

INFORME N° 97/96

Imagen del Servicio de Impuestos Internos

Abril 1996



I. Metodología



1. Objetivos

El objetivo principal de la presente investigación es conocer la imagen actual del Servicio de Impuestos Internos, en aspectos relacionados con el proceso de modernización en el que actualmente está empeñado este organismo.

Siguiendo este propósito, se definieron los siguientes objetivos específicos:

- a. Determinar la importancia asignada al Servicio de Impuestos Internos en relación a otras instituciones estatales.
- b. Determinar la actitud del público hacia los impuestos.
- c. Determinar las actitudes predominantes en relación a la privacidad y el nivel de fiscalización.
- d. Determinar la imagen comparativa del S.I.I. respecto de otros Servicios en relación a los siguientes atributos:
 - Modernidad
 - Burocracia.
 - Nivel tecnológico.
 - Profesionalismo.
 - Eficiencia.
 - Importancia para el desarrollo del País.
 - Estricto en el cumplimiento del trabajo.
 - Honestidad.
 - Desarrollo computacional de los procesos.
 - Facilidad de ser engañados.
 - Rigurosidad en el cumplimiento del trabajo.
 - Atención de público.
- e. Percepción de cambio en la calidad del Servicio en los últimos años.
- f. Evaluación de las actitudes y nivel de conocimiento del proceso de reavalúo de bienes raíces.

2. Población Objetivo

La población objetivo estuvo definida como personas pertenecientes a tres categorías de interés para el Servicio de Impuestos Internos:

- **Empresas:** Compuesto por ejecutivos (Gerentes o Jefes) pertenecientes a empresas grandes, medianas y pequeñas.
- **Comercio:** Dueños de establecimientos comerciales grandes, medianos y pequeños.
- **Profesionales Independientes:** Personas cuya profesión los conduce a realizar declaración de impuestos.

3. Técnica de muestreo y tamaños muestrales

En los segmentos "Empresa" y "Comercio" los entrevistados fueron seleccionados aleatoriamente a partir de un listado que proporcionó el S.I.I.

En el segmento "Profesionales" se realizó una selección probalística de manzanas pertenecientes a las co-

munas de Santiago que contienen una alta densidad de hogares de los niveles socioeconómicos ABC1 y C2. En cada manzana seleccionada se entrevistó a 1 persona por hogar, siempre y cuando cumpliera con la característica que define a este segmento.

De acuerdo a este procedimiento se recopiló una muestra final de 339 casos, distribuidos del siguiente modo:

Segmento	Grande	Mediano/Pequeño	Total
Empresas	44	39	83
Comercio	40	41	81

Segmento	ABC1	C2	Total
Profesionales	88	87	175

Para la interpretación de los resultados en función de la importancia real de cada segmento, los resultados fueron ponderados. El criterio de ponderación fue determinado por el S.I.I., basándose en el volumen de tributación correspondiente a cada segmento. Según este criterio los porcentajes correspondientes fueron los siguientes:

Segmento	Grande	Mediano/Pequeño	Total
Empresas	52,5%	47,5%	72,1%
Comercio	48,9%	51,1%	24,4%

Segmento	ABC1	C2	Total
Profesionales	50%	50%	3,5%

4. Recopilación de Datos

La información se recopiló a través de un cuestionario semiestructurado, aplicado por encuestadores especializados de Adimark.

Los entrevistados pertenecientes a los segmentos "Empresas" y "Comerciantes" contestaron el cuestionario en su lugar de trabajo, aquellos pertenecientes al segmento profesionales, lo hicieron en su hogar.

5. Procesamiento de Datos

Los datos fueron procesados computacionalmente, realizándose los cruces que se consideraron necesarios para responder las preguntas de investigación.

6. Fecha de la Evaluación

Las encuestas fueron aplicadas en los meses de Enero (805) y Marzo (20%) de 1996.

II. Resumen Ejecutivo



Principales Conclusiones

Descripción de aspectos relevantes con el pago y evasión de impuestos.

El Servicio de Impuestos Internos es reconocido como un organismo importante para el país. De hecho es considerado con una importancia superior a otras instituciones estatales. Concordante con lo anterior, la importancia de su función es justamente su principal fortaleza al momento de realizar una evaluación por atributos.

Esta asignación de importancia a la función del S.I.I., adquiere un carácter concreto cuando observamos que sobre el 70% de la muestra señala que es positivo para el país que las personas paguen impuestos. Aquellos que se muestran con actitudes un tanto más negativas hacia este servicio (especialmente los entrevistados pertenecientes al segmento "profesionales"), reflejan más bien una actitud de desconfianza, que una actitud de rechazo al fenómeno de cobro de impuestos en sí mismo.

En general podríamos afirmar que existe un alto nivel de confianza en el S.I.I. Aquellos sujetos que descon-

fían del Servicio, manifiestan que éste es "injusto", "deshonesto", "lento" y "burocrático". Concordante con ello, es bastante más frecuente observar en el segmento de profesionales, altos grados de acuerdo con afirmaciones tales como "es fácil llegar a acuerdo con inspectores para evadir impuestos", y menos acuerdo con afirmaciones tales como "los inspectores son rectos y honrados".

El segmento comerciantes, muestra una actitud más benévolo frente al proceso de evasión, manifestando un nivel de acuerdo significativamente más bajo que los otros segmentos en afirmaciones tales como "las personas usan todo tipo de resquicios para pagar menos impuestos", "hay gente que evade impuestos y se siente orgullosa de ello" y "si a un comerciante lo sorprenden no dando boleta, deberían cerrarle el local por un tiempo".

De acuerdo a la opinión de los entrevistados, el "comercio ambulante" es el rubro que presenta los más altos índices de evasión (sobre el 90% señala que evade mucho impuesto). A bastante distancia le siguen los rubros "profesionales independientes" (20,5%), "comercio establecido" (19,5%) y "empresarios". Resulta curiosa la baja proporción de evasión atribuida a

"empresas grandes" (10,7%) y a "empresas medianas y pequeñas" ((5,4%), no obstante debe recordarse que los resultados fueron ponderados por la importancia de cada segmento y justamente estos segmentos son los que obtienen una ponderación mayor, pudiéndose hipotetizar que la buena autoimagen de cada segmento hizo surgir valores bajos justamente para aquellos cuya opinión pesa más.

Concordante con lo anterior, el IVA es el tipo de impuesto donde se percibe una mayor evasión. En segundo lugar se ubica el **Global Complementario** (principalmente en las empresas). Cabe mencionar que el Arancel de Importaciones obtiene una alta mención en los segmentos "Comercio" y "Profesionales" y muy baja en empresas, lo que pareciera indicar el mismo fenómeno de autoreferencia y efecto de las ponderaciones, ya mencionado.

En relación a la forma en la cual se realiza la evasión, se aprecia que la compra o venta sin boleta o factura –principalmente en los segmentos "Empresas" (44,5%) y "Profesionales" (52%)– es el medio principal de evasión. En el segmento profesionales, adquiere importancia la evasión a través de "cargar gastos personales a gasto empresa" (46,9%). La observación de los

valores porcentuales en cada segmento conduce a la conclusión de que el segmento "Profesionales" percibe evasión en la mayoría de los ítemes propuestos, mientras que el segmento "Comercio" muestra valores ostensiblemente más bajos.

La evaluación de los diferentes mecanismos que el S.I.I. utiliza para fiscalizar la evasión tributaria, lleva a concluir (al igual que en la medición anterior) que la **Auditoría computacional** es el principal sistema de fiscalización y el más eficiente, mientras que los **inspectores en terreno** son los más temidos.

Por último, frente a una serie de alternativas que indican el grado en que el S.I.I. podría manejar información de las personas para realizar una mejor fiscalización, se observan las siguientes actitudes predominantes:

- Existe un **relativamente alto grado de acuerdo** con que "el S.I.I. debe fiscalizar los gastos personales que se imputan a las empresas" (75,7%) y con que "el S.I.I. debe tener información sobre intereses ganados por depósitos bancarios" (65,6%).

- Observamos **un bajo nivel de acuerdo** con que "el S.I.I. debe tener acceso a la información de cuentas corrientes con fines de fiscalización tributaria" y con que "el S.I.I. debe fiscalizar el gasto de las personas a través de compras con tarjetas de crédito".
- La mayor parte de los entrevistados opinan que la información que maneja Impuestos Internos en la actualidad es "más" y "mejor" ahora que algunos años atrás. Esta opinión de mejoría es menos fuerte en el segmento "Profesionales".

Evaluación del S.I.I. en una serie de atributos

La asignación de notas en una escala de 1 a 7 al S.I.I. y otros tipos de Servicios (públicos y privados) en 12 atributos considerados relevantes, conduce a las siguientes conclusiones:

- En general las calificaciones por atributos no muestran resultados de "excelencia" en ninguno de los atributos. Esto se refleja en el hecho de que el atributo en el cual el S.I.I. resulta con evaluación significativamente más alta que el resto, corresponde a **"importancia para el desarrollo del país"**

(67,5% de notas 6 y 7; y 92,3% de notas 5, 6 y 7), justamente un atributo que es independiente de la calidad del servicio.

- Estricto en el cumplimiento del deber resulta ser un atributo de calificación aceptable, ya que sobre el 44% le asignan notas 6 y 7 y sólo un 12% notas de 1 a 4.
- Aquellos atributos en los que el Servicio resulta definitivamente mal calificado son "burocrático" (68,6% de notas de 1 a 4), "eficiencia" (48,5% de notas 1 a 4) y "atención de público" (48,8% de notas 1 a 4). Estos atributos están muy ligados a la idea de "calidad del servicio".
- La observación de niveles de satisfacción general en cada categoría, muestra que un 31,2% califica mal al Servicio (notas 1 a 4), un 43,7% otorga una calificación media (nota 5) y sólo un 25,1% percibe al S.I.I. como un Servicio excelente. En resumen, un 68,8% ubica al Servicio dentro de la categoría aceptable (notas 5, 6 y 7).
- Si se compara la calificación asignada en cada atributo al S.I.I., con "las empresas públicas en general"

y "las empresas privadas en general", observamos que la calidad del Servicio de Impuestos Internos supera prácticamente en todos los atributos a las empresas públicas y es superado en todos los atributos por las empresas privadas. Los atributos "estricto en el cumplimiento del deber", "honestidad" y "facilidad para engañar", delimitan un perfil similar para el S.I.I. y las "empresas privadas en general". De un modo análogo, el atributo "burocrático", es aquel donde el S.I.I. se acerca definitivamente a la mala calificación que se asigna a las "empresas públicas en general".

Con el fin de explorar cuáles son los atributos que más pesan en la calificación general que los entrevistados asignan al Servicio, se realizó un análisis de correlación múltiple. Este procedimiento estadístico lleva a concluir que los principales predictores de la satisfacción general con el Servicio son:

- Moderno.
- Atención de público.
- Desarrollo computacional.
- Rigurosidad en el cumplimiento del trabajo.
- Estricto en el cumplimiento del deber.

Considerando que los atributos "**moderno**" y "**atención de público**", tienen una baja calificación en el presente estudio, el nivel de satisfacción general puede sufrir una importante alza si se logra mejorar la percepción del público en estos atributos.

Finalmente se realizó una comparación de las calificaciones del presente estudio versus aquellas obtenidas en 1992. Como se comentó en la introducción del presente informe, el contexto en el cual se evaluó al Servicio de Impuestos Internos es ambos estudios, es diferente por cuanto las instituciones que fueron evaluadas en 1992 junto al S.I.I., correspondieron a instituciones tales como los Juzgados y el Registro Civil, mientras que en la presente investigación la evaluación se dirige a los "servicios públicos en general" y los "servicios privados en general", lo que podría generar un contexto más exigente para el S.I.I. durante la evaluación de este año.

En cualquier caso la observación de los resultados de ambas mediciones, permite realizar los siguientes comentarios:

- La medición actual obtiene mejores calificaciones en el atributo "fáciles de engañar" que las obtenidas

en 1992, es decir, en la actualidad se piensa que el S.I.I. es más difícil de engañar que en el pasado. Esta ventaja se logra principalmente por la opinión de los segmentos "empresas" y "comercio".

- Opuestamente, los datos indican que en 1992 el S.I.I. era significativamente mejor percibido en los atributos "burocrático", "desarrollo computacional de procesos", "Profesionalismo" y "modernidad". La ventaja obtenida por el S.I.I. en 1992, podría eventualmente ser explicada por el contexto en el cual se realizó dicha evaluación, ya que en esa oportunidad los otros servicios que se evaluaron se caracterizaban por tener una muy mala imagen en estos atributos, lo que podría haber generado una elevación en la imagen del S.I.I. en esa oportunidad.

La hipótesis que plantea que pese a que, en general el S.I.I. presenta valores más bajos en la actualidad que en 1992, su imagen no ha experimentado una baja, es apoyada por otros indicadores.

Estos indicadores, utilizados para explorar la evolución del Servicio a través del tiempo, muestran que el público percibe en general mejoras en "**calidad de atención**" y "**nivel de conocimiento de los funcionarios**".

Opuestamente no se observan mejorías en "**igualdad en el trato de los contribuyentes**".

Finalmente en relación al proceso de "devolución de impuestos" cerca del 50% opina que fue mejor y sólo el 10% que fue peor. La mayor parte de los entrevistados no recuerda mayores problemas en este proceso.

Percepción del público en relación a ciertos impuestos: Bienes Raíces, Tabaco y Combustibles.

Los impuestos al tabaco y a los combustibles tienen una buena acogida para un porcentaje cercano al 60% y una opción de rechazo del 40%.

En relación al ítem del reavalúo de bienes raíces la mayoría del público entiende este proceso como "actualizar el valor de las viviendas" (41,1%) o "darles el valor real a las propiedades" (25,9%).

De acuerdo a la información recopilada, se percibe que los principales beneficios del "reavalúo de bienes raíces" son las municipalidades (25,7%), el Estado (19,1%) y la gente con menores ingresos (15,8%). Por otra parte, los principales perjudicados son: todos los

contribuyentes (17,6%), los propietarios en general (15,4%) y nadie (12,4%).

Al igual que en la mayoría de los ítemes donde se solicita calificar al S.I.I., el segmento "profesionales" presenta actitudes más desfavorables hacia este proceso en comparación a los otros segmentos.

Resumen

Se puede concluir que la imagen global del S.I.I. es buena: es un organismo importante, la mayoría confía en él y se percibe mejoría en el tiempo.

El S.I.I. se ubica en una posición mejor que los "servicios públicos en general", pero bastante inferior a los "servicios privados en general". de hecho para la mayor parte del público objetivo, el S.I.I. combina rasgos de ambos tipos de servicios.

En general, las opiniones respecto al pago de impuestos son razonables, ya que no existe rechazo y muchos opinan que hay que fiscalizar. Las connotaciones negativas más frecuentemente asociadas con el proceso

de pago de impuestos son "dudas acerca de la honestidad de los funcionarios" y "equidad en el trato de los contribuyentes", Las opiniones vertidas durante el estudio reflejan que no existe conciencia acerca de problemas específicos en el S.I.I.

Finalmente, se sugiere seguir con el proceso de modernización, dándole un significado amplio: Buena atención, rapidez y menos burocracia. De este modo, es importante extender el concepto de modernización más allá del desarrollo computacional. El país está cambiando y las expectativas del público son diferentes a años atrás.

III. Análisis de Resultados



1. Importancia del S.I.I. y otros organismos estatales.

A juicio de la mayoría del público (81,8%), el S.I.I. es un organismo absolutamente esencial / muy importante para el país.

Al establecer comparaciones con otros organismos estatales, apreciamos significativas diferencias en relación a la asignación de importancia. De este modo, podemos afirmar que el público agrupa los organismos propuestos en 3 categorías:

- **Organismos importantes para la mayoría del público:** Servicio de Impuestos Internos (81,8%), Registro Civil (73,5%) y Tesorería General de la República (72,2%).
- **Organismos importantes para alrededor de la mitad del público:** Superintendencia de Bancos (66,5%) y Municipalidades (58,9%).
- **Organismos importantes para cerca de un tercio del público:** Corfo (36%).

Otro indicador de la importancia otorgada por el público al S.I.I., corresponde al 71,4% que opina que es

"muy bueno / excelente" para el país que las personas paguen impuestos. Este valor presenta algunas diferencias por segmentos, observándose la mayor resistencia al tema en el grupo de profesionales (sólo un 60% opina que es "bueno / muy bueno" para el país que las personas paguen impuestos).

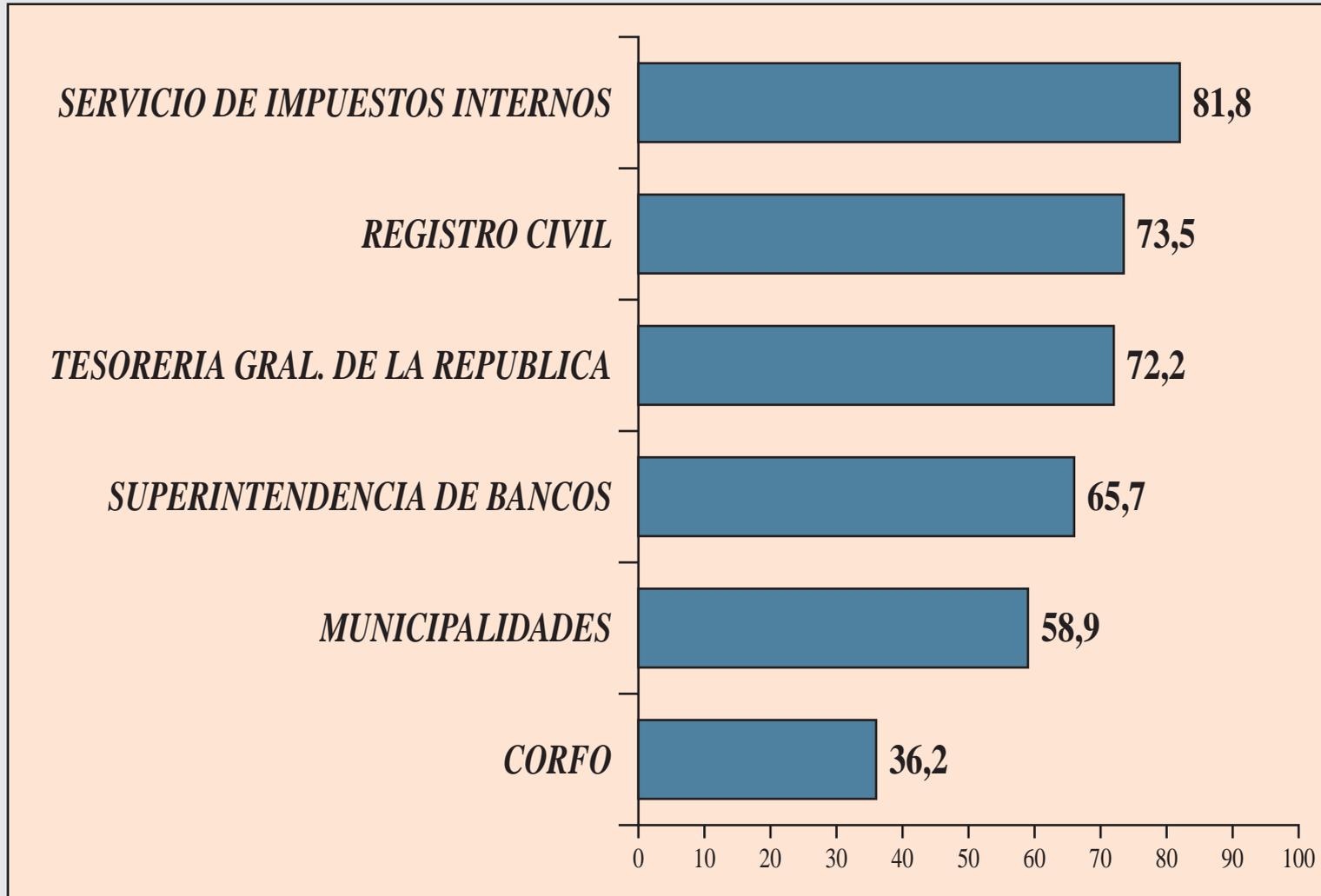
Al solicitar a los entrevistados una justificación de su clasificación al grado de "bueno o malo que es que las personas paguen impuestos" encontramos que sobre el 80% justifica su calificación con razones positivas, siendo las más importantes "aporte al desarrollo del país" y "permite ayudar a gente con menos recursos". En el otro extremo, sólo un 11% justifica su calificación con razones negativas, dentro de las cuales las más frecuentes apuntan a "los impuestos son demasiado altos", "hay otras formas de obtener recursos" y "no todos pagan igual / injusto".

El significado de las respuestas espontáneas y dirigidas, apunta a que las personas califican como importante y positivo el hecho de pagar impuestos. Aquellos que tienen una actitud negativa, no la dirigen al fenómeno del pago en sí mismo, sino que más bien al monto de los impuestos, la mala administración de éstos y la inequidad con la que se cobran.

Importancia de cada uno de los siguientes organismos para el desarrollo del país

Total muestra: 339

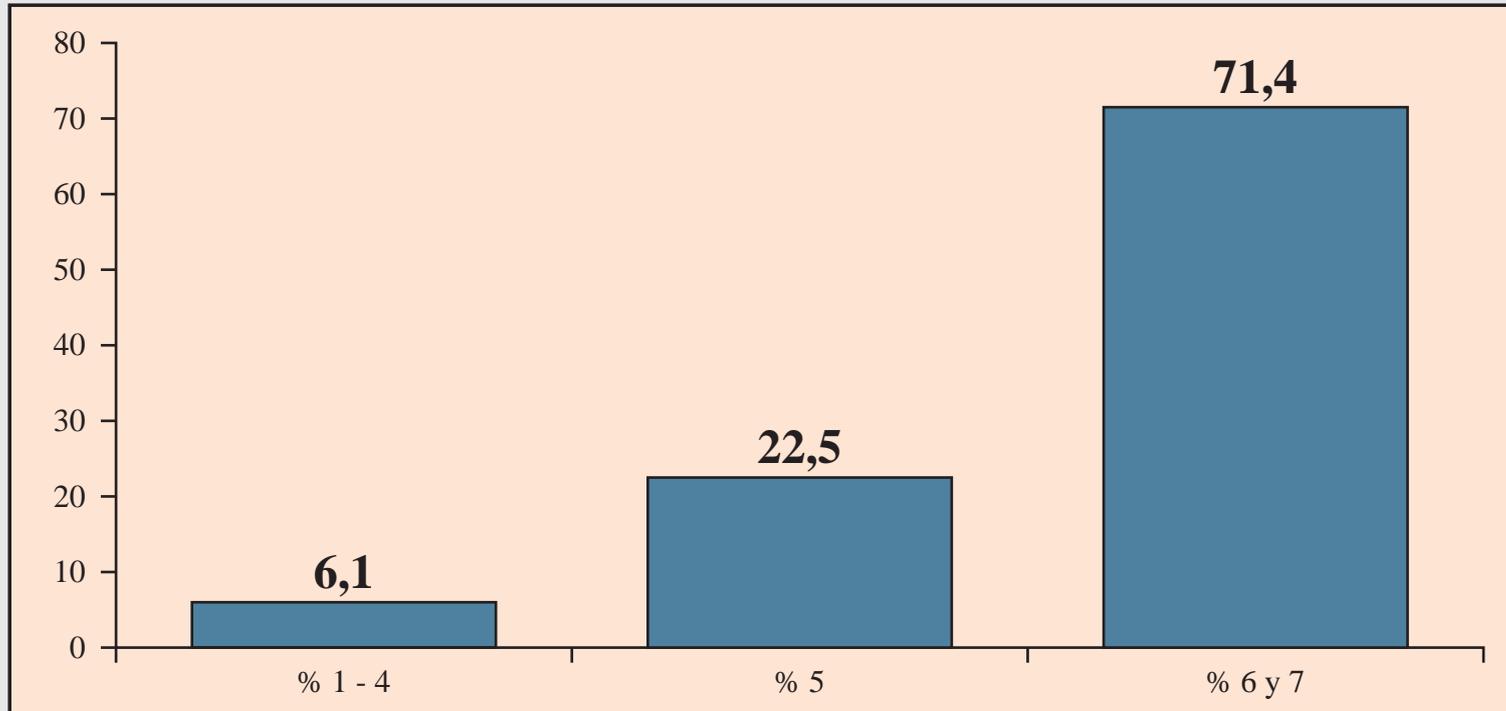
% Absol. Esencial - Muy Importante



¿Cuán bueno o malo cree Ud. que es para el país que las personas paguen impuestos?

Total muestra: 339

Escala de notas: 1 a 7 (1 = Muy malo, 7 = Excelente)



	Total	Empresas	Comercio	Profes.
% 6 y 7	8,0	13,9	78,1	78,1

Razones por pensar que es bueno o malo para el país que las personas paguen impuestos

Total muestra: 339

Total Menciones; espontáneo

Razones positivas (88,4%)



Razones negativas (11,0%)



2. Características del Servicio de Impuestos Internos.

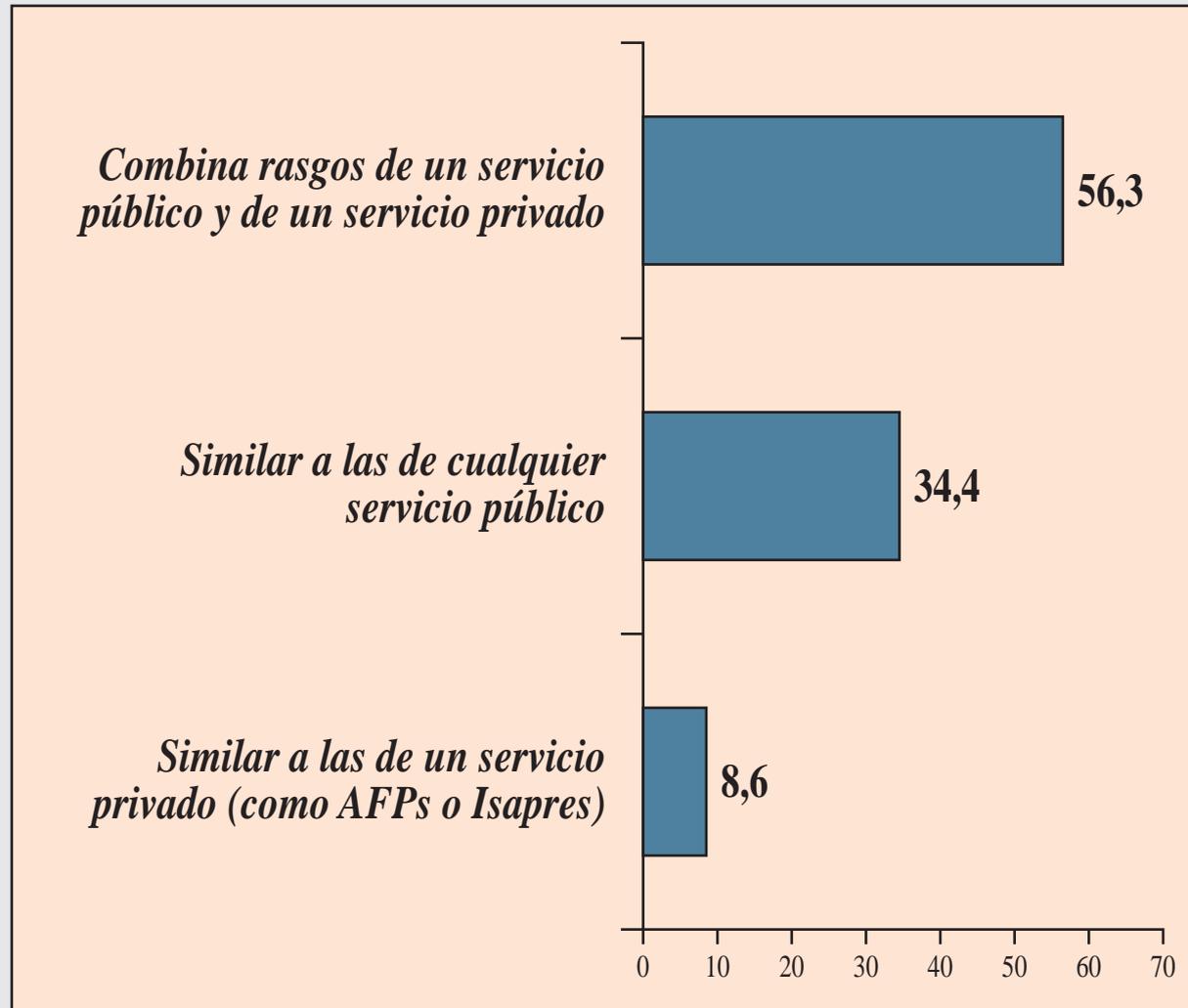
Con el fin de determinar cuál es la imagen que el público posee del S.I.I., en términos de su similitud a los servicios públicos o privados (AFP o ISAPRE), se pidió a los entrevistados que eligieran entre 3 alternativas, aquella que mejor representa la imagen que poseen de Impuestos Internos.

Los resultados señalan que muy pocos entrevistados, perciben al S.I.I. como "similar a un servicio privado" (8,6%), cerca de un tercio lo considera "similar a cualquier servicio público" (34,4%) y más de la mitad opina que "combina rasgos de un servicio público y de un servicio privado" (56,3%).

El análisis por segmento, descrito numéricamente en el segundo gráfico de este capítulo, muestra que en el segmento empresas es más fuerte la asociación del S.I.I. con ambos tipos de servicio, mientras que en el segmento profesionales adquiere más fuerza la asociación con "similar a cualquier servicio público".

¿Cómo representaría Ud. las características del Servicio de Impuestos Internos?

Total muestra: 339



¿Cómo representaría Ud. las características del Servicio de Impuestos Internos?

Total muestra: 339

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
Combina rasgos de un servicio público y de un servicio privado	56,3	60,3	45,8	46,9
Similar a las de cualquier servicio público	34,4	32,4	38,2	49,1
Similar a las de un servicio privado (como AFPs o Isapres)	8,6	7,3	13,6	12,2

3. Noticias e información percibida en medios de comunicación relacionada con el S.I.I.

Como se señala en los tres gráficos dispuestos a continuación, una importante proporción de entrevistados no recuerda en forma espontánea información o noticias acerca del S.I.I. De este modo, un 34,3% dice no haber escuchado o visto ningún tipo de información y un 45,6% que no ha percibido ningún problema en este organismo.

El evento noticioso que se asoció con mayor fuerza al S.I.I. corresponde al caso Codelco/Juan Pablo Dávila.

Secundariamente se observa que cerca del 10% recuerda informaciones relacionadas con la modernización del sistema y posibles reformas y rebajas de impuestos.

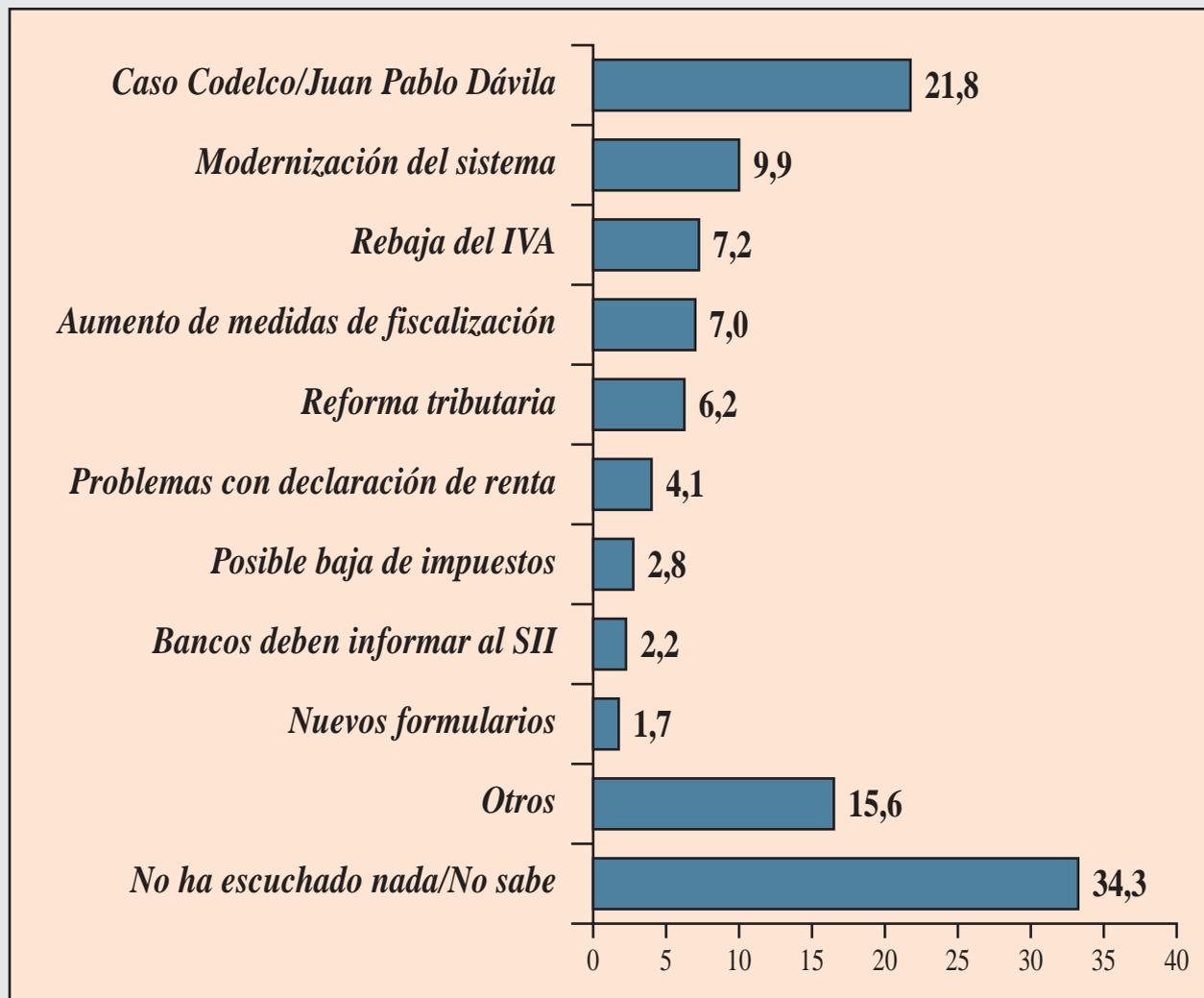
En términos de los problemas del Servicio que han sido parte de la información pública, después del "Caso Dávila", con cierta frecuencia se mencionan a las evasiones tributarias y los problemas computacionales.

Las fuentes principales de información acerca del S.I.I. corresponden a los diarios (73,7%) y la televisión (72,7%). Sólo un 8,8% de los entrevistados menciona que ha obtenido información directamente del S.I.I.

¿Qué noticia o información relacionada con el Servicio de Impuestos Internos recuerda Ud. haber escuchado, visto o leído en los últimos tres meses?

Total muestra: 339

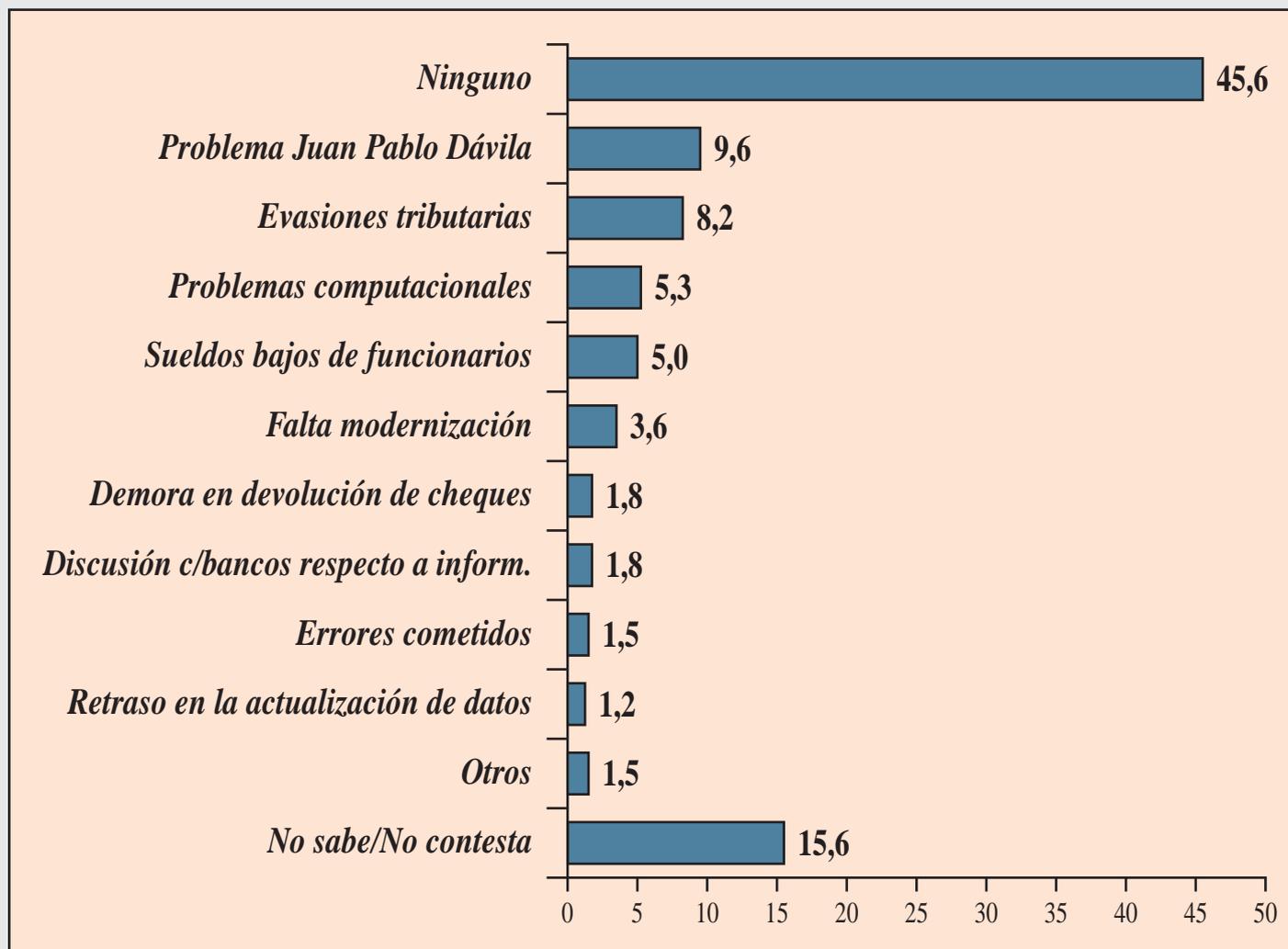
Total Menciones: espontáneo



¿Qué problemas ha escuchado Ud. que ha tenido el SII en estos últimos meses?

Total muestra: 339

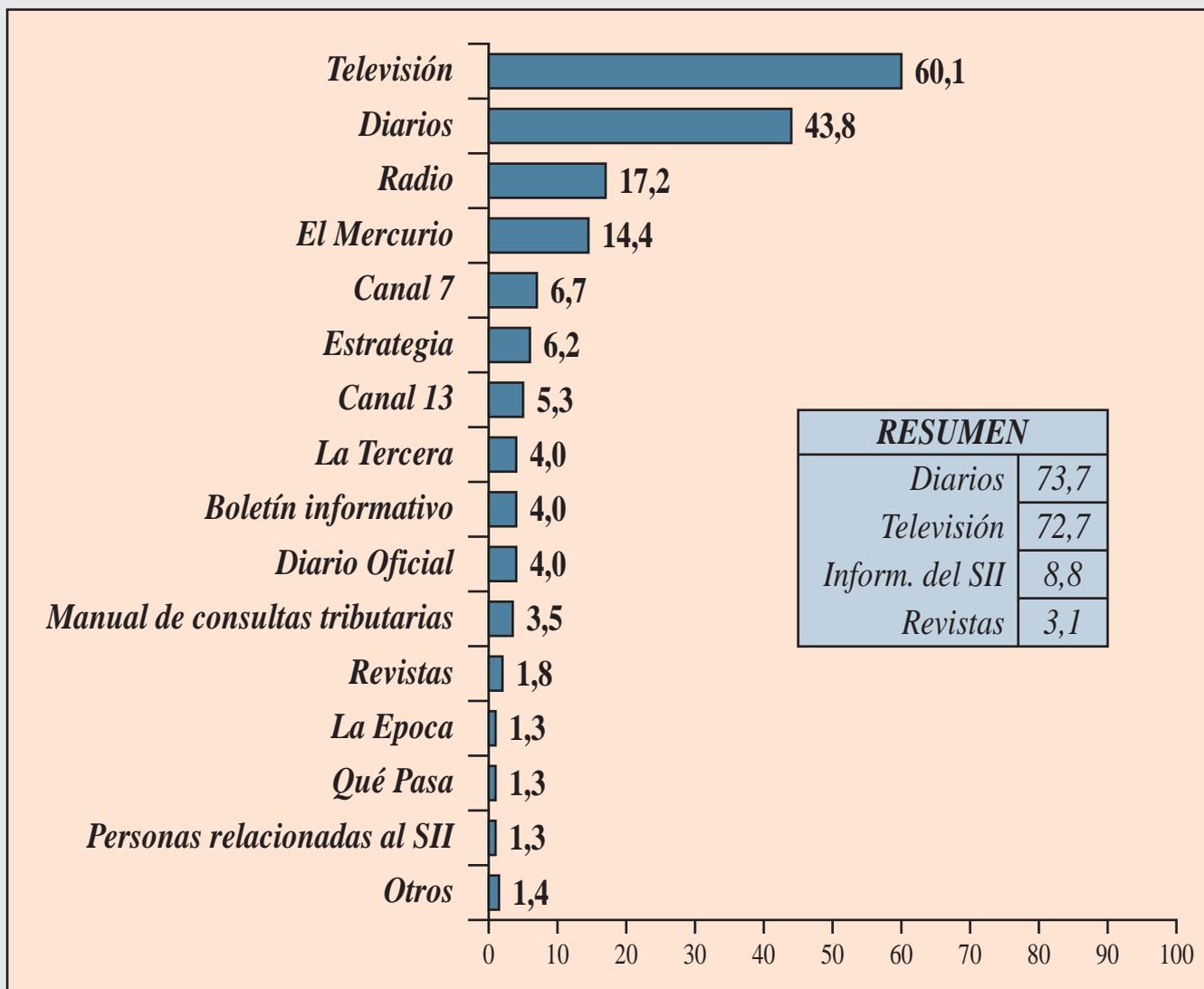
Total Menciones: espontáneo



Medios en los que ha visto, leído o escuchado información acerca del SII

Submuestra, "Quienes han leído, visto u oído información acerca del SII" (65,8%)

Menciones espontáneo



4. Actitudes frente al fenómeno de pago y recaudación de impuestos.

Confianza / Desconfianza

La mayoría de los entrevistados (89,6%) le tiene confianza al S.I.I. Estas personas sustentan su opinión, principalmente en base a que observan "buen nivel de profesionalismo" y "es un organismo fiscalizador". Por otra parte aquellos que desconfían del Servicio (9,8%), opinan que "la ley no se aplica en forma pareja" (2,4%), "son deshonestos" (1,9%) y que el servicio es "lento" (1,8%) y "burocrático" (1,8%).

Acuerdo / desacuerdo con afirmaciones

A partir de otra estructura de indagación se exploró acerca del grado de acuerdo con una serie de afirmaciones, relacionadas con el pago de impuesto. Al observar el porcentaje de sujetos que se mostró "Muy de acuerdo / de acuerdo" con cada una de ellas, surgen los siguientes comentarios:

- Las afirmaciones con mayor nivel de acuerdo por parte de los entrevistados en todos los segmentos co-

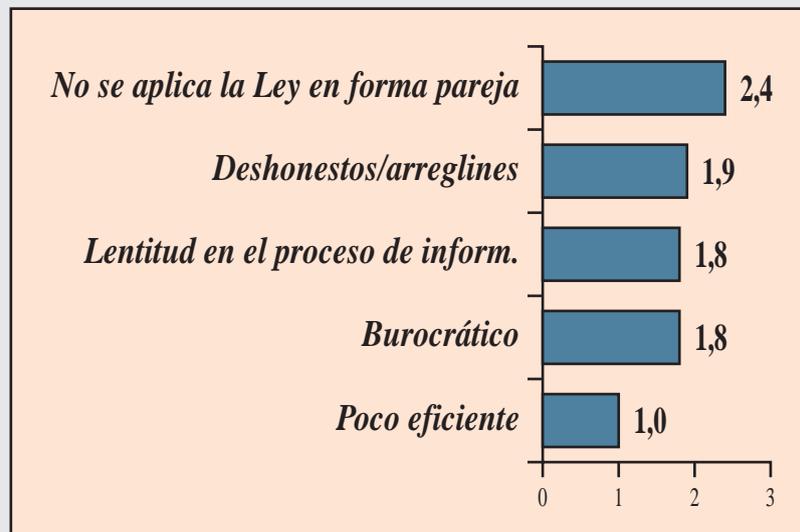
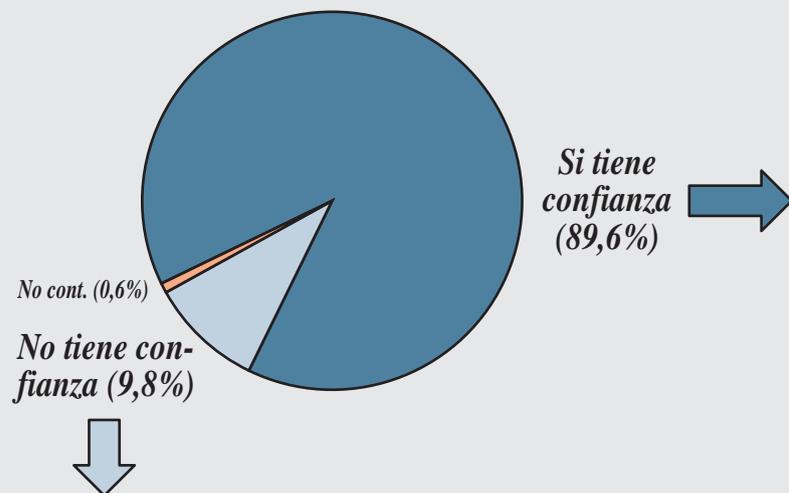
rresponden a "si todos pagan los impuestos que les corresponden, podrían bajar las tasas de impuestos" y "en general, S.I.I. genera temor en los contribuyentes".

- El segmento profesionales evidencia algunas diferencias significativas con los otros en algunas afirmaciones, lo que permite sugerir que tienen una mayor inclinación a creer que "es fácil llegar a acuerdo con los inspectores para evadir impuestos", a estar menos de acuerdo con que "en Chile los impuestos son más bajos que en otros países" y a que "los inspectores del S.I.I. son rectos y honrados". Este perfil indicaría un cierto grado de desconfianza mayor en este segmento.
- Los comerciantes están menos de acuerdo que los otros segmentos con "las personas usan todo tipo de resquicios para pagar menos impuestos", "la gente de renta más alta evade más", "hay gente que evade impuestos y se siente orgullosa de ello" y "si un comerciante lo sorprenden no dando boleta, deberían cerrarle el local por un tiempo". De acuerdo a estos antecedentes este segmento pareciera percibir menos actos de evasión y por consecuencia opta por menores sanciones.

¿Ud. le tiene confianza o desconfianza al Servicio de Impuestos Internos?

Total muestra: 339

Razones/Total Menciones; espontáneo



Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones en relación al SII

Total muestra: 339

% De Acuerdo/Muy de acuerdo



Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones en relación al SII

Total muestra: 339

% De Acuerdo/Muy de acuerdo

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
Si todos pagaran todos los imp. que les corresponden, se podrían bajar las tasas de imp.	85,0	85,5	84,0	81,1
En general, el Servicio de Impuestos Internos genera temor en los contribuyentes	80,8	80,7	80,3	86,3
Las personas y las empresas usan todo tipo de resquicios para pagar menos impuestos	71,4	75,9	58,0	72,0
La gente de más alta renta evade más	69,4	75,9	49,4	74,9
Si bajara la tasa de impuestos, habría menor evasión	65,2	61,4	76,6	62,9
Hay que entregar mayores atribuciones al SII para fiscalizar la evasión	61,4	65,1	51,9	50,3
Hay gente que evade impuestos y se siente orgullosa de ello	58,4	66,3	34,5	61,7
Nunca se sabe cual es el verdadero destino del dinero recaudado en impuestos	58,2	61,5	49,5	50,9
Los Inspectores del Servicio de Impuestos Internos son rectos y honrados	56,1	55,3	60,5	40,6
Con los impuestos se ayuda principalmente a la gente que más lo necesita	53,0	51,8	56,8	51,4
Si a un comerc. lo sorprenden no dando boleta, deberían cerrarle el local por un tiempo	49,1	54,1	33,3	56,0
Comparado con otros países, en Chile los impuestos son bajos	22,6	21,6	25,9	19,4
Es fácil llegar a un arreglo con los Inspectores del SII para evadir impuestos	13,5	14,4	9,8	21,1

Identificación con afirmaciones polares acerca de la evasión y fiscalización de impuestos.

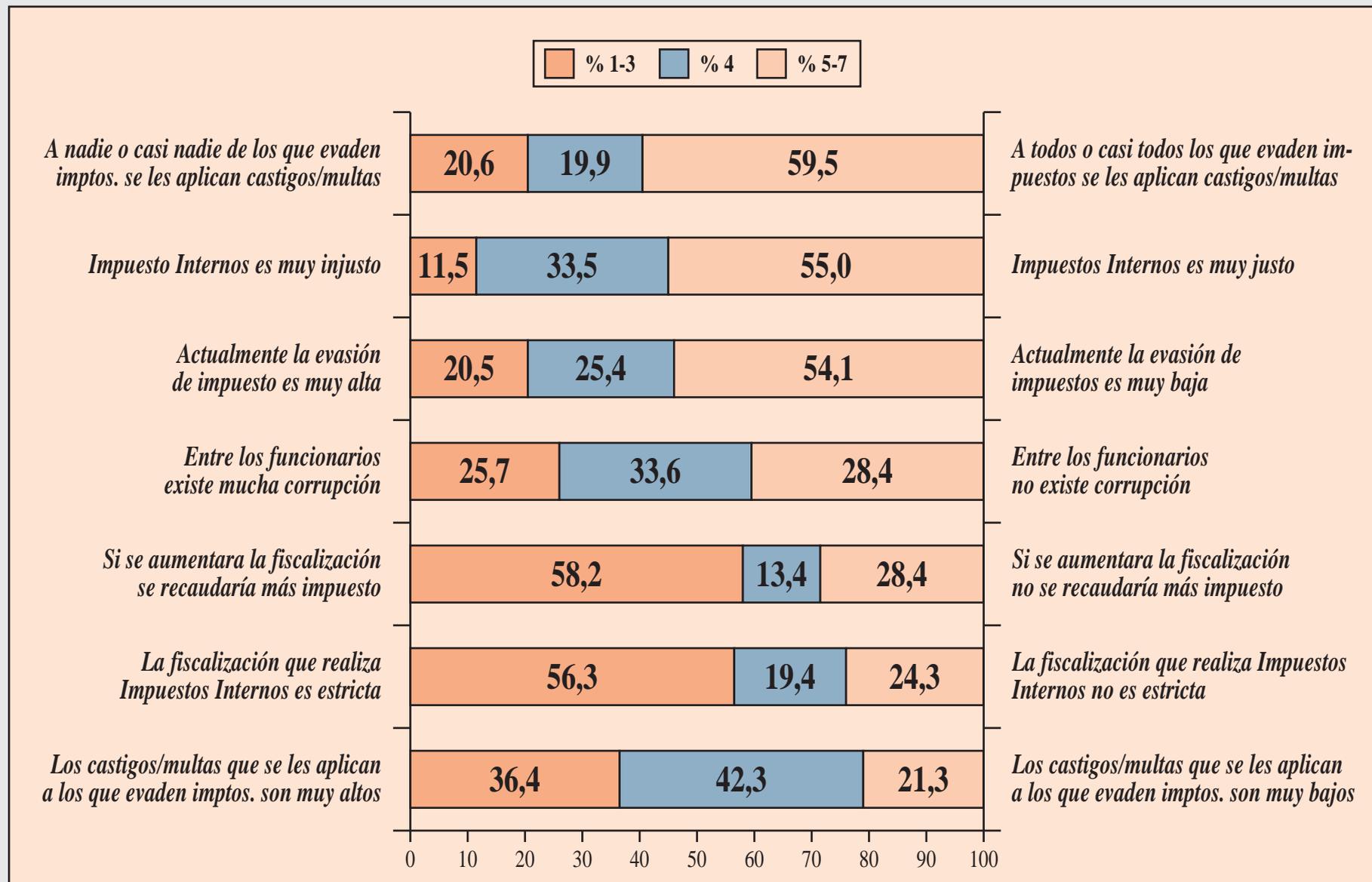
Finalmente se testearon otras actitudes acerca del pago de impuestos a través de la técnica de diferencial semántico. De acuerdo a esta técnica observamos que ninguna afirmación obtiene calificaciones extremas para la mayoría, ya que los valores más altos nunca alcanzan el 60% de preferencias en algún extremo. En cualquier caso el análisis de las tendencias más marcadas sugieren lo siguiente:

- Sobre el 50% señala que: "a todos o casi todos los que evaden impuestos se les aplican castigos", "Impuestos Internos e muy justo", "actualmente la evasión de impuestos es muy baja", "si aumentara la fiscalización se recaudaría más impuesto" y "la fiscalización que realiza el S.I.I. es muy estricta".
- Llama la atención el alto porcentaje de entrevistados (25,7%) que se inclina por la afirmación "entre los funcionarios de Impuestos Internos existe mucha corrupción".

En conclusión puede decirse que existen experiencias diversas y bastante heterogenidad de opiniones en relación al tema de la evasión de impuestos, fiscalización y confianza en el organismo, sin embargo la tendencia global es a opinar positivamente tanto de la conducta de los contribuyentes como de la organización encargada de la recaudación.

Percepción de afirmaciones referidas al tema de los impuestos

Total muestra: 339



Percepción de afirmaciones referidas al tema de los impuestos

Total muestra: 339

% 5, 6 y 7

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
A todos o casi todos los que evaden impuestos se les aplican castigos/multas	59,5	57,9	65,0	54,3
Impuestos Internos es muy justo	55,0	55,5	54,3	48,6
Actualmente la evasión es impuestos es muy baja	54,1	55,4	51,9	42,3
Entre los funcionarios no existe corrupción	40,6	40,0	42,5	41,1
Si se aumentara la fiscalización no se recaudaría más impuesto	28,4	28,9	28,4	19,0
La fiscalización que realiza Impuestos Internos no es estricta	24,3	25,3	21,2	25,1
Los castigos/multas que se les aplican a los que evaden imptos. son muy bajos	21,3	20,7	22,2	26,9

5. Percepción acerca de los principales agentes de evasión de impuestos y la función de los organismos fiscalizadores.

La idea señalada en el capítulo anterior en relación a que los entrevistados opinan que no se evade mucho impuesto, pareciera estar determinada por la evaluación que los entrevistados hacen de los estamentos a los cuales pertenecen. De este modo, cuando se les preguntó por cuánto creen que evaden una serie de tipos de personas, empresas o actividades, sobre el 90% señala que el comercio ambulante evade "mucho" impuesto.

A bastante distancia le siguen las categorías "profesionales independientes" (20,5%), "Comercio establecido" (19,5%) y "empresarios". Resulta interesante la baja proporción de evasión atribuida a "empresas grandes" (10,7%) y a "empresas medianas y pequeñas" (5,4%), no obstante debe recordarse que los resultados fueron ponderados por la importancia de cada segmento y justamente estos segmentos son los que obtienen una ponderación mayor, pudiéndose hipotetizar que la buena autoimagen de cada segmento hizo surgir valores bajos, justamente para aquellos cuya opinión pesa más.

Por otra parte, el tipo de impuestos que se percibe con un mayor índice de evasión es el **IVA**. (principalmente en el segmento profesionales). En segundo lugar se ubica el **Global Complementario** (principalmente en las empresas). Cabe mencionar que el **Arancel de Importaciones** obtiene una alta mención en los segmentos "comercio" y "profesionales" y muy baja en empresas, lo que pareciera indicar el mismo fenómeno de autoreferencia y efecto de las ponderaciones, ya mencionado.

En relación a la forma en la cual se realiza la evasión, se aprecia que la compra o venta sin boleta o factura –principalmente en los segmentos "empresas" (44,5%) y "profesionales" (52%)– es el medio principal de evasión. En el segmento profesionales adquiere importancia la evasión a través de "cargar gastos personales a gasto de empresa" (46,9%). La observación de los valores porcentuales en cada segmento conduce a la conclusión de que el segmento comercial percibe evasión en la mayoría de los ítemes propuestos, mientras que el segmento comercio muestra valores ostensiblemente más bajos.

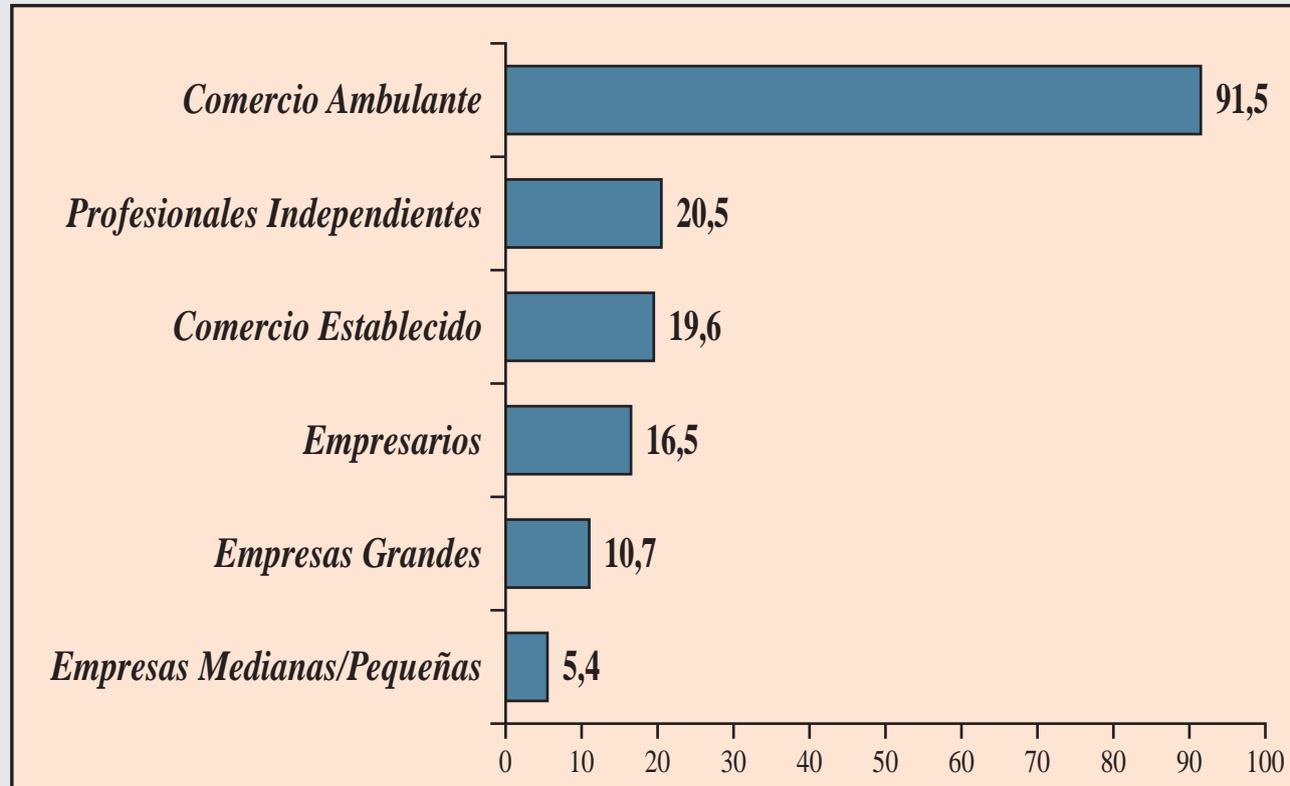
En cuanto a la cantidad de fiscalización que debiera realizarse en el futuro en relación a la actual, existen

opiniones divididas. Los más altos índices de solicitud de mayor fiscalización están en los eventos "compra o venta sin boleta o factura", "conseguir facturas para disminuir el IVA" y "cargar gastos personales a gasto de la empresa". En el resto de los ítemes se aprecia una proporción similar de entrevistados que señala que se debería "fiscalizar más" que aquellos que dicen que se debe "fiscalizar igual". En todo caso, los datos resultan coherentes por cuanto los entrevistados piden mayor fiscalización justo en aquellos ítemes donde perciben mayor evasión.

¿Cuántos impuestos, cree Ud. que evaden en la actualidad cada una de las siguientes personas, empresas o actividades?

Total muestra: 339

% que señala "Mucho"

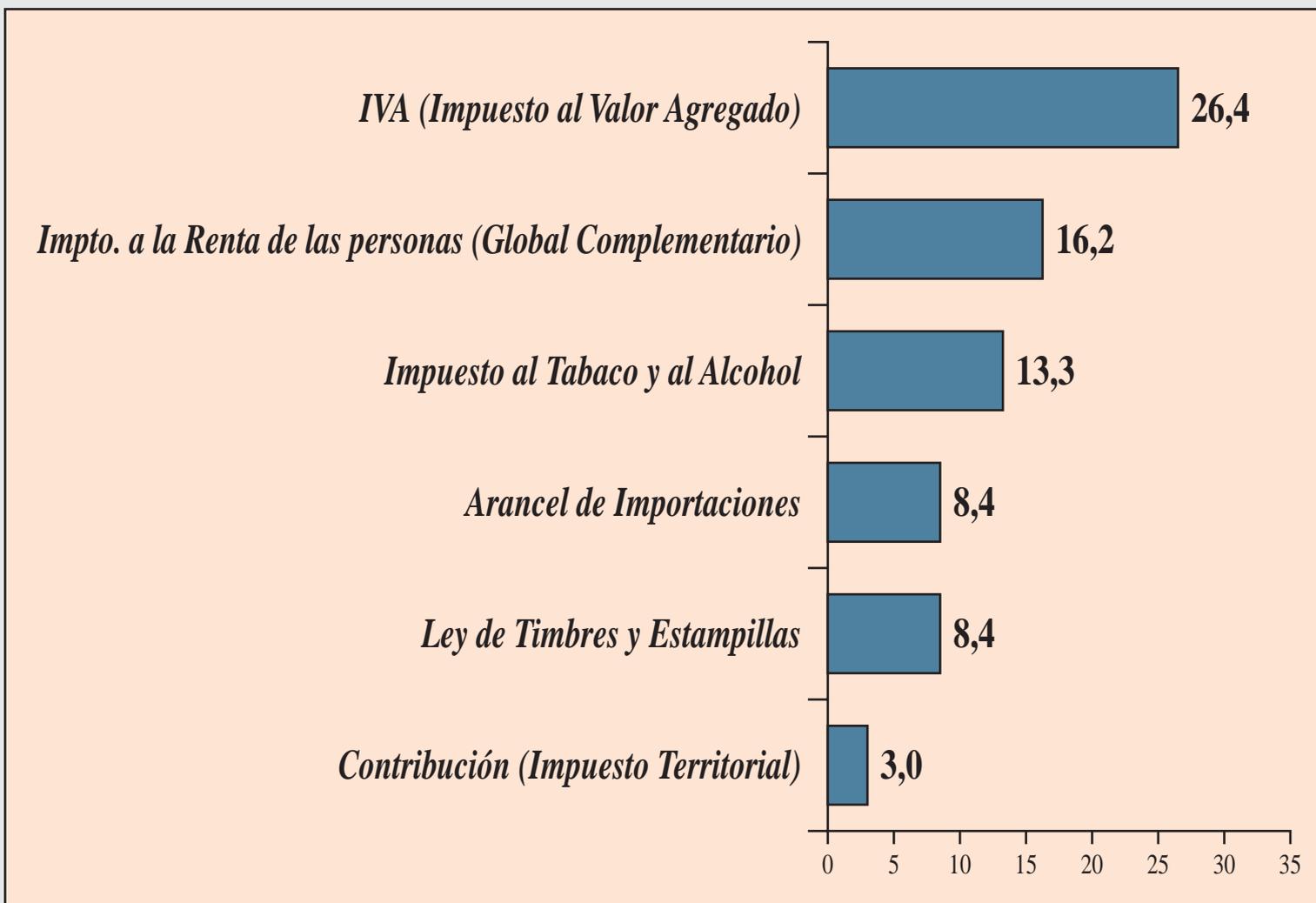


	Año 1992	Año 1996
Creencia sobre el porcentaje promedio de evasión en Chile	23,4	23,0

¿Cuánto, cree Ud. que se evade en cada uno de los siguientes tipos de impuestos?

Total muestra: 339

% que señala "Mucho"



¿Cuánto, cree Ud. que se evade en cada uno de los siguientes tipos de impuestos?

Total muestra: 339

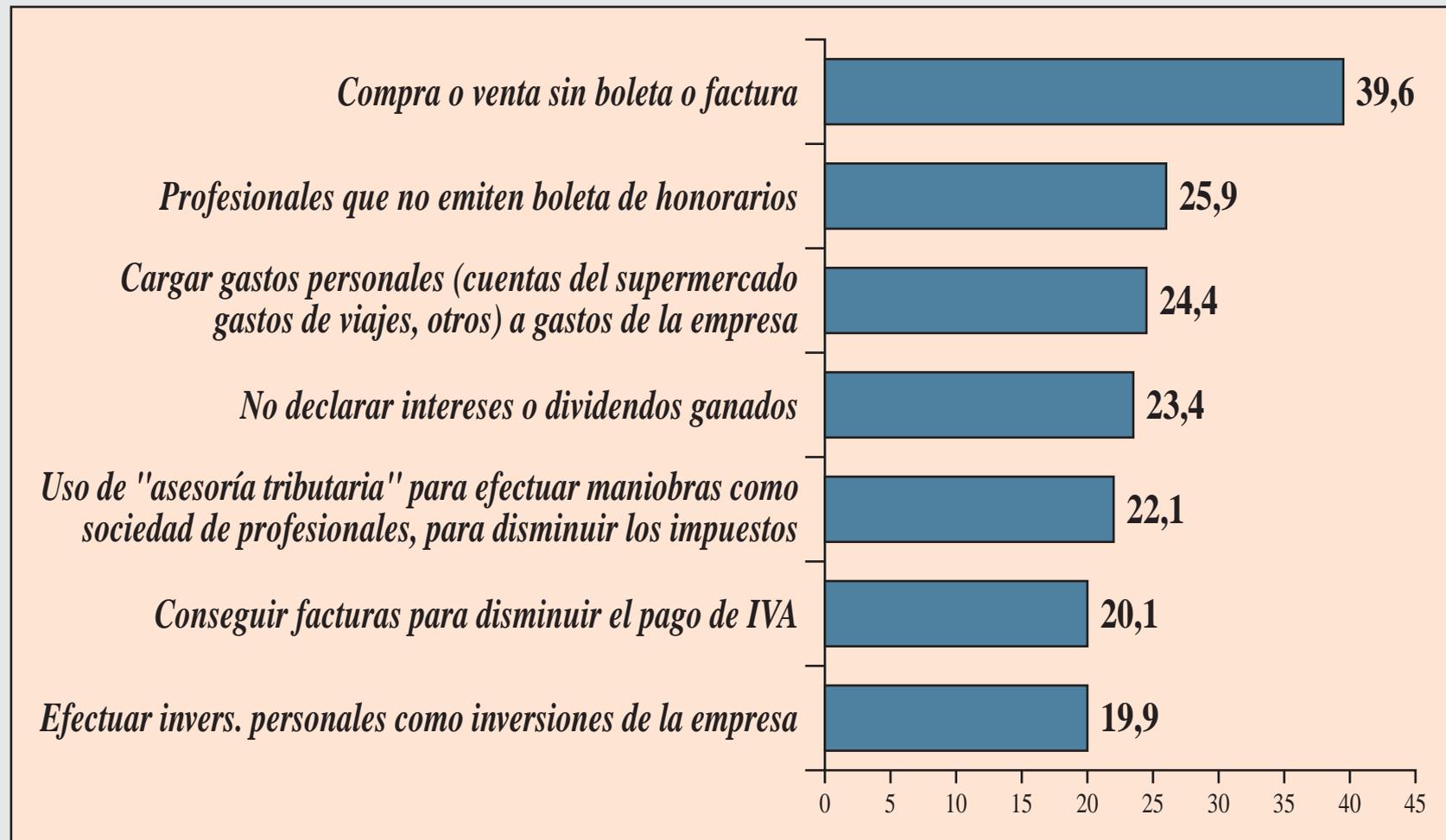
% que señala "Mucho"

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
IVA (Impuesto al Valor Agregado)	26,4	26,5	24,7	34,3
Impuesto a la Renta de las personas (Global Complementario)	16,2	19,3	7,4	11,4
Impuesto al Tabaco y al Alcohol	13,3	13,2	13,6	12,0
Arancel de Importaciones	8,4	6,1	13,6	20,0
Ley de Timbres y Estampillas	8,4	9,6	4,9	6,3
Contribución (Impuesto Territorial)	3,0	2,4	3,7	9,1

¿Cuánto impuesto, cree Ud. que se evade en cada una de las siguientes formas de evasión?

Total muestra: 339

% que señala "Mucho"



¿Cuánto impuesto, cree Ud. que se evade en cada una de las siguientes formas de evasión?

Total muestra: 339

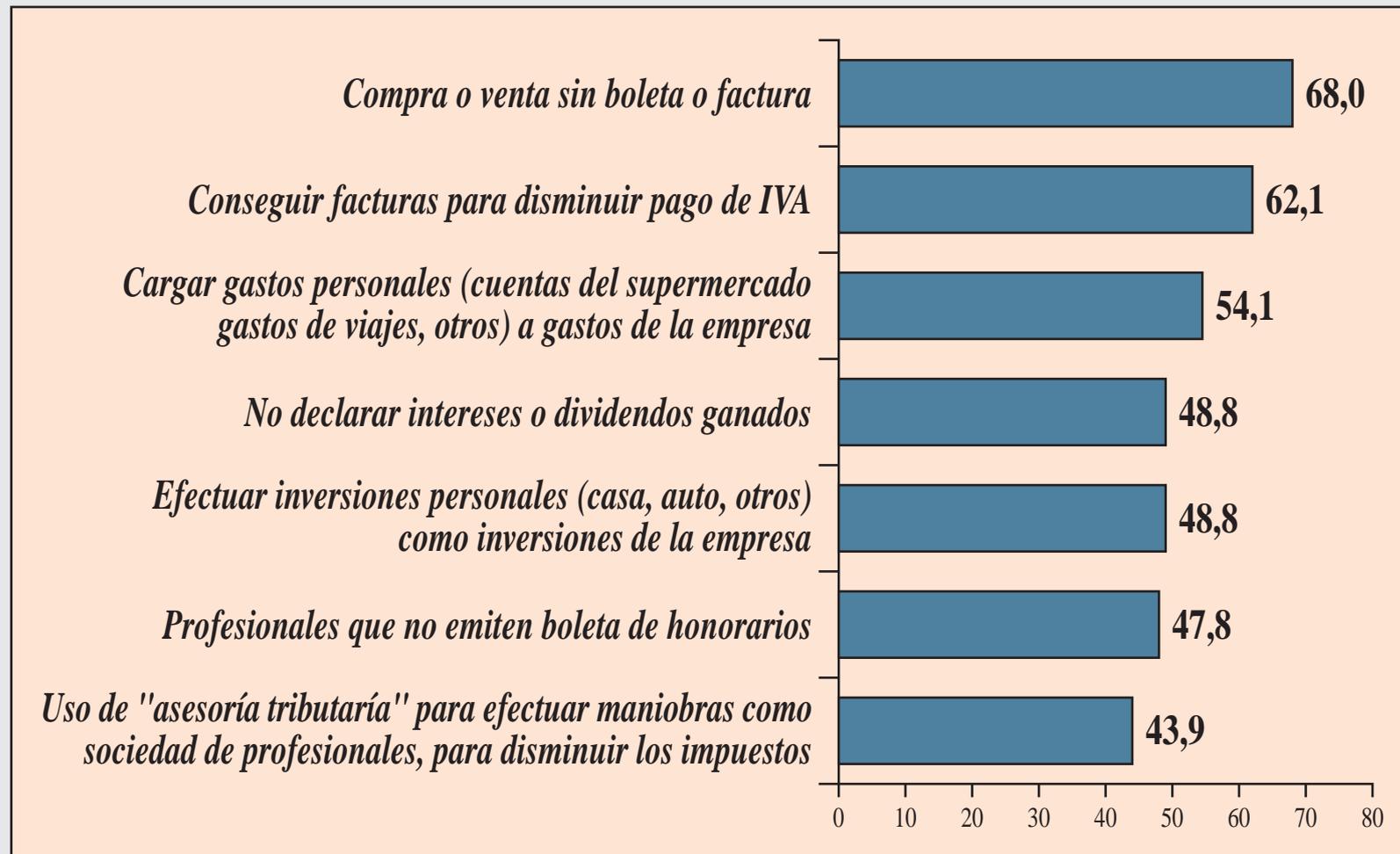
% que señala "Mucho"

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
Compra o venta sin boleta o factura	39,6	44,5	23,4	52,0
Profesionales que no emiten boleta de honorarios	25,9	26,7	23,5	26,3
Cargar gastos pers. (ctas. de superm., gastos de viajes, etc.) a gastos de la empresa	24,4	25,3	18,5	46,9
No declarar intereses o dividendos ganados	23,4	24,1	19,8	19,5
Uso de "asesoría trib." para efectuar maniobras como soc. de prof., para dism. imptos.	22,1	23,0	18,5	27,4
Conseguir facturas para disminuir pago de IVA	20,1	21,8	12,3	40,0
Efectuar inversiones personales como inversiones de la empresa	19,9	20,5	14,8	42,9

¿Cuánto debería ser el nivel de fiscalización en cada una de las siguientes formas de evasión?

Total muestra: 339

% que señala "Mayor que el actual"



¿Cuánto debería ser el nivel de fiscalización en cada una de estas formas de evasión?

Total muestra: 339

	Menor que la actual	Igual	Mayor que la actual
Compra o venta sin boleta o factura	0,4	31,5	68,0
Conseguir facturas para disminuir pago de IVA	1,9	35,6	62,1
Cargar gastos pers. (ctas. de superm., gastos de viajes, otros) a gastos de la empresa	0,7	42,5	54,1
No declarar intereses o dividendos ganados	6,9	42,7	48,8
Efectuar inversiones personales (casa, auto, otros) como inversiones de la empresa	0,7	47,7	48,8
Profesionales que no emiten boleta de honorarios	5,2	44,9	47,8
Uso de "asesoría trib." para efectuar maniobras como soc. de prof., para dism. imp.	4,5	47,7	43,9

¿Cuánto debería ser el nivel de fiscalización en cada una de las siguientes formas de evasión?

Total muestra: 339

% que señala "Mayor que el actual"

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
Compra o venta sin boleta o factura	68,0	77,0	43,2	53,7
Conseguir facturas para disminuir pago de IVA	62,1	66,3	50,6	56,6
Cargar gastos pers. (ctas. de superm., gastos de viajes, etc.) a gastos de la empresa	54,1	56,7	44,4	69,1
No declarar intereses o dividendos ganados	48,8	54,2	33,3	44,0
Efectuar inversiones personales como inversiones de la empresa	48,8	53,0	33,3	69,7
Profesionales que no emiten boleta de honorarios	47,8	47,1	50,7	40,6
Uso de "asesoría trib." para efectuar maniobras como soc. de prof., para dism. imptos.	43,9	45,8	35,8	61,1

Finalmente, en el último cuadro de este apartado se realiza una evaluación comparativa (1992 versus 1996) de los distintos sistemas de fiscalización de evasión tributaria. Los resultados indican tendencias idénticas entre ambas mediciones, es decir, la auditoría computacional es el sistema principal de fiscalización y el más eficiente. Por otra parte, los inspectores en terreno, son los más temidos.

Opinión sobre sistemas de Fiscalización de la evasión tributaria

Total muestra: 339

SISTEMA PRINCIPAL	Año 1992	Año 1996
Audidores o Fiscalizadores (en Impuestos Internos)	25,1	29,0
Inspectores (en terreno)	25,0	23,2
Computador (auditoría computacional)	45,4	46,9
Otro/No sabe	4,6	0,9

SISTEMA MAS EFICIENTE	Año 1992	Año 1996
Audidores o Fiscalizadores (en Impuestos Internos)	21,1	23,1
Inspectores (en terreno)	21,5	25,4
Computador (auditoría computacional)	55,9	50,3
Otro/No sabe	1,6	2,1

SISTEMA MAS TEMIDO	Año 1992	Año 1996
Audidores o Fiscalizadores (en Impuestos Internos)	27,6	26,4
Inspectores (en terreno)	47,4	51,1
Computador (auditoría computacional)	22,9	22,1
Otro/No sabe	2,1	0,3

6. Actitud frente a los impuestos al tabaco y los combustibles.

Como se señala en el cuadro existe una tendencia, aunque no muy marcada a estar de acuerdo con los impuestos al tabaco y combustibles, en función de beneficiar a grupos de menores ingresos.

Pese a lo anterior, no debe desconocerse el alto porcentaje de entrevistados que no se manifiesta de acuerdo con estos impuestos (39,3%), opinión homogénea en los distintos segmentos.

En relación al aumento de impuestos aplicados al tabaco y los combustibles para beneficiar a los pensionados de menores ingresos
¿Con cuál de las siguientes afirmaciones se siente Ud. más identificado?

Total muestra: 339

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
Estoy de acuerdo, porque si bien subió el precio de los cigarrillos y los combustibles, permitió beneficiar a los grupos de menores ingresos	56,3	57,9	51,8	56,0
No estoy de acuerdo, porque subió el precio de los cigarrillos y los combustibles, debido al alza de imptos. aplicados a estos productos	39,3	38,5	40,8	43,4
No sabe	4,4	3,6	7,4	0,6

7. Cantidad y calidad de la información manejada por el S.I.I. y actitud en relación a la privacidad de los ingresos de las personas.

En relación a la información que el S.I.I. podría eventualmente manejar para fiscalizar la evasión, la mayor parte de los entrevistados está de acuerdo con que "el S.I.I. debe fiscalizar los gastos personales que se imputan a las empresas" (75,7% de acuerdo) y con que "el S.I.I. debe tener información sobre intereses ganados por depósitos bancarios" (65,6%).

Por contrapartida, existe un bajo nivel de acuerdo con "el S.I.I. debe tener acceso a la información de cuentas corrientes con fines de fiscalización tributaria" (38,8%) y con "el S.I.I. debe fiscalizar el gasto de las personas a través de compras con tarjetas de crédito" (26,7%).

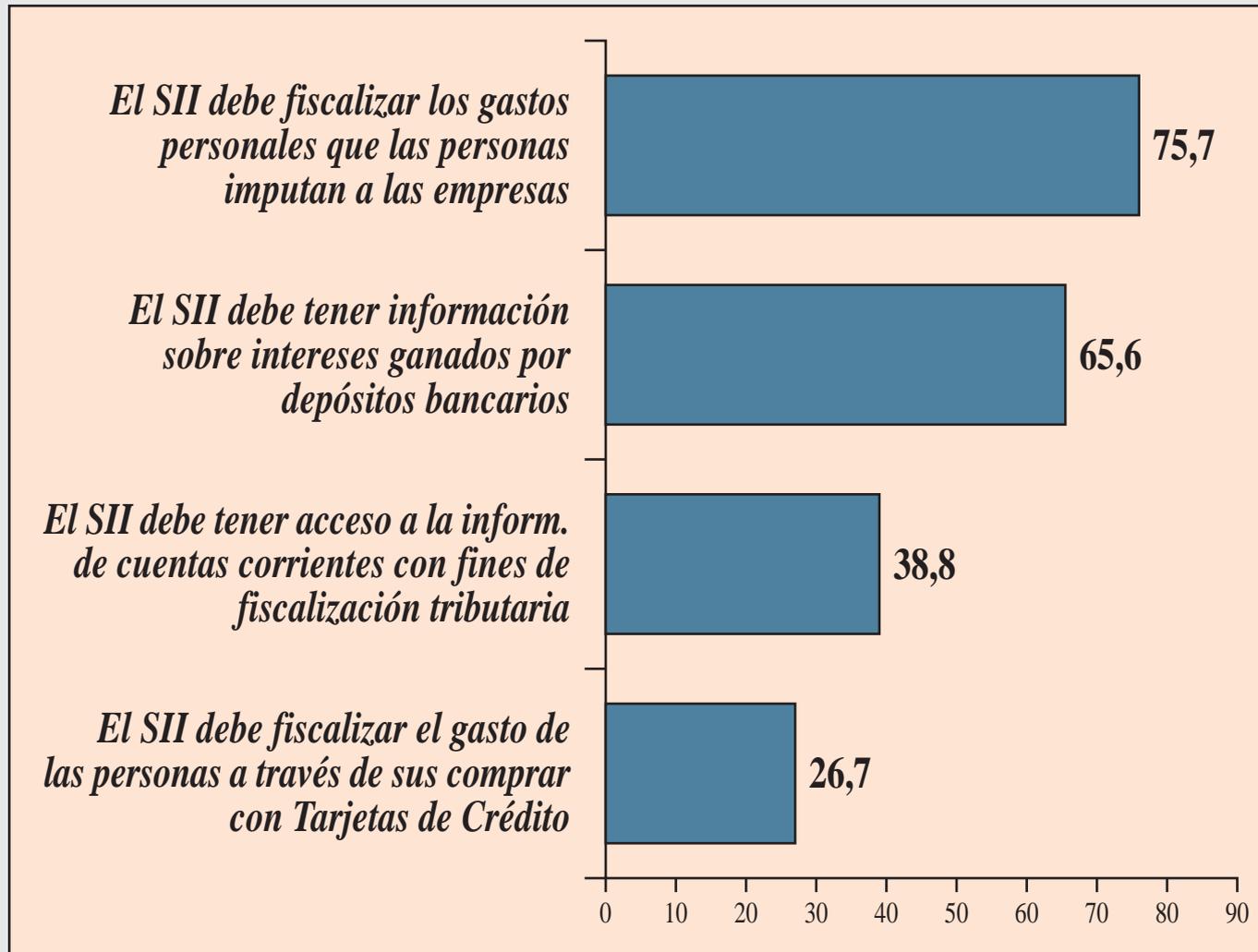
En otro plano, más del 90% de la muestra opina que la información que maneja Impuestos Internos es mayor y mejor hoy que algunos años atrás. Es decir hay una evaluación positiva de mejoramiento en términos de cantidad y calidad.

El análisis por segmentos muestra que los **profesionales** tienden a calificar como más baja la calidad de la información que las **empresas** y el **comercio**.

Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones en relación a la privacidad de las personas y el nivel de fiscalización del Servicio de Impuestos Internos

Total muestra: 339

% De acuerdo/Muy de acuerdo



Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones en relación a la privacidad de las personas y el nivel de fiscalización del Servicio de Impuestos Internos

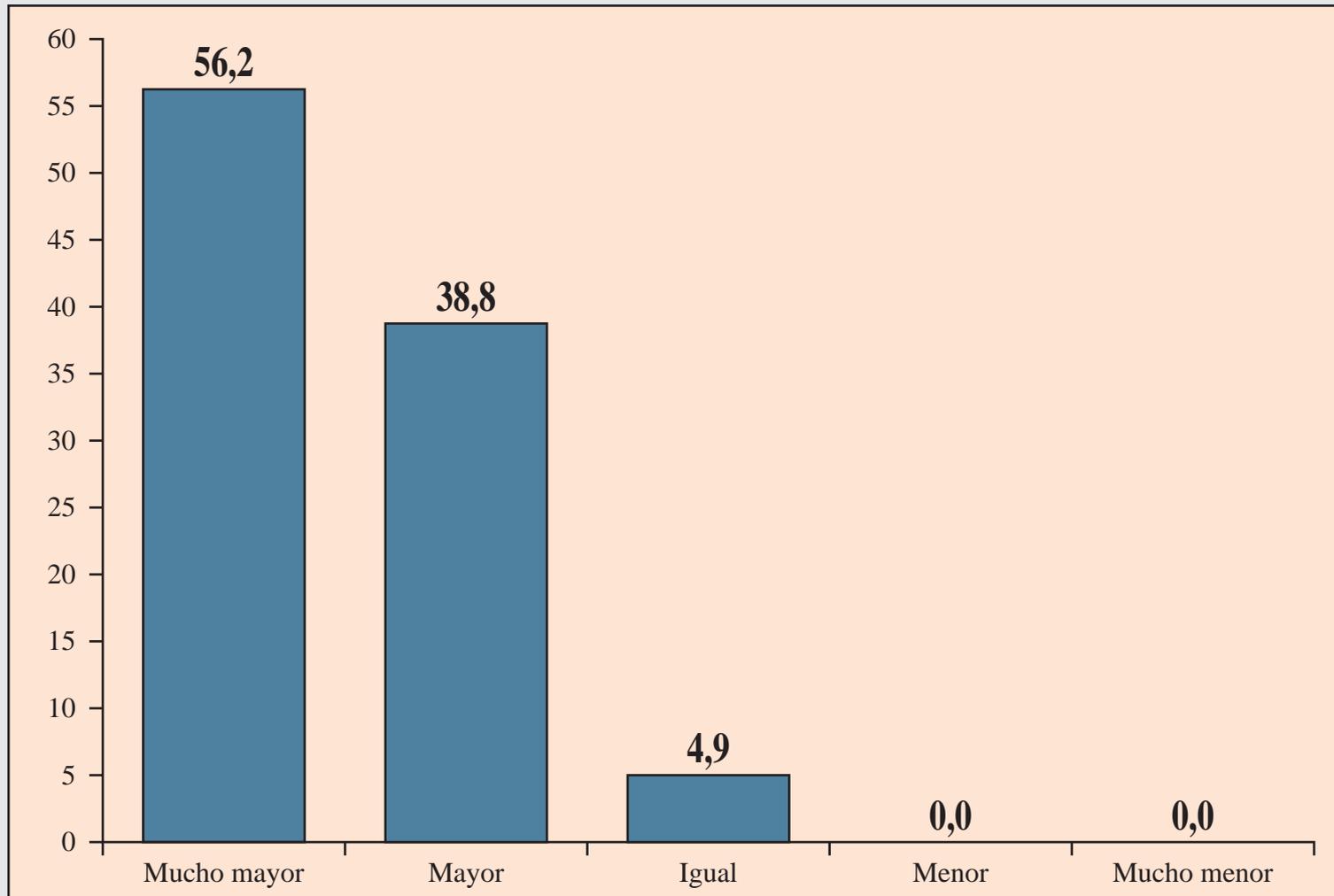
Total muestra: 339

% De acuerdo/Muy de acuerdo

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
El SII debe fiscalizar los gastos personales que las personas imputan a las empresas	75,7	80,6	61,8	71,4
El SII debe tener información sobre intereses ganados por depósitos bancarios	65,6	67,3	61,6	57,7
El SII debe tener acceso a inform. de cuentas corrientes con fines de fiscalización tributaria	38,8	40,9	33,2	32,6
El SII debe fiscalizar el gasto de las personas a través de sus compras con Tarj. de Crédito	26,7	22,9	38,2	24,0

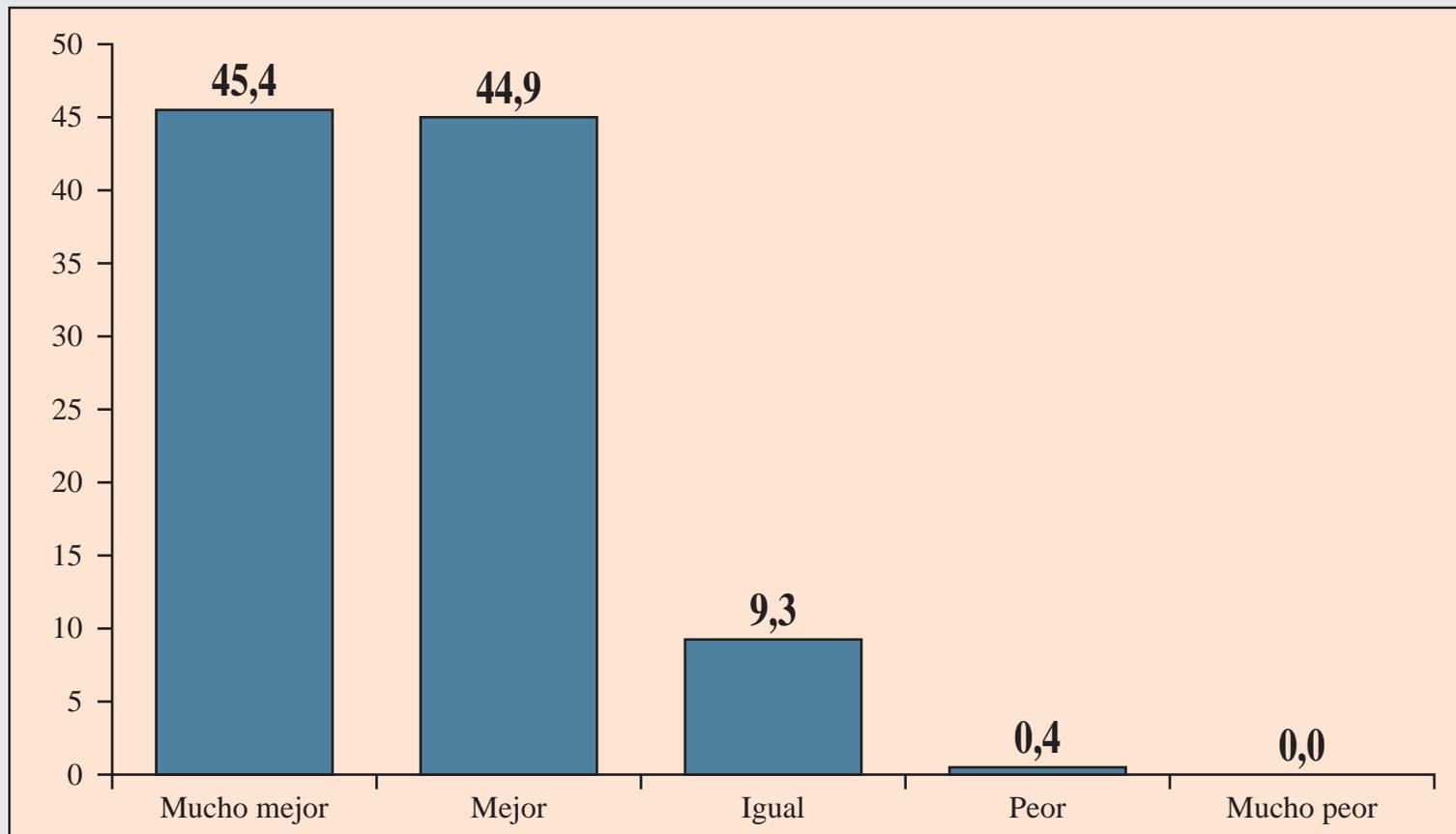
En comparación con algunos años atrás, Ud. cree
¿Qué la información que maneja el SII hoy, en términos de CANTIDAD es...?

Total muestra: 339



En comparación con algunos años atrás, Ud. cree
¿Qué la información que maneja el SII hoy, en términos de CALIDAD es...?

Total muestra: 339



En comparación con algunos años atrás, Ud. cree
¿Qué la información que maneja el SII hoy, en términos de...?

Total muestra: 339

% que señala "Mucho mayor" - "Mucho mejor"

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
De cantidad	56,2	53,0	66,8	50,3
De calidad	45,4	40,9	61,8	25,7

8. Evaluación del S.I.I. en una serie de atributos.

Para obtener indicadores de la imagen del S.I.I. en diferentes aspectos, se solicitó a los entrevistados que efectuaran una calificación con notas de 1 a 7 al S.I.I., en cada uno de 12 atributos.

Para interpretar los resultados se agruparon las calificaciones en 3 categorías, las que suelen ser discriminativas en este tipo de evaluaciones.

Porcentaje de notas 1 a 4 : Mala calificación.
Porcentaje de notas 5 : Calificación media.
Porcentaje de notas 6 y 7 : Buena calificación.

De acuerdo a los antecedentes que Adimark maneja, obtener un porcentaje de notas 6 y 7 superior al 70% es un indicador de que el Servicio califica muy bien en el atributo.

Adicionalmente se agruparon las notas 5, 6 y 7 con el fin de categorizar las calificaciones en términos dicotómicos: Nivel Insatisfactorio (1 a 4) y Nivel Satisfactorio (5 a 7).

La observación de los cuadros de calificación permite formular los siguientes comentarios:

- Aquel atributo en el cual el S.I.I. resulta con la evaluación significativamente más alta que el resto, corresponde a "importancia para el desarrollo del país" (67,5% de notas 6 y 7 y 92,3% de notas 5, 6 y 7).
- "Estricto en el cumplimiento del deber" resulta ser un atributo de relativamente buena calificación, ya que sobre el 44% le asigna notas 6 y 7 y sólo un 12% notas de 1 a 4.
- Aquellos atributos en los que el Servicio resulta definitivamente mal calificado son "burocrático" (68,9% de notas 1 a 4), "eficiencia" (48,5% de notas 1 a 4) y "atención de público" (48,8% de notas 1 a 4).
- El resto de los atributos pueden ser calificados en la categoría media.
- Si se consideran todos los atributos, es posible extrapolar un porcentaje teórico de calificaciones a través del promedio en todos los atributos. Este valor alcanza un promedio de calificaciones 5, 6 y 7 de 65,7%.

- La observación de los niveles de satisfacción general en cada categoría, muestra que un 31,2% califica mal al Servicio (notas 1 a 4), un 43,7% otorga una calificación media (nota 5) y sólo un 25,1% percibe al S.I.I. como un servicio excelente. En resumen un 68,8% ubica al Servicio dentro de la categoría satisfactorio (notas 5, 6 y 7).

Al comparar el nivel de satisfacción general de 68,8% con el promedio de todos los atributos de 65,7%, hace pensar que en el proceso cognitivo de calificación en cada entrevistado existe una atribución desigual de importancia a cada atributo.

Con el fin de explorar cuáles son los atributos que mejor predicen el nivel general de satisfacción, se llevó a cabo un análisis de regresión múltiple.

Los datos expuestos en el cuadro titulado "Regresión Múltiple" indican que la satisfacción general con el Servicio está determinada principalmente (en un 80%) por los atributos "modernidad", "atención de público", "rigurosidad en el cumplimiento del trabajo", "desarrollo computacional" y "estricto en el cumplimiento del deber".

De acuerdo al análisis de regresión y considerando la evaluación obtenida en los atributos "claves" puede señalarse lo siguiente:

- Los atributos "moderno" y "atención de público" influyen en gran medida en la calificación general y están mal calificados en el presente estudio. Estos atributos deben ser mejorados en forma prioritaria, de manera tal que su modificación cambiaría favorablemente la percepción global del Servicio.
- Los atributos "estrictos en el cumplimiento del deber" y "rigurosidad y minuciosidad en el cumplimiento del trabajo" tienen una importante influencia en la calificación general del Servicio y están bien calificados en el presente estudio. Estos atributos se constituyen como fortalezas que hay que mantener y potenciar.

Finalmente, se contruyó un cuadro comparativo con el porcentaje de calificaciones satisfactorias (5, 6 y 7) asignadas al S.I.I. y a los Servicios Públicos y Privados en general. Los resultados indican el mismo patrón señalado en el segundo capítulo, ya que en todos los atributos el S.I.I. resulta ser peor evaluado que los "ser-

vicios privados en general" pero mejor que los "servicios públicos en general".

Cabe mencionar que en los atributos "importancia para el desarrollo del país", "estricto en el cumplimiento del deber", "honestidad" y "facilidad para engañar", el S.I.I. alcanza evaluaciones muy similares a los servicios privados. Por contrapartida, el atributo "burocra-cia" es aquel donde el S.I.I. se aleja más de los servicios privados alcanzando una cercanía máxima de los servicios públicos.

Evaluación del Servicio de Impuestos Internos

Total muestra: 339

	% 1 - 4	% 5	% 6 y 7
Importancia para el desarrollo del país	7,7	25,2	67,1
Fáciles de engañar	27,8	24,6	47,6
Estricto en el cumplimiento del deber	12,4	43,2	44,4
Honestidad	26,7	34,3	39,0
Desarrollo computacional de procesos	31,1	34,3	34,6
Rigurosidad/Minuc. en el cumpl. del trabajo	22,3	46,0	31,7
Nivel tecnológico alcanzado	37,2	34,0	28,8
Profesionalismo	41,3	39,1	19,6
Moderno	39,1	41,8	19,1
Atención al público	48,8	33,8	17,4
Eficiencia	48,5	38,7	12,8
Burocrático	68,6	25,1	6,3
<i>Evaluación en general</i>	31,2	43,7	25,1

Evaluación del Servicio de Impuestos Internos

Total muestra: 339

% 5, 6 y 7



Evaluación del Servicio de Impuestos Internos

Total muestra: 339

% 5, 6 y 7

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
Importancia para el desarrollo del país	92,3	91,5	95,0	89,1
Estricto en el cumplimiento del deber	87,6	87,9	88,7	71,8
Rigurosidad/Minuc. en el cumpl. del trabajo	77,7	79,3	75,0	63,4
Honestidad	73,3	73,2	73,4	74,3
Fáciles de engañar	72,2	75,9	64,9	43,4
Desarrollo computacional de procesos	68,9	66,3	76,2	70,7
Nivel tecnológico alcanzado	62,8	59,1	74,1	61,7
Moderno	60,9	57,9	70,0	59,4
Profesionalismo	58,7	57,9	61,2	58,0
Eficiencia	51,5	49,4	56,8	56,6
Atención al público	51,2	50,7	53,1	48,0
Burocrático	31,4	25,4	49,3	31,4
<i>Evaluación en general</i>	68,8	65,1	80,2	66,3

REGRESION MULTIPLE: Estudio SII

(Evaluación con notas 1 a 7; B: 339)

Variable dependiente = Satisfacción General

R = 0,80

	Coefficiente estandarizado
<i>Moderno</i>	,313
<i>Atención al público</i>	,220
<i>Rigurosidad en el cumplimiento del trabajo</i>	,220
<i>Desarrollo computacional</i>	,208
<i>Estricto cumplimiento del deber</i>	,162

Estos 5 atributos explican el 80,0% de la satisfacción general

Variables no incluidas:

- Burocrático
- Nivel tecnológico
- Profesionalismo
- Eficiencia
- Honestidad
- Import. desarrollo país
- Fáciles de engañar

Evaluación de los diferentes Servicios

Total muestra: 339

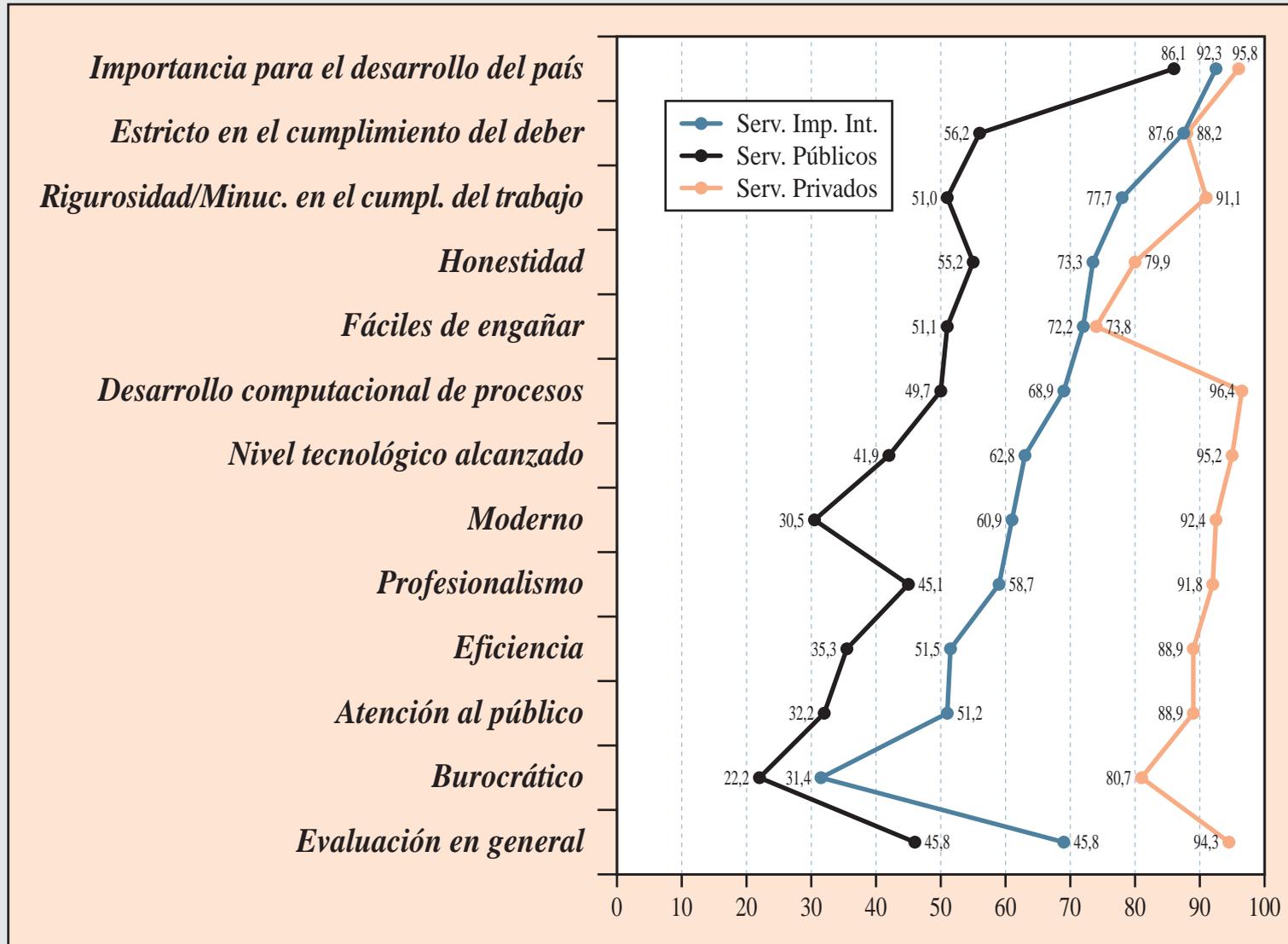
% 5, 6 y 7

	Servicio de Imptos. Int.	Servicios Públicos	Servicios Privados
Importancia para el desarrollo del país	92,3	86,1	95,8
Estricto en el cumplimiento del deber	87,6	56,2	88,2
Rigurosidad/Minuc. en el cumpl. del trabajo	77,7	51,0	91,1
Honestidad	73,3	55,2	79,9
Fáciles de engañar	72,2	51,1	73,8
Desarrollo computacional de procesos	68,9	49,7	96,4
Nivel tecnológico alcanzado	62,8	41,9	95,2
Moderno	60,9	30,5	92,4
Profesionalismo	58,7	45,1	91,8
Eficiencia	51,5	35,3	88,9
Atención al público	51,2	32,2	88,9
Burocrático	31,4	22,2	80,7
<i>Evaluación en general</i>	68,8	45,8	94,3

Evaluación de los diferentes Servicios

Total muestra: 339

% 5, 6 y 7



9. Imagen del S.I.I. 1992 versus 1996.

Con los mismos criterios de evaluación descritos en el apartado anterior, se realizó una comparación de las calificaciones obtenidas por el S.I.I. en los años 1992 y 1996.

Los resultados de ambas mediciones se señalan en los perfiles, cuya observación muestra que en general hubo una mejor evaluación en el año 1992. Sin embargo, debe recordarse que en 1992 el S.I.I. fue evaluado junto a los juzgados y al Registro Civil, mientras que en 1996, los organismos de comparación fueron "los servicios públicos en general" y "los servicios privados en general", estos últimos, a nuestro juicio generan un contexto de mayor exigencia en las calificaciones.

Para obtener un indicador de las diferencias por atributos en cada medición se procedió a restar el porcentaje de calificaciones 5, 6 y 7 de 1996 de las mismas calificaciones en 1992. En base a este procedimiento, se obtienen las siguientes conclusiones.

- La diferencia más fuerte entre ambas mediciones corresponde al atributo "fáciles de engañar", en el cual la medición actual obtiene una calificación de 28,4 puntos porcentuales más alta que la anterior. Esto implica que el público percibe que los mecanismos de fiscalización y control son más eficientes en la actualidad. Llama la atención el hecho de que este valor está determinado casi exclusivamente por las altas calificaciones obtenidas en los segmentos empresas y comercio, ya que en profesionales las diferencias son mínimas entre los dos estudios.
- Los atributos "burocráticos", "eficiencia", "nivel tecnológico alcanzado", "desarrollo computacional de procesos", "profesionalismo" y "moderno", presentan significativas diferencias en favor de mejores calificaciones en la medición anterior.
- La diferencia promedio general alcanza los 8,2 puntos porcentuales a favor de la medición de 1992, lo que representa un índice de una leve percepción de mejor imagen en 1992. Esta diferencia adquiere su máxima expresión en el segmento empresas (9,4) y la mínima en el segmento comercio (4,6).

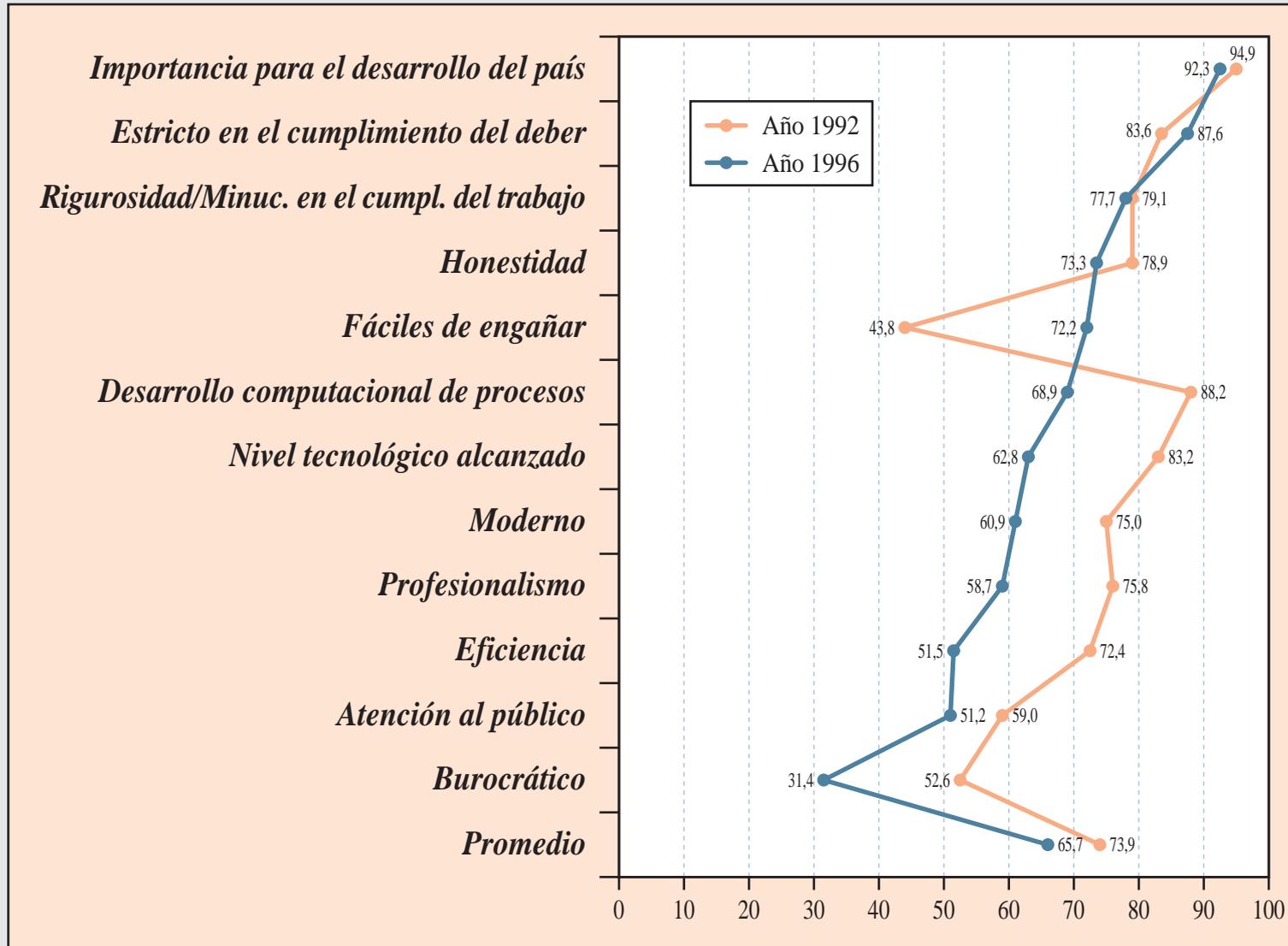
De acuerdo a los antecedentes mencionados en los párrafos anteriores, el S.I.I. ha mejorado su imagen pública en términos de fiscalización y control (son menos fáciles de engañar y más estrictos en el cumplimiento del deber), pero se lo percibe como más burocrático, menos eficiente, con un menor nivel tecnológico, con un más bajo desarrollo computacional de procesos y menos moderno.

En cualquier caso, el cambio de contexto de las evaluaciones en los 2 períodos y el cambio en las expectativas del público, a raíz de un rápido desarrollo del país y un gran énfasis en la empresa privada, permiten interpretar desde una perspectiva favorable los valores numéricos obtenidos. El capítulo siguiente indaga acerca de la percepción del público actual (en el contexto actual) acerca de la evolución del S.I.I. en los últimos años.

Evaluación del Servicio de Impuestos Internos

Total muestra: 339

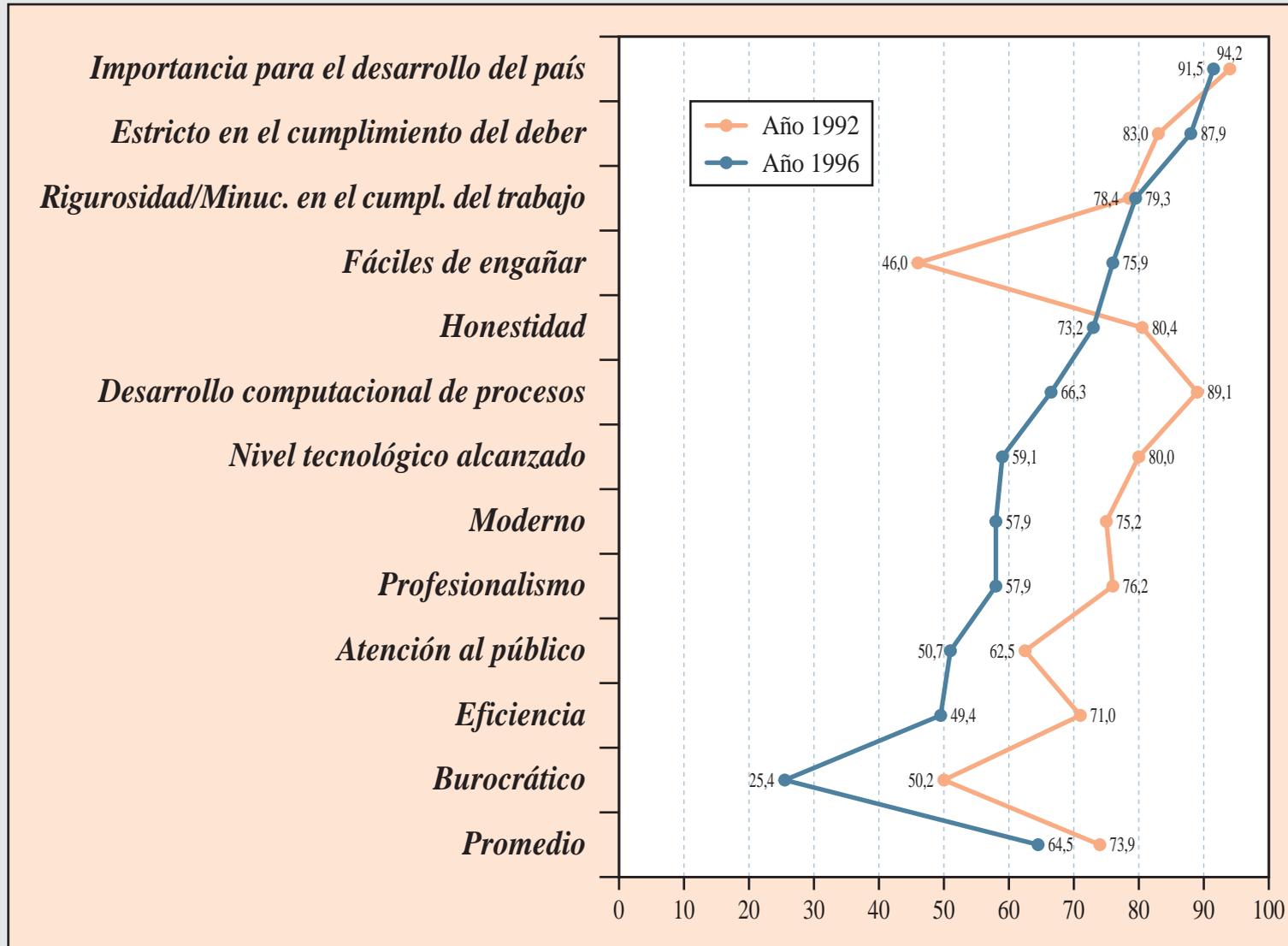
% 5, 6 y 7



Evaluación del Servicio de Impuestos Internos

(Segmento Empresas: 83)

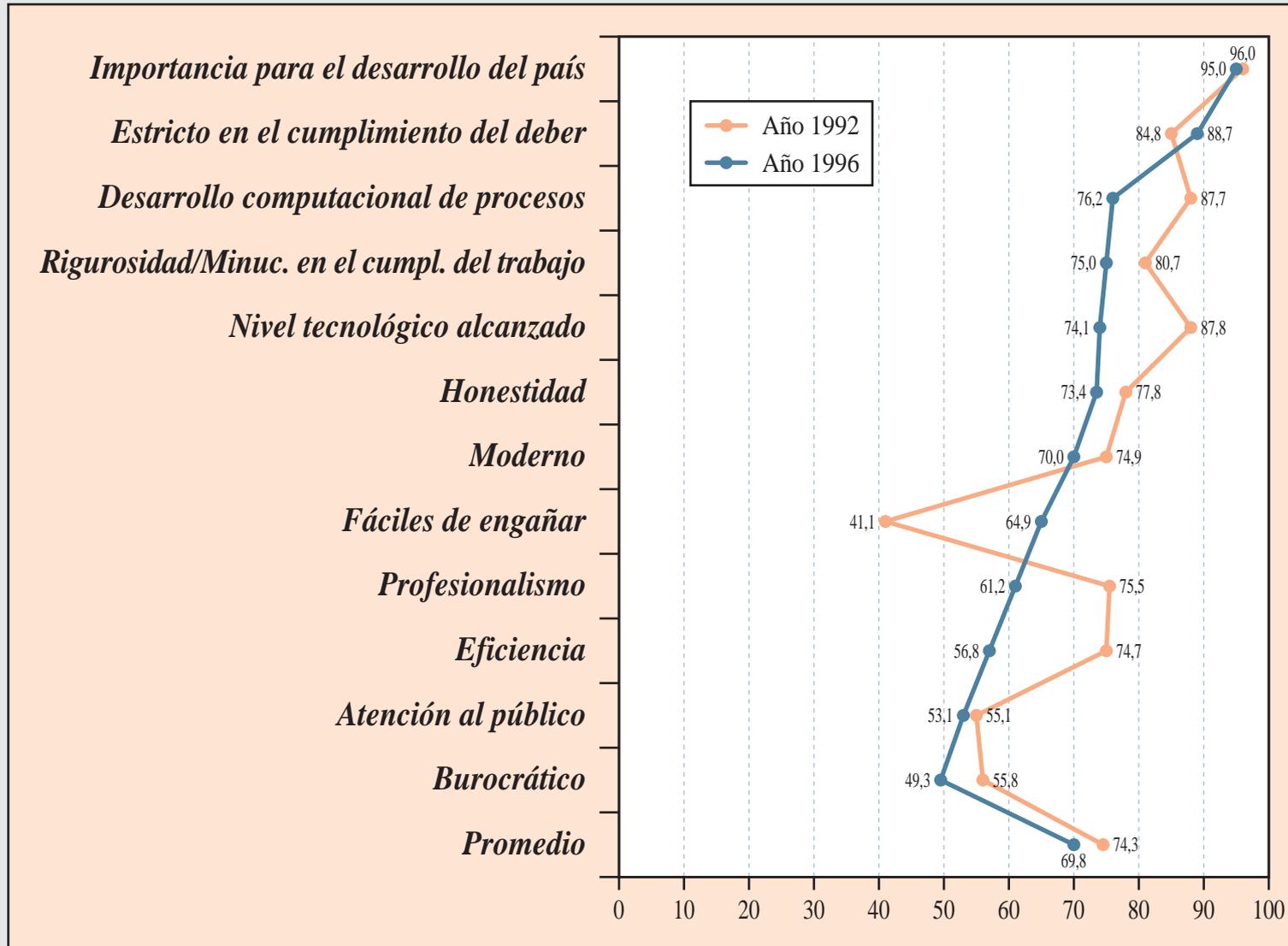
% 5, 6 y 7



Evaluación del Servicio de Impuestos Internos

(Segmento Comercio: 81)

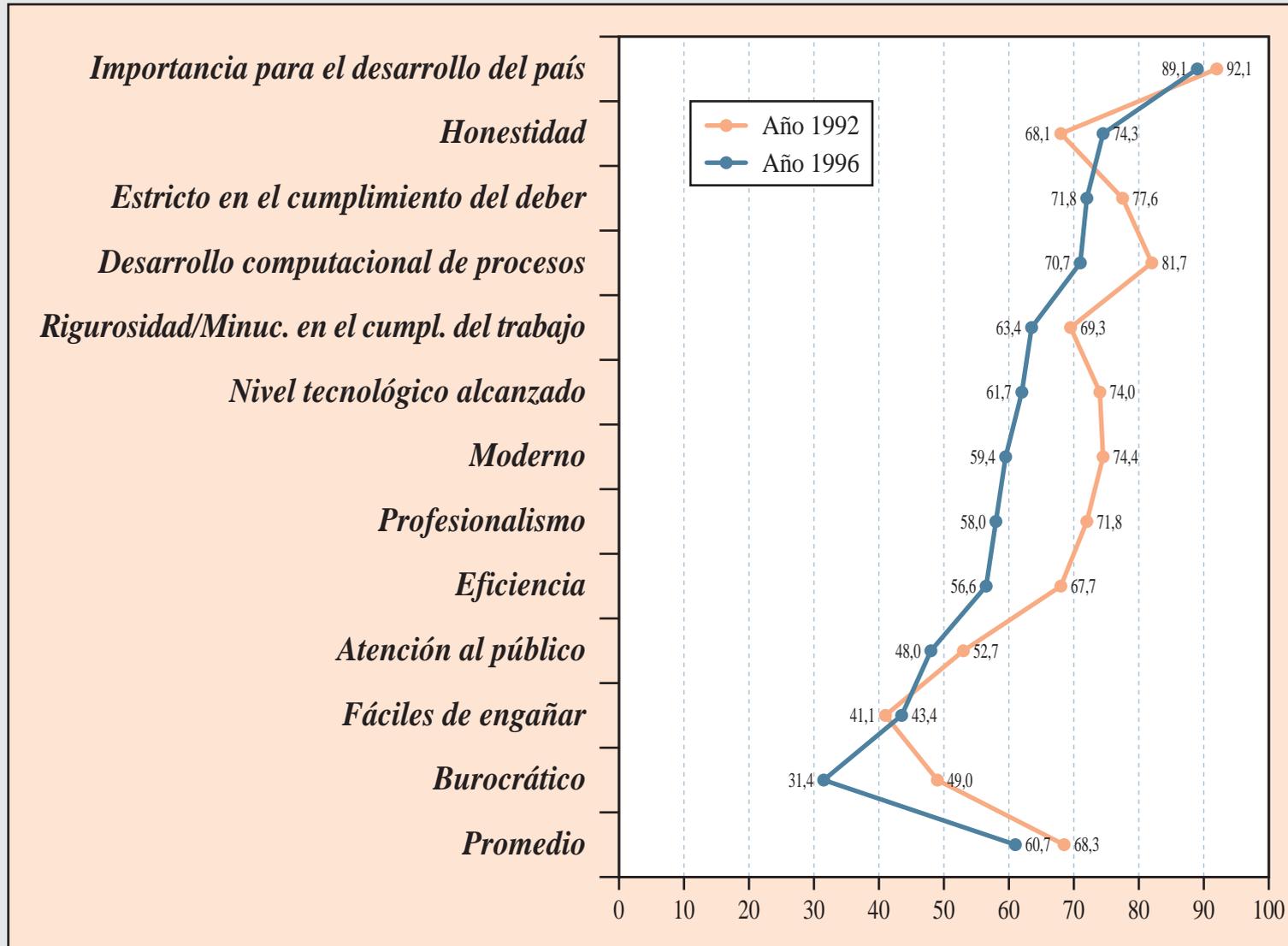
% 5, 6 y 7



Evaluación del Servicio de Impuestos Internos

(Segmento Profesionales: 175)

% 5, 6 y 7



Evaluación del Servicio de Impuestos Internos: Diferencias 1996-1992

Total muestra: 339

% 5, 6 y 7

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
Burocrático	-21,2	-24,8	-6,5	-17,6
Eficiencia	-20,9	-21,6	-17,9	-11,1
Nivel tecnológico alcanzado	-20,4	-20,9	-13,7	-12,3
Desarrollo computacional de procesos	-19,3	-22,8	-11,5	-11,0
Profesionalismo	-17,1	-18,3	-14,3	-13,8
Moderno	-14,1	-17,3	-4,9	-15,0
Atención al público	-7,8	-11,8	-2,0	-4,7
Honestidad	-5,6	-7,2	-4,4	6,2
Importancia para el desarrollo del país	-2,6	-2,7	-1,0	-3,0
Rigurosidad/Minuc. en el cumpl. del trabajo	-1,4	0,9	-5,7	-5,9
Estricto en el cumplimiento del deber	4,0	4,9	3,9	-5,8
Fáciles de engañar	28,4	29,9	23,8	2,3
Promedio	-8,2	-9,4	-4,5	-7,6

10. Percepción de cambio en los últimos años.

Otra forma de visualizar la percepción de cambio, consistió en solicitar a los entrevistados que expresaran cuánto ha mejorado o empeorado el S.I.I. en los últimos años. Frente a este método surgen las siguientes conclusiones:

- En los tres segmentos el "sistema computacional de apoyo" es el atributo en el cual la mayor proporción de entrevistados opina que el Servicio ha "mejorado/ha mejorado mucho" en los últimos años.
- En el segmento empresas se ha experimentado un cambio positivo también en "calidad de la atención" y nivel de información que entrega el Servicio.
- En el grupo de los comerciantes se destacan por un alto porcentaje de percepción de mejoría los atributos "calidad de la atención" y "nivel de conocimiento de los funcionarios".
- Para un porcentaje relativamente alto de profesionales (68,6%), la calidad de la atención ha mejorado en los últimos años.

- El atributo "igualdad" en el trato de los contribuyentes", resulta ser aquel con más bajos índices de mejoría.
- Al observar los perfiles de calificación de cada segmento, nuevamente surge el concepto de que los profesionales son más drásticos para calificar al servicio actual y comercio aquellos que muestran los índices más altos.

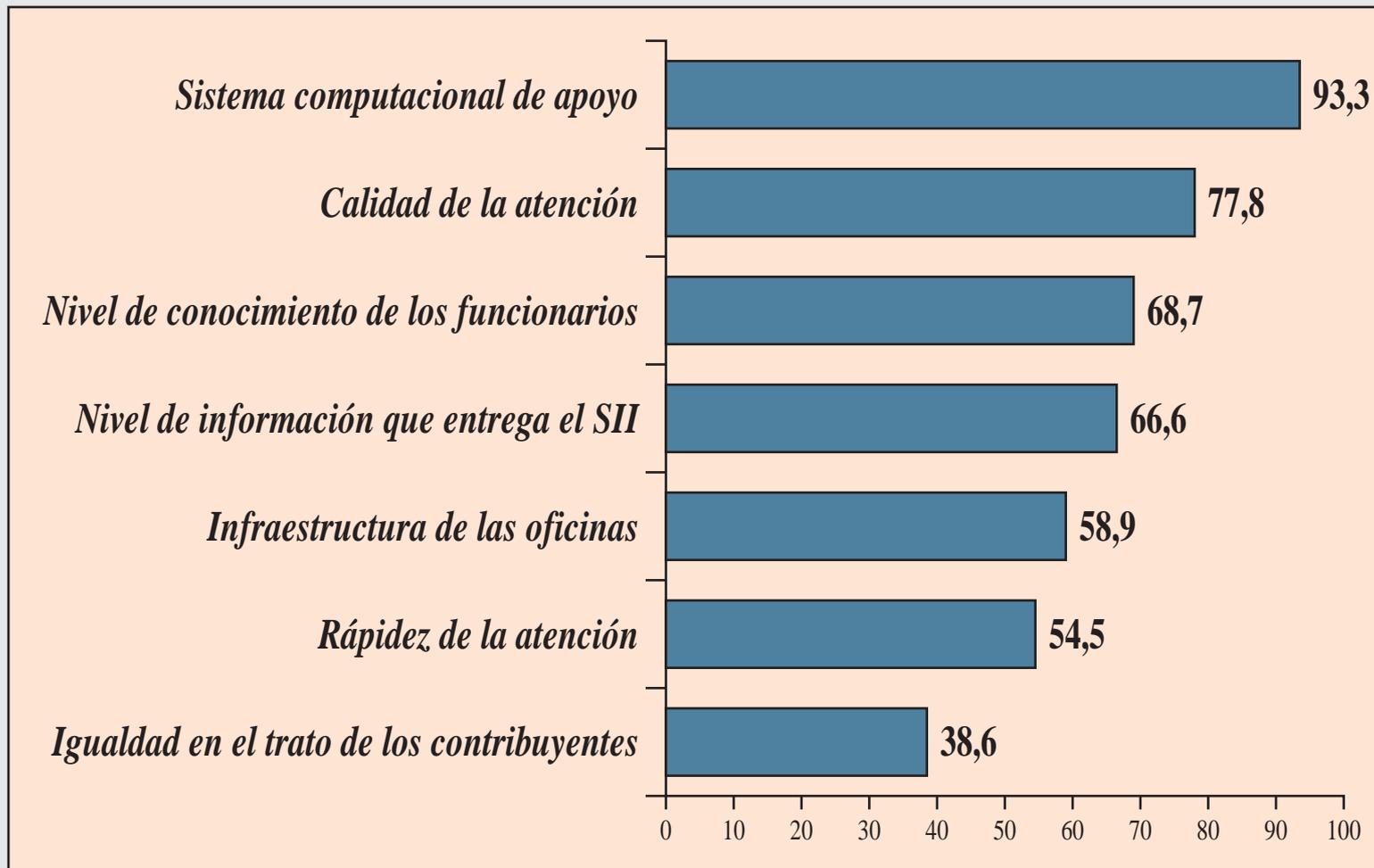
Frente a la pregunta directa acerca del proceso de **devolución de impuestos**, en comparación con el año anterior se observa que un porcentaje levemente superior al 50% opina que fue mejor, y alrededor de un 10 que fue peor. Al igual que en otros ítems de evaluación, el segmento profesionales es el que está más insatisfecho y comercio el más satisfecho.

Al explorar las razones de satisfacción/insatisfacción con el proceso de devolución de impuestos, surge con claridad la variable rapidez. De este modo quienes consideran que fue mejor, aluden a la rapidez mientras que aquellos que opinan que fue peor, explican que este año fue "más lento" y recuerdan "el cambio de sistema computacional".

Evaluación de la percepción de cambio en los últimos años en la calidad de servicio que el SII entrega

Total muestra: 339

% Ha mejorado - Ha mejorado mucho



Evaluación de la percepción de cambio en los últimos años en la calidad de servicio que el SII entrega

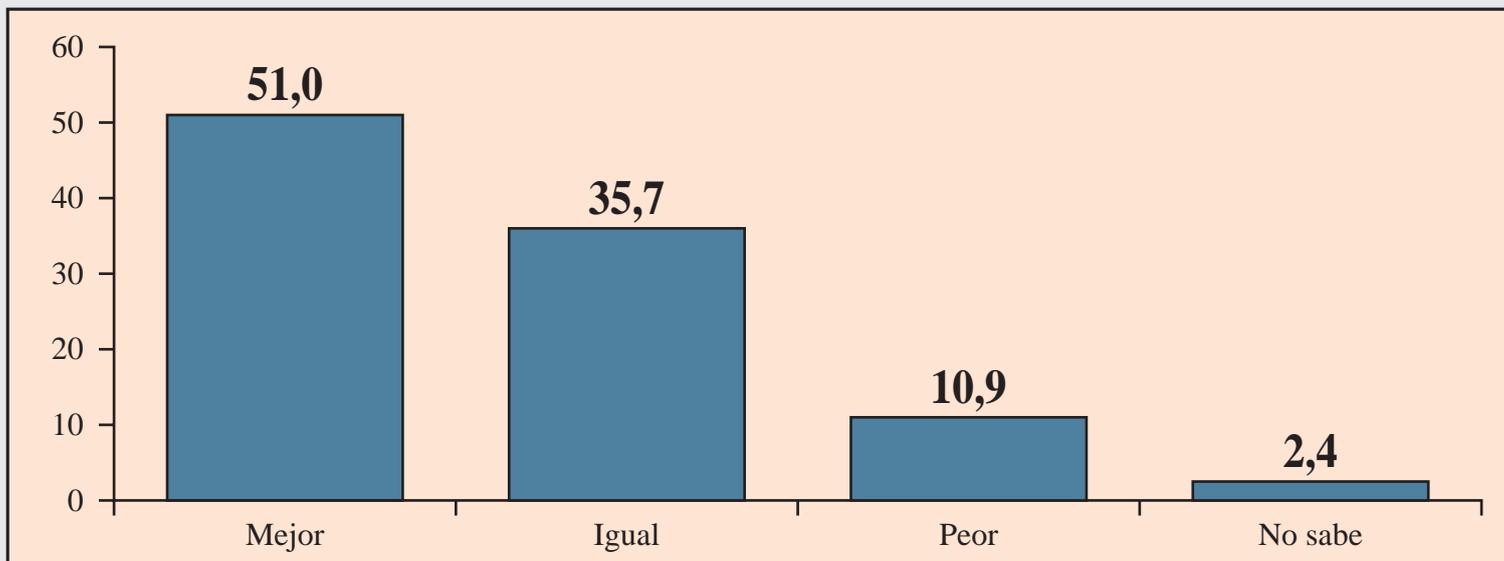
Total muestra: 339

% Ha mejorado - Ha mejorado mucho

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
Sistema computacional de apoyo	93,3	95,1	88,9	85,7
Calidad de la atención	77,8	80,7	70,3	68,6
Nivel de conocimiento de los funcionarios	68,7	67,4	74,1	56,6
Nivel de información que entrega el SII	66,6	71,1	55,5	52,0
Infraestructura de las oficinas	58,9	56,6	66,6	53,7
Rápidez en la atención	54,5	53,0	60,5	45,7
Igualdad en el trato de los contribuyentes	38,6	35,0	50,6	29,7

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

Total muestra: 339

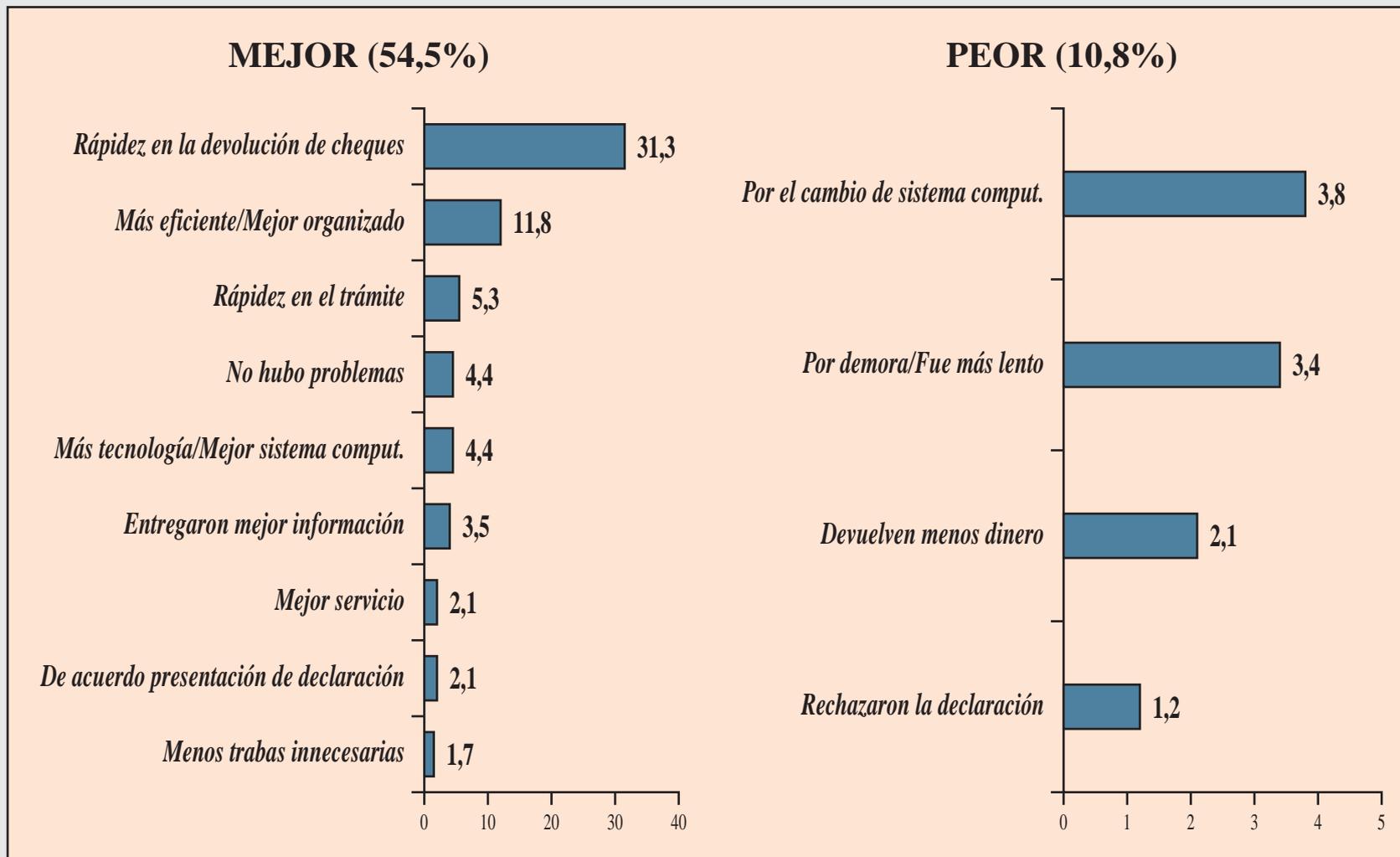


	Total	Empresas	Comercio	Profes.
Mejor	51,0	49,4	58,0	36,6
Peor	10,9	12,0	7,4	10,9

¿Por qué cree Ud. que la devolución fue...?

Total muestra: 339

Total Menciones; espontáneo

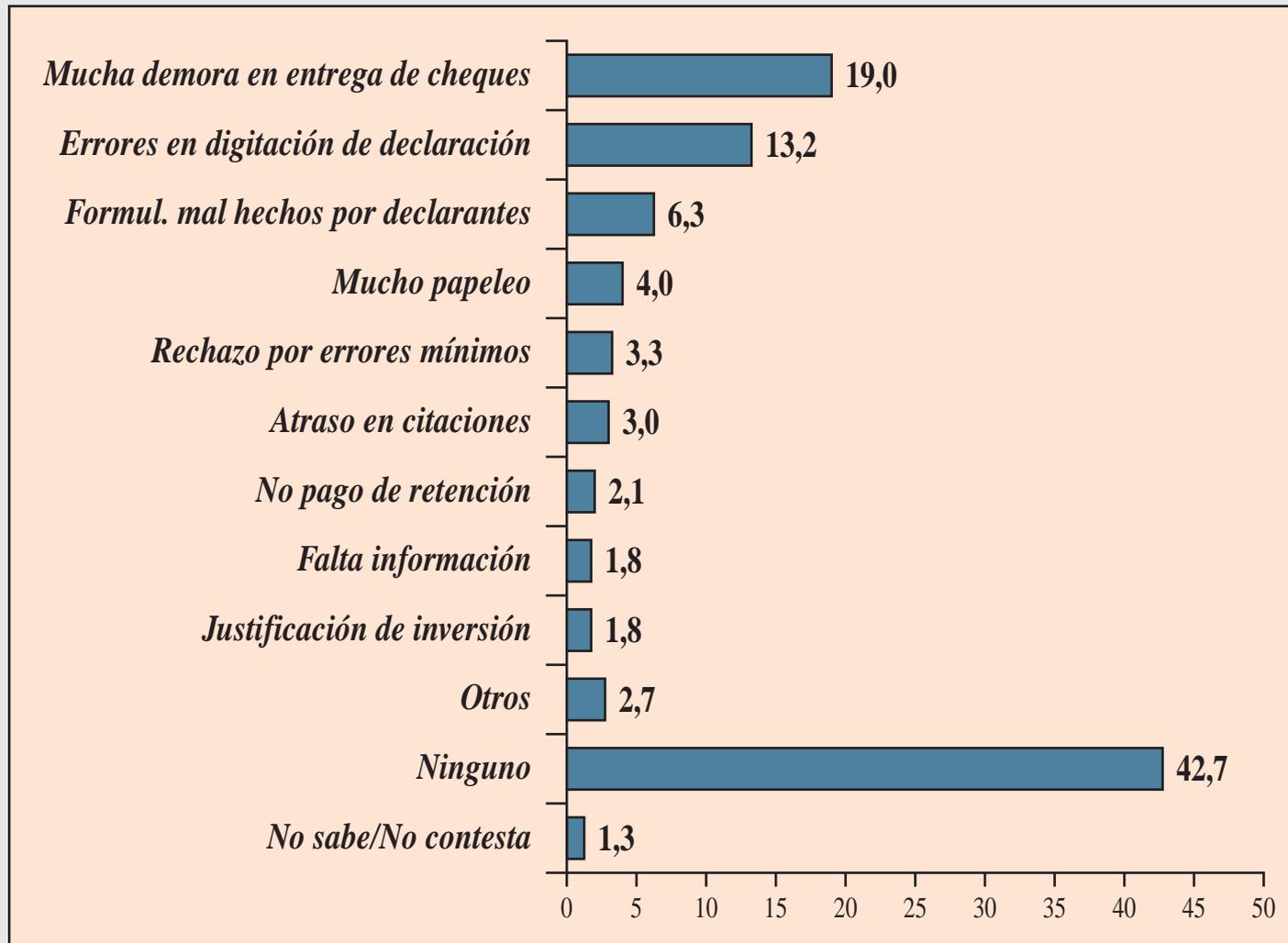


Lo señalado en el párrafo anterior se confirma cuando se pregunta a los entrevistados acerca de cuáles fueron los principales problemas en el proceso de devolución de impuestos el año pasado, ya que sobre el 42% señala espontáneamente "ninguno" y el 19%, "mucho demora en la entrega de los cheques".

¿Qué problemas tuvo Ud. o ha escuchado de otras personas en el proceso de devolución de impuestos en este último año?

Total muestra: 339

Total Menciones: espontáneo



11. Nivel de conocimiento y actitud frente al proceso de reavalúo de bienes raíces.

El fenómeno de reavalúo de bienes raíces se exploró a través de 3 mecanismos:

1. **Conocimiento espontáneo del significado del reavalúo de bienes raíces.** A través de una pregunta abierta, se exploraron los significados con los que se asocia este procedimiento. Las respuestas recopiladas indican que para la mayoría de los entrevistados el reavalúo de bienes raíces consiste en "actualizar el valor de las viviendas" (41,1%) o "darle el valor real a las propiedades" (25,9%). La mayor parte de las restantes respuestas apuntan a la intención de subir impuesto o contribuciones a las propiedades.
2. **Percepción acerca de perjudicados y beneficiados de este proceso:** De acuerdo a lo señalado por los entrevistados, los principales beneficiados son "las Municipalidades" (25,7%), "el Estado/el Gobierno" (19,1%) y "la gente con menores ingresos" (15,8%). En el otro extremo, los principales perjudicados son: "todos los contribuyentes" (17,6%), "los propietarios en general" (15,4%) y "nadie" (12,4%).

3. Grado de acuerdo con afirmaciones propuestas:

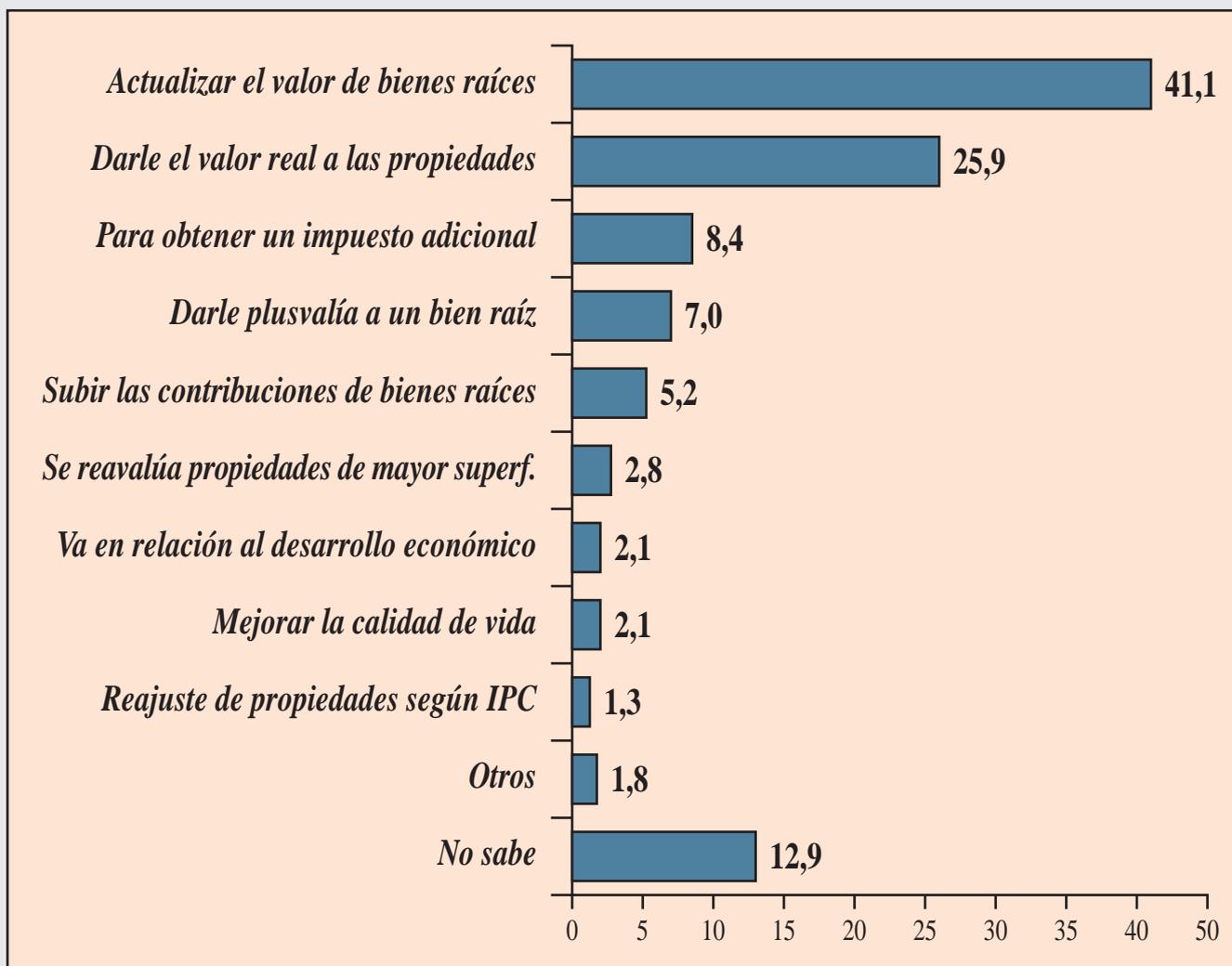
Al observar el nivel de acuerdo con 4 afirmaciones que reflejan actitudes positivas con el proceso de reavalúo de bienes raíces, encontramos que en el mejor de los casos se observa un 58,8% de acuerdo con "el S.I.I. ha desarrollado este proceso en forma muy profesional y técnica". Las afirmaciones con menor grado de acuerdo son: "el reavalúo beneficia a la gente más necesitada" (46,1%) y "la aplicación del reavalúo es muy justa" (39,4%).

Nuevamente observamos que el segmento profesionales muestra las actitudes más desfavorables hacia las actividades del S.I.I.

Según su opinión,
¿En qué consiste el proceso de reavalúo de bienes raíces?

Total muestra: 339

Total Menciones: espontáneo



¿Quiénes, cree Ud., que son los beneficiados y quiénes los perjudicados con el reavalúo de bienes raíces?

Total muestra: 339

Total Menciones; espontáneo

BENEFICIADOS



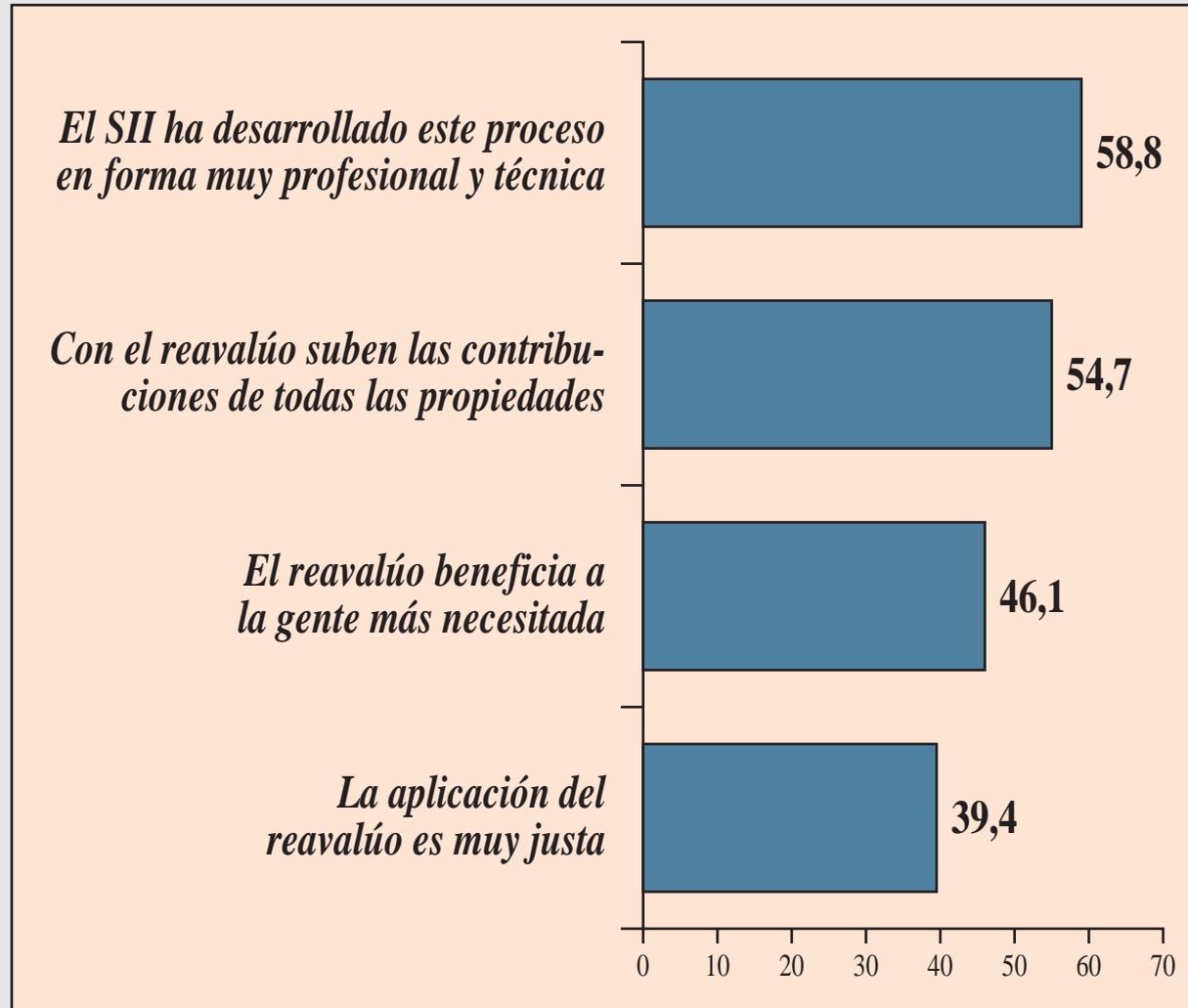
PERJUDICADOS



Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto al reavalúo de bienes raíces

Base: Quienes saben en que consiste = 87,6%

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



Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto al reavalúo de bienes raíces

Base: *Quienes saben en que consiste* = 87,6%

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

	Total	Empresas	Comercio	Profes.
El SII ha desarrollado este proceso en forma muy profesional y técnica	58,8	59,3	56,9	60,7
Con el reavalúo suben las contribuciones de todas las propiedades	54,7	53,9	61,6	27,3
El reavalúo beneficia a la gente más necesitada	46,1	44,6	52,3	39,2
La aplicación del reavalúo es muy justa	39,4	37,9	44,6	37,3