

INFORME N° 186/90

Imagen del Servicio de Impuestos Internos

Diciembre 1990



I. Metodología



OBJETIVOS

El objetivo central del estudio se ha definido como conocer la imagen institucional del Servicio de Impuestos Internos y determinar la actitud de los contribuyentes referente al tema de los impuestos.

Específicamente se ha investigado en:

- a) Impuestos más conocidos por los entrevistados.
- b) Creencias respecto de los impuestos, destino, monto, impuestos más evadidos, etc.
- c) Evasión de Impuestos, en términos de monto promedio que se evadiría, principales evasores, razones de evasión.
- d) Sistemas de fiscalización.
- e) Reforma Tributaria.
- f) Imagen del Servicio de Impuestos Internos.

1. Diseño

Estudio Cuantitativo, que contempla la realización de entrevistas individuales desarrolladas sobre la base de una pauta de entrevista semi-estructurada (contiene preguntas abiertas y cerradas).

2. Población Objetivo

La investigación se ha centrado en tres grupos objetivos:

- a) Empresas del Gran Santiago.
- b) Comercios del Gran Santiago.
- c) Profesionales que efectúan declaraciones de renta, residentes en el Gran Santiago.

Las personas a entrevistar en el primer grupo (empresas) han sido ejecutivos de alto nivel: Gerente General, Gerente de Finanzas.

En el caso de los comercios, los entrevistados corresponden a la persona de mayor jerarquía (dueño o gerente).

3. Selección de la Muestra

Se ha utilizado dos tipos de selección:

- a) Para los grupos empresas y comercios, la selección de la muestra se realiza aleatoriamente a partir de listados proporcionados por el Servicio de Impuestos Internos.
- b) En el segmento profesionales se han seleccionado aleatoriamente manzanas de los niveles socioeconómicos medio-alto (ABC1) y medio (C2) de la población, para posteriormente en estas manzanas seleccionar a los entrevistados (profesionales).

4. Estructura de la Muestra

Se realizaron 516 entrevistas distribuidas como sigue:

Descripción de la muestra

EMPRESAS		COMERCIO		PROFESIONALES	
Grandes	69	Grandes	44	Nivel ABC1	103
Medianas	52	Medianas	50	Nivel C2	98
Pequeñas	49	Pequeñas	51		
Total	170	Total	145	Total	201

Total General: 516 entrevistas

5. Ponderación de Resultados

Considera la importancia relativa de cada segmento en las ventas declaradas en el Servicio de Impuestos Internos:

EMPRESAS

	Ventas*	Peso Relativo
Grandes	100.000 y más	27,8%
Medianas	20.000 - 100.000	40,0%
Pequeñas	20.000 y menos	32,2%

COMERCIOS

	Ventas*	Peso Relativo
Grandes	50.000 y más	43,9%
Medianas	4.000 - 50.000	49,7%
Pequeñas	4.000 y menos	6,4%

PROFESIONALES

	Peso Relativo
NIVEL ABC1 (Medio Alto)	33,3%
Nivel C2 (Medio)	66,7%

(*): U.T.M.

Posteriormente, y con el objeto de obtener la columna total, se han ponderado los tres segmentos considerando los siguientes pesos relativos:

Segmento Empresas	:	53,1%
Segmento Comercio	:	43,4%
Segmento Profesionales	:	3,5%
TOTAL	:	100,0%

Es necesario puntualizar que la información necesaria para determinar los factores de ponderación ha sido proporcionada por el Servicio de Impuestos Internos.

6. Toma de la Información

S ha realizado entre los meses de julio y Octubre de 1990.

II. Resumen Ejecutivo



1. Aspectos Generales.

- La mayor parte de los entrevistados (90%) cree que es bueno para el país que las personas paguen impuestos, debido a que:
 - Con la recaudación de impuestos el país avanza.
 - Se distribuyen los recursos.
- Los entrevistados, en general, creen que el Servicio de Impuestos Internos tiene gran cantidad de información. El nivel de creencia baja cuando se trata de información bancaria.

2. Fiscalización.

- El sistema de fiscalización más eficiente -a juicio de los entrevistados- es la auditoría computacional.
- El sistema más temido: Inspectores en terreno.
- El porcentaje de contribuyentes que ha tenido que acudir a Impuestos Internos por problemas con su declaración es cada vez mayor, llegando a un 25% en 1990.

- La atención que reciben los contribuyentes es evaluada positivamente notándose una mejoría respecto de años anteriores.

3. Evasión Tributaria.

- El porcentaje promedio de evasión se estima en 26,6%.
- Los mayores evasores serían los comerciantes (establecidos y ambulantes) y las empresas.
- Las principales causas de la evasión serían:
 - Poca fiscalización y control.
 - No habría emisión de boletas / facturas.
 - Adulteración de declaraciones de ingresos.
- Los impuestos más evadidos serían:
 - IVA.
 - Impuesto a la Renta.

4. Reforma Tributaria.

- La Reforma Tributaria se conoce -total o parcialmente- en el 75% de los casos.
- La evaluación que hacen los entrevistados de esta Reforma tienen fundamentalmente dos aspectos a considerar:
 - a) Beneficio social, redistribución.
 - b) No favorecería las inversiones.

5. Políticas Futuras.

Frente a una modificación en las tasas de impuesto, los entrevistados considerarían preferible bajar el IVA en vez del Impuesto a la Renta.

6. Imagen.

- La imagen global del Servicio de Impuestos Internos es buena ($X=5,12$).
- Servicio de Impuestos Internos es considerado importante para el país, pero un porcentaje importan-

te de entrevistados no tiene claras sus funciones específicas.

- Servicio de Impuestos Internos se considera relativamente moderno y profesionalizado.
- Existe conciencia que una proporción significativa de personas y empresas evaden impuestos.
- También existe conciencia que el Servicio de Impuestos Internos tiene buenas y eficientes maneras de fiscalizar (Inspectores y Auditoría Computacional).
- Por último, también existe conciencia de que si se fiscalizara «más y mejor» podrían bajar los impuestos.
- Todo indicaría que debería existir una mayor o más evidente fiscalización.
- El Servicio de Impuestos Internos es considerado un organismo honrado y estricto en el cumplimiento de su deber. Sin embargo, sus inspectores no proyectarían la misma imagen.

III. Análisis de Resultados



1. Recordación y Conocimiento de Impuestos.

Los impuestos más recordados (espontáneamente) por los entrevistados son:

- Impuesto al Valor Agregado 92,2%
- Impuesto a la Renta 86,9%

El nivel de conocimiento (recuerdo ayudado, con apoyo de un listado de impuestos) de los impuestos anteriores llega a cifras cercanas al 100%.

Recordación y conocimiento de impuestos

(Total muestra ponderada, $B = 516$)

	Recordación %	Conocimiento %
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	92,2	98,6
Impuesto a la renta de las personas	89,6	99,0
Impto. Territorial (Contribuciones)	46,9	92,2
Ley de Timbres y Estampillas	29,8	85,3
Arancel de Importaciones	20,2	80,2
Impuesto al tabaco y alcohol	18,7	70,3

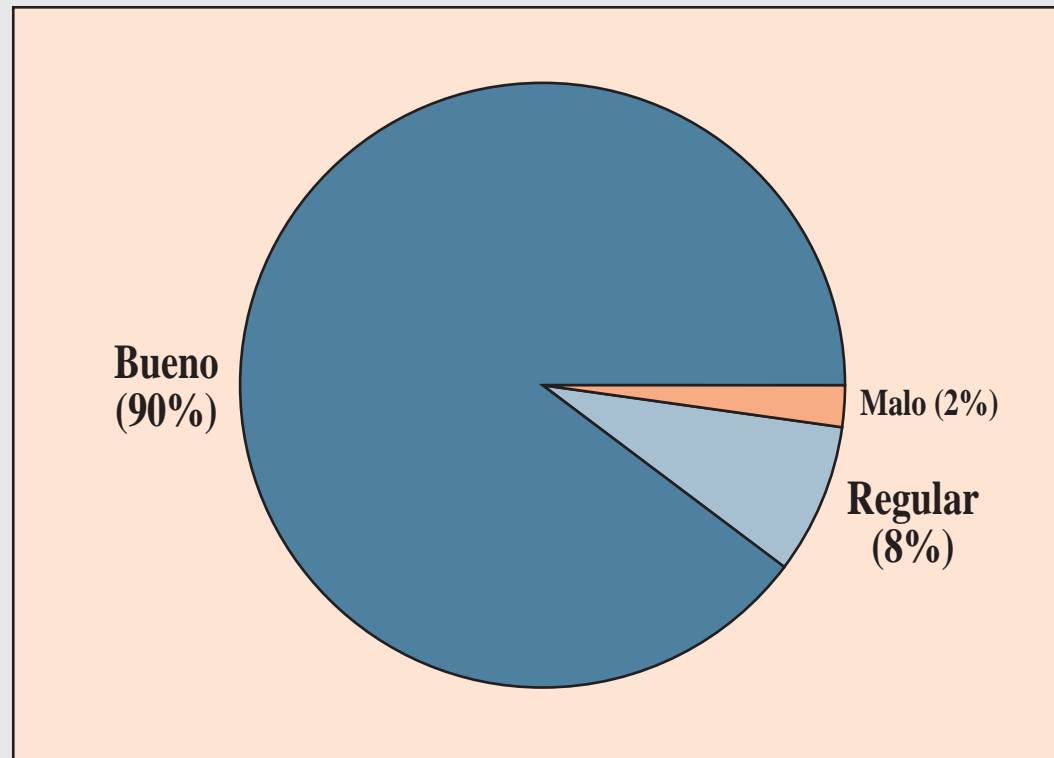
2. Actitud frente al Pago de Impuestos.

La mayor parte de los entrevistados (90%), y sin diferencias por segmentos, piensa que es bueno para el país que las personas paguen impuestos.

Fundamentan su opinión manifestando que esta obtención de recursos estatales permitiría avanzar al país, canalizarse a gasto social, redistribuir los recursos, cubrir necesidades del estado y en general sería «un aporte de todos en beneficio del país».

¿Es bueno, regular o malo para el país que las personas paguen impuestos?

(Total muestra ponderada, B = 516)



Principales razones de evaluación positiva

(Quienes consideran que es bueno, B = 459)

Avance del país en general	48,5%
Para gasto social	31,0%
Obtención de recursos estatales	29,2%
Redistribución de recursos	22,4%
Necesidades del Estado	20,6%
Aporte de todos en beneficio del país	15,4%

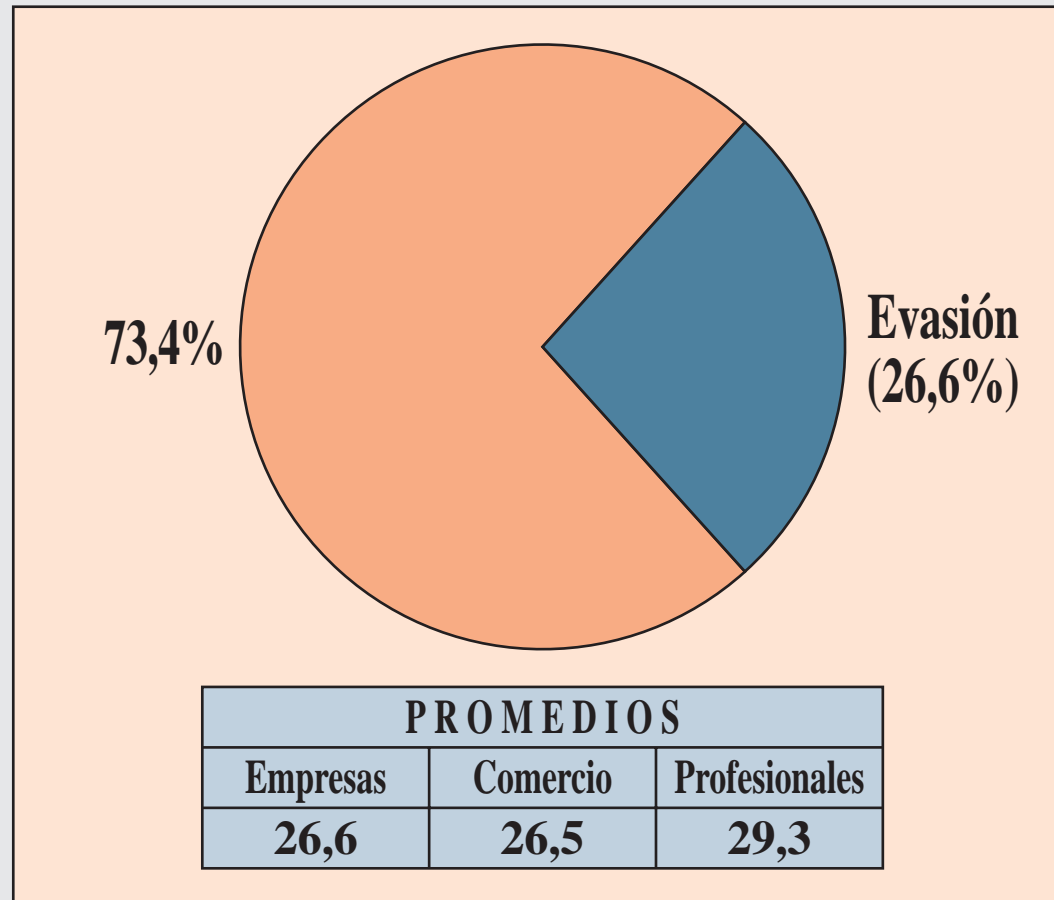
3. Evasión de Impuestos - Creencias.

No obstante la opinión positiva manifestada por los entrevistados en el punto anterior, el porcentaje promedio que se estima de evasión es de 26,6%.

Este promedio de evasión no discrimina por segmentos, alcanzando cifras de 26,6% en el caso de las empresas, un 26,5% en el comercio y un 29,3% en el caso de los profesionales.

Creencia sobre porcentaje promedio que se evade en impuestos

(Total muestra ponderada, $B = 516$)



Las principales razones que explicarían la evasión de impuestos, a juicio de los entrevistados, son tres:

- Poca fiscalización y control 39,4%
- No se emiten boletas y/o facturas 29,9%
- Adulteración de declaraciones de ingreso 26,9%

Otras razones que se señalan pueden observarse en el cuadro siguiente:

Principales razones que explican la evasión de impuestos

(Total muestra ponderada, $B = 516$)

Poca fiscalización y control	39,4%
No se emiten boletas y/o facturas	29,9%
Adulteran declaraciones de ingresos	26,9%
Evadir es una forma de ganar dinero	8,1%
Impuestos son muy altos	5,0%
Ignorancia	4,1%
No hay conciencia cívica	3,8%

Aunque no necesariamente en el marco de las creencias relacionadas con la evasión de impuestos, pero sí relacionado con la principal razón que se señala como «motivo» de la evasión, presentamos a continuación los resultados obtenidos ante la pregunta relacionada con la concurrencia a Impuestos Internos por problemas con la declaración de impuestos.

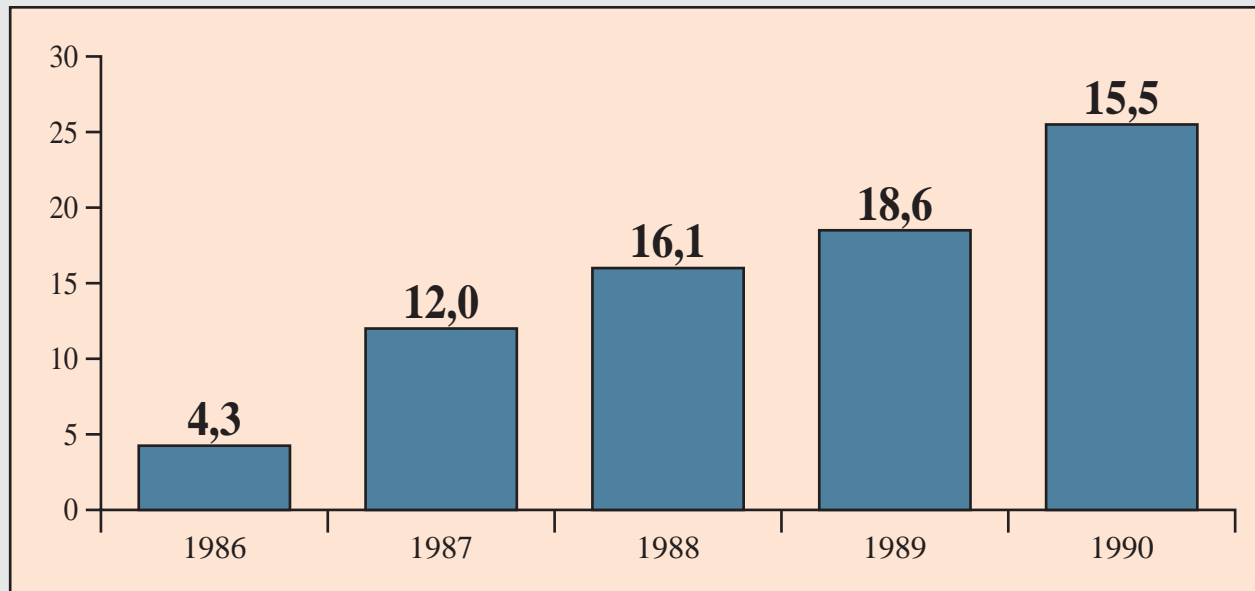
Como puede observarse en el gráfico siguiente, el porcentaje de entrevistados que ha acudido a las oficinas de Impuestos Internos por problemas con su declaración es cada vez mayor, llegando a un 25,5% durante 1990.

Quienes han acudido, evalúan la atención recibida en mejor forma que la observada en los años anteriores.

Los impuestos más evadidos, siempre a nivel de creencias de los entrevistados serían el IVA y el Impuesto a la Renta de las personas.

Declaración de Impuesto a la Renta

(% que ha acudido al SII por problemas con su declaración)



Evaluación de la atención recibida

(Base: Quienes han acudido al SII por problemas con su declaración)

Anterior a 1990		Año 1990	
Buena	62,4%	Buena	72,5%
Regular	13,2%	Regular	11,0%
Mala	23,1%	Mala	10,6%
No contesta	1,3%	No contesta	3,6%
		Aun no concurre	2,4%

Creencia sobre el tipo de impuesto que más se evade

	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
IVA (Impuesto al Valor Agregado)	97,2	91,2	93,3
Impuesto a la renta de las personas	83,9	78,4	80,9
Arancel de Importaciones	19,2	17,6	48,3
Ley de Timbres y Estampillas	31,8	27,4	16,1
Impuestos al tabaco y al alcohol	24,8	15,1	26,7
Contribución	15,3	11,8	25,8

Los principales evasores, mencionados espontáneamente por los entrevistados muestran algunas diferencias por segmentos:

Los Comerciantes señalan a su sector (el comercio) como el principal evasor, y no diferencian entre comercio establecido y ambulante.

Para los segmentos Empresa y Profesionales, el sector comercio sería el mayor evasor y a juicio de estos entrevistados la mayor evasión se registraría en el comercio establecido (más que en el ambulante).

Las Empresas y los Profesionales también son señalados como uno de los principales evasores de impuestos en la actualidad.

Creencia sobre el tipo de persona, empresa o actividad que más evaden impuestos en la actualidad

(Respuestas espontáneas, 3 menciones)

	Total (B = 516) %	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
Comercio establecido	39,0	45,7	32,1	23,7
Comercio ambulante	29,1	29,3	30,0	15,3
Empresas en general	25,7	25,6	24,9	37,7
Profesionales	23,5	21,1	26,0	27,6
Empresarios	22,2	23,1	20,9	24,4
Comerciantes	21,6	22,8	18,8	39,2
Otras personas	13,5	12,6	14,5	15,4
Pequeñas empresas	12,4	15,1	9,6	7,4
Grandes empresas	10,7	13,3	6,9	19,7

4. Sistemas de Fiscalización.

Respecto de los sistemas de fiscalización empleados por el Servicio de Impuestos Internos:

- Auditores o Fiscalizadores (en Impuestos Internos).
- Inspectores (en terreno).
- Computador (Auditoría computacional).

Se ha solicitado a los entrevistados identificar aquel sistema que les parece:

- El principal.
- El más eficiente
- El más temido.

En términos generales, y considerando el total de entrevistados se tiene que:

- El computador o Auditoría Computacional se considera el principal y más eficiente sistema de fiscalización.
- El más temido: Inspectores en terreno.

Sistemas de fiscalización de la evasión tributaria

(Total muestra ponderada, $B = 516$)

	Principal fiscalización %	Sistema más eficiente %	Sistema más temido %
Audidores o Fiscalizadores (<i>En el SII</i>)	19,5	22,9	19,4
Inspectores (<i>Supervisión en terreno</i>)	23,9	24,7	54,4
Computador (<i>Auditoría computacional</i>)	51,8	49,8	24,0
Otros/No contesta	4,8	2,6	2,2
Total	100,0	100,0	100,0

A nivel de segmentos se observan algunas diferencias:

- En la determinación del principal medio a través del cual Impuestos Internos realiza la fiscalización o control de la evasión tributaria, para los sectores empresas y comercios (principalmente los de mayor volumen de ventas) señalan al computador o auditoría computacional como el principal medio de fiscalización.

Los profesionales, además de la alternativa computacional mencionan a los inspectores en terreno como uno de los principales medios de fiscalización.

- El sistema de fiscalización más eficiente, a juicio de los entrevistados es el computador.

Respecto de las otras alternativas, en los segmentos Empresas y Profesionales, el porcentaje de entrevistados que considera eficientes a Inspectores en terreno y Auditores de Impuestos Internos son muy similares.

En el Sector Comercio, los Inspectores en terreno se consideran más eficientes que los auditores.

Principal fiscalizador de la evasión tributaria

	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
Computador (<i>Auditoría computacional</i>)	52,2	53,2	40,4
Inspectores (<i>Supervisión en terreno</i>)	23,8	23,2	35,8
Audidores o Fiscalizadores (<i>En el SII</i>)	19,4	19,3	21,9
Otros/No contesta	4,6	4,3	1,9

Sistema de fiscalización más eficiente

	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
Computador (<i>Auditoría computacional</i>)	45,6	52,8	65,4
Inspectores (<i>Supervisión en terreno</i>)	24,9	26,2	15,9
Audidores o Fiscalizadores (<i>En el SII</i>)	28,1	16,9	17,5
Otros/No contesta	1,4	4,1	1,2

- El sistema de fiscalización más temido por los entrevistados serían los Inspectores en terreno; especialmente en los sectores Empresa y Comercio.

Los profesionales temen en igual proporción a los Inspectores y al computador.

Sistema de fiscalización más temido

	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
Computador (<i>Auditoría computacional</i>)	24,9	21,6	40,5
Inspectores (<i>Supervisión en terreno</i>)	55,0	53,8	40,0
Audidores o Fiscalizadores (<i>En el SII</i>)	20,1	19,6	18,5
Otros/No contesta	–	5,0	1,0

5. Creencia acerca de la información que Impuestos Internos tiene registrada.

Tal como se observa en el cuadro siguiente, las creencias de los entrevistados respecto de la información que Impuestos Internos tendría registrada puede separarse en cuatro grupos:

a) Más del 80% de los entrevistados cree que el Servicio de Impuestos Internos tendría registrados:

- Compra y Venta de bienes raíces y vehículos.
- Balances y contabilidades de las empresas.
- Registros de importaciones y exportaciones.

b) Más del 60% de los entrevistados y menos del 70% cree que el Servicio de Impuestos Internos tendría registrado:

- Gastos de capacitación.
- Información de empresas relacionadas.
- Compra y Venta acciones - Sociedad Anónima abierta.
- Rentas o sueldos mensuales.

c) Más del 40% y menos del 50% de los entrevistados creería que se tiene información de:

- Repartos / dividendos de Fondos Mutuos.
- Acciones de Sociedades Anónimas Cerradas.
- Depósitos a plazo bancario.
- Cotizaciones en A.F.P.

d) Menos del 25% de los entrevistados considera que el Servicio de Impuestos Internos tendría registrada información relacionada con:

- Libretas de Ahorro.
- Depósitos en el exterior.
- Movimientos de cuenta corriente.

Creencia acerca de la información que el SII tiene registrada

	Total (B = 516) %	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
Compra o venta de bienes raíces	95,3	95,3	95,8	89,0
Balance de las empresas	83,9	84,4	82,4	94,7
Registro de importaciones y exportaciones	83,7	80,6	87,4	84,9
Compra o venta de vehículos	83,3	82,1	84,3	75,2
Contabilidad de las empresas	81,8	80,9	82,6	85,4
Gasto en capacitación	67,9	68,6	67,1	66,4
Información de empresas relacionadas	67,3	67,8	66,9	65,1
Acciones de S.A. abiertas	66,5	69,9	62,9	60,1
Compra o venta de acciones	62,1	62,9	60,4	59,5
Renta o sueldo mensual	59,3	56,9	61,1	73,0
Repartos de fondos mutuos	48,5	44,0	52,9	50,3
Acciones de S.A. cerradas	47,5	49,1	44,8	54,2
Préstamos hipotecarios y de consumo	47,5	42,4	54,4	52,0
Depósitos a plazo bancarios	46,4	46,5	46,3	44,1
Cotizaciones en AFP	39,8	35,5	43,9	55,2
Libretas de ahorro (AFP o bancos)	24,9	23,2	27,3	34,3
Depósitos en el exterior	19,5	18,8	10,0	22,7
Movimiento de cuenta corriente	11,9	8,5	16,2	21,7

6. Reforma Tributaria.

Consultados los entrevistados (personas de alto nivel educacional, gerentes o dueños de empresas y/o comercios, mayoritariamente profesionales) acerca del nivel de conocimiento que tenían respecto de la Reforma Tributaria, se obtiene lo siguiente:

- Dicen conocerla totalmente el 48,4%
- La conocerían parcialmente el 26,9%
- No la conocen 24,8%

El menor nivel de conocimiento se observa en el sector Comercio (pequeño y mediano) y entre los entrevistados de pequeñas empresas.

La evaluación que hacen de la reforma Tributaria, quienes la conocen total o parcialmente, puede catalogarse de regular o buena. La consideran regular el 37,3% de los entrevistados, piensan que es buena el 36,4%.

No conocen la Reforma Tributaria

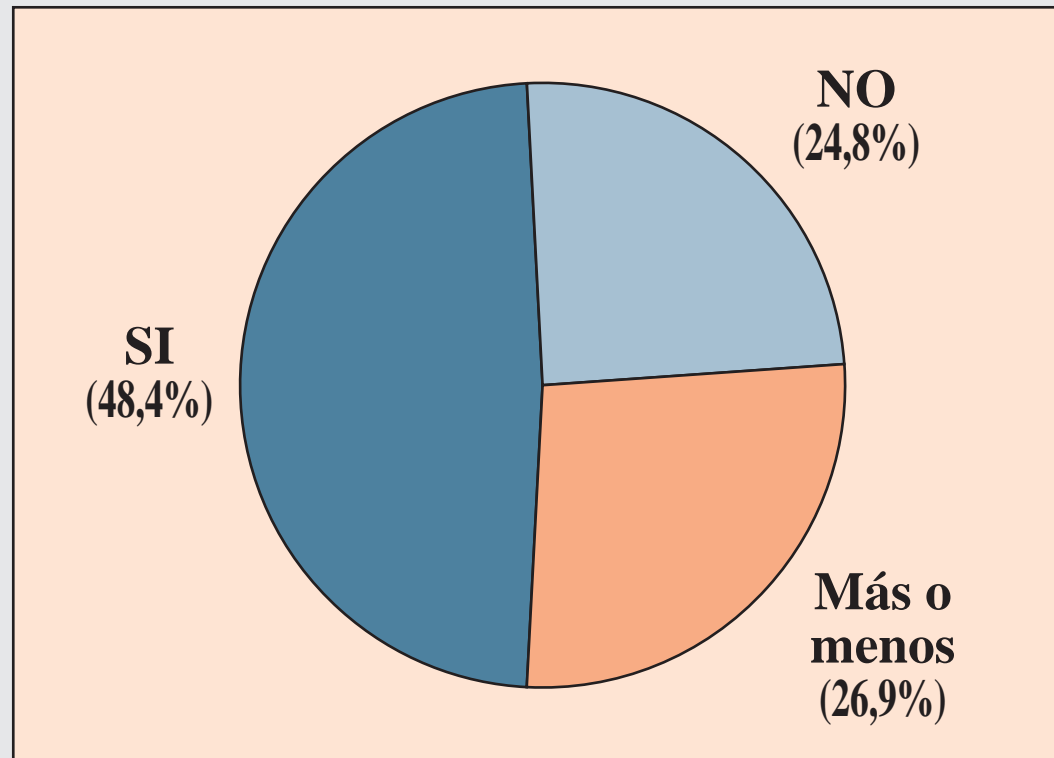
Empresas	
Grandes	8,7%
Medianas	15,4%
Pequeñas	38,8%
Total	21,1%

Comercio	
Grande	15,9%
Mediano	38,0%
Pequeño	49,0%
Total	29,0%

Profesionales	
ABC1	27,2%
C 2	28,6%
Total	28,1%

¿Sabe Ud. en qué consiste la Reforma Tributaria que se implementará?

(Total muestra ponderada, B = 516)



¿Cómo calificaría Ud. la Reforma Tributaria?

(Quienes la conocen total o parcialmente)

Muy buena	3,5%
Buena	32,9%
Regular	37,3%
Mala	16,5%
Muy mala	3,5%
No contesta	7,2%

Las razones que sustentan la evaluación efectuada por los entrevistados tiene claramente dos aspectos a considerar:

POSITIVO: Obtención y redistribución de recursos, beneficio social.

NEGATIVO: Afectaría a personas de escasos recursos, alzas en el comercio y no favorecería las inversiones.

Evaluación de la Reforma Tributaria

(*Quienes la conocen total o parcialmente, B = 388*)

Razones de evaluación positiva

Beneficio social	15,1%
Obtención de recursos	12,3%
Mejor distribución de recursos	12,0%
Método de control	12,0%
Afecta a grandes capitales	8,4%
Progreso para el país en Gral.	4,7%

Razones de evaluación negativa

No favorece las inversiones	20,3%
Afecta a pers. de escasos recurs.	13,9%
Inflación, alzas en el comercio	13,7%
Mayor evasión de impuestos	9,7%
No le gusta el aumento del IVA	8,3%
Enfoque equivocado de ideas	6,7%

7. Imagen.

En este punto referido a imagen distinguiremos dos aspectos:

- Aspectos relacionados con los impuestos.
- Aspectos relacionados con el Servicio de Impuestos Internos.

7.1) Relacionadas con los Impuestos.

Se han considerado básicamente cuatro grupos:

- Evasión.
- Destino - monto de los impuestos.
- Emisión boletas o facturas.
- Políticas o acciones futuras.

En cada uno de estos aspectos, se ha solicitado a los entrevistados manifestar su grado de acuerdo en relación a diferentes frases:

a) Evasión de Impuestos.

Frente a este punto, existe consenso entre los entrevistados al señalar que evadir impuestos es un delito grave, un 90% señala estar muy de acuerdo o de acuerdo con esta afirmación y no se observan diferencias al interior de los segmentos.

La segunda frase que concentra un alto nivel de acuerdo (73,9%), es la relacionada con la necesidad de tener un mayor control para evitar la evasión.

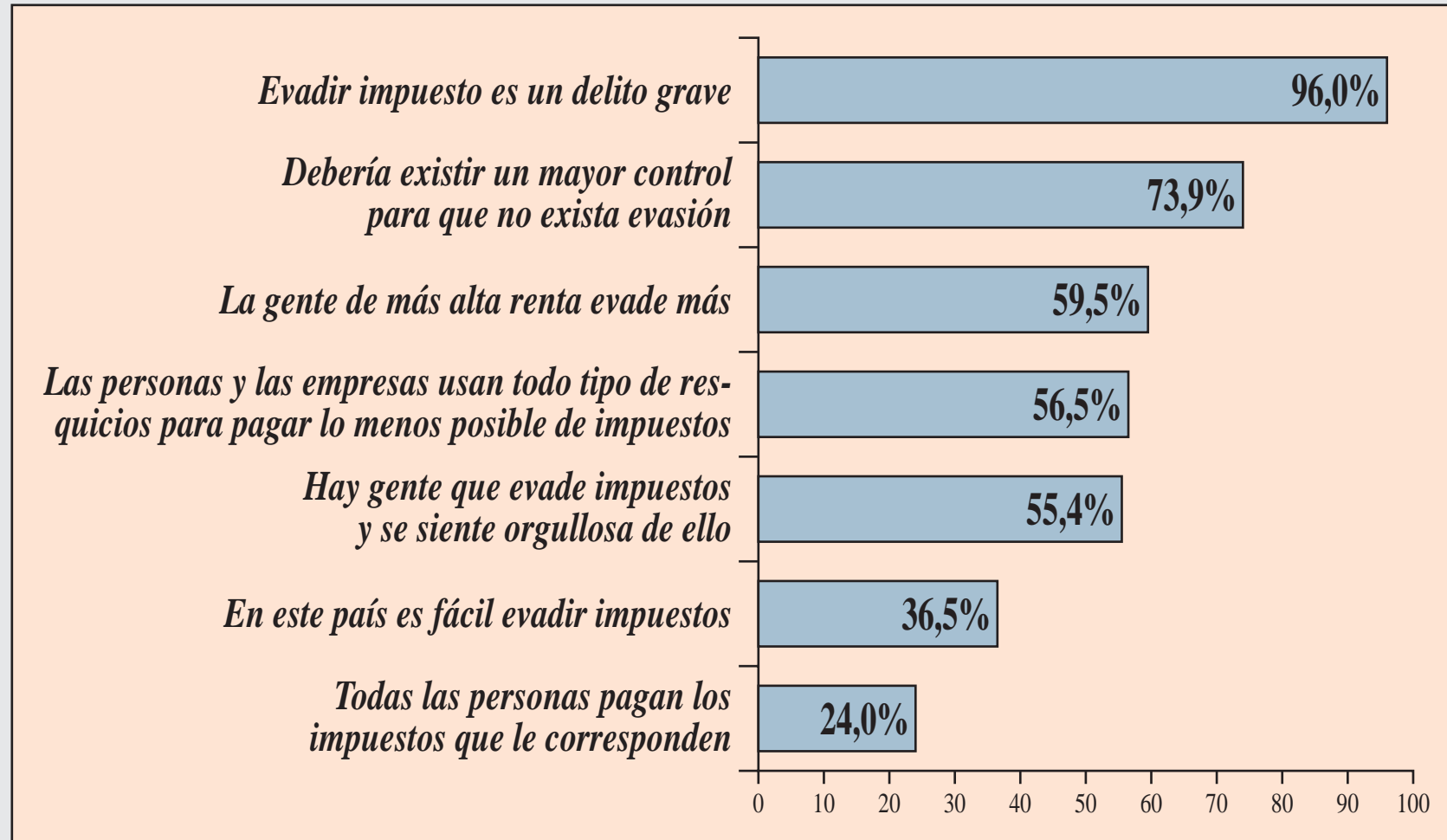
Los menores niveles de acuerdo se registran para las frases «en este país es fácil evadir impuestos» y «todas las personas pagan los impuestos que les corresponden».

Sin embargo, debemos resaltar que un 35% aproximadamente de los entrevistados de los sectores Empresas y Comercio y un 50% de los profesionales piensan que en Chile sería fácil evadir impuestos.

Evasión de Impuestos

(Total muestra ponderada, B = 516)

% que señala "Muy de acuerdo" - "De acuerdo"



Proporción de la muestra que señala "Muy de acuerdo" - "De acuerdo" con cada frase

(Tema: Evasión de Impuestos)

	Total (B = 516) %	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
Evadir impuesto es un delito grave	96,0	97,0	94,9	93,8
Debería existir un mayor control para que no exista evasión	73,9	76,8	70,1	79,0
La gente de más alta renta evade más	59,5	55,4	63,3	76,8
Las personas y las empresas usan todo tipo de trucos para pagar lo menos posible de impuestos	56,5	54,2	57,1	83,1
Hay gente que evade impuestos y se siente orgullosa de ello	55,4	51,4	59,7	62,5
En este país es fácil evadir impuestos	36,5	36,8	34,5	55,7
Todas las personas pagan los impuestos que le corresponden	24,0	26,6	21,4	13,5

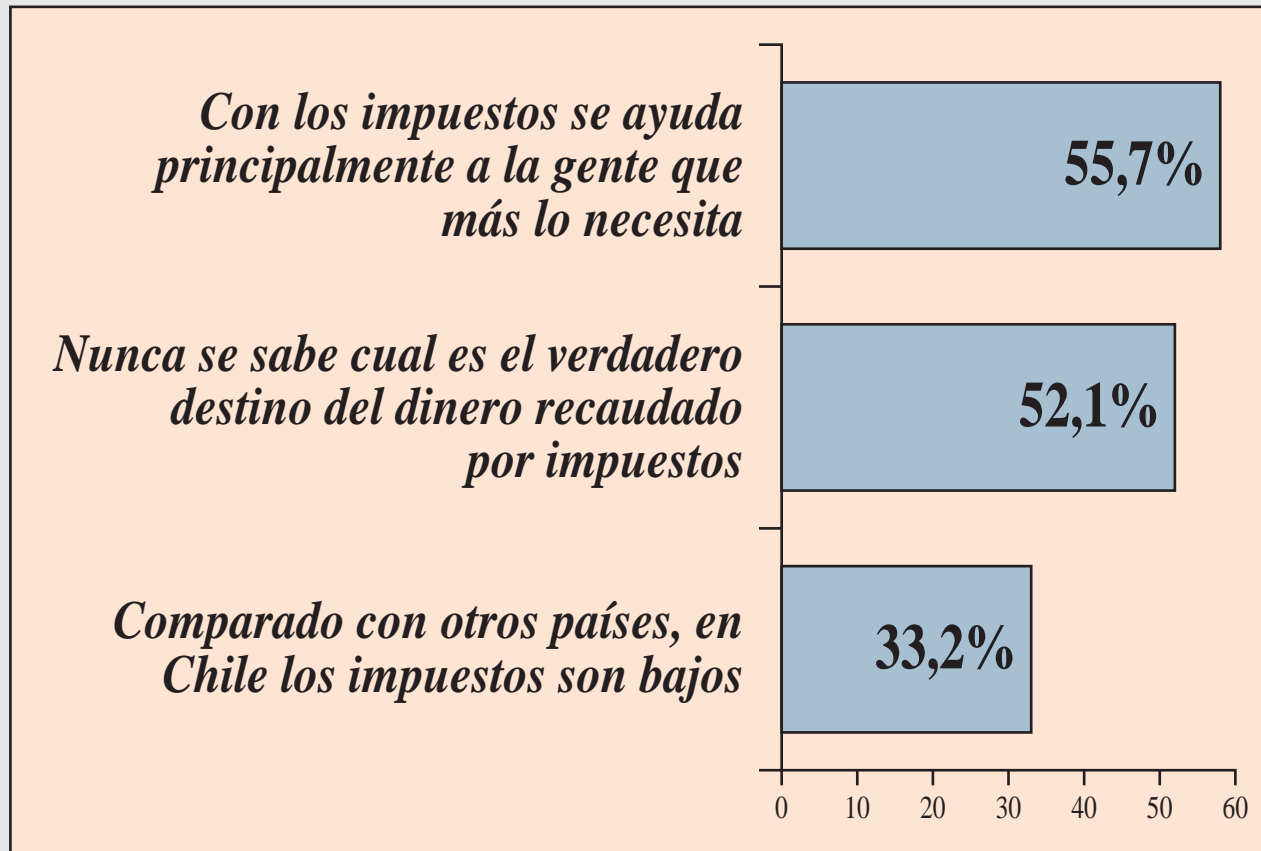
b) Destino - monto de los impuestos.

Dadas las frases evaluadas podría señalarse que los impuestos en Chile no son bajos en comparación con otros países y que el destino de los montos recaudados en impuestos no necesariamente son claros para los entrevistados.

Destino - Monto de los impuestos

(Total muestra ponderada, $B = 516$)

% que señala "Muy de acuerdo" - "De acuerdo"



Proporción de la muestra que señala estar "Muy de acuerdo" - "De acuerdo" con cada frase

(Tema: Destino - Monto de los impuestos)

	Total (B = 516) %	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
Con los impuestos se ayuda principalmente a la gente que más lo necesita	55,7	57,4	53,0	63,4
Nunca se sabe cual es el verdadero destino del dinero recaudado por impuestos	52,1	50,4	54,2	52,5
Comparado con otros países, en Chile los impuestos son bajos	33,2	31,0	35,5	38,5

c) Emisión de Boletas o Facturas.

Respecto de la actitud de los Comerciantes (dar boleta o exigir factura) hay consenso en señalar que:

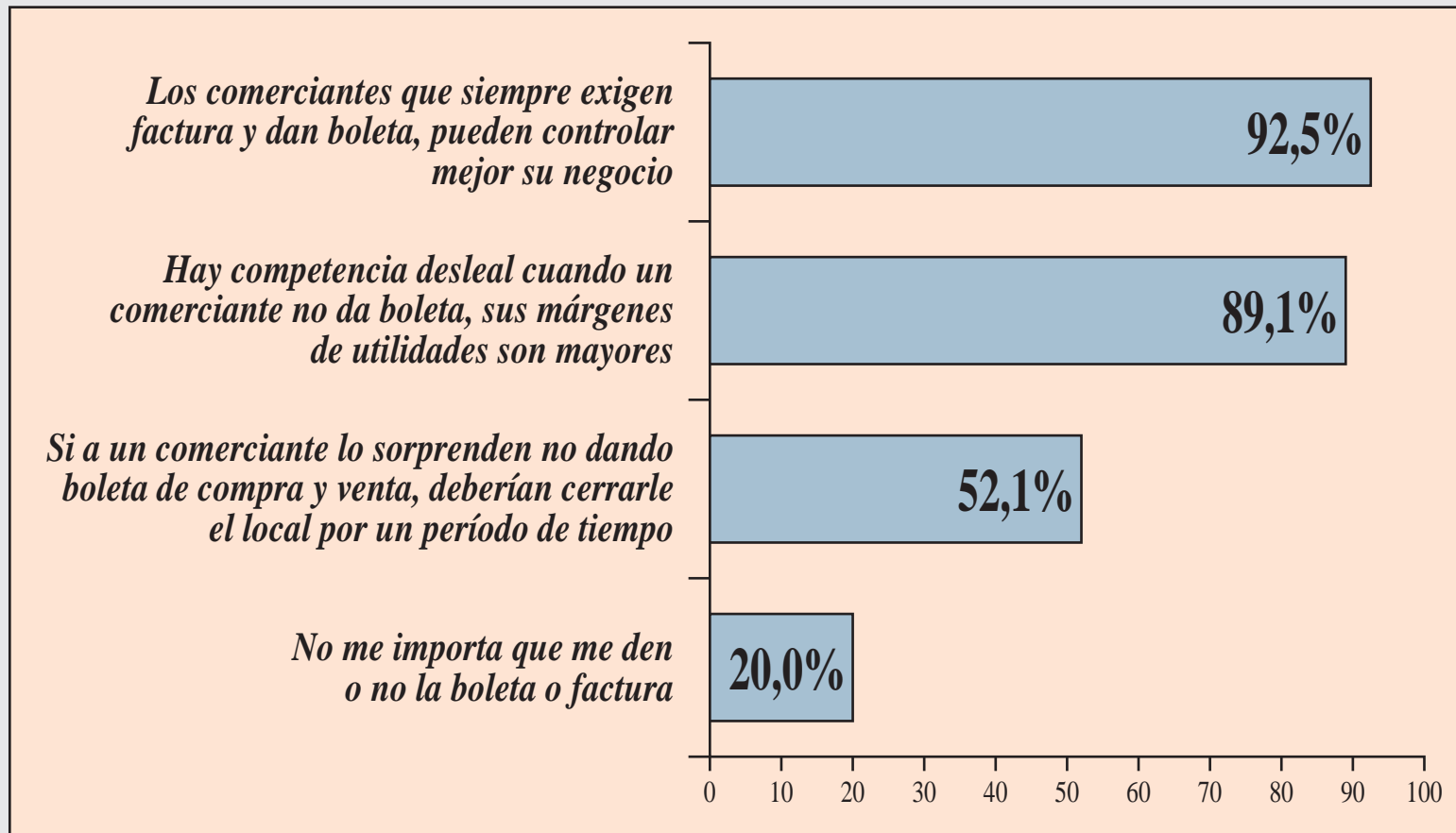
- Con esa actitud controlan mejor su negocio.
- No dar boleta implica una competencia desleal.

En relación a la sanción que debería recibir el comerciante que no da boleta (cierre del local por un período de tiempo) la menor disposición se observa en el sector afectado (comercio).

Emisión de boletas o facturas

(Total muestra ponderada, B = 516)

% que señala "Muy de acuerdo" - "De acuerdo"



Proporción de la muestra que señala estar "Muy de acuerdo" - "De acuerdo" con cada frase

(Tema: Emisión de boletas o facturas)

	Total (B = 516) %	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
Los comerciantes que siempre exigen factura y dan boleta, pueden controlar mejor su negocio	92,5	94,3	90,5	88,4
Hay competencia desleal cuando un comerciante no da boleta, sus márgenes de utilidades son mayores	89,5	91,0	86,9	89,2
Si a un comerciante lo sorprenden no dando boleta de compra y venta, deberían cerrarle el local por un período de tiempo	52,1	59,3	42,2	64,9
No me importa que me den o no la boleta o factura	20,0	18,1	21,8	28,1

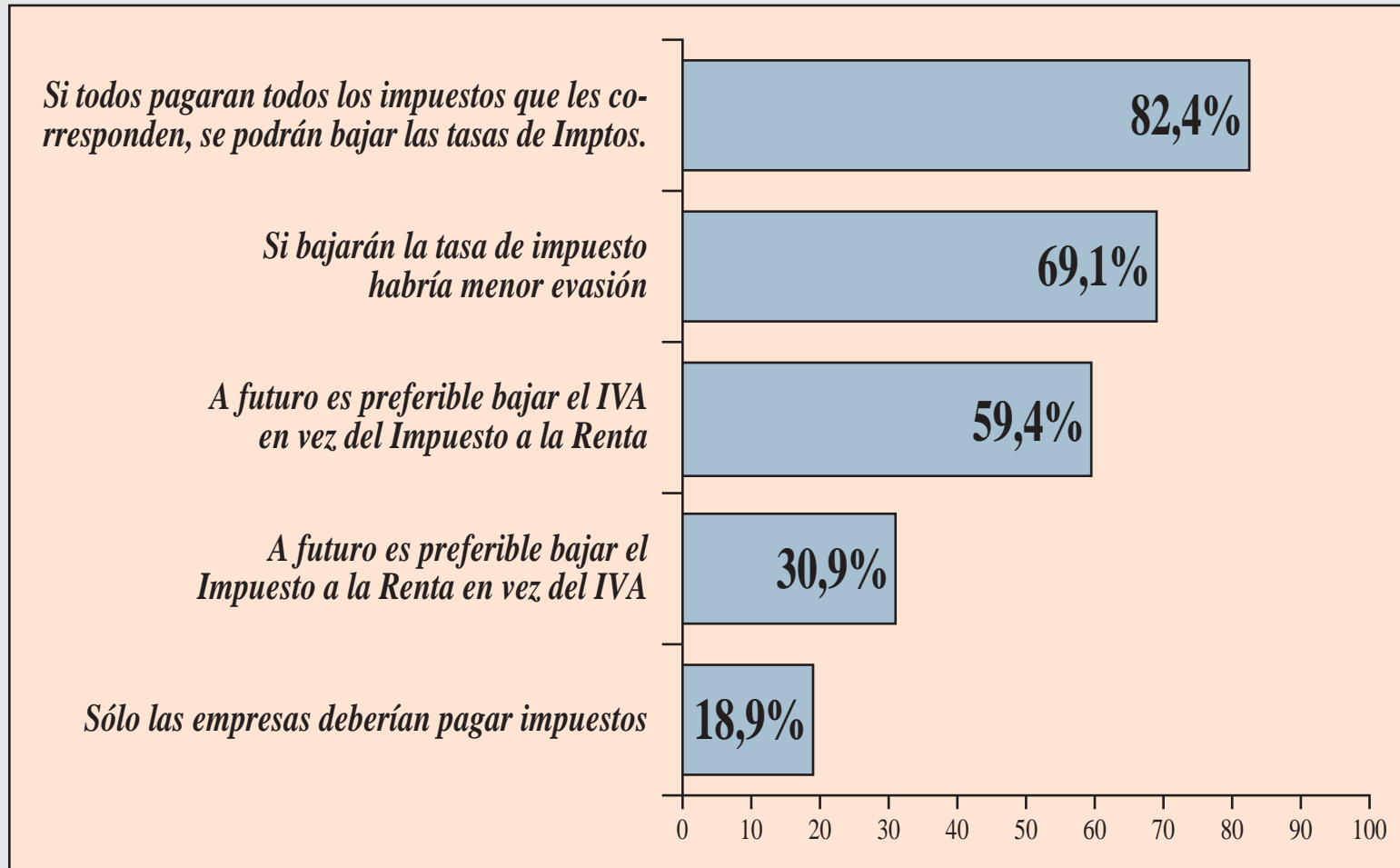
d) Políticas - Acciones Futuras.

Uno de los aspectos importantes de este punto es la mayor aceptabilidad de los entrevistados a una baja futura del IVA en vez de una baja en la tasa de impuesto a la renta.

Políticas - Acciones futuras

(Total muestra ponderada, B = 516)

% que señala "Muy de acuerdo" - "De acuerdo"



Proporción de la muestra que señala estar "Muy de acuerdo" - "De acuerdo" con cada frase

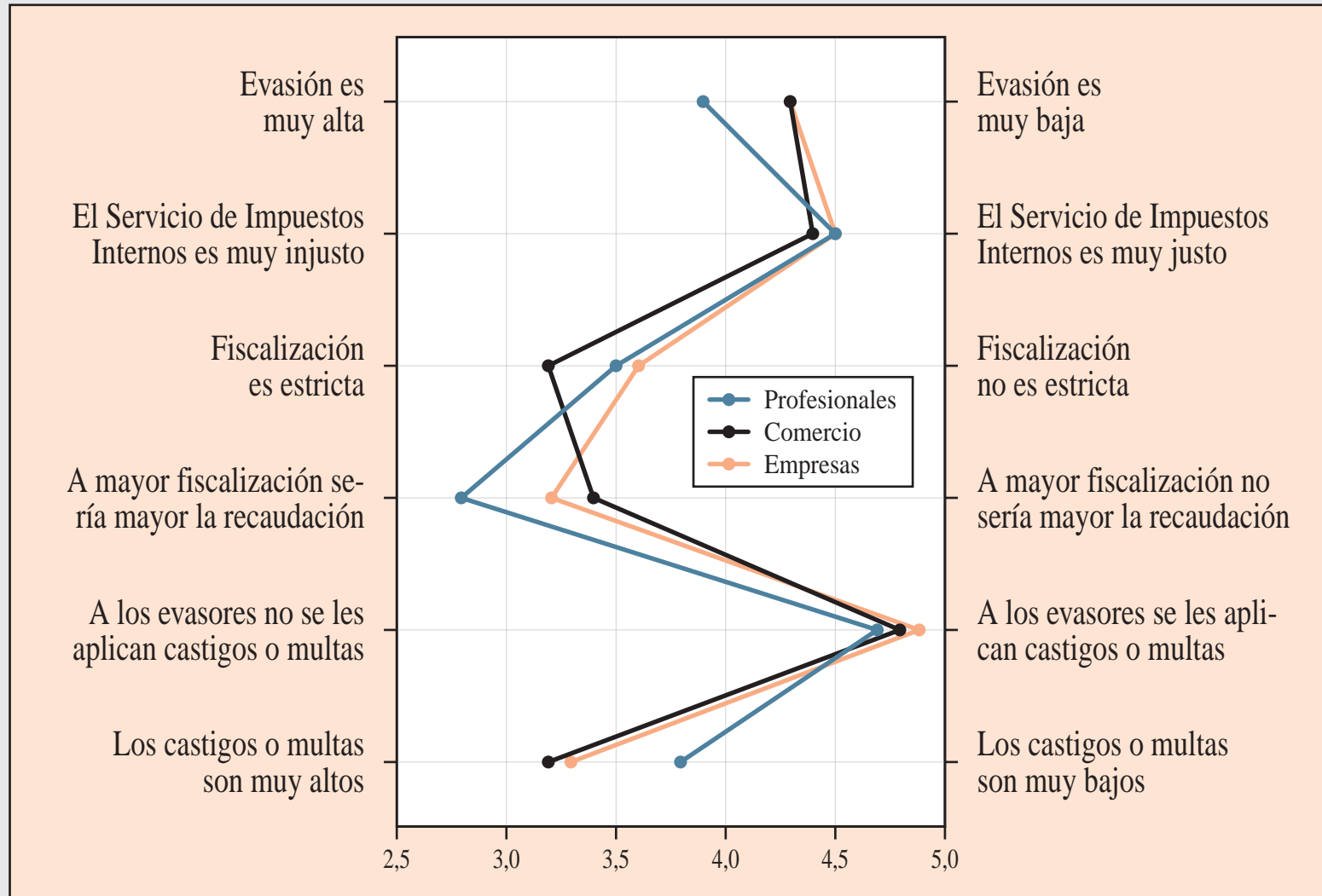
(Tema: Políticas - Acciones futuras)

	Total (B = 516) %	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
Si todos pagaran todos los impuestos que les corresponden, se podrán bajar las tasas de Imptos.	82,4	86,4	77,8	78,9
Si bajarán la tasa de impuesto habrá menor evasión	69,1	71,2	67,2	61,6
A futuro es preferible bajar el IVA en vez del Impuesto a la Renta	59,4	62,3	55,8	59,2
A futuro es preferible bajar el Impuesto a la Renta en vez del IVA	30,9	29,9	32,4	29,2
Sólo las empresas deberían pagar impuestos	18,9	19,0	18,0	27,0

7.2) Relacionados con el Servicio de Impuestos Internos.

Antes de presentar los aspectos de imagen relacionados con el Servicio de Impuestos Internos, mostramos a continuación un esquema que resume los principales puntos vistos hasta el momento.

Evaluación de distintos aspectos relacionados con los impuestos



Como puede observarse en el gráfico anterior, los Profesionales muestran algunas diferencias en su apreciación; para este grupo (los Profesionales) la evasión se considera más alta, piensan que a mayor fiscalización sería mayor la recaudación y los castigos o multas que se aplican a los evasores se visualizan como menores o más bajos que los que piensan los entrevistados de los otros grupos.

La imagen del Servicio se ha evaluado en forma comparativa, se consideraron tres entidades públicas:

- El Servicio de Impuestos Internos.
- El Registro Civil.
- El Juzgado de Policía Local.

Respecto de estos organismos públicos, el Servicio de Impuestos Internos tiene una imagen muy superior a la observada para los Juzgados de Policía Local; su imagen se acerca mucho más a la obtenida por el Registro Civil.

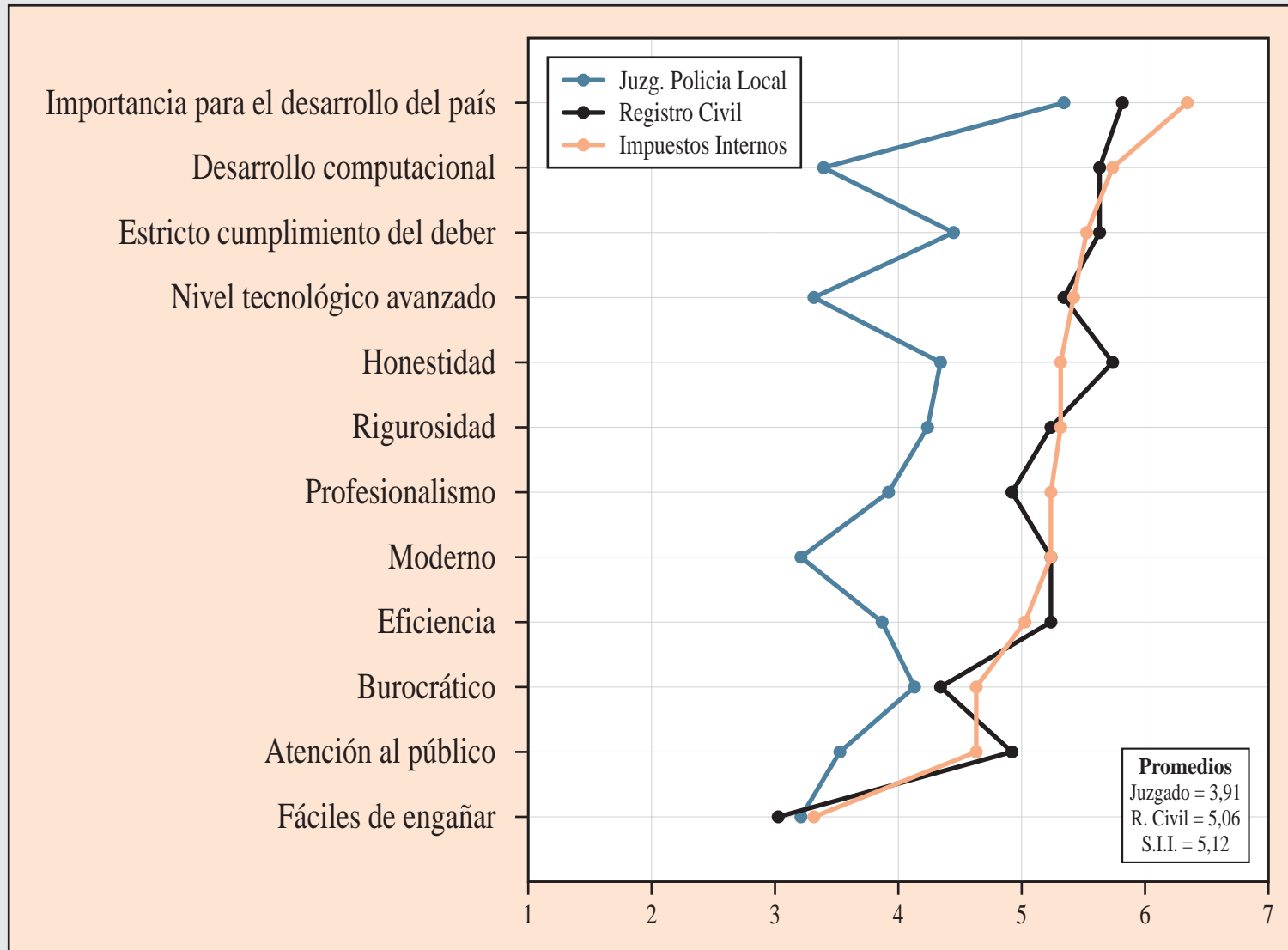
Respecto de este último, el Servicio de Impuestos Internos se considera:

- Más importante para el desarrollo del país.
- Más profesional.
- Más burocrático.

- Menos honesto.
- Menos eficiente.
- Atención al público menos adecuada.

Evaluación promedio de distintos aspectos de los organismos públicos

(Total muestra ponderada, $B = 516$) – (Escala 1 a 7)



Tal como se observa en el gráfico siguiente, la percepción de imagen del Servicio de Impuestos Internos no discrimina por segmentos.

Por último, se evaluaron dos frases específicas relacionadas con la imagen de Impuestos Internos.

- La primera, relacionada con el temor que generaría Impuestos Internos en los contribuyentes, obtiene un 76% de personas que dicen estar muy de acuerdo o de acuerdo con esa opinión.
- La segunda frase, relacionada con la rectitud y honradez de los Inspectores del servicio, alcanza un nivel de acuerdo del 48%. Este es tal vez, el punto más negativo de la investigación realizada.

Evaluación de distintos aspectos del SII según segmentos

(Escala 1 a 7)

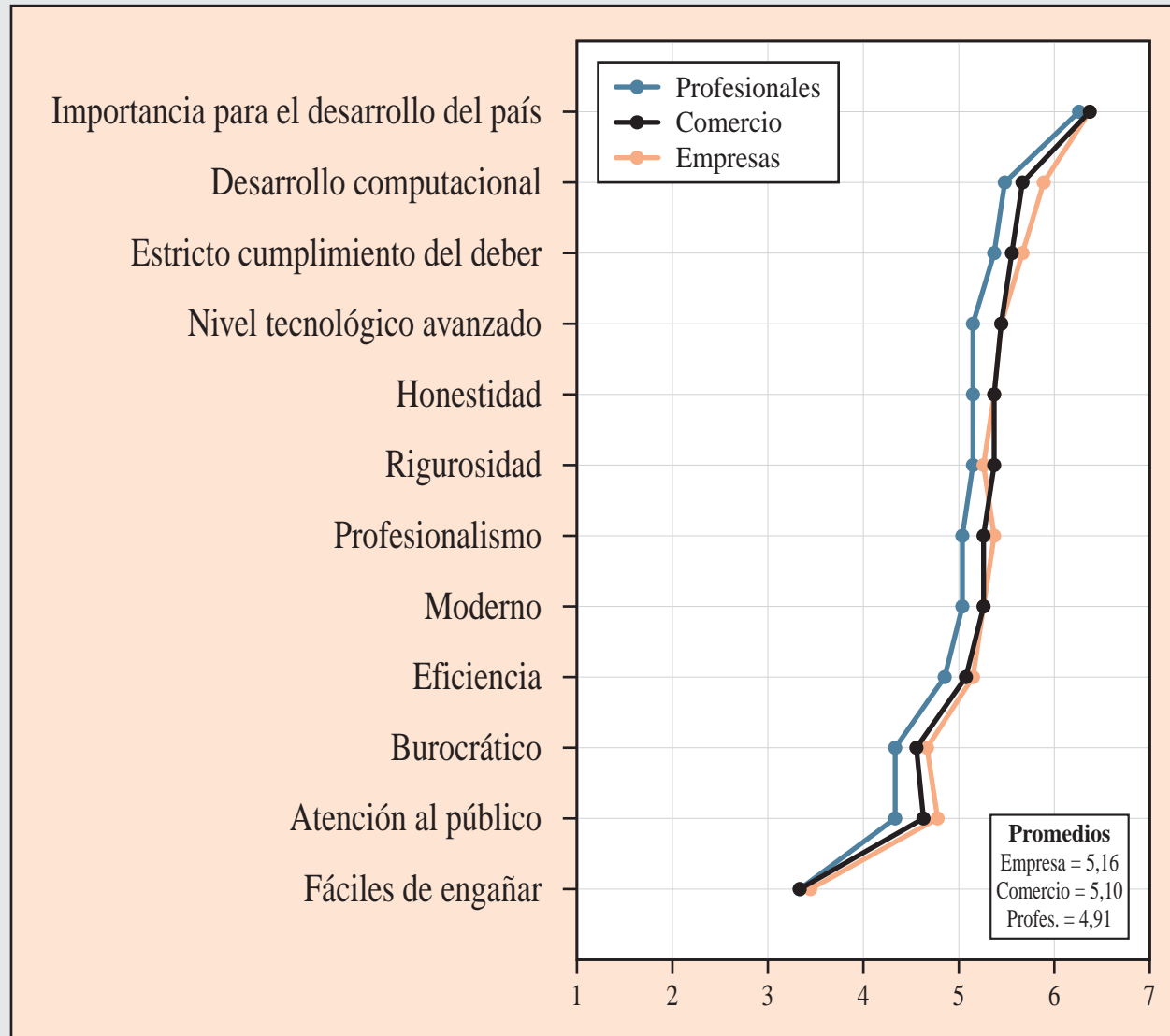
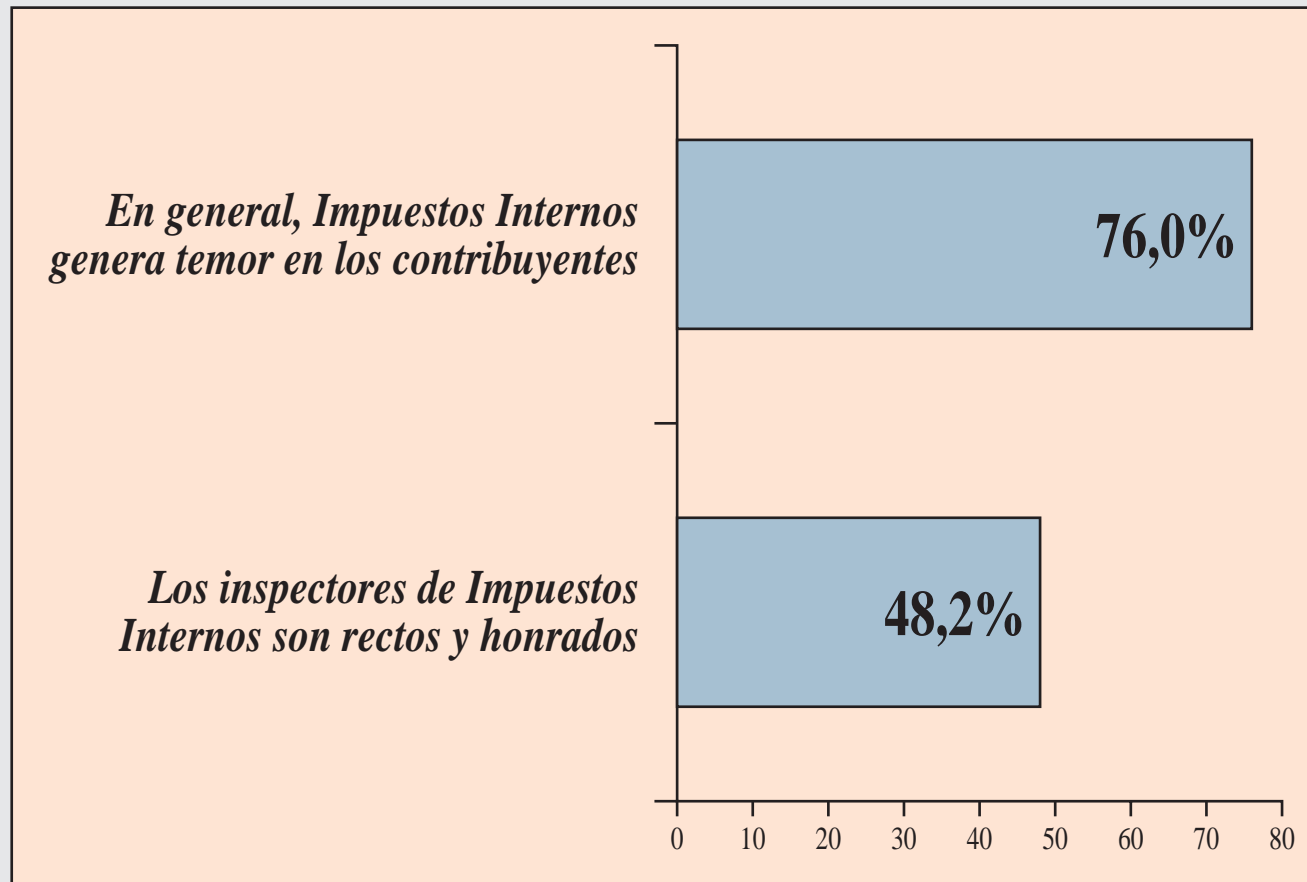


Imagen del Servicio de Impuestos Internos

(Total muestra ponderada, $B = 516$)

% que señala "Muy de acuerdo" - "De acuerdo"



Proporción de la muestra que señala estar "Muy de acuerdo" - "De acuerdo" con cada frase

(Tema: Imagen de Impuestos Internos)

	Total (B = 516) %	Empresas (B = 170) %	Comercio (B = 145) %	Profesionales (B = 201) %
En general, Impuestos Internos genera temor en los contribuyentes	76,0	79,8	71,2	80,0
Los inspectores de Impuestos Internos son rectos y honrados	48,2	49,0	48,6	30,9