

INFORME N° 163/92

Imagen del Servicio de Impuestos Internos

Septiembre 1992



I. Metodología



Objetivo General

El objetivo central de la investigación es conocer la imagen institucional del Servicio de Impuestos Internos y determinar la percepción actual de los contribuyentes respecto de los impuestos.

Objetivos Específicos

En función del objetivo general planteado fue preciso indagar respecto de los siguientes aspectos:

1. Determinar la importancia asignada al Servicio de Impuestos Internos en el contexto de algunas entidades estatales.
2. Imagen comparativa del Servicio de Impuestos Internos respecto de otras entidades estatales en relación a:
 - Modernidad.
 - Burocracia.
 - Nivel tecnológico.
 - Profesionalismo.
 - Eficiencia.
 - Importancia para el desarrollo del país.
3. Conocimiento de los Impuestos.
 - Estricto en el cumplimiento del deber.
 - Atención a público.
 - Rigurosidad en el cumplimiento del trabajo.
 - Honestidad.
 - Desarrollo computacional de los procesos.
 - Otros.
4. Evasión Tributaria.
 - Porcentaje de evasión.
 - Principales evasores (rubros, tipos de empresas, etc.)
 - Principales razones de evasión.
 - Impuestos más evadidos.
5. Sistemas de Fiscalización de Impuestos Internos.
 - Sistemas conocidos.
 - Sistemas considerados más eficientes.
 - Sistemas más temidos.
6. Creencias relacionadas con la información que poseería Impuestos Internos.

7. Opiniones respecto a los impuestos y a la fiscalización que hace el Servicio en temas específicos:
 - Evasión alta - baja.
 - Justicia - injusticia en la fiscalización.
 - Fiscalización estricta - no estricta.
 - Multas.
8. Grados de acuerdo con frases que apuntan a conocer la percepción de los contribuyentes respecto de temas como:
 - Monto - destino de los impuestos.
 - Evasión Tributaria.
 - Políticas futuras.
9. Evaluar el nivel de conocimiento y comprensión del mecanismo renta 1992.
10. Recordación publicitaria y comprensión de mensajes.

METODOLOGIA

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.
- b) Comercios.
- c) Profesionales que efectúan declaraciones de impuestos.

3. Selección Muestral.

Se ha utilizado dos tipos de selección:

- a) Para los grupos empresas y comercio se entrevistaron a ejecutivos de alto nivel (Gerente General o de Finanzas) y dueños, respectivamente, a partir de

una muestra proporcionada 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 alto (C2).

4. Tamaño Muestral.

Se realizaron 503 entrevistas distribuidas como sigue:

SEGMENTO	TAMAÑO			TOTAL
	Grandes	Medianas	Pequeñas	
Empresas	50	50	50	150
Comercios	50	50	50	150
	N.S.E.			
	ABC1	C2		
Profesionales	102	101		203
				503

5. Ponderación de los Resultados.

La ponderación de los resultados apunta a representar la importancia que tiene cada segmento en el contexto tributario de nuestro país. Los factores están definidos por el Servicio de Impuestos Internos y tienen como criterio las ventas declaradas por cada segmento:

	Ventas*	Peso Relativo
EMPRESAS		
Grandes	100.000 y más	27,8%
Medianas	20.000 - 100.000	40,0%
Pequeñas	20.000 y menos	32,2%
COMERCIOS		
Grandes	50.000 y más	43,9%
Medianas	4.000 - 50.000	49,7%
Pequeñas	4.000 y menos	6,4%
PROFESIONALES		
ABC1 (Medio Alto)	33,3%	
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%

6. Trabajo en Terreno.

La información fue recogida entre los días 8 de Julio y el 16 de Agosto de 1992.

II. Resumen Ejecutivo



CONCLUSIONES

A modo de conclusiones generales nos parece interesante destacar algunos elementos de interés.

En primer lugar se verifica una disminución relativa respecto a la percepción que tienen los entrevistados del nivel de evasión de impuestos por parte de los contribuyentes.

Son, este contexto, los comerciantes y profesionales quienes aparecen, en términos perceptivos como los principales segmentos evasores de impuestos. A la base de la conducta evasiva se asocia el hecho de que la tarea fiscalizadora se dificulta en tanto las operaciones que estos segmentos realizan adolecen de la exigencia de boletas/facturas generando las condiciones necesarias para que se arreglen las declaraciones y se formalice una infraestructura capaz de realizar estas modificaciones.

Si bien se reconoce que hoy es más difícil evadir impuestos, lo que se expresa, también en la generación de sentimientos de culpa algo más asentados, no es menos cierto que la calificación de la evasión como delito grave ha disminuido, cuestión que se traduce en la

búsqueda de resquicios que permitan alterar las declaraciones, teniendo también como argumento la percepción de que las tasas no son bajas.

Los impuestos que más se evaden son el IVA y el Impuesto a la Renta, aún cuando prevalece la idea de que ha habido un aumento relativo en la evasión de los impuestos al Tabaco/Alcohol y al Territorio (Contribuciones).

En segundo lugar, y tomando en consideración la gestión asociada al Servicio, se visualiza una evaluación positiva que se expresa en la percepción de que la evasión de impuestos ha disminuido. Como creencias que permiten fundamentar lo anterior destacan la idea de que los castigos aplicados a los entrevistados no son tan altos como antes, y que hoy se es más estricto en la aplicación de las multas y sanciones.

Desde este punto de vista la Auditoría Computacional constituye el sistema de fiscalización más eficiente, aunque son los Inspectores en Terreno la instancia más temida, hecho que cuestiona, de alguna manera, la categorización respecto de la alternativa más eficiente.

En tercer lugar, y como contrapartida a los avances en la disminución de la evasión Tributaria, se perfila un cambio relativo en la actitud de los contribuyentes respecto del pago de impuestos. En efecto, es más importante hoy cumplir con la solicitud de boletas o facturas en las operaciones comerciales en tanto favorece la no generación de competencia desleal y aumenta el consenso respecto de el tema de los impuestos y la importancia que tienen para el desarrollo del país compromete el interés de todas las personas.

Si bien la Reforma Tributaria es aceptada como una medida que apunta efectivamente a potenciar el desarrollo nacional, subsiste una actitud poco favorable respecto a su mantención en tanto no se visualiza en forma clara sus resultados y beneficios asociados al conjunto de la población. Como alternativa a la mantención de las actuales tasas tributarias se señala la disminución, en primer lugar, del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Por último, respecto de la imagen del Servicio de Impuestos Internos destaca que es el organismo estatal más recordado y considerado como el más importante. No obstante lo anterior, sus principales debilidades se asocian al Modernismo, el Profesionalismo y la

Eficiencia en su gestión. Como complemento de lo anterior la imagen de honestidad de los inspectores del Servicio ha disminuido.

Son, en definitiva, éstos los aspectos que, junto a un esquema comunicacional que reafirme los objetivos de la tributación en tanto factor potenciador del desarrollo, deben ser trabajados por el Servicio.

III. Análisis de Resultados



A. Análisis de las actitudes en torno al Proceso de Tributación.

1. Recordación y Conocimiento de Impuestos.

Los impuestos más recordados (espontáneamente) por los entrevistados son el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el Impuesto a la Renta con cifras que superan el 89,0%.

En un segundo nivel, y a distancia, los entrevistados recuerdan al Impuesto Territorial (Contribuciones) y el referido a la Ley de Timbre y Estampillas, con porcentajes que no superan el 25,0%.

Este cuadro general no sufre modificaciones en el año 1992, siendo el impuesto más conocido el referido al Valor Agregado (IVA).

Recordación y conocimiento de impuestos

Medición 1992

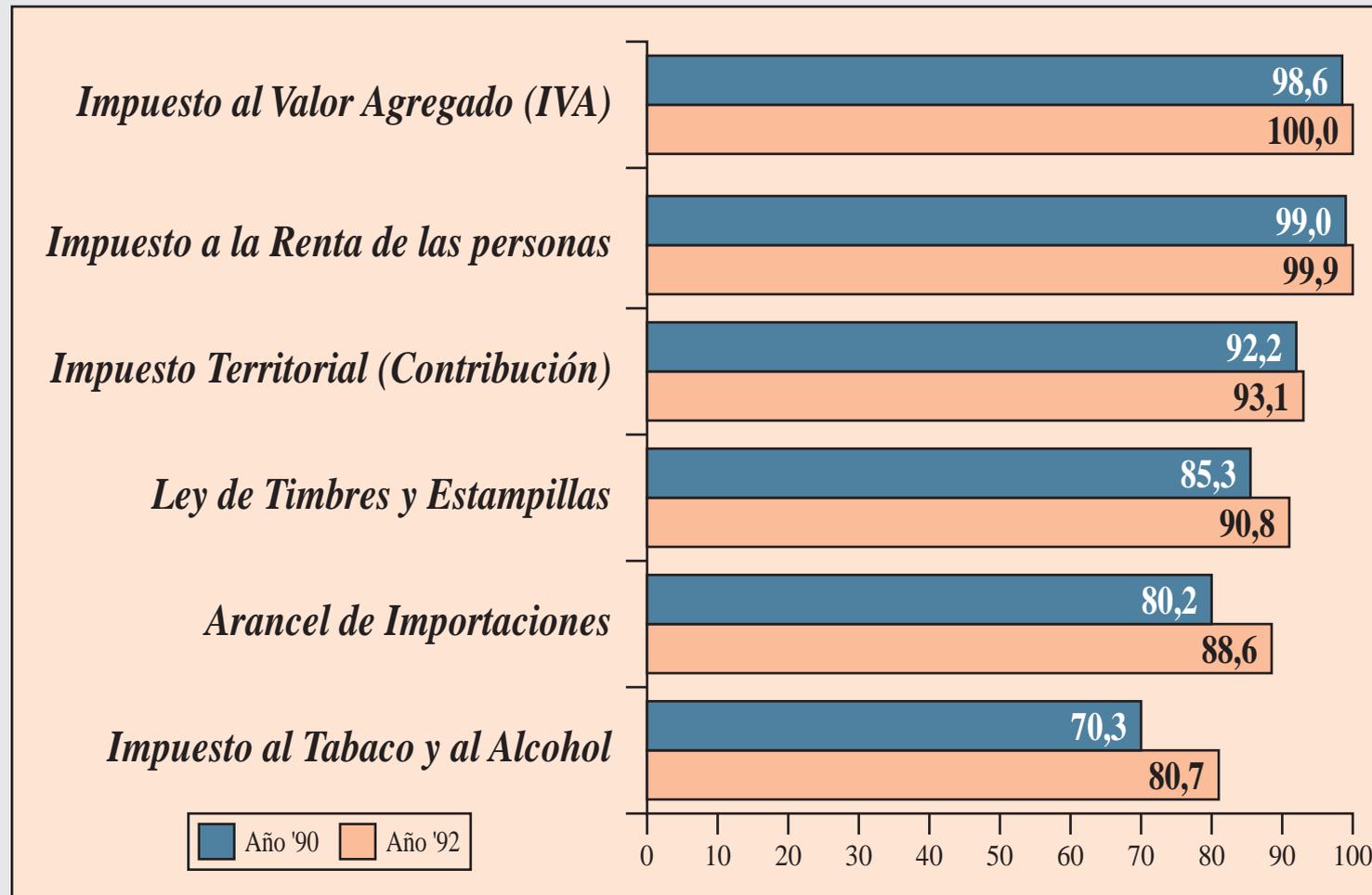
Total muestra ponderada, B = 505

	Recordación %	Conocimiento %
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	92,1	100,0
Impuesto a la renta de las personas	89,6	99,9
Impto. Territorial (Contribuciones)	24,1	93,1
Ley de Timbres y Estampillas	24,8	90,8
Arancel de Importaciones	14,3	88,6
Impuesto al Tabaco y al Alcohol	11,8	80,7

Impuestos que se conocen

Comparativo 1990-1992

Total muestras ponderadas



En términos de recuerdo ayudado, y estableciendo una comparación entre los años 1992 y 1990, es posible afirmar que los tipos de impuestos que más han aumentado su recuerdo entre las personas son el Impuesto al Tabaco/Alcohol (diferencia de 10,4 puntos), el Arancel de Importaciones (diferencia de 8,4 puntos) y la Ley de Timbres y Estampillas (diferencia de 5,5 puntos).

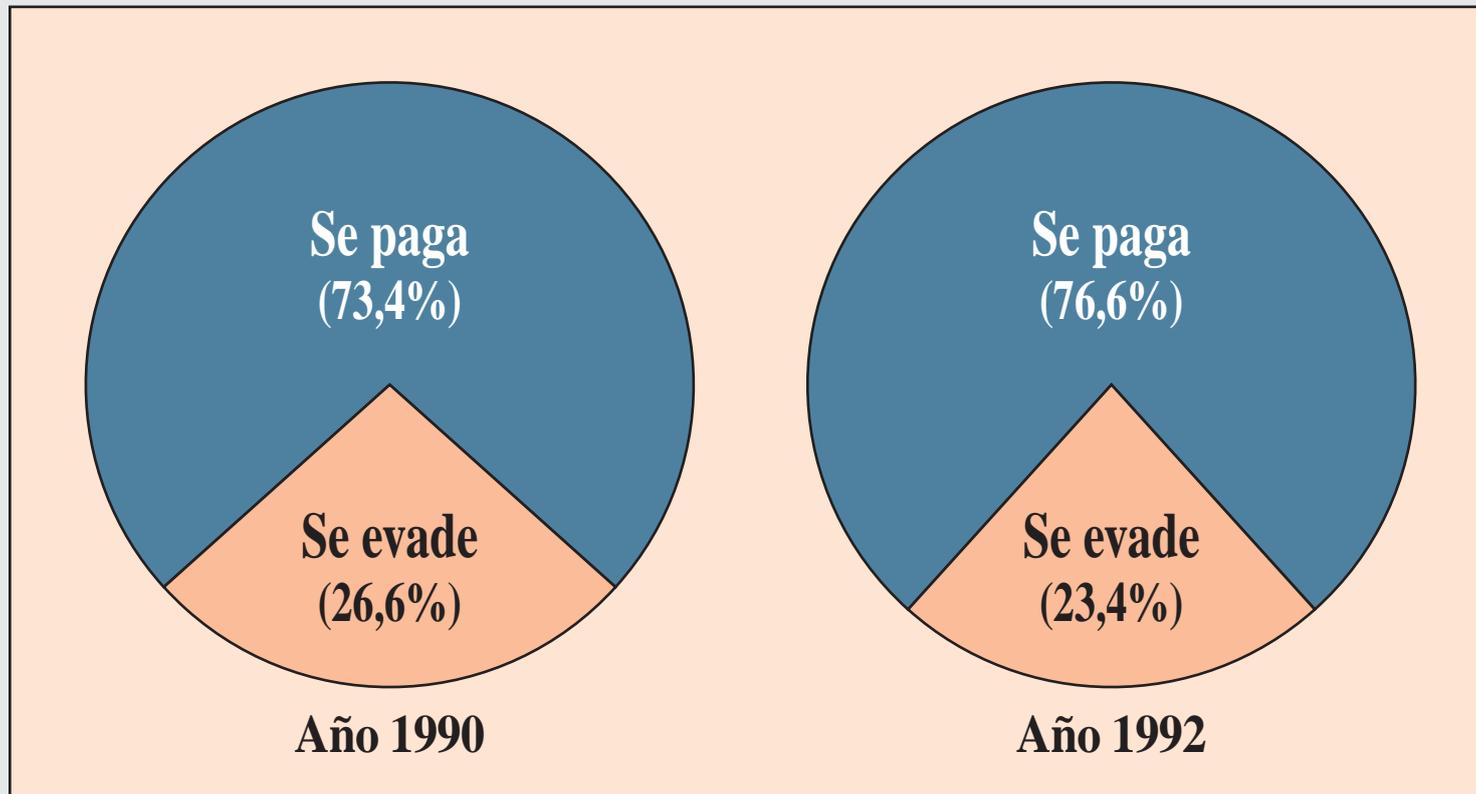
2. Creencias sobre el Porcentaje Promedio de Evasión de Impuestos.

En términos generales, y considerando al total de entrevistados, prevalece la idea de que se evade impuestos en un 23,4%, en tanto el pago alcanza al 76,6% de lo que corresponde pagar.

En comparación al año 1990 la evasión, en términos de lo que la gente cree, a disminuido en 3,2 puntos.

Creencias sobre el porcentaje promedio que se evade en impuestos

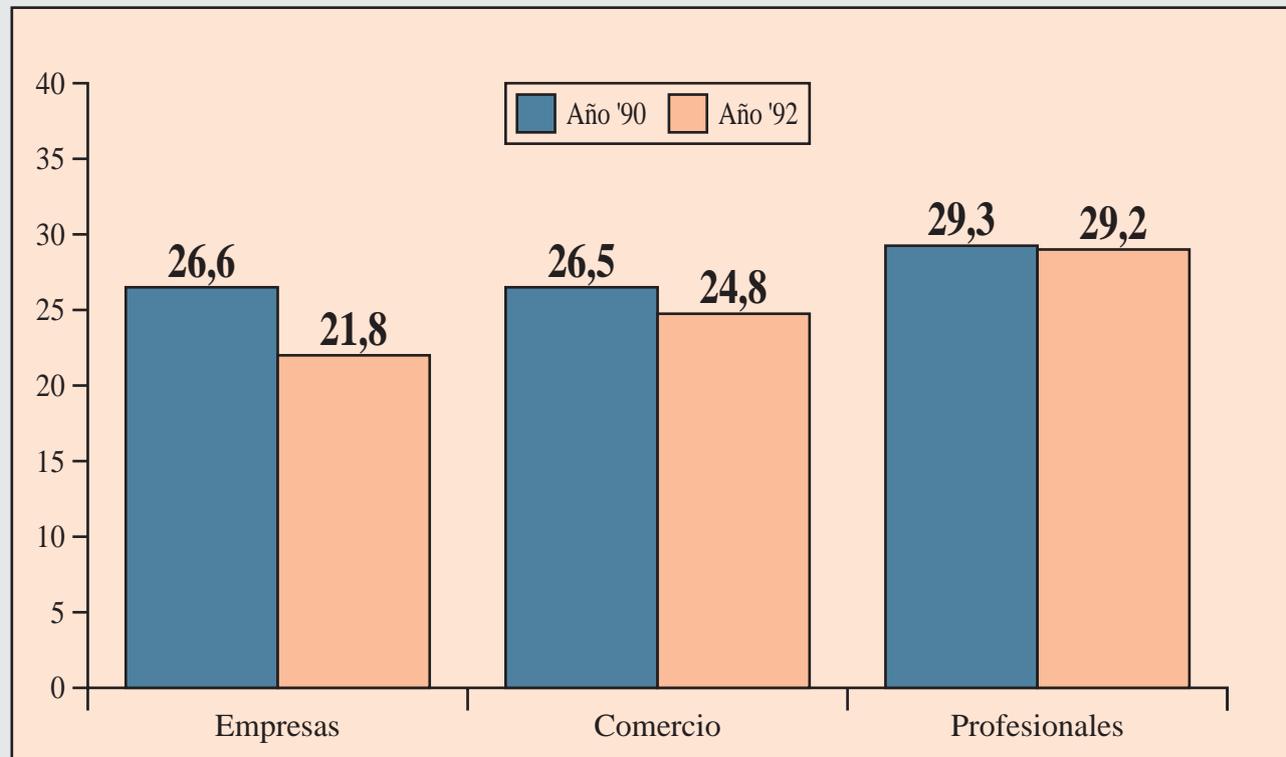
Total muestras ponderadas



Al considerar los tres segmentos en estudio, y comparando los dos períodos de medición, se observa que son los entrevistados de las empresas los que creen con más fuerza que se ha reducido el porcentaje promedio de evasión (4,8 puntos), seguido de los entrevistados de comercios (1,7 puntos). Los profesionales, en cambio, mantienen su creencia en relación al porcentaje promedio de evasión Tributaria.

Creencias sobre el porcentaje promedio que se evade en impuestos

Comparativo segmentos



3. Creencia sobre las Instancias que más Evaden Impuestos.

Es claro que la mayor asociación con evasión de impuestos está referida al Comercio Ambulante en tanto constituye un dato de la realidad que es conocido por todos. Por lo tanto interesa examinar, en este contexto, el resto de alternativas presentadas a los entrevistados.

Configurando una primera agrupación aparecen como principales evasores los Comerciantes y Profesionales, con porcentajes que varían entre el 40,0% y el 50,0%.

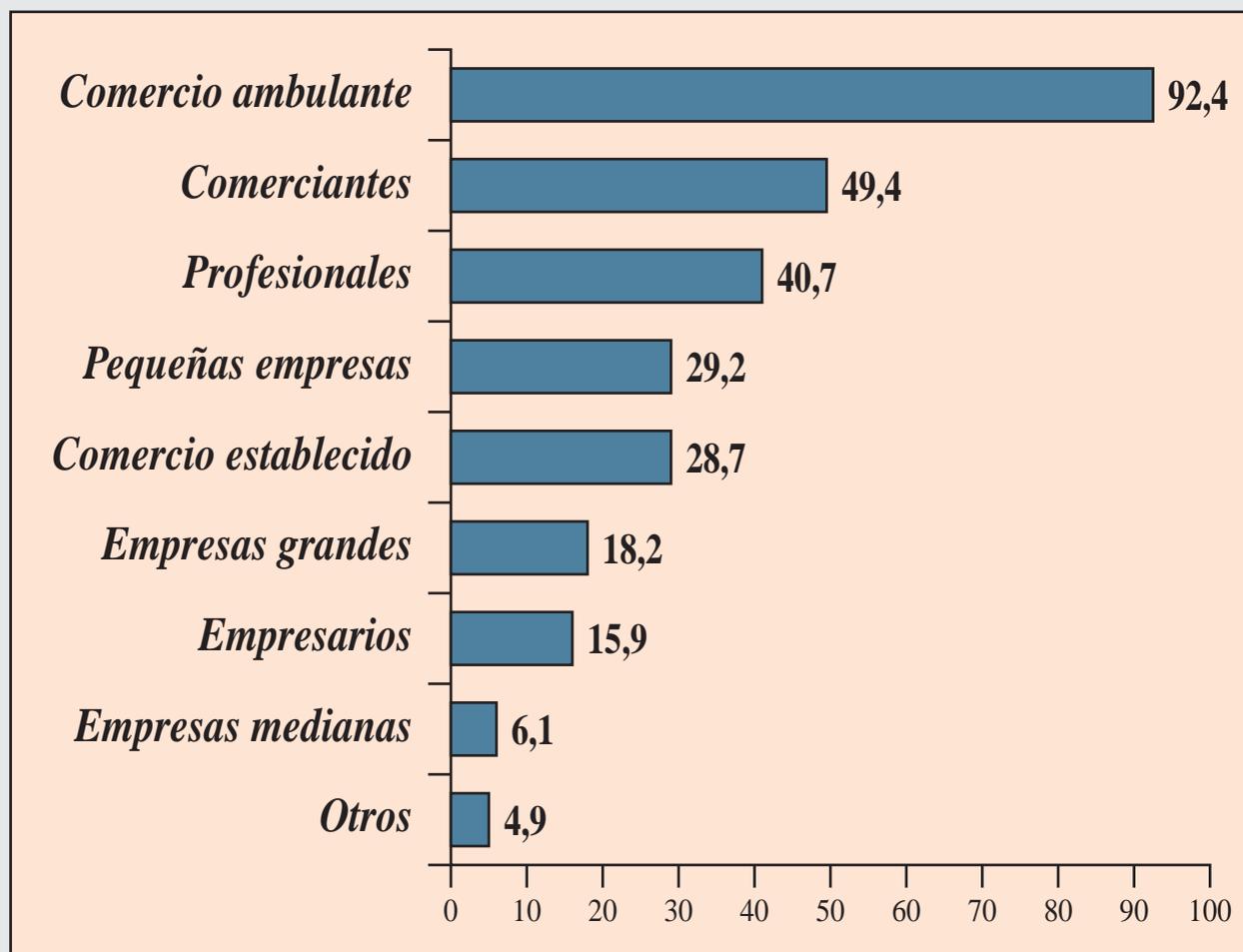
Como segunda agrupación los entrevistados ubican a las Pequeñas Empresas y al Comercio Establecido. En este caso los porcentajes asociados corresponden a 29,2% y 28,7%, respectivamente.

Son, en cambio, las Empresas Medianas las que a juicio de los entrevistados evaden menos impuestos (6,1%).

Creencias sobre el tipo de personas, empresas o actividad que más evade impuestos en la actualidad

Total muestra ponderada, Base = 505 - Medición 1992

Selección de un listado: 3 menciones por entrevistado



Considerando las respuestas por segmento resulta interesante destacar que para los entrevistados de las empresas quienes más evaden impuestos son los Comerciantes en general (54,0%) y el Comercio Establecido, en particular (38,1%). Le siguen en importancia los Profesionales (34,4%).

Para el segmento Comercio la evasión proviene con más fuerza de los profesionales (49,2%).

Entre los profesionales entrevistados, en cambio, la percepción en cuanto a la evasión se asocia más directamente a los comerciantes en general (44,2%), aún cuando prevalece la idea de que el sector empresarial, como globalidad, también constituye un evasor de importancia. Lo anterior adquiere sentido en tanto este sector aglutina porcentajes importantes en torno a las Empresas Grandes, Empresarios en general, Empresas Pequeñas y Empresas Medianas.

Creencias sobre el tipo de personas, empresas o actividad que más evade impuestos en la actualidad

Total muestra ponderada, Base = 505 - Medición 1992

Selección de un listado: 3 menciones por entrevistado

	Empresas	Comercio	Profesionales
Comercio ambulante	93,2	92,8	74,7
Comerciantes	54,0	44,3	44,2
Profesionales	34,4	49,2	32,3
Pequeñas empresas	27,0	32,2	24,0
Comercio establecido	38,1	17,5	24,6
Empresas grandes	15,8	19,1	43,7
Empresarios	13,3	17,7	32,5
Empresas medianas	6,2	4,9	18,0
Otros	6,6	3,0	3,6

4. Principales Razones por las que se cree que se Evade Impuestos.

En términos del total de la muestra se esgrimen como principales argumentos el que «No se tiene control/ es difícil fiscalizar» (41,9%), «Se trabaja sin boleta/factura (compra/venta)» (29,6%), «No pagan patentes/ derechos» (21,9%) y «Son incontrolables/no están establecidos» (14,8%).

Esta jerarquización de argumentos expuesta en primera mención, se asocia más claramente a quienes consideran como principal actividad evasora al Comercio Ambulante.

Quienes consideran al segmento Comerciantes como el principal rubro evasor entregan como principales argumentos que justifican esta calificación el hecho de que «No se tiene control/ es difícil fiscalizar» y «Se trabaja sin boleta/factura (compra/venta)». Lo nuevo, en este marco, es que se menciona una intencionalidad expresada en: «La Declaración es arreglada» y «Tienen infraestructura para arreglar la Declaración».

Para quienes consideran a la Empresas como las organizaciones más evasoras, las razones que se esgrimen también apuntan a develar intencionalidad. En efecto, se señala que «tienen conocimientos para arreglar la Declaración», «La Declaración es arreglada» y «Tienen infraestructura para arreglar la Declaración».

Por último, las razones que fundamentan la condición de principal evasor del segmento Profesionales, que más destacan son que «Se trabaja sin boleta/factura (compra/venta)» y «No se tiene control/ es difícil fiscalizar»

Principales razones por las que se cree que cada segmento evade impuesto

Medición 1992

<i>Evaden porque...</i>	Total muestra (B = 505)	Comercio ambulante (B = 386)	Comer- ciantes (B = 53)	Empresas (B = 49)	Profe- sionales (B = 15)
No tienen control, difícil fiscalizar	41,9	47,3	34,0	16,3	27,0
Compran/Venden/Trabajan sin boleta/factura	29,6	32,0	28,3	6,1	45,6
No pagan patentes, impuestos, derechos	21,9	26,2	3,8	14,3	0,0
Son incontrolables por no estar establecidos	14,8	18,1	7,5	0,0	0,0
Declaración arreglada para pagar menos	4,8	1,1	11,3	24,5	14,6
Tienen conocimientos para arreglar declaración	4,6	0,9	3,8	32,7	12,8
Tienen infraestructura para arreglar declaración	3,8	0,1	11,3	20,4	13,8
Difícil comprobar ingresos, ganancias	2,4	1,4	3,8	0,0	15,6
Otras razones	4,1	3,2	11,3	4,1	0,0

5. Creencias sobre los Impuestos que más se Evaden.

Los Impuestos que más se evaden, a juicio de los entrevistados, son el IVA y el Impuesto a la Renta. En una situación intermedia que no supera el 30,0% se encuentran la Ley de Timbres y Estampillas, el Impuesto al Tabaco/Alcohol y el Arancel de Importaciones.

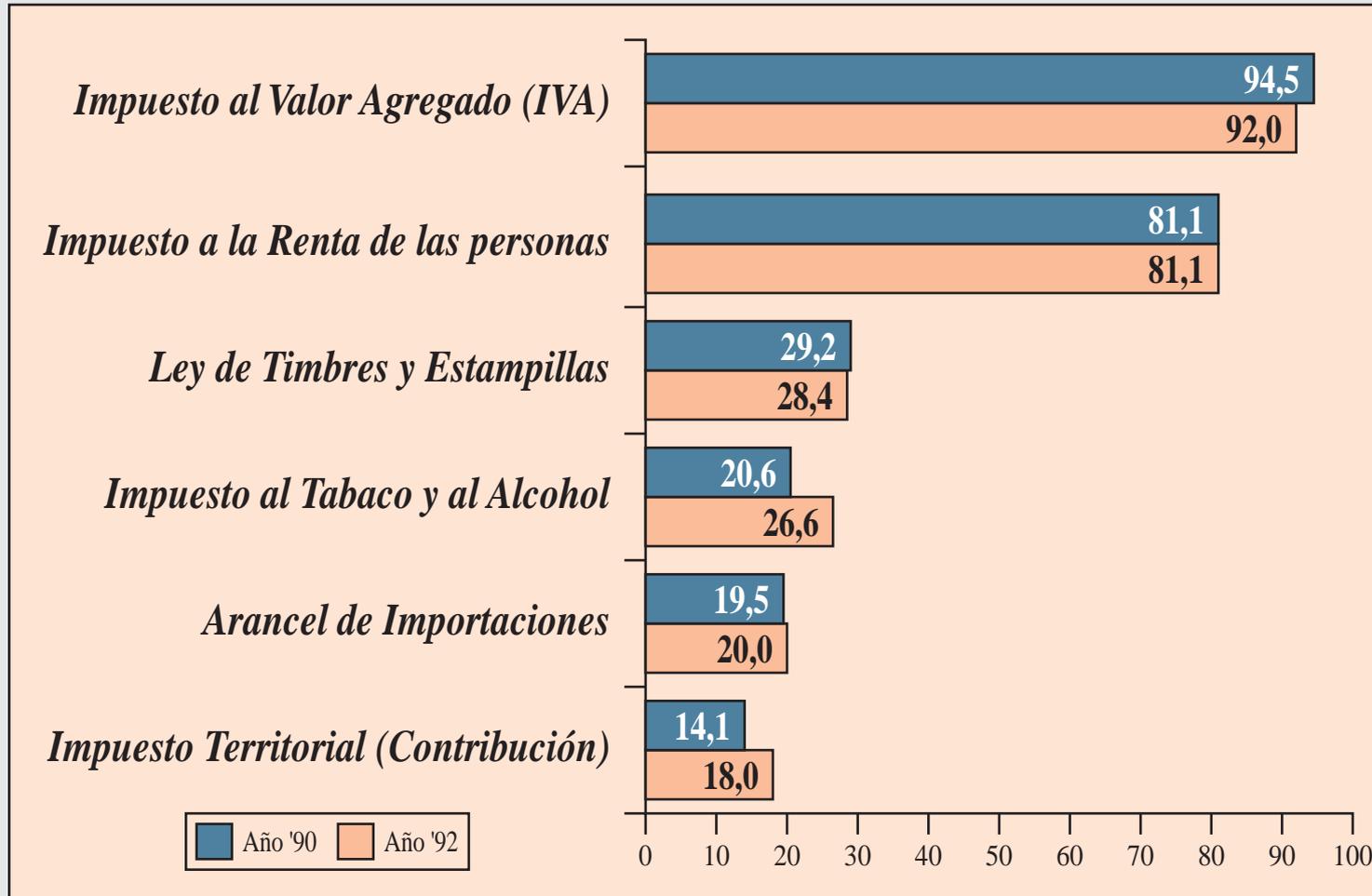
El impuesto que menos se evade, en este contexto, es el Territorial o Contribución.

No obstante lo anterior, y en términos comparativos, son el Impuesto al Tabaco/Alcohol y el Impuesto territorial los que han experimentado un aumento en la evasión respecto del estudio de 1990.

Creencias sobre los impuestos que más se evaden

Comparativo mediciones 1990-1992

Total muestras ponderadas



6. Sistemas de Fiscalización de la Evasión Tributaria.

A juicio de los entrevistados el principal sistema de fiscalización de la evasión Tributaria es la Auditoría Computacional (45,5%), seguido de los Auditores en Oficina (25,1%) y de los Inspectores en Terreno (25,0%). Esta percepción ha cambiado respecto del estudio de 1990, en tanto la Auditoría Computacional tenía más fuerza como principal sistema de fiscalización antes que hoy. A la inversa, tanto los Auditores en Oficina como los Inspectores en Terreno, son considerados como más importantes hoy.

Respecto a cuál es el sistema más eficiente se señala a la Auditoría Computacional. En términos comparativos esta creencia es más fuerte hoy que en 1990. No ocurre lo mismo con los Auditores en Oficina y los Inspectores en Terreno, quienes eran considerados como más eficientes en el estudio anterior.

Por último, se consultó respecto de cuál es, a juicio de los entrevistados, el sistema más temido. Tanto en el estudio de 1990 como en el actual se menciona a los Inspectores en Terreno. Le sigue los Auditores en Oficina y la Auditoría Computacional. Son los Auditores

en Oficina, en todo caso, los que presentan un mayor aumento relativo en los porcentajes que apuntan a identificarlo como el sistema de fiscalización más temido (8,2 puntos).

Sistema de fiscalización de la evasión tributaria

Comparativo mediciones 1990-1992

Total muestras ponderadas

SISTEMA PRINCIPAL	1990	1992
Audidores o Fiscalizadores (en el SII)	19,5	25,1
Inspectores (en terreno)	23,9	25,0
Computador (auditoría computacional)	51,8	45,4
Otro/No sabe	4,8	4,6

SISTEMA MAS EFICIENTE	1990	1992
Audidores o Fiscalizadores (en el SII)	22,9	21,1
Inspectores (en terreno)	24,7	21,5
Computador (auditoría computacional)	49,8	55,9
Otro/No sabe	2,6	1,6

SISTEMA MAS TEMIDO	1990	1992
Audidores o Fiscalizadores (en el SII)	19,4	27,6
Inspectores (en terreno)	54,4	47,4
Computador (auditoría computacional)	24,0	22,9
Otro/No sabe	2,2	2,1

7. Creencia respecto de la Información que el Servicio de Impuestos Internos tiene registrada.

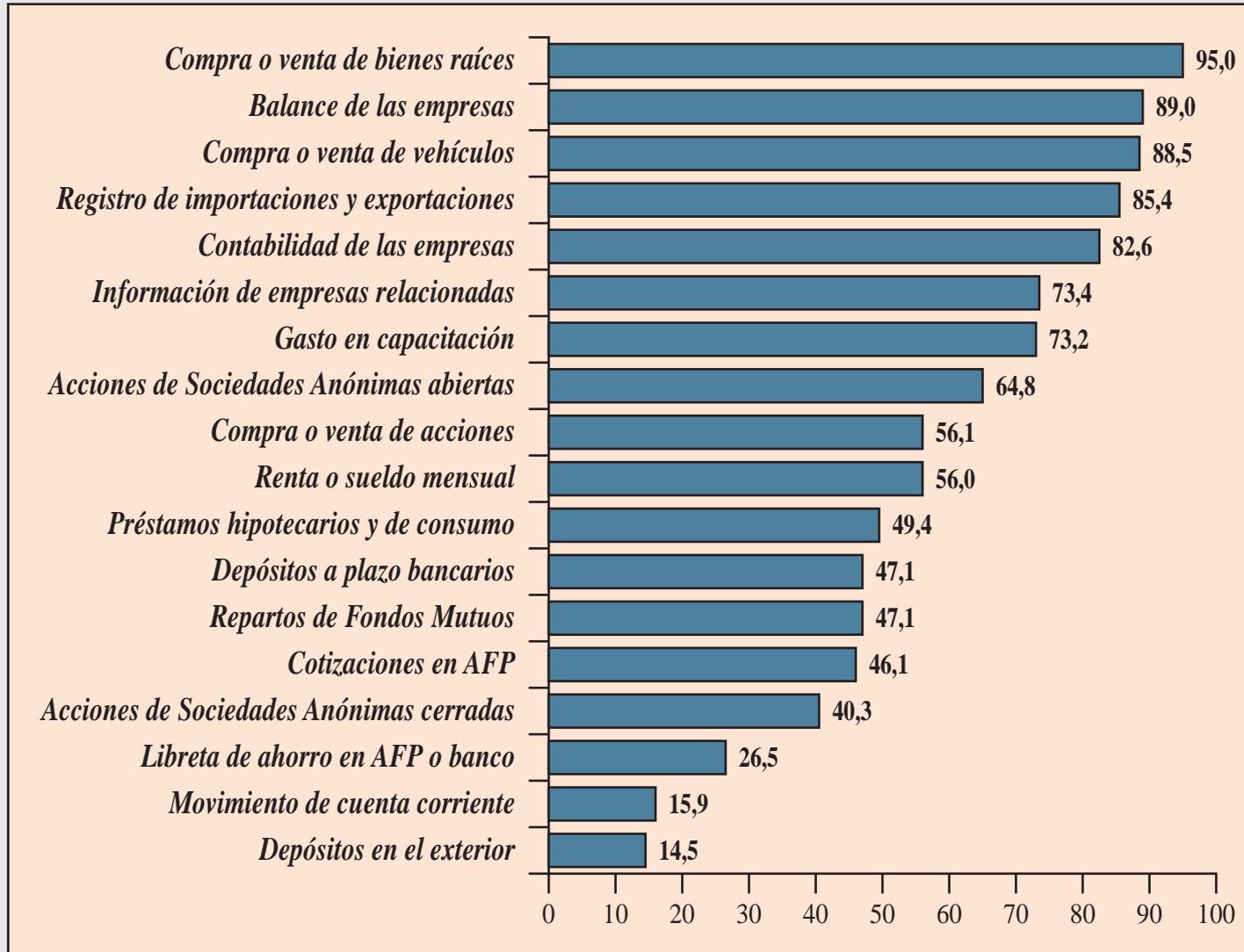
Interesaba indagar a través de esta pregunta las creencias que los entrevistados tienen respecto de la información que el Servicio maneja de los contribuyentes.

Destaca la información que registra la «Compra/Venta de Bienes Raíces», el «Balance de las Empresas», la «Compra/Venta de Vehículos», y el «Registro de Importaciones/Exportaciones».

Dentro de la información que, a juicio de los entrevistados, Impuestos Internos tiene menos registrada se menciona la referida a «Libretas de Ahorro en AFP/Banco», el «Movimiento de Cuenta Corriente», y lo asociado a «Depósitos en el Exterior».

Creencias respecto de la información que el SII tiene registrada

Medición 1992 – Total muestra ponderada, $B = 505$



En términos comparativos las principales diferencias positivas, es decir, aquellas creencias respecto a la información que Impuestos Internos maneja que mejoran sus porcentajes respecto del estudio de 1990 se refieren a la «Cotización en AFP», la «Información de Empresas Relacionadas», lo referido a «Gastos en Capacitación», «Compra/Venta de vehículos» y el «Balance de las Empresas».

Considerando las diferencias negativas, es decir, creencias que tenían mayor porcentaje de respuestas en el estudio de 1990 destaca la información referida las «Acciones de Soc. Anónimas Cerradas», la «Compra/Venta de Acciones» y los «Depósitos en el Exterior».

Creencias respecto de la información que el SII tiene registrada

Comparativo mediciones 1990-1992 – Total muestras ponderadas

	1990	1992
Compra o venta de bienes raíces	95,3	95,0
Balance de las empresas	83,9	89,0
Compra o venta de vehículos	83,3	88,5
Registro de importaciones y exportaciones	83,7	85,4
Contabilidad de las empresas	81,8	82,6
Información de empresas relacionadas	67,3	73,4
Gasto en capacitación	67,9	73,2
Acciones de Sociedades Anónimas abiertas	66,5	64,8
Compra o venta de acciones	62,1	56,1
Renta o sueldo mensual	59,3	56,0
Préstamos hipotecarios y de consumo	47,5	49,4
Depósitos a plazo bancarios	46,4	47,1
Repartos de Fondos Mutuos	48,5	47,1
Cotizaciones en AFP	39,8	46,1
Acciones de Sociedades Anónimas cerradas	47,5	40,3
Libreta de ahorro en AFP o banco	24,9	26,5
Movimiento de cuenta corriente	11,9	15,9
Depósitos en el exterior	19,5	14,5

8. Percepciones de los entrevistados en relación a un Conjunto de Afirmaciones referidas al tema de los Impuestos.

En este acápite del cuestionario los entrevistados debían expresar, a través de una escala de siete puntos, el grado de acuerdo con un conjunto de afirmaciones.

Respecto de la «Evasión de Impuestos» un 26,3% de los entrevistados señala que es Muy Alta, en tanto un 30,0% categorizó de esta forma a la evasión de impuestos en el año 1990.

Un 46,3% de los entrevistados señala que los «Castigos o Multas a los que Evaden son Muy Altos». Como en el caso anterior esta cifra es menor a la que arrojó el estudio en 1990 (48,3%).

Como complemento de la afirmación precedente un 18,7% de la muestra señaló que «A nadie o casi nadie de los que Evaden se le aplican Multas o Castigos». En el año 1990 este porcentaje alcanzó al 20,2%.

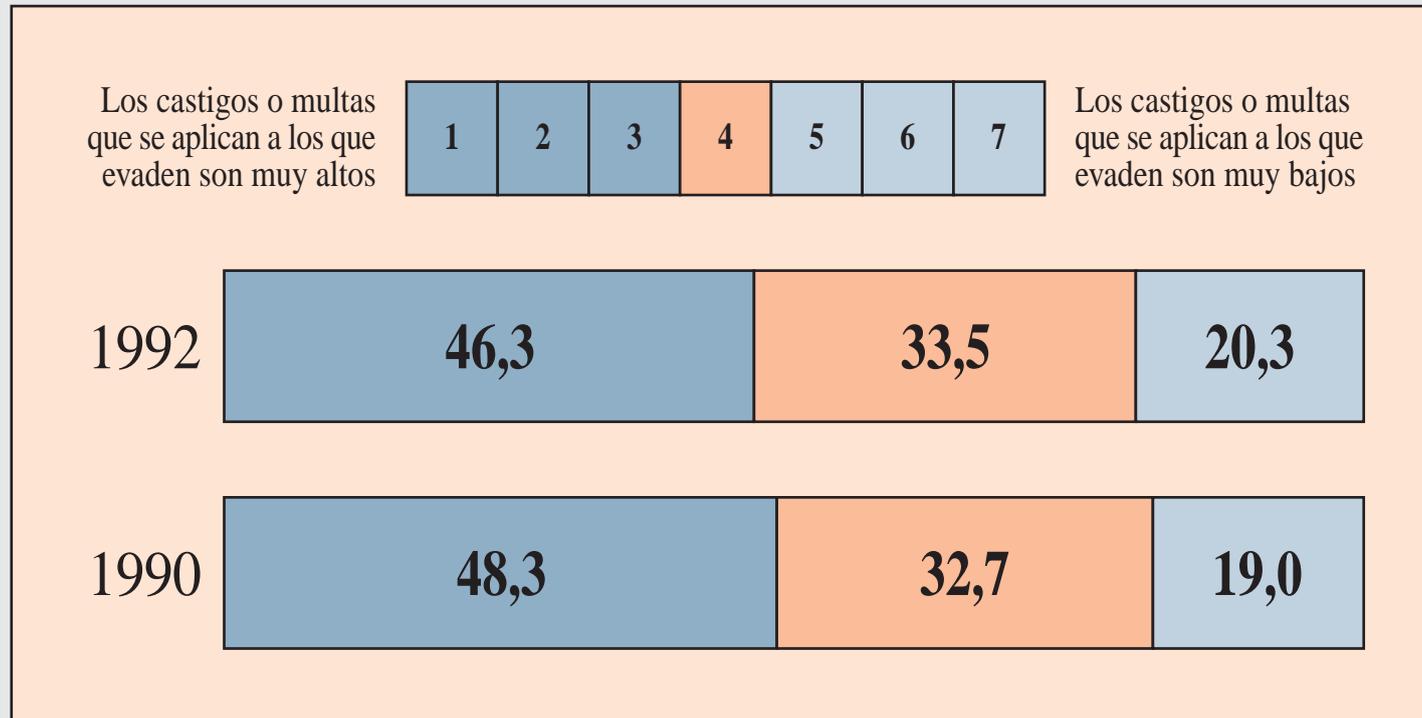
Percepciones de los entrevistados en relación a la evasión de impuestos

Total muestras ponderadas



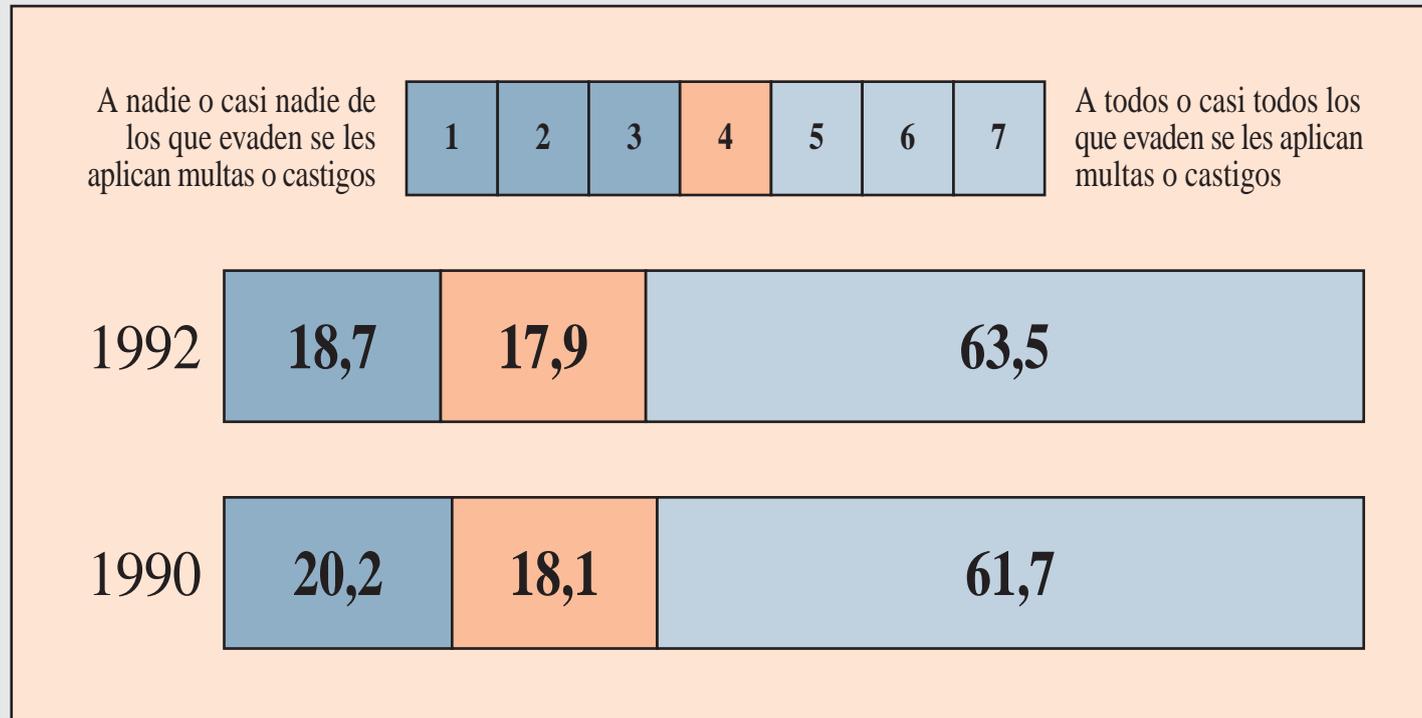
Percepciones de los entrevistados en relación a los castigos que se aplican a los evasores (muy alto/muy bajos)

Total muestras ponderadas



Percepciones de los entrevistados en relación a la cantidad de evasores que son castigados (casi ninguno/casi todos)

Total muestras ponderadas



La afirmación que señala que la «Fiscalización que realiza Impuestos Internos es Estricta», tiene entre los entrevistados un grado de acuerdo que alcanza al 54,6% de las respuestas. Esta afirmación obtuvo en el año 1990 un 52,1% de acuerdo.

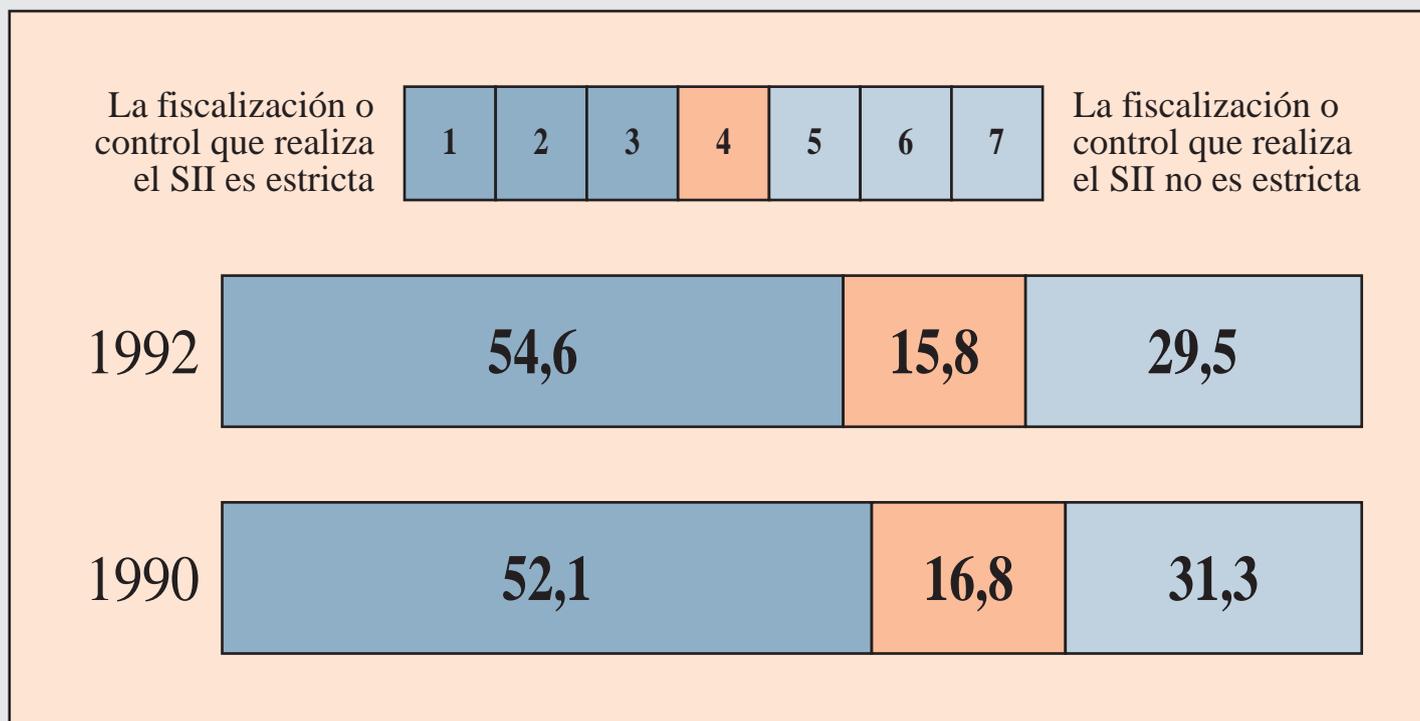
Respecto a la frase que apunta a «Asociar el Aumento del Control con el Aumento en la Recaudación de Impuestos», un 58,1% de la muestra señala grado de acuerdo. En el estudio anterior esta afirmación obtuvo un 52,4% de las respuestas.

Por último, se incluyó la afirmación de que «Impuestos Internos es Muy Injusto». Un 23,1% inclinó su respuesta en esta dirección, en tanto un 19,0% lo hizo en el estudio de 1990.

En síntesis, las percepciones de los entrevistados han variado en términos relativos e indican que, tanto la evasión de impuestos como la calificación Muy Alto que se hace de los castigos ha disminuido. Por otro lado, pareciera que hoy ha aumentado la aplicación de multas, lo mismo ocurre con la creencia de que la fiscalización de Impuestos Internos es estricta y con la afirmación de que el Servicio es injusto.

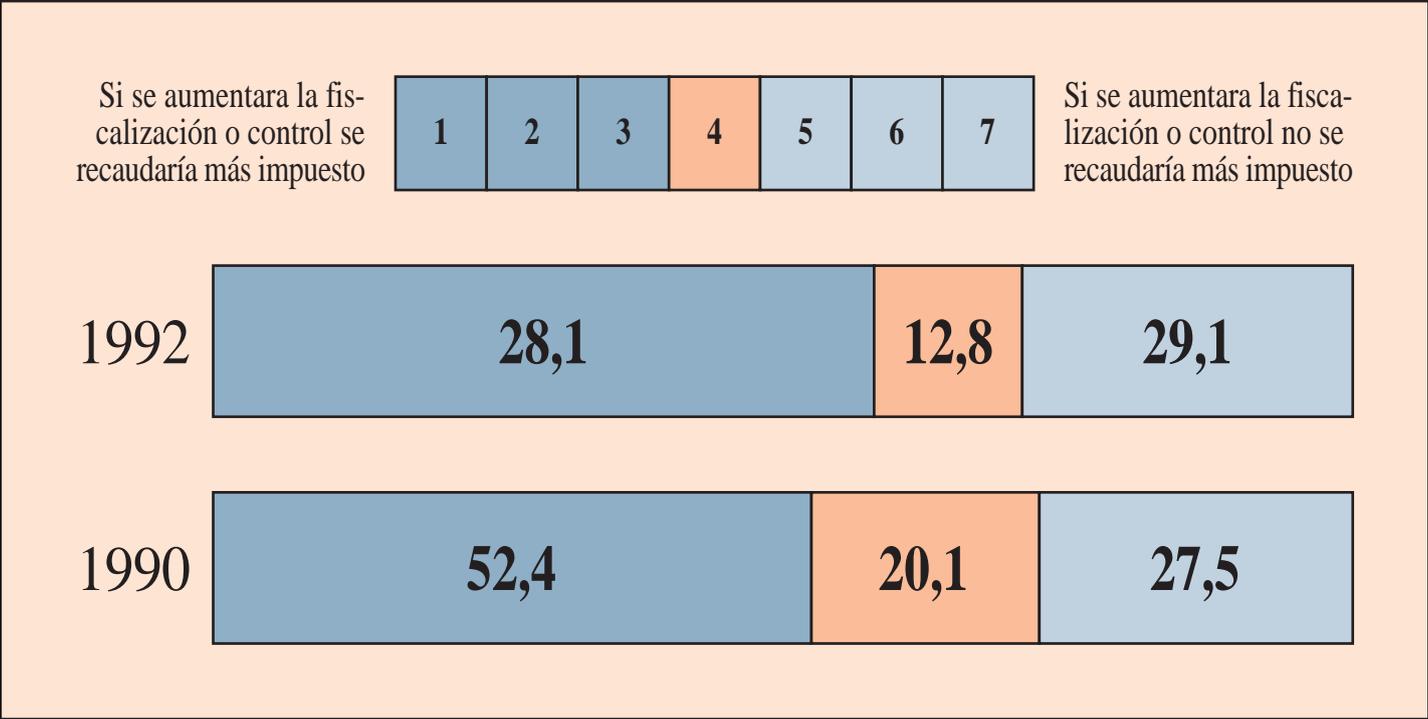
Percepciones de los entrevistados en relación a la fiscalización del Servicio de Impuestos Internos (estricta/no estricta)

Total muestras ponderadas



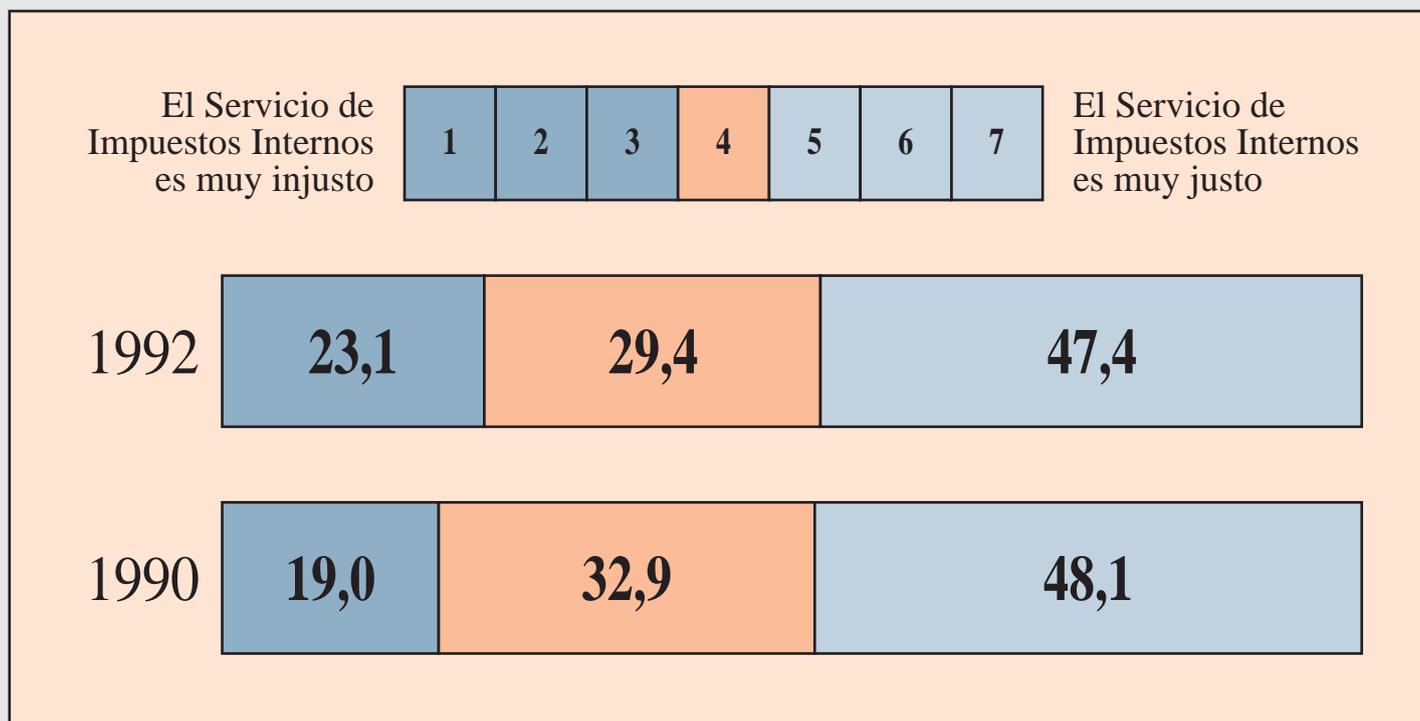
Percepciones de los entrevistados sobre los efectos de una mayor fiscalización en el monto de impuestos a recaudar

Total muestras ponderadas



Percepciones de los entrevistados en relación a lo injusto/justo del Servicio de Impuestos Internos

Total muestras ponderadas



9. Grado de Acuerdo con afirmaciones referidas a las actitudes de las Personas en torno a la tributación.

Interesaba, en esta parte de la entrevista, enfrentar a los entrevistados a un conjunto de afirmaciones ante las cuales debían definir su grado de acuerdo. Dentro de las afirmaciones que obtuvieron los mayores porcentajes de respuesta utilizando las categorías Muy de Acuerdo/Acuerdo (sobre 70,0%) se destacan algunas ideas de interés.

En primer lugar, la exigencia de boletas o facturas permite controlar de mejor forma el negocio y contribuye a generar una competencia leal sin desequilibrios mayores en los márgenes de comercialización.

En segundo lugar la evasión de impuestos es considerado un delito grave.

En tercer lugar el pago de los impuestos es una conducta que contribuye a su baja.

Por último, el Servicio de Impuestos Internos genera temor entre los contribuyentes.

En un sentido inverso, las afirmaciones que presentan un menor grado de acuerdo relativo apuntan a reafirmar una actitud favorable a la exigencia de boletas/facturas. Lo mismo ocurre con la idea de que la tributación es una condición exigible no sólo a las empresas.

Subsiste, no obstante, la idea de que existe evasión y que los impuestos no son bajos en nuestro país.

Grado de acuerdo con cada afirmación

% "muy de acuerdo" y "de acuerdo"

Medición 1992, Total muestra ponderada, B = 505

Están "muy de acuerdo" y "de acuerdo" con cada afirmación

Los comerciantes que siempre exigen factura y siempre entregan boleta pueden controlar mejor su negocio	94,6	Nunca se sabe cual es el verdadero destino del dinero recaudado en impuestos	53,0
Evadir impuestos es un delito grave	94,4	Hay gente que evade impuestos y se siente orgulloso de ello	48,5
Hay competencia desleal cuando un comerciante no da boleta, pues sus márgenes de utilidad son mayores que los de sus competidores que siempre dan boleta	93,0	Si a un comerciante lo sorprenden no dando la boleta o la factura correspondiente, deberían cerrarle el local por un período de tiempo	44,2
Si todos pagaran todos los impuestos que les corresponden, se podrían bajar las tasas de impuestos	78,7	Los inspectores del Servicio de Impuestos Internos son rectos y honrados	36,4
En general, el Servicio de Impuestos Internos genera temor en los contribuyentes	73,0	En este país es fácil evadir impuestos	28,6
Si bajara la tasa de impuestos habría menor evasión	66,3	Sólo las empresas deberían pagar impuestos no las personas	20,1
Debería existir un mayor control para que no exista evasión de impuestos	65,9	Comparado con otros países, en Chile los impuestos son bajos	19,4
Las personas y las empresas usan todo tipo de resquicios para pagar lo menos posible en impuestos	57,3	Todas las personas pagan los impuestos que les corresponden	18,6
La gente de más alta renta evade más	57,2	No me importa que me den o no la boleta o factura	8,6
Con los impuestos se ayuda principalmente a la gente que más lo necesita	56,0		

Resulta interesante, desde otro punto de vista, descubrir los principales cambios en las percepciones que los entrevistados han experimentado frente a estas afirmaciones en los dos períodos de medición. En este contexto, y tomando en consideración la disminución en el grado de acuerdo, destaca los siguientes elementos:

- a) Los entrevistados perciben que los Impuestos han aumentado lo que se une a un cambio de actitud favorable respecto de la necesidad de exigir su boleta/factura en los actos de compra. Esta idea es más fuerte, en términos relativos, respecto del segmento comerciantes.
- b) Si bien, tanto la percepción de que es fácil evadir Impuestos como el hecho de mantener una «conciencia orgullosa» ante la evasión ha disminuído, prevalece la idea de que las personas no pagan lo que les corresponde. No obstante, son los entrevistados de las empresas los que menos piensan que es fácil evadir impuestos, en tanto los comerciantes son quienes perciben una disminución más fuerte en el estado de «conciencia orgullosa» ante la evasión.

- c) La idea de que exista más control para impedir la evasión de impuestos ha perdido adherentes. Lo mismo ocurre respecto de las sanciones a los infractores expresada en la clausura temporal del local. Son, en todo caso, los entrevistados de las empresas los que piensan con mayor fuerza de esta manera. Tanto los comerciantes como los profesionales, en cambio, son quienes están más de acuerdo con la idea de cerrar el local como sanción.
- d) La percepción en torno a la rectitud y honorabilidad de los inspectores de Impuestos Internos también ha disminuído, particularmente respecto de los entrevistados de comercios y de empresas.

Principales cambios en las percepciones de los entrevistados frente a las afirmaciones

% que señala "muy de acuerdo" y "de acuerdo"

Comparativo mediciones 1990 y 1992 – Total muestras ponderadas

	1990	1992	92-90
Comparado con otros países, en Chile los impuestos son bajos	33,2	19,4	-13,8
Los inspectores del SII son rectos y honrados	48,2	36,4	-11,8
No me importa que me den o no boleta o factura	20,0	8,6	-11,4
Debería existir mayor control para que no exista evasión de imptos.	73,9	65,9	-8,0
Si a un comerciante lo sorprenden no dando la boleta o factura, deberían cerrarle el local por un período de tiempo	52,1	44,2	-7,0
En este país es fácil evadir impuestos	36,5	28,6	-7,9
Hay gente que evade impuestos y se siente orgullosa de ello	55,4	48,5	-6,9
Todas las personas pagan los impuestos que les corresponden	24,0	18,6	-5,4

Principales cambios en las percepciones de los entrevistados frente a las afirmaciones

% que señala "muy de acuerdo" y "de acuerdo"

Comparativo segmentos 1990 y 1992

	Empresas		Comercio		Profesionales	
	1990	1992	1990	1992	1990	1992
Comparado con otros países, en Chile los impuestos son bajos	31,0	18,5	35,5	19,6	38,5	30,2
Los inspectores del SII son rectos y honrados	49,0	39,4	48,6	42,0	30,9	30,7
No me importa que me den o no boleta o factura	18,1	9,2	21,8	6,9	28,1	21,1
Debería existir mayor control para que no exista evasión de imptos.	76,8	66,3	70,1	64,4	79,0	77,6
Si a un comerciante lo sorprenden no dando la boleta o factura, deberían cerrarle el local por un período de tiempo	59,3	44,0	42,2	42,8	64,9	65,7
En este país es fácil evadir impuestos	36,8	24,8	34,5	31,7	55,7	49,3
Hay gente que evade impuestos y se siente orgullosa de ello	51,4	50,0	59,7	45,2	62,5	65,8
Todas las personas pagan los impuestos que les corresponden	26,6	19,7	21,4	17,9	13,5	10,2

10. Grado de acuerdo con Grupos de afirmaciones referidas a la tributación. Análisis Comparativo.

Otra forma de presentar la información es agrupar las distintas afirmaciones en torno a características más o menos comunes conformando temas con sentido.

Respecto de la percepción que existe en torno a la Evasión de Impuestos es posible señalar que prevalece la idea de que evadir es más difícil hoy, donde la «conciencia orgullosa» ante la evasión está más resentida, aún cuando prevalece la idea de que las personas no pagan lo que les corresponde.

Lo nuevo, en términos de percepción, es que la gente de altos recursos evadiría menos impuestos hoy que en 1990.

En otro ámbito la idea de que Evadir Impuestos es un Delito Grave ha perdido fuerza a juicio de los entrevistados. Lo anterior se complementa con un leve aumento en la percepción de la gente respecto de que se usan todo tipo de resquicios para pagar lo menos posible en impuestos.

Evación de impuestos

(% que señala estar "muy de acuerdo" y "de acuerdo" con cada frase)

Comparativo mediciones 1990-1992

Total muestras ponderadas

	1990	1992
Evadir impuestos es un delito grave	96,0	94,4
Debería existir un mayor control para que no exista evasión de imptos.	73,9	65,9
Las personas y las empresas usan todo tipo de resquicios para pagar lo menos posible en impuestos	56,5	57,3
La gente de más alta renta evade más	59,5	57,2
Hay gente que evade impuestos y se siente orgullosa de ello	55,4	48,5
En este país es fácil evadir impuestos	36,5	28,6
Todas las personas pagan los impuestos que les corresponden	24,0	18,6

En relación al Destino-Monto de los impuestos es necesario destacar dos ideas principales. Por un lado, la disminución en la percepción respecto de que los impuestos son bajos en Chile comparado con otros países. Por el otro, la idea de que nunca se sabe cual es el verdadero destino de los dineros recaudados, es una afirmación que aumenta levemente su grado de acuerdo respecto del estudio anterior.

Tomando como referencia el tema de la Emisión de Boleta/Factura destaca el hecho de que la sanción, expresada en la clausura temporal del local, pierde fuerza hoy. En sentido inverso importa más hoy, la entrega de Boleta/Factura en el acto de compra. Como complemento aumenta levemente la percepción en torno a dos afirmaciones: el no otorgamiento de boleta genera competencia desleal y el hecho de exigir y dar Boleta/Factura permite controlar mejor el negocio.

En términos de Políticas-Acciones Futuras es interesante señalar que la asociación entre disminución en la evasión de impuestos y baja en las tasas ha tenido, en términos de grado de acuerdo, una baja relativa respecto del estudio de 1990.

Se consideró, por último, el tema de la imagen de Impuestos Internos. Desde el punto de vista de las reacciones, el temor que genera hoy el Servicio, es levemente menor que en el estudio de 1990. Desde la perspectiva de los funcionarios, la idea de rectitud y honorabilidad asociada a su gestión, ha disminuído como grado de acuerdo respecto del estudio anterior.

Destino - Monto de los impuestos

(% que señala estar "muy de acuerdo" y "de acuerdo" con cada frase)

Comparativo mediciones 1990-1992

Total muestras ponderadas

	1990	1992
Con los impuestos se ayuda principalmente a la gente que más lo necesita	55,7	56,0
Comparado con otros países, en Chile los impuestos son bajos	33,2	19,4
Nunca se sabe cual es el verdadero destino del dinero recaudado en impuestos	52,1	53,0

Emisión de boletas o facturas

(% que señala estar "muy de acuerdo" y "de acuerdo" con cada frase)

Comparativo mediciones 1990-1992

Total muestras ponderadas

	1990	1992
Los comerciantes que siempre exigen factura y siempre entregan la boleta pueden controlar mejor su negocio	92,5	94,6
Hay competencia desleal cuando un comerciante no da boleta, pues sus márgenes de utilidad son mayores que los de sus competidores que siempre dan boleta	89,1	93,0
Si a un comerciante lo sorprende no dando la boleta o la factura, deberían cerrarle el local por un período de tiempo	52,1	44,2
No me importa que me den o no la boleta o factura	20,0	8,6

Políticas - Acciones futuras

(% que señala estar "muy de acuerdo" y "de acuerdo" con cada frase)

Comparativo mediciones 1990-1992

Total muestras ponderadas

	1990	1992
Si todos pagaran todos los impuestos que les corresponden, se podrán bajar las tasas de imptos.	82,4	78,7
Si bajara la tasa de impuestos habría menor evasión	69,1	66,3
Sólo las empresas deberían pagar impuestos no las personas	19,8	20,1

Imagen del Servicio de Impuestos Internos

(% que señala estar "muy de acuerdo" y "de acuerdo" con cada frase)

Comparativo mediciones 1990-1992

Total muestras ponderadas

	1990	1992
En general, el Servicio de Impuestos Internos genera temor en los contribuyentes	76,0	73,0
Los inspectores del Servicio de Impuestos Internos son rectos y honrados	48,2	36,4

11. Evaluación general respecto al Pago de Impuestos. Razones Asociadas.

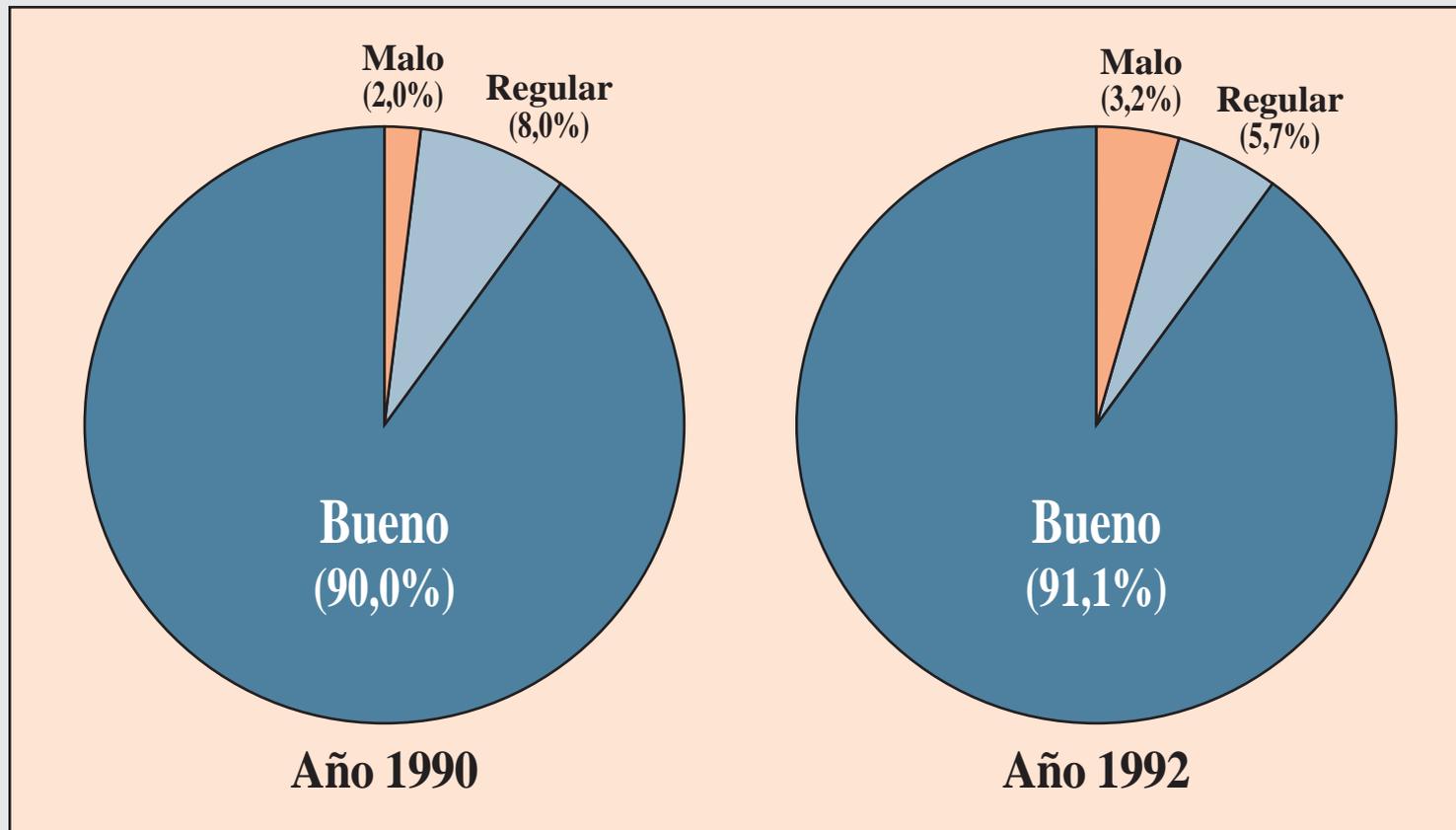
El 91,1% de los entrevistados señala que es Bueno que las personas paguen Impuestos, cifra que muestra un aumento de 1,1 puntos respecto del año 1990.

Entre las razones que justifican categorizar como Bueno el pago de impuestos destacan que «Ayuda al Progreso del País» (47,8%), genera «Recursos que se Destinan al Gasto Social» (36,4%) y constituye una «Fuente de Financiamiento del Estado» (13,1%).

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

Comparativo mediciones 1990-1992

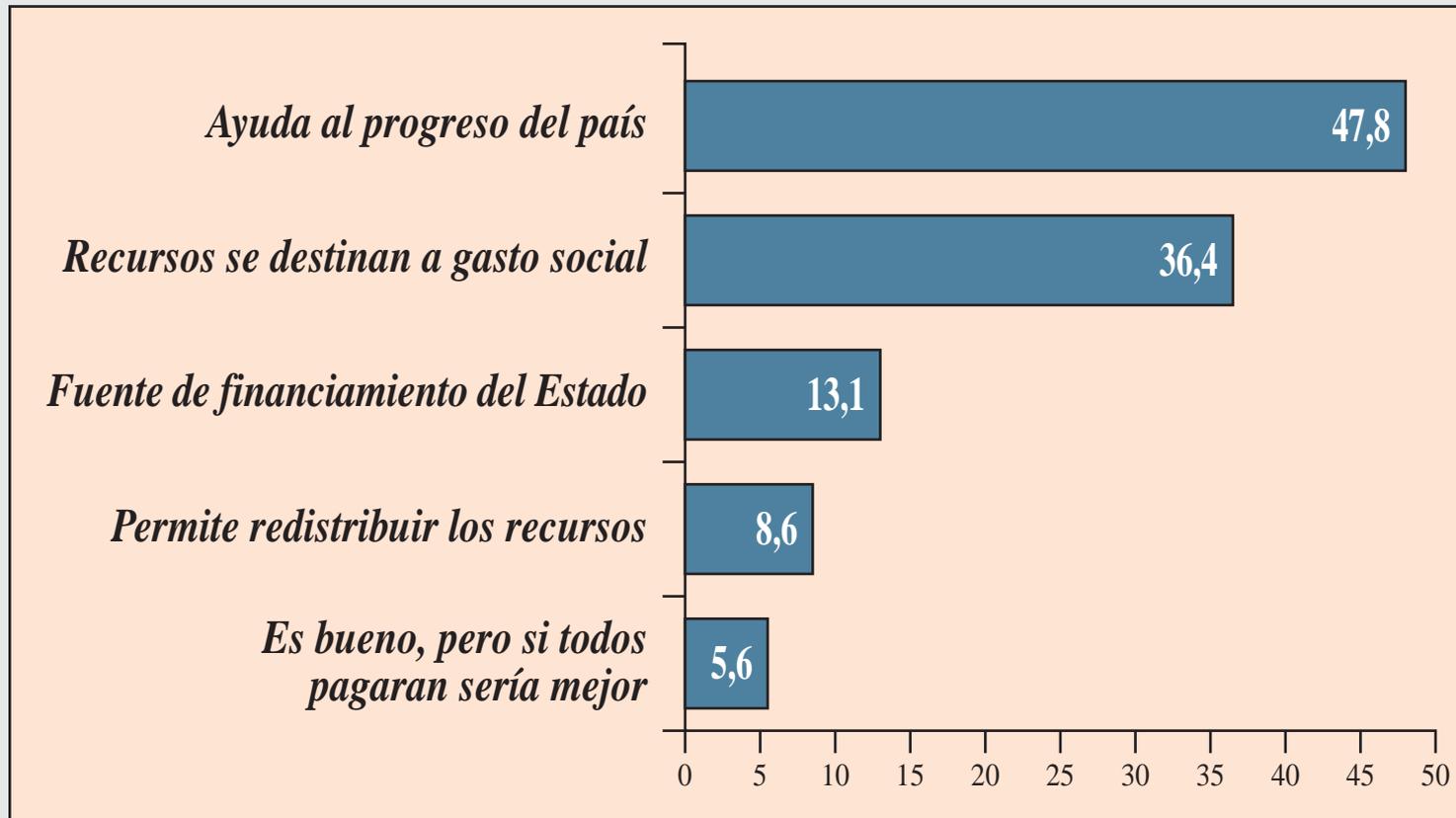
Total muestras ponderadas



Principales razones que se entregan para considerar que es bueno para el país que las personas paguen impuestos

Submuestra: Opinan que es bueno, B = 460

Medición 1992



Quienes opinan que es "regular" o "malo" afirman principalmente que: las personas pueden administrar mejor los recursos que el Estado y que el destino de los fondos no sería claro.

12. Calificación General de la reforma Tributaria 1990. Razones Asociadas.

Un 48,4% de los entrevistados calificó la Reforma Tributaria con las categorías Muy Buena/Buena, en particular los entrevistados de las Empresas. Un 20,5%, en tanto, utilizó las categorías Muy Malo/Malo, en especial respecto de las muestras Empresas y Comercio, segmentos que presentan similares porcentajes de respuesta.

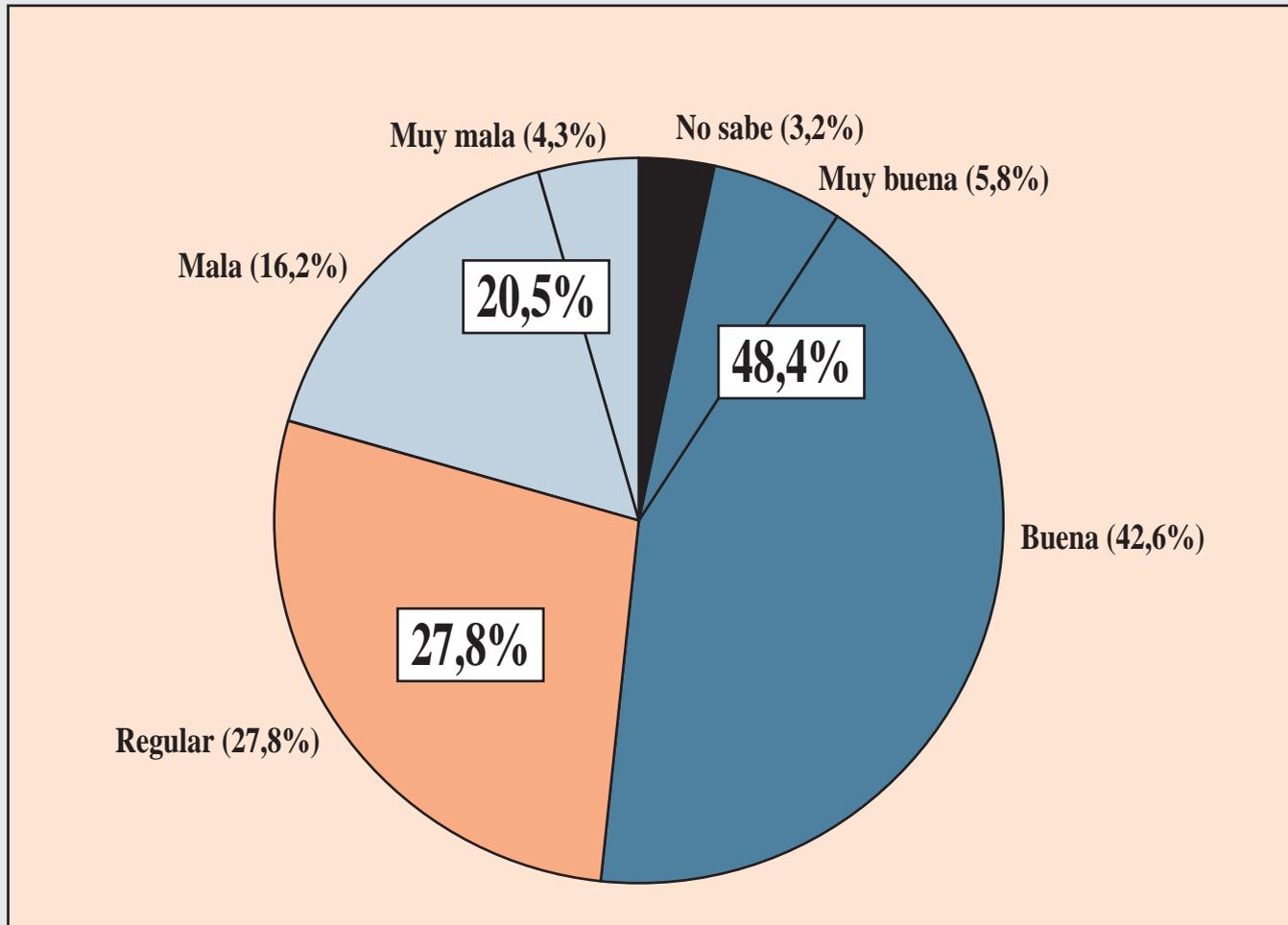
Entre quienes califican la Reforma Tributaria con las categorías Buena/Muy Buena los argumentos apuntan a resaltar que va en ayuda de los demás y que genera recursos para destinar al gasto social.

Para quienes califican con las categorías Regular/Mala/Muy Mala la Reforma se esgrimen razones que apuntan a tres direcciones principales. En primer lugar que sube el costo para las personas y fomenta la evasión. En segundo lugar que no dio el resultado esperado en términos de focalización del gasto. Por último que no fomenta la inversión/ahorro lo cual impide avanzar.

¿Cómo calificaría Ud. la Reforma Tributaria que se implementó durante el segundo semestre de 1990?

Total muestra ponderada, $B = 505$

Medición 1992



¿Cómo calificaría Ud. la Reforma Tributaria que se implementó durante el segundo semestre de 1990?

Total muestra ponderada, B = 505

Medición 1992

	Empresas	Comercio	Profesionales
Buena/Muy buena	51,0	45,1	49,9
Regular	27,6	28,1	27,7
Mala/Muy mala	20,7	20,6	17,5
No sabe	0,6	6,1	4,9
Total	100,0	100,0	100,0

Principales razones de evaluación de la Reforma Tributaria

Medición 1992

Opinan que es "Bueno/Muy bueno"	B = 245
Va en ayuda de los más necesitados	38,5
Se destinó a gasto social	18,0
Más recaudación, ingresos para el Estado	15,1
Recursos para salud, vivienda, educación	11,9
Justicia tributaria, gana más = paga más	8,8
Permite al gobierno cumplir su programa	7,4

Opinan que es "Regular/Mala/Muy mala"	B = 244
Altos impuestos sobre costo para personas	27,0
No dió el resultado esperado	24,6
Así no se avanza, impuestos deben bajar	13,5
Fomenta la evasión	12,7
No fomenta la inversión/ahorro interno	9,4
Recaudación no siempre llega a los pobres	9,0

13. Grado de Acuerdo con la Continuación de la reforma Tributaria en 1994.

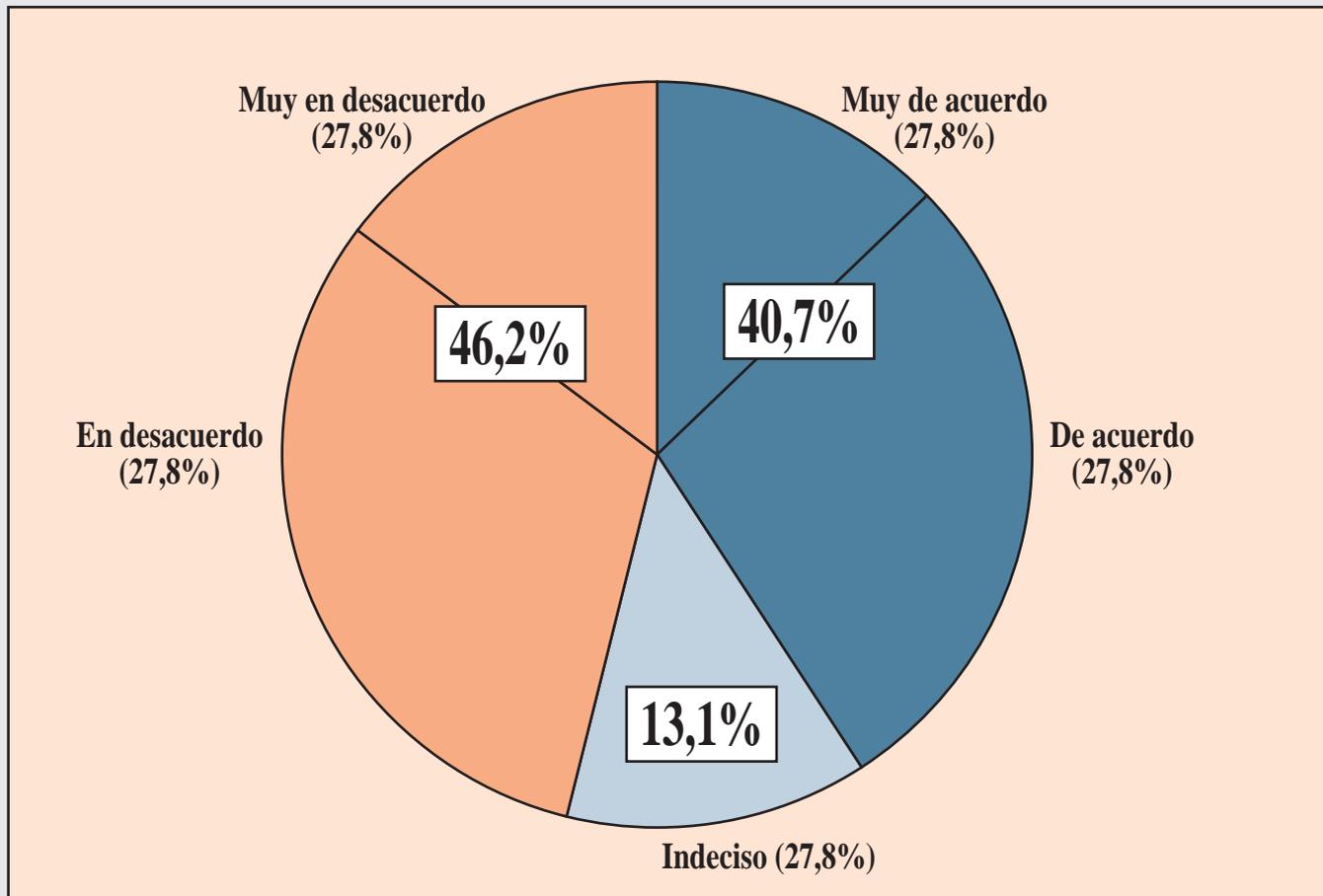
Interesaba en este punto indagar respecto a la mantención, en el año 1994, de las tasas definidas en la Reforma de 1990, toda vez que, en términos legales, dichas tasas tendrían que ajustarse a los niveles vigentes en el período anterior a las modificaciones.

El 40,7% de los entrevistados responde a esta interrogante con las categoría Muy de Acuerdo /De Acuerdo, en particular el segmento profesionales. Un 13,1% se declara Indeciso, con más fuerza entre los comerciantes, en tanto un 46,2% utiliza las categorías Muy en Desacuerdo/En Desacuerdo, disposición más presente entre los entrevistados de las empresas.

¿Cuán de acuerdo estaría Ud. con apoyar la continuación de la Reforma Tributaria, es decir, que las tasas de impuestos no bajen a los niveles del primer semestre de 1990?

Total muestra ponderada, B = 505

Medición 1992



¿Cuán de acuerdo estaría Ud. con apoyar la continuación de la Reforma Tributaria, es decir, que las tasas de impuestos no bajen a los niveles del primer semestre de 1990?

Comparativo segmentos

Medición 1992

	Empresas	Comercio	Profesionales
De acuerdo/Muy de acuerdo	41,9	38,8	46,2
Indeciso	8,2	18,7	16,4
En desacuerdo/Muy en desacuerdo	50,0	42,4	37,3

14. Impuestos Posibles de Rebajar en 1994.

Como alternativa a la pregunta anterior se indagó respecto de un posible escenario para 1994 que tiene como característica el rebajar alguno de estos tributos: impuestos a las empresas, a las personas, o el IVA. Para ello se les pedía a los entrevistados que jerarquizaran respecto de cuál bajarían en primer lugar, en segundo, y en tercero.

En este contexto, aparece como más cercano al primer lugar, en promedio, el Impuesto al Valor Agregado (IVA), seguido del Impuesto a las Personas y por el Impuesto a las Empresas.

**Y si la opción en 1994 fuera bajar alguno de los tres impuestos
¿Cuál bajaría Ud. en primer, en segundo y en tercer lugar?**

Total muestra ponderada, B = 505

Medición 1992

	A las empresas	A las personas	El I.V.A.
Primer lugar	18,4	30,2	48,8
Segundo lugar	25,4	43,2	27,9
Tercer lugar	52,7	23,5	19,2
Lugar promedio	2,27	1,87	1,62

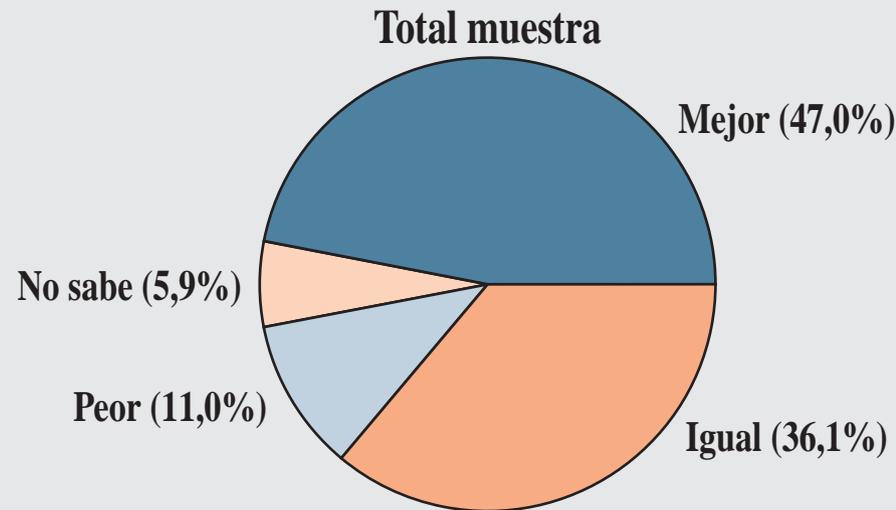
15. Evaluación General del Proceso de Devolución de Impuestos 1992.

Para el 47,0% de los entrevistados la devolución de impuestos fue Mejor este año que el año 1991, en tanto un 36,1% consideró que este proceso fue igual.

Son las empresas las que consideran con mayor fuerza que este proceso de devolución fue Mejor, en tanto son los profesionales quienes califican más a este proceso como Igual al desarrollado en 1991.

En su opinión, ¿Este año la devolución de impuestos funcionó mejor, igual o peor que el año pasado?

Medición 1992



	Empresas	Comercio	Profesionales
Mejor	49,9	44,2	36,8
Igual	33,1	39,2	43,2
Peor	12,0	9,8	10,5
No sabe	5,0	6,8	9,5

B. Análisis de la Imagen del Servicio de Impuestos Internos.

16. Organismos o Entidades Estatales que recuerda espontáneamente.

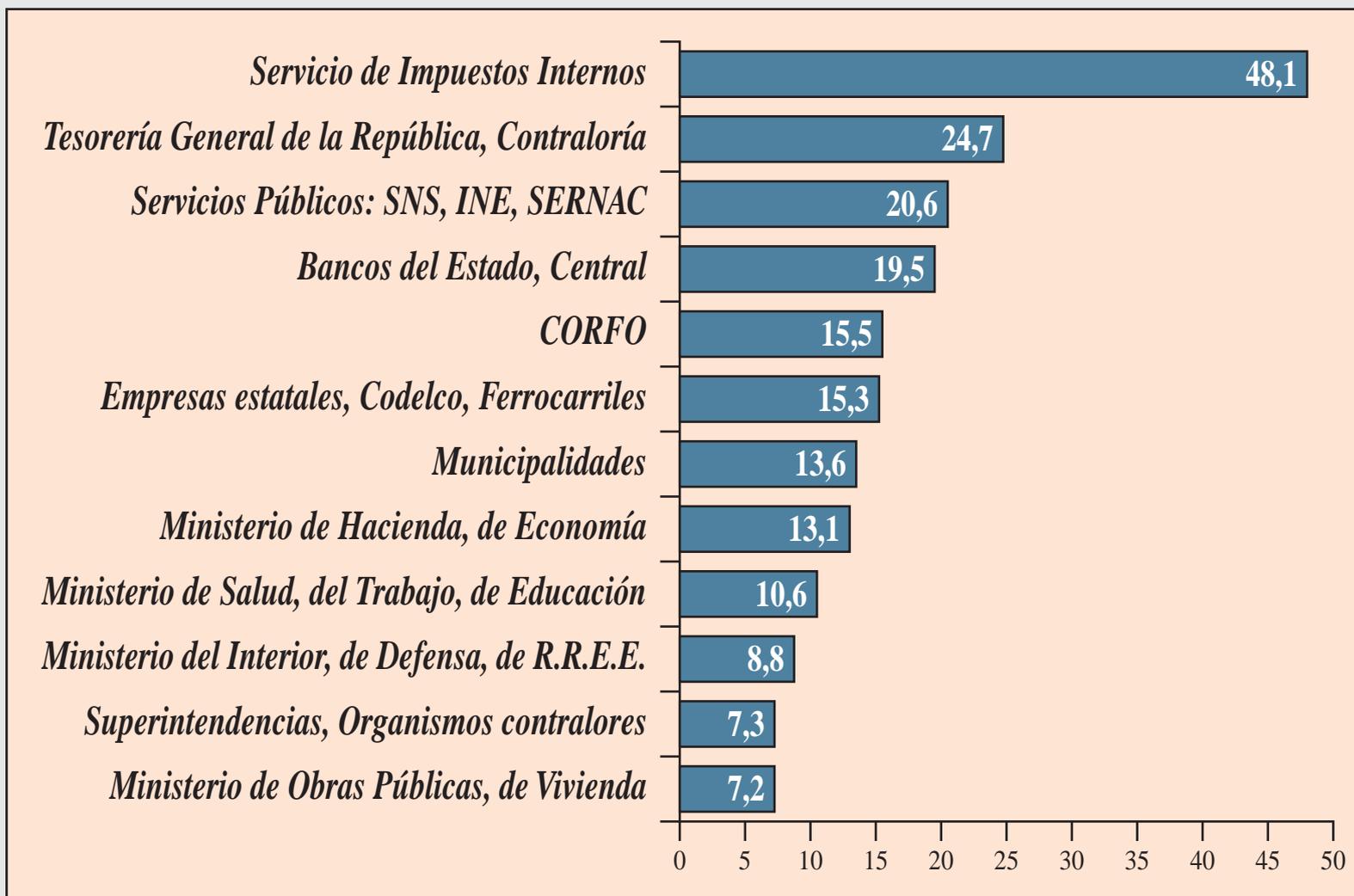
La Institución que más se recuerda en forma espontánea es el Servicio de Impuestos Internos (48,1%). Le siguen en importancia, conformando un segundo nivel la Tesorería General de la República/Contraloría (24,7%), Servicios Público (SNS, INE, SERNAC) (20,6%) y los Bancos del Estado/Central (19,5%).

En un tercer nivel se ubican la CORFO, Empresas Estatales (Codelco/Ferrocarriles), Municipalidades y Ministerios (Hacienda/Economía).

Organismos o entidades estatales que recuerda espontáneamente

Total menciones

Total muestra ponderada, $B = 505$



17. Organismos o Entidades consideradas especialmente importantes para el País/Personas.

Los Organismos que presentan las mayores frecuencias de respuesta son el Servicio de Impuestos Internos (17,2%), los Ministerios de Salud/Trabajo/Educación (14,0%) y los Ministerios de Hacienda/Economía (13,0%).

En términos comparativos entre ambos estudios los Organismos que más pierden importancia relativa son Tesorería General de la República/Contraloría con diferencias negativas de -4,4 puntos, Empresas Estatales (Codelco/Ferrocarriles) (-2,8 puntos) y la CORFO (-2,1 puntos).

A la inversa, es decir, los Organismos que ganan más importancia relativa son los Ministerios de Salud/Trabajo/Educación con diferencias de +4,4 puntos, Investigaciones/Carabineros/FFAA (+3,2 puntos) los Servicios Públicos (SNS, INE, SERNAC) (+2,9 puntos).

En el caso particular del Servicio de Impuestos Internos se señalan como principales razones para considerarlo importante el hecho de que es «Importante para el Progreso/Funcionamiento del País», «Dirige/Controla/Fija Políticas» y es «Fuente de Ingresos».

Organismos o entidades estatales que se consideran especialmente importantes para el país o las personas

Comparativo 1990-1992

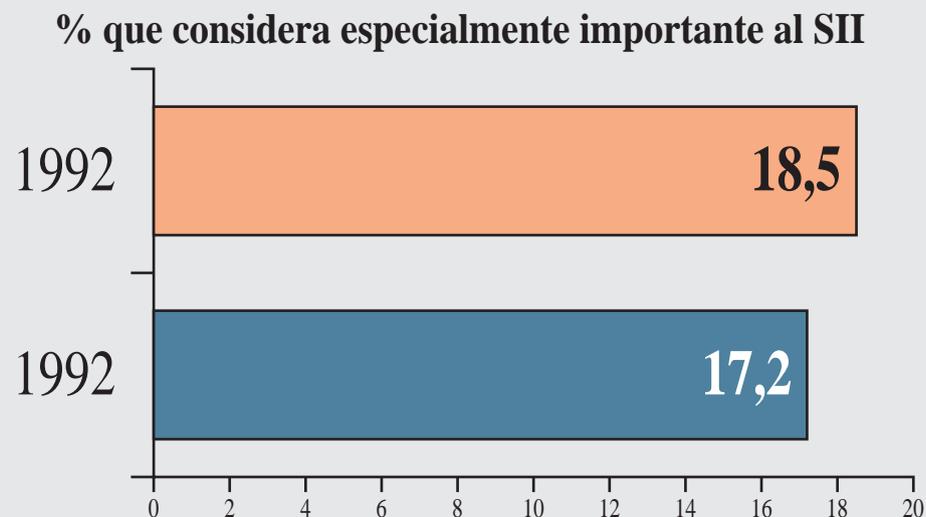
Total muestras ponderadas

	1990	1992
Servicio de Impuestos Internos	18,5	17,2
Ministerio de Salud, del Trabajo, de Educación	9,8	14,0
Ministerio de Hacienda, de Economía	13,8	13,0
Bancos del Estado, Central	5,7	7,9
Servicio Públicos: SNS, INE, SERNAC	3,1	6,0
Investigaciones, Carabineros, F.F.A.A.	2,1	5,3
CORFO	7,3	5,2
Ministerio del Interior, de Defensa, de R.E.E.E.	1,8	4,4
Municipalidades	2,0	3,9
Tesorería General de la República, Contraloría	8,0	3,6
Ministerio de Obras Públicas, de Vivienda	1,0	3,5
Empresas estatales, Codelco, Ferrocarriles	5,8	3,0
Superintendencias, Organismos contralores	0,7	2,2

Importancia asignada al Servicio de Impuestos Internos

Comparativo 1990-1992

Total muestra ponderada



Principales razones para considerarlo importante	1990	1992
Importante para el progreso, funcionamiento del país	26,7	33,7
Dirige, controla, fija políticas económicas	14,2	15,9
Fuente de ingreso	17,3	16,4
Administra el presupuesto del país	31,7	19,1
Papel fiscalizador, contralor	37,5	13,5

18. Evaluación de Organismos Públicos según Atributos Relevantes.

Como una forma de perfilar al Servicio de Impuestos Internos se les pidió a los entrevistados que evaluaran, con notas de 1 a 7, a tres organismos de carácter público tomando como referencia a un conjunto de atributos propios de estos Servicios.

En este contexto, y tomando en consideración las notas 6 y 7, Impuestos Internos presenta las mejores puntuaciones en casi la totalidad de los atributos, excepto para Honestidad, característica más asociada al Registro Civil.

Como atributos más relevantes para Impuestos Internos se señala que tiene «Importancia para el Desarrollo del País», presenta un «Desarrollo Computacional de los Procesos» y es «Estricto en el Cumplimiento del Deber».

Los atributos que aparecen como menos asociados al Servicio son el «Modernismo», «Profesionalismo» y la «Eficiencia».

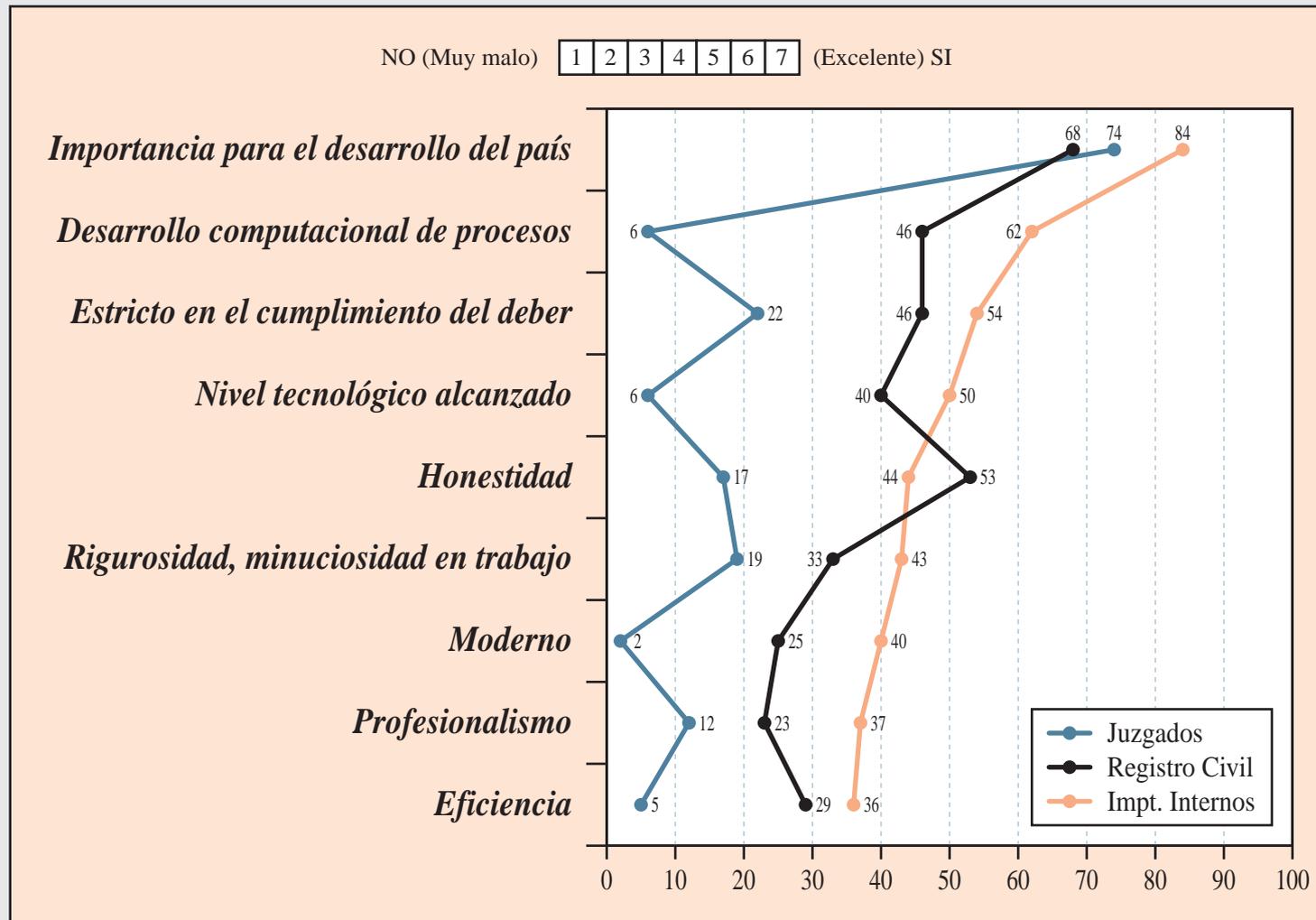
Un análisis por segmentos indica que los mayores porcentajes de notas 6 y 7 están asociados a las respuestas de la muestra de comercios, respecto de la mayoría de atributos en estudio. Sólo la Honestidad aparece más asociada a las respuestas entregadas por el segmento empresas.

En términos comparativos los atributos que más fuerza pierden respecto del estudio de 1990 son el «Profesionalismo», el «Modernismo», la «Honestidad» y el «Nivel Tecnológico Alcanzado».

Porcentaje de la muestra que evalúa con grados 6 y 7 a los siguientes organismos públicos en cada atributo

Total muestra ponderada, B = 505 – Medición 1992

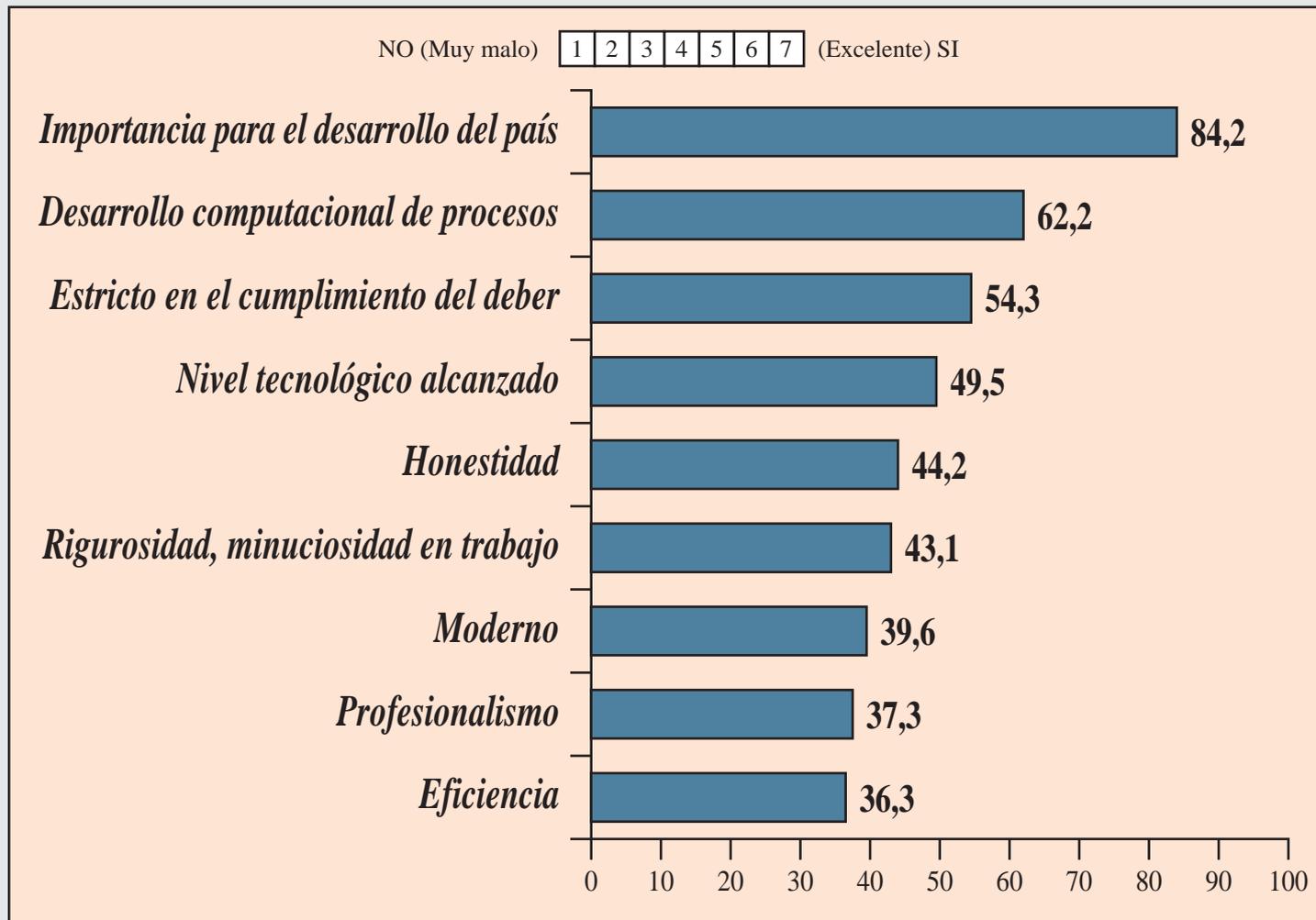
(Escala de 7 grados)



Porcentaje de la muestra que evalúa con grados 6 y 7 al Servicio de Impuestos Internos en cada atributo

Total muestra ponderada, $B = 505$ – Medición 1992

(Escala de 7 grados)



Porcentaje de la muestra que evalúa con grados 6 y 7 al Servicio de Impuestos Internos en cada atributo

Total muestra ponderada, $B = 505$ – Medición 1992

(Escala de 7 grados)

NO (Muy malo) <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr></table> (Excelente) SI	1	2	3	4	5	6	7	Empresas	Comercio	Profesionales
1	2	3	4	5	6	7				
Importancia para el desarrollo del país	82,1	87,1	79,2							
Desarrollo computacional de procesos	58,0	87,7	55,9							
Estricto en el cumplimiento del deber	50,8	59,0	50,0							
Honestidad	47,4	41,0	34,9							
Nivel tecnológico alcanzado	46,6	53,4	45,3							
Rigurosidad, minuciosidad en trabajo	40,3	47,1	38,9							
Profesionalismo	36,8	38,1	33,9							
Moderno	34,1	46,6	37,2							
Eficiencia	33,9	39,3	36,7							

Evaluación comparativa del Servicio de Impuestos Internos en el cumplimiento de cada atributo

Porcentaje que asigna notas 6 y 7

Total muestras ponderadas

NO (Muy malo) <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 15px; height: 15px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 15px; height: 15px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 15px; height: 15px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 15px; height: 15px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 15px; height: 15px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 15px; height: 15px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 15px; height: 15px; text-align: center;">7</td> </tr> </table> (Excelente) SI	1	2	3	4	5	6	7	Año 1990	Año 1992	Diferencia
1	2	3	4	5	6	7				
Profesionalismo	44,7	37,3	-7,4							
Moderno	44,9	39,6	-5,3							
Honestidad	48,7	44,2	-4,5							
Nivel tecnológico alcanzado	53,0	49,5	-3,5							
Rigurosidad, minuciosidad en trabajo	45,8	43,1	-2,7							
Importancia para el desarrollo del país	86,1	84,2	-1,9							
Estricto en el cumplimiento del deber	56,2	54,3	-1,9							
Eficiencia	37,9	36,3	-1,6							
Desarrollo computacional de procesos	63,6	62,2	-1,4							

19. Recuerdo de Publicidad del Servicio de Impuestos Internos. Evaluación y Razones Asociadas.

Un 71,8% de los entrevistados señala que recuerda publicidad del Servicio. En términos de evaluación un 56,0% señala que es Buena, en tanto un 34,3% señala que es Regular/Mala.

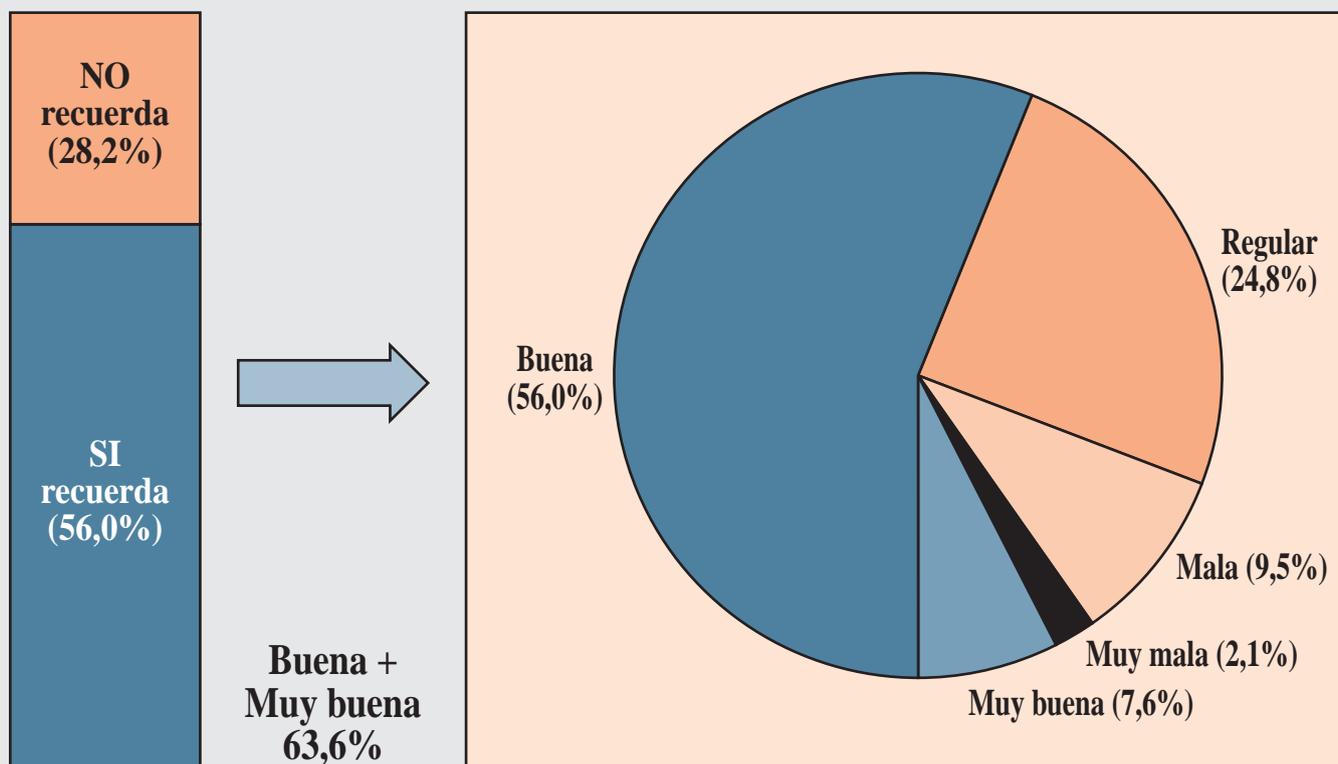
Entre las razones que esgrimen quienes evalúan como Buena la publicidad destacan que «Hace Tomar Conciencia» (44,1%), está «Bien Orientada/Positiva/Clara» (27,8%) y «Muestra el Destino de los Fondos» (16,7%).

Entre quienes opinan que la publicidad es Regular/Mala se mencionan argumentos que ponen de manifiesto que no llega ni motiva, que enfatiza el temor entre los contribuyentes y que constituye un malgasto de recursos.

¿Recuerda Ud. la publicidad del Servicio de Impuestos Internos?

Total muestra ponderada, $B = 505$

Medición de 1992



Principales razones de evaluación de la publicidad del Servicio de Impuestos Internos

OPINAN QUE ES "BUENA"	B = 231
Hace tomar conciencia	44,1
Bien orientada, positiva, clara	27,8
Muestra el destino de los fondos	16,7
Llega el mensaje	13,0
Oportuna, sale en el momento preciso	7,4
Apunta a los plazos y la conveniencia de cumplirlos	4,8

OPINAN QUE ES "REGULAR, MALA"	B = 132
No llega al público, no motiva	48,5
Le falta fuerza, ser más fuerte	16,7
Se malgastan los recursos	12,9
Enfatiza el temor	12,9
Idea engañadora, recursos no llegan a los pobres	10,6
Poco moderna, poco entretenida	5,3