. ¿La empresa tiene un sistema de factura obligatoria por cada compra?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

7. ¿Promueven en los clientes la solicitud de facturas en cada compra que realizan?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿De qué forma?



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría**

**INSTRUCCIONES:** Como estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas, se establece la presente encuesta con la finalidad de determinar información confiable basada en la estructura del enfoque de Investigación Descriptiva y el tema *“El uso de la tecnología y la tributación en las gasolineras de la cabecera departamental de Retalhuleu”*, por lo que la presente encuesta tiene exclusivamente fines académicos, y la información obtenida será tratada con estricta confidencialidad.

Se le solicita que marque con una X la opción que considere correcta y responda a los cuestionamientos que se plantean.

**ENCUESTA**

**-Administradores/Encargados-**

1. ¿Se utiliza tecnología para establecer los ingresos por ventas del día?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2. ¿Facilita el uso de la tecnología el pago y declaración de los impuestos a la Superintendencia de Administración Tributaria?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

3. ¿Considera importante que la empresa realice el pago de los impuestos a la SAT??

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

4. ¿Solicitan a sus trabajadores que emitan facturas en cada venta?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

5. ¿Con qué frecuencia la empresa recibe fiscalización de parte de la Superintendencia de Administración Tributaria?

Mensual \_\_\_\_\_

Trimestral \_\_\_\_\_

Semestral \_\_\_\_\_

Anual \_\_\_\_\_

6. ¿Han recibido alguna sanción por parte de la SAT?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

7. ¿Considera necesario que la empresa cumpla con la función de contribuir a la economía del país?

SÍ \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_