

# Encuestas de Percepción y Costos de Cumplimiento Tributario

Una herramienta de reforma tributaria



**GRUPO BANCO MUNDIAL**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Canada**

Departamento Federal de Economía,  
Formación e Investigación DEFI  
**Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO**

# Encuestas de Percepción y Costos de Cumplimiento Tributario

Una herramienta de reforma tributaria



**GRUPO BANCO MUNDIAL**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Canada**

Departamento Federal de Economía,  
Formación e Investigación DEFI  
**Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO**

© 2011 Grupo del Banco Mundial  
1818 H Street N.W., Washington, D.C. 20433

Todos los derechos reservados  
Elaborado en los Estados Unidos de América  
Primera edición: marzo de 2011

La información contenida en el presente manual, si bien está basada en fuentes que el Grupo del Banco Mundial considera confiables, no garantiza que esta sea exacta ni tiene el propósito de ser considerada exhaustiva. El Grupo del Banco Mundial no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias derivadas del uso que se le dé a dicha información.

Los hallazgos, las interpretaciones y las conclusiones expresadas en el presente manual pertenecen a los autores y no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Junta Directiva del Banco Mundial ni de los gobiernos de los países a los que representa. No es pretensión del presente manual que la información aquí contenida sea utilizada como asesoría legal.

Las denominaciones y nombres geográficos presentados en este documento se emplean únicamente para conveniencia del lector y no necesariamente expresan la opinión de la Corporación Financiera Internacional (IFC), del Banco Mundial, ni de ningún otro afiliado en relación con la condición jurídica de un país, territorio, ciudad o área, así como tampoco de sus autoridades o a la delimitación de fronteras o afiliaciones nacionales.

### **Derechos y Permisos**

El material contenido en la presente publicación está protegido por los derechos de autor. Copiar y/o transmitir de manera parcial o total la presente publicación sin permiso podría constituir una violación de las leyes aplicables. El Grupo del Banco Mundial fomenta la diseminación de sus publicaciones y normalmente otorga permiso de manera rápida para reproducir fragmentos de las mismas.

Para solicitar permisos de fotocopia o reimpresión de cualquier fragmento de la presente publicación, favor de enviar dicha solicitud con sus datos completos a Copyright Clearance Center Inc., 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923, USA; teléfono: 978-750-8400; fax: 978-750-4470; Internet: <http://www.copyright.com>.

### **Acerca de los Servicios de Asesoría sobre Clima para la Inversión, ofrecidos por el Grupo del Banco Mundial**

Los Servicios de asesoría sobre clima para la inversión ayudan a los gobiernos a impulsar reformas que les permitan mejorar el entorno para los negocios, incentivar y retener las inversiones y, por lo tanto, fomentar la competitividad de los mercados, el crecimiento económico y la generación de empleo. El financiamiento lo aporta el Grupo del Banco Mundial (IFC, MIGA y el Banco Mundial) en conjunto con más de 15 socios donantes que trabajan a través de la plataforma de múltiples donantes de Servicios de Asesoría para la Inversión Extranjera (FIAS por sus siglas en inglés).

Créditos de foto de portada: (de izquierda a derecha): Shehzad Noorani/Banco Mundial; Darren Shaw/Bolsa de Valores; Eric Miller/ Banco Mundial; Daniel Wildman/Bolsa de Valores

## Agradecimientos

La publicación de la versión en inglés de este manual fue posible gracias al generoso apoyo del Ministerio Británico para el Desarrollo Internacional (DFID por sus siglas en inglés) y del Grupo del Banco Mundial.

Los autores principales de la obra son Jacqueline Coolidge, Domagoj Ilc (consultor) y Gregory Kisunko (consultor) del Grupo del Banco Mundial. La presente obra fue elaborada en colaboración con el DFID, bajo la supervisión de Richard Stern del Grupo del Banco Mundial y Max Everest-Phillips de DFID.

La versión final del manual (en inglés) se vio enriquecida por los comentarios, aportes y asistencia de Hussam Al-Sharjabi (Apex Consults, República de Yemen), Marc Berenson (El Instituto de Estudios sobre el Desarrollo), Richard Bird (Universidad de Toronto), Rajul Awasthi, Michael Engelschalk, Igor Kecman, Yuriy Kuzmyn, Jan Loeprick, Komal Mohindra, Vsevolod Payevskiy (Grupo del Banco Mundial), y varios miembros del personal de la Oficina Británica de Recaudación y Aduanas. Paul Holtz editó el manual e hizo los preparativos para su publicación.

La traducción de este manual fue posible gracias a la generosa contribución de la Cooperación Suiza – SECO y el Ministerio de Asuntos Mundiales de Canadá (GAC por sus siglas en inglés). La producción y logística de la versión en español de este manual estuvieron a cargo de Ana Cebreiro, Deborah Delmar (consultora) y Lucía Burneo (consultora) del Grupo del Banco Mundial. El equipo agradece también a Claudia Vargas (consultora) y Pedro Andrés Amo del Grupo del Banco Mundial por sus valiosas revisiones a la edición.

## Abreviaturas y siglas utilizadas

RAC	Resolución Alternativa de Conflictos
IRE	Impuesto sobre la Renta Empresarial
GST	(siglas en inglés) (Yemen) Impuesto General de Ventas
IC	(siglas en inglés) Servicios de Asesoría sobre Clima para la Inversión
ISE	(siglas en inglés) Experto en Encuestas Internacionales
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
PAYE	(siglas en inglés) Pagas según lo que ganas (Impuesto a la Renta salarial)
R	Rand Sudafricano (moneda de curso legal en Sudáfrica)
SARS	(siglas en inglés) Servicio de Tributos de Sudáfrica
SDL	(siglas en inglés) Aporte al Desarrollo de Habilidades y Capacitación (Sudáfrica)
PYME	Pequeña y Mediana Empresa
MIPYME	Micro, Pequeña y Mediana Empresa
STS	Régimen Tributario Simplificado
TCCS	(siglas en inglés) Encuesta de Costos de Cumplimiento Tributario
TPCCS	(siglas en inglés) Encuesta de Percepción y Costos de Cumplimiento Tributario
TTL	(siglas en inglés) Líder del Grupo de Trabajo
UIF	(siglas en inglés) Fondo de Subsidio de Desempleo (Sudáfrica)
IVA	Impuesto al Valor Agregado
YER	Rial Yemení (moneda de curso legal en Yemen)

# Contenido

## Introducción

**Capítulo 1:** ¿Por qué realizar una encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario? ..... 01

1.1 Percepciones, moral y cumplimiento tributario ..... 03

1.2 Costos de cumplimiento tributario ..... 03

**Capítulo 2:** Condiciones necesarias para realizar la encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario ..... 11

2.1 Identificar y comunicar el propósito de la encuesta ..... 11

2.2 Condiciones necesarias en relación con los actores ..... 13

2.3 Condiciones necesarias para la obtención de datos ..... 15

2.4 Condiciones necesarias de capacidad local ..... 16

2.5 Condiciones logísticas necesarias ..... 16

**Capítulo 3:** ¿Cómo realizar una encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario? ..... 20

3.1 Planificación de la encuesta ..... 20

3.2 El instrumento de la encuesta ..... 21

3.3 Muestreo ..... 28

3.4 Métodos de encuestas ..... 31

3.5 Encuestados ..... 34

3.6 Búsqueda y contratación de una firma encuestadora ..... 35

3.7 Capacitación y supervisión ..... 37

3.8 Informe de la encuesta ..... 39

**Capítulo 4:** ¿Cómo utilizar y analizar los datos de la encuesta? ..... 40

4.1 Cuantificación de los costos y otros problemas ..... 40

4.2 Contribuir a diseñar o a perfeccionar las reformas ..... 42

4.3	Comprobación de las hipótesis .....	49
4.4	Municiones para la reforma .....	51
4.5	Monitoreo y evaluación .....	52
<b>Capítulo 5:</b>	<b>Resumen - Salvedades, advertencias y dificultades .....</b>	<b>54</b>
5.1	Limitantes: ¿Qué aspectos sí pueden y cuáles no pueden medir las encuestas de costos de cumplimiento tributario? .....	54
5.2	Comparación de la situación del fenómeno con los cambios del fenómeno	56
5.3	Percepción y realidad .....	56
5.4	Corrupción, evasión y otros aspectos sensibles .....	57
5.5	Dificultades para hacer comparaciones internacionales .....	58
5.6	Conclusiones .....	59
<b>Anexo 1.1:</b>	<b>Términos de referencia del experto en encuestas internacionales .....</b>	<b>60</b>
<b>Anexo 1.2:</b>	<b>Términos de referencia del contador tributario .....</b>	<b>62</b>
<b>Anexo 2.1:</b>	<b>Recursos requeridos para hacer la encuesta de costos de cumplimiento tributario .....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 3.1:</b>	<b>Cuestionario utilizado en la encuesta online de cumplimiento tributario con los especialistas en temas fiscales en Sudáfrica .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 3.2:</b>	<b>Cuestionario de la encuesta telefónica de cumplimiento tributario dirigida a empresas formales de Sudáfrica .....</b>	<b>118</b>
<b>Anexo 3.3:</b>	<b>Cuestionario de la encuesta cara a cara de cumplimiento tributario dirigida a negocios informales de Sudáfrica .....</b>	<b>155</b>
<b>Anexo 3.4:</b>	<b>Cuestionario de la encuesta cara a cara de percepción y cumplimiento tributario dirigida a negocios formales de la República de Yemen .....</b>	<b>170</b>
<b>Anexo 3.5:</b>	<b>Cuestionario de la encuesta cara a cara de percepción y cumplimiento tributario dirigida a negocios informales de la República de Yemen ...</b>	<b>186</b>
<b>Anexo 4.1:</b>	<b>Técnica de muestreo utilizada en la encuesta de cumplimiento tributario dirigida a las empresas formales de Sudáfrica .....</b>	<b>198</b>
<b>Anexo 4.2:</b>	<b>Técnica de muestreo de la encuesta de cumplimiento tributario dirigida a negocios informales de Sudáfrica .....</b>	<b>202</b>
<b>Anexo 4.3:</b>	<b>Técnica de muestreo de la encuesta de percepción y cumplimiento tributario dirigida a empresas formales e informales de la República de Yemen .....</b>	<b>205</b>
<b>Anexo 5.1:</b>	<b>Términos de referencia de la encuesta de percepción y cumplimiento tributario utilizados en Colombia y Perú .....</b>	<b>207</b>
<b>Anexo 6.1:</b>	<b>Posibles direcciones futuras de una encuesta de percepción y cumplimiento tributario .....</b>	<b>234</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>.....</b>	<b>239</b>

## Introducción

Una de las áreas de trabajo de más rápido crecimiento, necesarias para mejorar el clima de inversión en las economías en desarrollo y en transición (así como en muchas economías desarrolladas) implican el fortalecimiento de la efectividad, eficiencia, transparencia y equidad de los impuestos empresariales. Estos esfuerzos son importantes debido a varias razones; entre ellas, el incremento de los ingresos fiscales percibidos por el gobierno, el mejoramiento de la gobernanza y el estímulo a las inversiones, a la generación de puestos de trabajo y al crecimiento a largo plazo.

Muchas economías en desarrollo y en transición parecieran estar atrapadas en un círculo vicioso: pocas inversiones, bajo crecimiento, bajos ingresos fiscales y por ende, servicios públicos deficientes e insuficientes. Los gobiernos se esfuerzan por elevar (supuestamente) los ingresos tributarios para mejorar los servicios públicos, pero los contribuyentes en general (y los contribuyentes empresariales en particular) evaden impuestos permaneciendo informales u ocultando ingresos a las autoridades tributarias. Los bajos niveles de inversión y de servicios públicos (infraestructura, seguridad, educación y salud) conllevan a niveles mínimos de productividad, inversión y crecimiento.

En la actualidad, muchos países en vías de desarrollo están introduciendo reformas fiscales basadas en la declaración y el cumplimiento tributario “cuasi voluntario”. Se aplican regímenes fiscales especiales y simplificados dirigidos a la pequeña empresa con la finalidad de incentivar a los negocios informales a que se registren y adquieran el hábito de pagar impuestos –aunque los montos a pagar sean menores que los costos administrativos a los que se incurre en el cobro. El punto es incentivar la formalización y el crecimiento, establecer hábitos de cumplimiento de las obligaciones tributarias, y a un nivel político, a fortalecer el contrato social entre los contribuyentes (incluyendo a la empresa privada) y el Estado el cual, a su vez, debería ejercer mayor presión para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la administración pública.

Como en todas las áreas de finanzas públicas cuando se inicia un proceso de reforma, los encargados de formular las políticas públicas deben tomar en consideración sus múltiples contrapartidas: entre la necesidad de contar con ingresos fiscales a corto plazo y alcanzar crecimiento económico a largo plazo, entre la simplicidad y la equidad y entre la aplicación de las obligaciones y el cumplimiento de la normatividad, entre otras



cosas. Estos elementos que se deben sopesar podrían jugar un papel distinto en entornos económicos, institucionales y culturales diferentes. Por lo tanto, es esencial darle seguimiento y emplear datos empíricos para asegurarse que las reformas permanezcan debidamente encarriladas, arrojando los resultados esperados sin generar consecuencias adversas. Quizás, lo anterior sea incluso mucho más importante para los impuestos empresariales que para otros tipos de tributos porque el capital es notoriamente móvil. Hoy más que nunca, los inversionistas y dueños de negocios tienen la voluntad y capacidad de “votar con los pies” y marcharse. Pueden trasladar sus negocios a otra jurisdicción o –un fenómeno especialmente aplicable a las pequeñas y medianas empresas (PYMES)– simplemente cerrar el negocio.

El presente manual se centra en las encuestas realizadas a empresas contribuyentes para conocer sus percepciones sobre el cumplimiento tributario y sus experiencias en relación con los costos asociados. Las encuestas de percepción y costos de cumplimiento tributario (TPCCS, por sus siglas en inglés) son fundamentales para evaluar la eficiencia de los regímenes fiscales. Las encuestas recopilan datos cuantificables sobre los costos de cumplimiento tributario, inclusive cargos ocultos que se imponen a las empresas (adicionales a los pagos de impuestos existentes) a través del proceso de cumplimiento de dichas obligaciones. Comprender dichas percepciones es importante para medir los cambios en la moral tributaria (la motivación intrínseca de las personas para pagar impuestos) y las tendencias generales del cumplimiento tributario (incluyendo la dificultad de cuantificar elementos críticos como el grado de corrupción y la legitimidad y confianza en el Estado).

En varios países en vías de desarrollo se han llevado a cabo numerosas encuestas con la intención de recopilar información sobre las percepciones que tienen los contribuyentes sobre los regímenes fiscales. Las encuestas de costos de cumplimiento tributario no son tan comunes pero ya se han realizado en Croacia, India, Malasia, Perú, Sudáfrica, Ucrania, Vietnam y la República de Yemen. A pesar de que este tipo de encuestas se han llevado a cabo en un número reducido de países en vías de desarrollo, sus resultados y sus valiosas lecciones para galvanizar las reformas tributarias dirigidas a las empresas han llegado al momento oportuno para ser revisadas y analizadas.

# Capítulo 1: ¿Por qué realizar una encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario?

Las agencias tributarias de las economías en desarrollo y en transición necesitan comprender mejor las experiencias y percepciones de las empresas contribuyentes en cuanto a las decisiones y costos implicados en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Si bien se debe recopilar cierta información a partir de los expedientes y declaraciones tributarias de las empresas (como la cantidad de empresas que pagan impuestos, ingresos gravables reportados y pagos de impuestos recibidos de dichas empresas) y de otras fuentes de información (como información estándar asociada con análisis macroeconómicos – por ejemplo, tendencias de producción y empleo), las encuestas directas realizadas a las empresas son una fuente de información esencial para comprender de manera integral cómo estas cumplen con sus obligaciones tributarias (Recuadro 1.1).

## 1.1 Percepciones, moral y cumplimiento tributario

Los supuestos originales acerca del cumplimiento tributario provienen de los análisis estandarizados de maximización del ingreso esperado, tomando en cuenta los riesgos y penalidades asociados con el incumplimiento (Allingham y Sandmo 1972). Sin embargo, los datos empíricos pronto revelaron que los contribuyentes en todo el mundo pagaban mucho más en impuestos de lo que podía considerarse en los más altos niveles de auditoría, penalizaciones y aversión al riesgo. Por lo tanto, la pregunta pasó de “¿por qué los contribuyentes evaden?” a “¿por qué los contribuyentes cumplen?” (Alm, McClelland y Shulze 1992; Alm y Martínez - Vázquez 2003).

La literatura más reciente sobre el tema de cumplimiento tributario ha tomado en cuenta la teoría económica, el diseño experimental y los resultados de encuestas. Si bien gran parte del análisis se ha centrado en las personas naturales que contribuyen, la conducta de los contribuyentes empresariales (entre ellos los trabajadores independientes, dueños de pequeños negocios y gerentes de sociedades de capitales) es similar. En todo caso, la “elasticidad” del cumplimiento tributario ante la carga fiscal impuesta a las personas jurídicas contribuyentes es más alta en comparación con las personas naturales. Está documentado que el capital es el elemento más volátil de todos los principales factores de producción.

### RECUADRO 1.1 Moral tributaria, cumplimiento tributario y gobernanza

Everest-Phillips y Sandall (2009) argumentan que la gobernanza y la tributación se refuerzan entre sí. La gobernanza moldea los sistemas fiscales mientras que la forma en que se recaudan los impuestos influye en la creación de instituciones estatales efectivas, así como en las dinámicas del clima de inversión y del crecimiento económico. Las reformas del régimen fiscal con miras al mejoramiento del clima de inversiones deben dirigirse explícitamente hacia un círculo virtuoso: tributación que refuerce tanto la legitimidad del Estado como la efectividad institucional, las que a su vez mejoran el grado de cumplimiento tributario al incrementar el consentimiento del contribuyente y disminuir los costos de la acción tributaria. Los vínculos entre gobernanza, tributación y clima de inversiones se reflejan en tres dinámicas claves:

- La *buen gobernanza* genera buenos regímenes fiscales. La recaudación de la renta depende de la administración eficiente, del grado de confianza en el gobierno y de la estabilidad económica. Sin estos requisitos fundamentales, es difícil desarrollar regímenes fiscales equitativos, efectivos y eficientes.
- Los *regímenes fiscales* mejorados generan una buena gobernanza. La manera en cómo los Estados obtienen sus ingresos afecta la calidad de la gobernanza. Los sistemas tributarios equitativos y eficientes promueven el buen gobierno porque una eficiente recaudación de impuestos requiere del consentimiento de los contribuyentes. El proceso de negociación política entre los líderes gubernamentales y los contribuyentes legitima los impuestos y al Estado ante los ojos de los ciudadanos, incrementa la capacidad de recaudación del Estado y de administración de los impuestos y fortalece la rendición de cuentas públicas ante los ciudadanos contribuyentes.
- La *gobernanza y los sistemas fiscales* forjan el clima de inversiones. Los gobiernos de países en vías de desarrollo a menudo dependen de una limitada base de contribuyentes y de una recaudación coercitiva. El pequeño sector formal por lo general soporta una pesada carga financiera y en tiempo al momento de cumplir con sus obligaciones tributarias. Estas cargas desincentivan la inversión y la participación en la economía formal.

La legitimidad del Estado es una influencia fundamental en la voluntad de pagar los impuestos. También se le conoce como “moral tributaria”. Entanto ciudadanos, los dueños de negocios buscarán evadir el pago de impuestos si desconfían en el Estado. Mientras más legítimo sea un Estado ante los ojos de sus ciudadanos, menos coacción requerirá el régimen fiscal para recaudar impuestos. Esta relación entre legitimidad y moral tributaria de las personas jurídicas es fundamental para la sostenibilidad de cualquier reforma fiscal.

Así pues Tiebout (1956), entre otros, señaló que los contribuyentes pueden “votar con los pies” al migrar entre jurisdicciones, de tal modo que los gobiernos en todo el mundo deben darse cuenta que gran parte de la inversión puede “volar” y que establecer pesadas cargas impositivas puede frenar las inversiones – ya sea empujándolas hacia lugares que ofrecen la más elevada tasa de retorno post-impuestos o desalentando la iniciativa empresarial a favor del trabajo asalariado (ver OCDE 2004).

La OCDE (2001) describe el uso de las encuestas para recopilar evidencia sobre el

cumplimiento tributario y señala que entre sus fortalezas se aprecia su “capacidad para capturar una amplia gama de variables explicativas que solo conocen los contribuyentes; en especial, su grado de comprensión sobre los requerimientos requeridos para cumplir con sus obligaciones fiscales, valores y actitudes relevantes, expectativas de los riesgos y beneficios derivados del incumplimiento...[mientras que las desventajas incluyen] variaciones en las definiciones de aspectos como incumplimiento, la integridad de las respuestas por razones deliberadas o inadvertidas y la incapacidad de reportar omisiones involuntarias”.

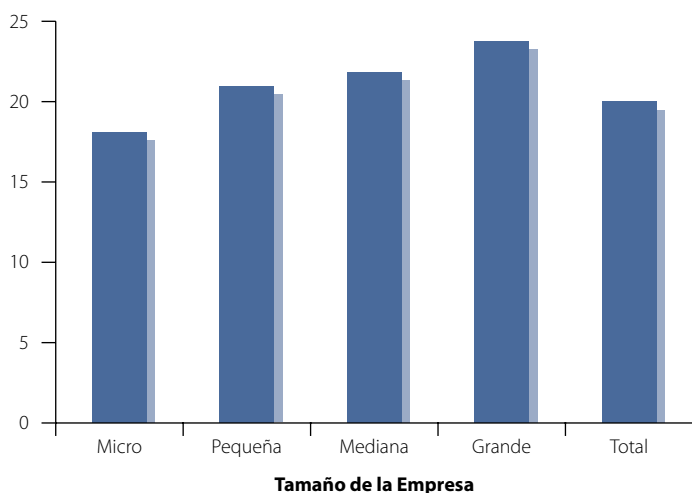
Aún más importante, Alm y Torgler (2006) señalaron que “los individuos exhiben mucha más diversidad en sus comportamientos”. Algunos se preocupan más por ser atrapados y penalizados. Otros (en especial empresarios que enfrentan competencia) se concentran en el comportamiento de otros contribuyentes, vecinos o competidores. Algunos piensan en función del deber cívico o servicios públicos y quizá sopesen esas consideraciones contra la transparencia y eficiencia que perciben del Estado. Es muy probable que estos diversos factores varíen entre países, instituciones y culturas; gran parte de la información sobre estos puede obtenerse de las encuestas.

Por ejemplo, en una encuesta de percepción y de costos de cumplimiento tributario realizada en la República de Yemen por los Servicios de Asesoría sobre Clima para la Inversión del Grupo del Banco Mundial (IC, por sus siglas en inglés), al momento de pedir la estimación del porcentaje de ingresos fiscales pagados por los negocios que retornan a las comunidades a través de servicios públicos, los negocios que fueron encuestados consideraron que dicho porcentaje era menor al 20% (Figura 1.1). Independientemente de que sea o no un fiel reflejo de la realidad, la percepción tiende a influir en la moral tributaria y por ende, en el cumplimiento tributario (la cual, según todos los indicios, es muy baja en la República de Yemen).

La literatura internacional indica que una cantidad de variables tiende a verse asociada con el cumplimiento tributario. Por ejemplo, Lewis (1982) observó que los datos muestran que “la ética tributaria estaba significativa y negativamente correlacionada con la insatisfacción hacia el gobierno, cuantificada por los sentimientos de los contribuyentes en cuanto a marginación, puntos de vista sobre la ineficiencia política y sus reacciones ante la percepción de manipulación política”. La encuesta de Yemen ahondó en varios de estos tópicos y arrojó una serie de resultados que vale la pena mencionar (Figura 1.2).

**FIGURA 1.1** Porcentaje de impuestos que las empresas yemeníes creen que retornan a

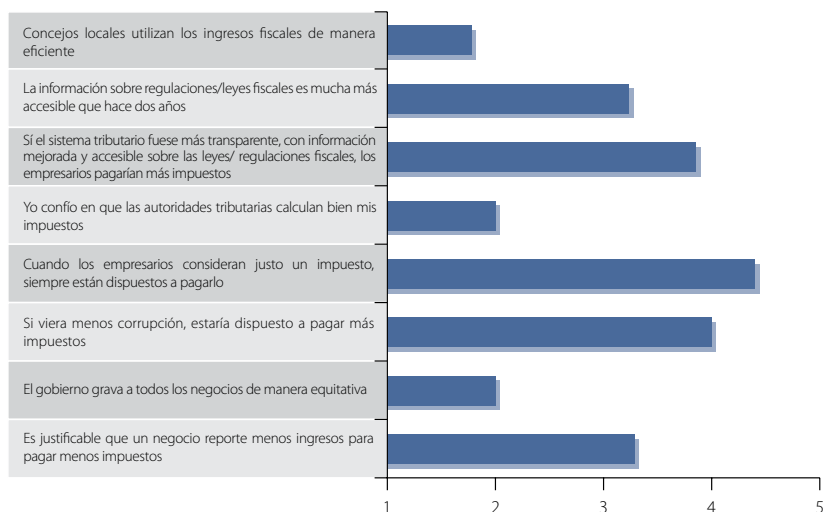
## las comunidades a través de los servicios públicos



Fuente: FIAS 2008.

**FIGURA 1.2** Moral tributaria en la República de Yemen

**Coincidencia de opinión en una escala de 1 (en completo desacuerdo) a 5 (completamente de acuerdo)**



Fuente: FIAS 2008.

Si bien los negocios son neutrales en cuanto a reportar menos ingresos para pagar menos impuestos, declaran de manera abierta que estarían dispuestos a pagar más impuestos si sienten que dichos impuestos son “justos”, si vieran menos corrupción y/o “si el sistema tributario fuera más transparente con información mejorada y accesible sobre las leyes/ regulaciones fiscales”.

Los entrevistados expresaron su total desacuerdo con enunciados como “El gobierno grava a todos los negocios de manera equitativa” o “Yo confío que las autoridades tributarias calculan bien mis impuestos” (las mayoría de empresas medianas expresaron su desacuerdo con este último enunciado)

A nivel internacional, Alm y Martínez-Vázquez (2003) descubrieron que “los ingresos fiscales crecen si se despliegan mayores esfuerzos coercitivos, pero este resultado declina a medida que la probabilidad (de ser atrapado y castigado por evasión fiscal) crece”. Los autores luego indicaron que el grado de cumplimiento tributario crece con la disponibilidad de bienes y servicios públicos y sugieren que los gobiernos pueden elevar el cumplimiento tributario si ofrecen los bienes que los ciudadanos prefieren, brindándoselos de manera más eficiente o más efectiva, haciendo énfasis en el mensaje de que los impuestos son necesarios para posibilitar los servicios públicos”.

El cumplimiento tributario también puede generar importantes beneficios secundarios a favor de las empresas. La literatura sobre el tema señala que uno de los beneficios indirectos del cumplimiento tributario es la disciplina impuesta en los pequeños negocios de preparar y mantener sus cuentas financieras de manera veraz y pormenorizada (por ejemplo, un estado de resultados o un balance general). Sandford (1995) enumeró muchos de los beneficios relevantes (especialmente aquellos traducidos en mejoras de los sistemas de información y control financiero). Dichos beneficios se han visto documentados a fondo en la literatura relacionada con los costos del cumplimiento tributario.

Muchos negocios pequeños, en especial aquellos existentes en las economías en vías de desarrollo y en transición, a menudo declaran que no adoptarían la contabilidad formal si las leyes tributarias no se les exigieran. (Turner, Smith y Gurd 1998). Esto sugiere que los gobiernos quizás podrían facilitar el cumplimiento tributario y mejorar el manejo financiero de los negocios locales si les ofrecieran o incentivaran programas de extensión y educación sobre contabilidad comercial.

Feld y Frey (2002) encontraron evidencia de que la moral tributaria se ve influenciada significativamente por las interacciones contribuyente/autoridades fiscales, donde un comportamiento más respetuoso por parte de las autoridades guarda relación con índices más elevados de cumplimiento tributario. En términos más específicos, las evidencias observadas en Suiza sugieren que “(a) Un enfoque más autoritario reduce significativamente la moral tributaria cuando los ciudadanos gozan de amplios derechos de participación activa; (b) Un enfoque más respetuoso da lugar a una moral tributaria más robusta cuando los ciudadanos gozan de amplios derechos de participación activa”.

Al emplear la evidencia con base en las encuestas y los resultados experimentales de Botsuana, Sudáfrica y Estados Unidos, Cummings y otros (2004) llegaron a conclusiones similares. Los niveles de moral y cumplimiento tributario se ven al parecer influenciados por la equidad de la administración fiscal, los intercambios fiscales percibidos y la actitud general hacia los gobiernos.

En Sudáfrica, Fjeldstad (2004) analizó el pago de tasas por servicios locales (cargos que debe pagar el usuario, un tanto similares a los impuestos) mediante el empleo de datos de encuestas y descubrió que el incumplimiento de dichas obligaciones (con una amplia variabilidad observada tanto dentro como entre comunidades con características socioeconómicas similares) estaba asociado con la capacidad de pago, con una fuerte correlación en el grado de confianza depositada en:

- Gobiernos locales que empleen los ingresos fiscales para brindar los servicios esperados.
- Autoridades que establecen procedimientos justos y equitativos en la recaudación de impuestos y distribución de servicios.
- Otros ciudadanos que pagan sus obligaciones correspondientes.

Torgler (2005) encontró patrones similares en América Latina. Incluso reveló que las personas que conocían o habían escuchado acerca de la evasión fiscal parecían tener una moral tributaria más baja que los demás. Asimismo, la confianza en los funcionarios públicos, la creencia que las demás personas obedecen la ley y una actitud prodemocrática elevan en gran medida la moral tributaria.

Sí bien la experiencia de los Servicios de Asesoría sobre Clima para la Inversión del Grupo del Banco Mundial (IC, por sus siglas en inglés) en relación con las percepciones de los contribuyentes aún es muy limitada, los planes futuros contemplan ampliar, probar y afinar preguntas más detalladas de la encuesta sobre esta temática.

## 1.2 Costos del cumplimiento tributario

Existe una cantidad creciente de literatura que documenta el problema de los costos de cumplimiento de impuestos regresivos, los cuales representan una carga pesada en especial para los pequeños negocios.<sup>1</sup> Esta investigación se centró al inicio en Australia, Nueva Zelanda, el Reino Unido y los Estados Unidos (ver las revisiones integrales de literatura por Sandford, Godwin y Hardwich 1989, Sandford 1994, James 2003 y Evans 2003) y desde entonces se ha ampliado a otros países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y en fechas más recientes, a economías en desarrollo y en transición como Brasil, Croacia, República Checa, India y Malasia, mostrando todos los mismos patrones de regresividad.

En este punto no existen suficientes datos para comparar países y determinar si el problema de los costos de cumplimiento de impuestos regresivos es peor en los países en vías de desarrollo o en las naciones desarrolladas. Por otro lado, muchos países en vías de desarrollo aún deben modernizar sus regímenes de tributación empresarial y

---

1 La definición más común de los costos de cumplimiento tributario pareciera ser la ofrecida por Sandford (1995): “Costos incurridos por el contribuyente para cumplir con los requerimientos exigidos por la ley y autoridades fiscales...más allá del pago real de impuestos; costos que desaparecerían si la ley fuese abolida”.

quizás dependan mucho (de hecho, si no es por derecho) de las negociaciones cara a cara entre funcionarios de la administración tributaria y contribuyentes para poder calcular y recaudar impuestos, o bien de sistemas de “patentes” muy simples (pagos de cantidades pre-establecidas) para las microempresas. Si bien estos sistemas pueden mantener relativamente bajos los costos de cumplimiento tributario (estrictamente definidos), contienen costos ocultos como soborno, costos de oportunidad y desincentivos para el crecimiento. Posiblemente los regímenes modernos de tributación empresarial que dependen en gran medida de la declaración voluntaria y del cumplimiento tributario “cuasi voluntario” (respaldados por métodos de selección de auditorías determinadas por el nivel de riesgo) impliquen mayores costos de cumplimiento tributario (estrictamente definidos), pero también arrojarían mayores beneficios al fomentar el crecimiento de los negocios y desestimular la corrupción.

Asimismo, muchos gobiernos, entre ellos, Australia, Canadá, Holanda, Nueva Zelanda, el Reino Unido y los Estados Unidos, han trabajado para reducir los costos de cumplimiento tributario de las pequeñas empresas. Por ejemplo, el gobierno de Nueva Zelanda (2007) resaltó que “la reducción de los costos incurridos en el cumplimiento tributario puede impulsar la productividad y la competitividad porque permite que más recursos se destinen a las actividades fundamentales de la empresa”.

Lewis (1982) destacó que “el primer principio [de un buen régimen fiscal] es la simplicidad. Un sistema tributario simple es aquel donde tanto los costos administrativos de las autoridades fiscales como los costos incurridos por el contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias se mantengan al mínimo... [y] lo que pareciera ser un ahorro en los costos administrativos a veces contribuye a un aumento de los costos personales de cumplimiento tributario y viceversa” (énfasis en el texto original). Los gobiernos necesitan descifrar cuál es el equilibrio adecuado entre estos dos elementos.

En teoría, un cambio equilibrado como el de pasar los costos administrativos del sector público a los costos de cumplimiento del sector privado —por ejemplo, introduciendo un impuesto al valor agregado (IVA), el cual es un tributo que pagan los consumidores y que recaudan los negocios, y reduciendo a la vez el Impuesto a la Renta manteniendo el mismo nivel de ingreso tributario— no necesariamente implica un cambio en el bienestar social en general. Sin embargo, en la mayoría de los casos, los gobiernos no se molestan en abordar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias del sector privado.<sup>2</sup> Los datos de las encuestas pueden ayudar a identificar las áreas más engorrosas para las empresas, donde el ajuste del equilibrio entre los costos administrativos fiscales del sector público y los costos del cumplimiento tributarios del sector privado, podrían mejorar la eficiencia global del sistema fiscal.

---

2 Muchos no pueden calcular sus propios costos administrativos, pero al menos cuentan con sus propios datos (como costos directos, planilla y gastos generales de la autoridad fiscal) a mano.



Los Servicios de Asesoría sobre Clima para la Inversión (IC, por sus siglas en inglés), en colaboración con otros departamentos del Grupo del Banco Mundial hace poco finalizaron la encuesta de costos de cumplimiento tributario más extensa, rigurosa y exhaustiva jamás elaborada a la fecha en un país en vías de desarrollo como fue el caso de Sudáfrica; y recién completó encuestas similares en Ucrania y en la República de Yemen, a la vez que inició encuestas en Asia Central. Los IC incluso brindaron apoyo al Banco Mundial en la elaboración de encuestas sobre los costos en el cumplimiento tributario para Perú y Vietnam. Además de las preguntas de actitud y percepción sobre la eficiencia, justicia, transparencia y calidad de los servicios del gobierno y los costos asociados con la preparación y declaración de impuestos, estas encuestas documentan una gama de costos, cargas y riesgos para los negocios, entre los cuales podemos mencionar:

- Falta de información requerida para cumplir debidamente con las obligaciones fiscales.
- Retrasos en las devoluciones de impuestos.
- Inspecciones engorrosas y prolongadas.
- Riesgos de multas y penalizaciones.
- Corrupción.
- Inconsistencias o trato injusto.

Las encuestas de costos de cumplimiento tributario se pueden utilizar en la identificación de áreas problemáticas y así establecer una línea de base que sirva para comparar y cuantificar el avance logrado. (Ver mayores detalles y ejemplos en el Capítulo 4). Esta última característica convierte a las encuestas en un complemento natural de los indicadores del reporte *Doing Business* del Grupo del Banco Mundial, las cuales ofrecen parámetros de referencia para hacer comparaciones entre países, pero que en la mayoría de los casos no permiten medir mejoras en los regímenes fiscales dirigidos a la pequeña empresa, diseñados para reducir las barreras tributarias en la mayoría de las empresas de un país (en especial las pequeñas). Los indicadores *Doing Business* no están diseñados para capturar la mayor parte de los problemas acá citados.

Los Capítulos 2 y 3 presentan guías para la preparación y ejecución de una encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario. En el Capítulo 4 se describe cómo utilizar los datos de las encuestas en los proyectos de reforma tributaria, mientras que el Capítulo 5 contiene un resumen de las principales dificultades, deficiencias, salvedades, limitaciones y advertencias a tomar en cuenta sobre dichas encuestas.

## Capítulo 2: Condiciones necesarias para realizar la encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario

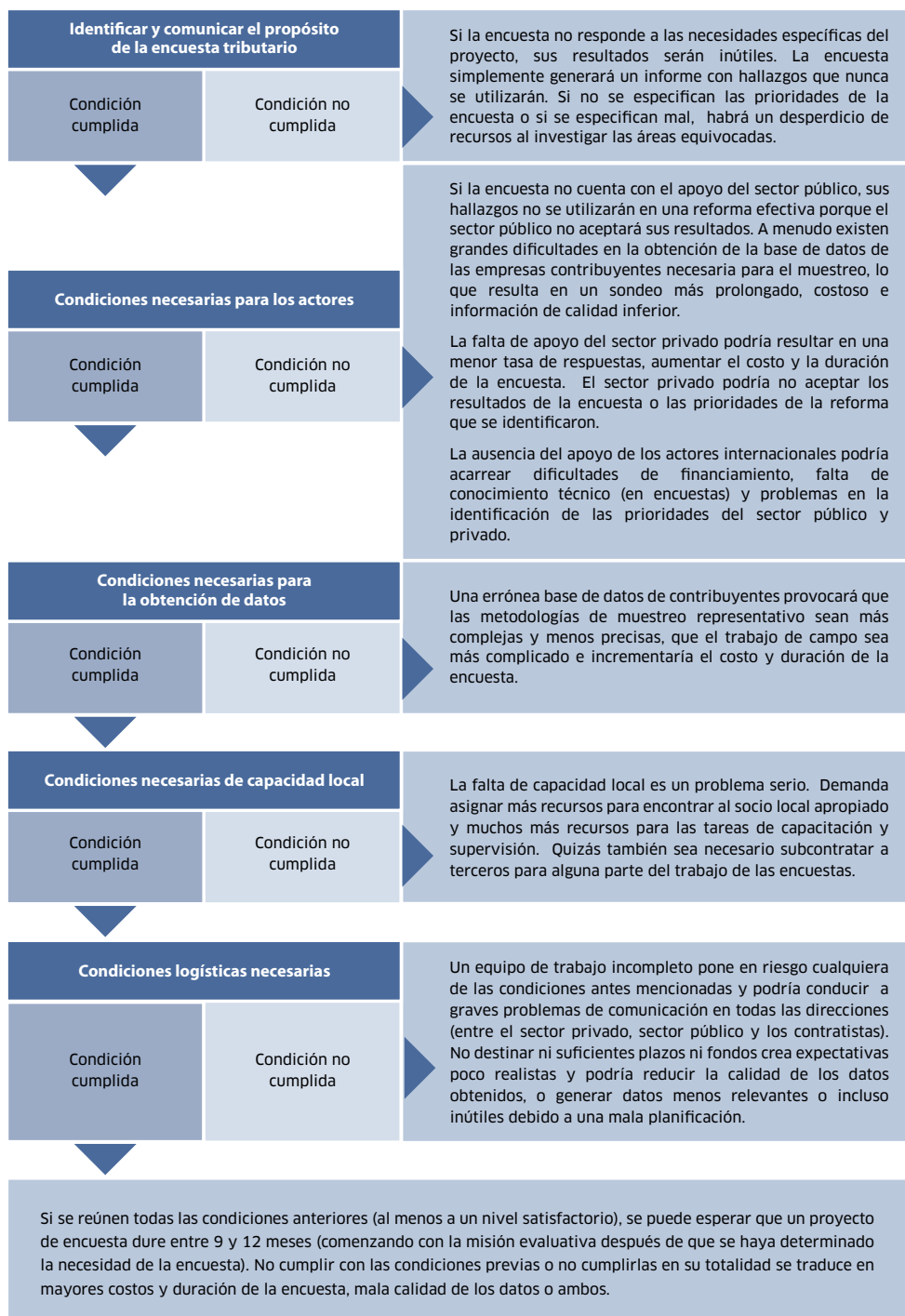
Se debe cumplir una serie de condiciones previas antes de poder diseñar y realizar una encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario (TPCCS, por sus siglas en inglés). Las principales consisten en identificar y comunicar el propósito de la encuesta, garantizar el apoyo de los diversos actores, asegurar una base de datos precisa de las empresas contribuyentes, confirmar la disponibilidad de consultores o contratistas capaces de llevar a cabo el trabajo de la encuesta y participar en la labor logística necesaria para una adecuada planificación y preparación, que incluye recursos humanos y financieros (Figura 2.1).

### 2.1 Identificar y comunicar el propósito de la encuesta

La ronda inicial de una encuesta TPCCS debe considerarse como un componente integral de un paquete específico de reformas más que de un ejercicio independiente. Al llevar a cabo una encuesta aislada, sin integrarla a una intervención política específica más amplia, se corre el riesgo de desperdiciar recursos. En el mejor de los casos, una TPCCS debe realizarse o antes de implementar la reforma (es decir, el TPCCS ayuda a generar información que sirve como línea de base antes de la reforma, y como una herramienta que ayuda a priorizar y enriquecer la agenda de reforma) o poco después de la promulgación de las mismas (para activar alertas tempranas de problemas durante la implementación).

Las encuestas de este tipo (no solo en el área tributaria, sino también en otras áreas del sector público) por lo general tienen dos propósitos principales. El primero es ayudar a localizar o aclarar problemas o cuellos de botella clave (así como el uso directo de los hallazgos de la encuesta para perfeccionar el diseño de ciertos elementos del programa de reforma). El segundo es establecer indicadores de la línea de base que sean procesables para poder comparar objetivamente el éxito (o fracaso) de la reforma contra dichos indicadores. Es importante que los objetivos de la recopilación de información (es decir, cuáles son los fenómenos, variables latentes y así sucesivamente) que la encuesta debe alcanzar, se den a conocer desde el principio del ciclo del proyecto porque estas agendas ejercen una influencia significativa sobre los elementos clave de la encuesta: desde el cuestionario hasta el diseño de la muestra.

**FIGURA 2.1** Condiciones necesarias para la encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario



Por otra parte, si el propósito principal es establecer una línea de base para medir el éxito de la reforma (o repetir una encuesta para compararla con la línea de base), entonces el énfasis recaería más en indicadores de fácil medición (indicadores numéricos, por ejemplo) y en hacer comparaciones entre períodos. El truco radica en asegurarse que esos indicadores (y las preguntas del cuestionario utilizadas para recopilar la información de los indicadores) mantengan su relevancia a mediano plazo.

En cualquiera de los casos, es importante llevar a cabo estas encuestas de forma temprana y planificar más de una ronda.

Generalmente, una encuesta se realiza debido a la conjugación de estas razones, pero deben tenerse en cuenta las prioridades durante el diseño del enfoque de la encuesta y, en especial, de los instrumentos de esta. Los requisitos primordiales para que una encuesta TPCCS sea exitosa son: identificar las prioridades y propósito de la encuesta, comunicarle al equipo encuestador dicho propósito y discutir cómo pueden alcanzarse estos. Este proceso puede ser repetitivo. El reto es que el principal valor de una TPCCS está en los datos detallados que pueda generar pero debido a las limitaciones de duración de cualquier encuesta, no es posible hacer preguntas detalladas sobre todos los posibles problemas tributarios.

## 2.2 Condiciones necesarias en relación con los actores

Una encuesta TPCCS exitosa demanda el apoyo de diversos actores. Existen tres grupos básicos de actores, cuyo apoyo es fundamental para el éxito de una encuesta TPCCS en una economía en desarrollo o en transición: el gobierno, el sector privado y las instituciones que promueven el desarrollo, entre los cuales podemos mencionar a organismos bilaterales e instituciones financieras internacionales como el Banco Asiático de Desarrollo (BAAsD), la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (ACDI), el Ministerio Británico para el Desarrollo Internacional (DFID), la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC). El apoyo de los actores al proceso de la encuesta se encausa a través de tres canales principales: retroalimentación y sugerencias para enriquecer el enfoque y el contenido de la encuesta (es decir, los instrumentos); apoyo público para dar a conocer la encuesta y así facilitar el esfuerzo de la encuesta y elevar las tasas de respuestas entre los encuestados potenciales; y por último, proveer financiamiento para la recopilación y análisis de la información.

La asistencia de los actores gubernamentales en comentar el contenido de la encuesta es muy importante. Sin embargo, el apoyo que brinden para darla a conocer entre los encuestados potenciales podría tener un efecto negativo (es decir, los encuestados podrían exhibir una mayor renuencia a contestar dicho sondeo). También es importante que las contrapartes del Gobierno identifiquen sus prioridades cuando se trate de la reforma (si forma parte de todo el proyecto, incluyendo la encuesta) para que esta se enfoque en las áreas de mayor interés para el gobierno. En caso contrario, se corre el riesgo que los recursos del sondeo se desperdicien en áreas donde no hay ningún interés por reformar.

Aunque los resultados de la encuesta puedan identificar problemas principales y cuellos de botella, la falta de capital político imposibilitará las reformas en esas áreas. En tales casos, sería mejor concentrarse en áreas donde la reforma es posible a corto plazo. Por otro lado, si hay una apertura a favor de la reforma, los datos del sondeo podrían proporcionar las municiones necesarias para vencer la resistencia de los intereses creados dentro del gobierno. Dicho esto, es fundamental contar con preguntas “básicas” robustas en la encuesta — es decir, interrogantes que cubran de manera estándar los principales aspectos de los costos incurridos en el pago de impuestos (ver el Capítulo 4).

El apoyo de los actores no gubernamentales (sector privado, asociaciones de profesionales y en algunos casos el público en general) también es importante para disertar sobre la esencia y contenido de la investigación o sondeo, pero adquiere mayor trascendencia al publicitar la encuesta entre la comunidad empresarial. En ocasiones, resulta imposible llevar a cabo un sondeo sin este tipo de apoyo. Las encuestas dirigidas a profesionales tributarios de Perú y Sudáfrica no hubiesen sido posibles sin el apoyo de las asociaciones de contadores (que facilitaron la base de datos de todos sus miembros y enviaron cartas a sus miembros solicitando colaboración y apoyo para el sondeo de opinión). Por otro lado, la encuesta TPCCS en la República del Yemen tuvo dificultades (una baja tasa de respuestas y atrasos en el trabajo de campo) debido, en parte, a la falta de apoyo activo por parte de la Federación de Cámaras de Comercio.

La función de las instituciones de fomento del desarrollo, involucradas en una TPCCS, es proporcionar asistencia técnica y financiamiento, y servir como una especie de “mediador” entre el sector público y el privado. La mayoría de los países tiene muy poca experiencia con este tipo de encuestas, por lo que aplicar las experiencias de proyectos similares de otros lugares puede mejorar significativamente la calidad y utilidad de los datos recabados. Además, la función del “mediador” puede ser crucial para concluir la encuesta de forma exitosa. Los mediadores también garantizan la neutralidad de los datos recopilados. Si el sector privado percibe que una TPCCS fue pagada por el gobierno, podría darse una baja tasa de respuesta o, peor aún, se podrían generar datos engañosos. Por otro lado, si una encuesta se percibe como propiedad del sector privado, el Gobierno podría negarse a aceptar los resultados de la misma.

El Gobierno y el sector privado a menudo tienen diferentes expectativas y prioridades para este tipo de encuesta. Por ejemplo, el gobierno de la República del Yemen mostraba mucha renuencia para abordar el tema de la corrupción, mientras que el sector privado lo consideró como un problema clave a resolver. En estos casos, los actores internacionales deben encontrar una solución que satisfaga a ambas partes. La importancia del papel de los actores internacionales es evidente a partir de dos ejemplos.

En Vietnam, la influencia de los actores internacionales se redujo en extremo al proporcionarle directamente los fondos para una encuesta al Gobierno. Este enfoque dio lugar a un sondeo que se limitó estrictamente a recopilar datos sobre los costos de cumplimiento tributario, consiguiendo poca información adicional que tuviera valor para una reforma tributaria. En Perú, los actores del sector público y del sector privado

insistieron en que los actores internacionales (Banco Mundial) tenían que asumir toda la responsabilidad de la encuesta en línea dirigida a profesionales tributarios porque era la única manera en que los encuestados se sentirían cómodos de responder el cuestionario.

El nivel de apoyo requerido de parte de todos los actores y la importancia de este depende en gran medida del propósito que persiga la TPCCS. Si la encuesta tiene como objetivo convertirse en la base de la reforma, el nivel de apoyo de todos los actores tendría que ser mayor. En cambio, si la encuesta solo pretendiera monitorear y evaluar la situación actual o los programas en marcha, un apoyo mínimo es suficiente.

## 2.3 Condiciones necesarias para la obtención de datos

Para contar con una muestra representativa, una encuesta TPCCS necesita disponer de una buena base de datos de contribuyentes. Esa base es necesaria para crear:

- Una estructura de muestreo representativo —es decir, una muestra que represente la población de empresas según los factores más importantes (los factores más comunes son: sector, tamaño y distribución geográfica, pero otros factores más específicos pueden incluir la figura jurídica, régimen fiscal específico y ubicación urbana o rural).
- Un marco de muestreo —es decir, extraer una lista de todas las empresas relevantes de la base de datos poblacional, de la cual se seleccionará la muestra de las empresas que serán contactadas para la encuesta (teniendo en mente los índices de rechazo y otras razones que impidan llevar a cabo una entrevista, el marco de muestreo deberá contener como mínimo cuatro veces más contactos que la muestra deseada).
- Un factor de ponderación de la base de datos que extrapolará los resultados de la encuesta a nivel poblacional.

La calidad de la base de datos de contribuyentes tiene implicaciones importantes para las opciones de análisis una vez que se recopilen los datos de la encuesta. Una base de datos de pobre calidad ofrece menos opciones analíticas y arrojará menos datos representativos. Incluso, una base de datos de menor calidad a menudo causa más problemas durante el trabajo de campo (por ejemplo, el tiempo perdido tratando de ubicar a las empresas que ya no están activas, que cambiaron de domicilio y así sucesivamente).

Ejemplos tomados de las encuestas de costos de cumplimiento tributario (TCCS, por sus siglas en inglés) y de TPCCS finalizadas sustentan esta hipótesis. Para la encuesta de Sudáfrica, se contó con una base de datos de contribuyentes de buena calidad lo que permitió ejecutar un análisis más profundo de los datos de la encuesta y obtener resultados opciones de ponderación más fiables. Además, las dificultades enfrentadas durante el trabajo de campo fueron pocas y sin relevancia. No obstante, en la República del Yemen, los datos de la TPCCS facilitados por las autoridades fiscales eran pobres, lo que generó problemas y retrasos durante el trabajo de campo (muchos esfuerzos

fallidos para ubicar a los participantes que cumplían con los criterios de la encuesta) y redujo las opciones analíticas.

Una encuesta dirigida a negocios informales casi nunca puede basarse en una “muestra representativa”, por lo que se deben emplear diferentes técnicas (ver la Sección 3.3).

## 2.4 Condiciones necesarias de capacidad local

En muchos países en vías de desarrollo, la capacidad para llevar a cabo una encuesta puede ser un problema. Al momento de prepararse para una TPCCS es importante investigar si se dispone de los consultores o contratistas capaces para realizar la encuesta. Si en un país se detecta de forma temprana la ausencia de encuestadores bien capacitados, esta condición podría mitigarse parcialmente mediante la asignación de más recursos para entrenar a los consultores locales disponibles (ver la sección 3.7 para mayores detalles sobre la capacitación), la subcontratación de estos consultores para que ejecuten solo una parte del trabajo de la encuesta (el trabajo de campo en específico) y la aplicación de otros recursos (consultores experimentados y expertos internacionales) para algunos segmentos del proyecto de la encuesta. En términos más precisos, el diseño del cuestionario, el diseño de la muestra, la digitalización y el análisis de los datos, así como la redacción del informe final debe quedar en manos de los consultores con más experiencia y conocimientos (no necesariamente del país anfitrión).

## 2.5 Condiciones logísticas necesarias

Para tener éxito, una TPCCS debe contar con una planificación y preparación óptimas, con el tiempo y los recursos suficientes para cubrir las necesidades del proyecto. Estos requisitos a menudo son subestimados porque es frecuente ver que quien está a cargo de la planificación no es la misma persona a cargo de la ejecución y esta última no es consultada durante la fase de planificación. Por lo tanto, es imperativo entender que la obtención de datos de buena calidad (es decir, información que puede utilizarse para el análisis estadístico con altos niveles de confianza) requiere de suficiente tiempo, recursos financieros y avance en las discusiones entre los jefes del proyecto tributario en general y los especialistas encuestadores.

### 2.5.1 Capacidad humana

Una TPCCS exitosa requiere contar con un equipo balanceado. A continuación, se detalla un ejemplo de los miembros clave del equipo:

- El líder del equipo de trabajo (TTL, por sus siglas en inglés) suele ser el líder de un proyecto de mayor envergadura centrado en la reforma tributaria empresarial que necesita de los resultados de las encuestas para concluir dicho proyecto. Debe

ostentar una participación activa en el diseño de la encuesta (especialmente en el diseño del cuestionario), de tal modo que esta atienda las necesidades del proyecto mayor (recuadro 2.1).

- El jefe de tareas (opcional) podría actuar como enlace de la encuesta con el proyecto mayor, servir como un facilitador de las comunicaciones entre los especialistas encuestadores y los especialistas en materia tributaria y asegurar el cumplimiento de todas las condiciones necesarias antes descritas para lograr una encuesta exitosa. (En la mayoría de los escenarios, el jefe de tareas podría ser útil porque en los proyectos de reforma fiscal integral, los jefes del equipo de trabajo suelen estar muy ocupados en otras tareas o no están familiarizados con las TPCCS, o quizás las dos).
- El experto en encuestas organiza y supervisa el trabajo de la encuesta, inspecciona (o encabeza, de ser necesario) el diseño de los instrumentos de la encuesta y sus fundamentos metodológicos, capacita a los contratistas encuestadores, supervisa la encuesta, se encarga de resolver problemas en caso de ser necesario, evalúa la calidad de los resultados del ejercicio y participa en su conclusión. Este individuo debe poseer experiencia de campo en encuestas a empresas (preferiblemente en encuestas socioeconómicas además de encuestas de mercadeo que son las más comunes), familiarizado con aspectos de diseño, entrenamiento, supervisión y análisis de los resultados de las encuestas.
- El contador especializado en temas tributarios por lo usual es un consultor temporal que ayuda en el diseño del instrumento de la encuesta, tomando en cuenta los impuestos específicos evaluados, los procedimientos tributarios y la terminología del país y se encarga de redactar el informe analítico con base en los datos de la encuesta. (En los Anexos 1.1 y 1.2, se presentan ejemplos de los términos de referencia para un experto en encuestas y asesor fiscal).<sup>3</sup>

### 2.5.2 Planificación y plazos

Una TPCCS requiere del tiempo suficiente para ser concluida de manera exitosa. Encuestas similares realizadas hasta la fecha toman por lo menos entre 9 y 12 meses desde su concepción (donde se identifica la necesidad de la encuesta y se asignan los recursos) hasta los resultados finales de la encuesta (informe y presentación). El análisis de expertos y la composición de un informe analítico toman más tiempo. Es importante tener en mente el plazo requerido al momento de planificar la TPCCS porque cada reducción en el tiempo disponible casi siempre tiene consecuencias en términos de disminución cualitativa de los datos.

---

3 Este es solo un ejemplo. Los equipos pueden tener una composición distinta pero siempre deben completar las mismas tareas. Asimismo, con el tiempo algunas de estas responsabilidades podrían transferirse al contratista local siempre y cuando demuestre que puede funcionar con una mínima supervisión externa. Esta última situación se daría si la encuesta se lleva a cabo como un ejercicio recurrente



### 2.5.3 Presupuesto

La TPCCS también debe disponer de fondos asignados. Una planificación irreal de los fondos asignados podría tener un impacto muy negativo en la calidad de los datos obtenidos.

- Es muy difícil calcular cuál es el costo “promedio” de una encuesta de esta naturaleza —para el mismo tipo de encuesta, los costos podrían ser hasta de cinco veces más, dependiendo de las limitaciones logísticas y de los precios del país destinatario.
- El costo de una encuesta depende de muchos factores; entre ellos, el tamaño del país, el nivel de desarrollo económico, el costo y la disponibilidad de mano de obra calificada, la seguridad física, la infraestructura, los métodos utilizados (si se realizan entrevistas por teléfono, en persona o en línea), el tamaño de la muestra y la extensión del cuestionario.

La experiencia de los últimos cinco a siete años ha demostrado que ninguna encuesta de calidad decente, con cobertura nacional, con una muestra representativa, con un intervalo de confianza suficientemente estrecho, etc. -y esto es del conocimiento de los autores- cuesta menos de US\$ 50.000. Por otra parte, ese es el costo de una encuesta mínima (que incluye la adaptación de los instrumentos a las condiciones locales, realización del trabajo de campo, conclusión del análisis básico de datos y generación del informe de la encuesta) en el país más barato, sin incluir el costo del líder del equipo de trabajo, de los asesores externos (por ejemplo, el experto encuestador y el contador especializado en temas tributarios) y de la redacción del informe analítico. Todo el conjunto de encuestas en Sudáfrica tuvo un costo mayor a los US\$ 500.000. (Ver el Anexo 2.1 para mayores detalles).

## RECUADRO 2.1 Funciones de los miembros del equipo en una encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario

El *líder del equipo de trabajo* es el cliente inmediato de la encuesta (al trabajar de cerca con el cliente del proyecto—el Gobierno). Su función puede compararse con alguien al que se le encomienda la construcción de un edificio nuevo y grande. Esta persona podría tener relativamente más o menos experiencia en esta función.

El *experto en encuestas* es como el ingeniero supervisor del edificio. El experto (o experta) se encarga del diseño y supervisión de la construcción según las necesidades del cliente y de asegurar la aplicación de las buenas normas de construcción y del correcto control de costos.

La *firma encuestadora* es como la contratista que de hecho construye el edificio. La empresa debe ser muy competente y experimentada, pero requiere de supervisión para garantizar que no se vaya por atajos ni cobre en exceso al cliente.

En otras palabras, las encuestas de mala y buena calidad pueden compararse con los edificios: si hay defectos (por ejemplo, un exceso de proporción de arena en la mezcla del cemento), pasarán inadvertidos para el cliente hasta que sea demasiado tarde. Por ejemplo, durante el terremoto de 2008 en la provincia China de Sichuan, algunos edificios colapsaron mientras que otros resistieron el terremoto. Un ciudadano común no podría decir qué edificios quedarían en pie y cuáles caerían, pero no se trató de un fenómeno aleatorio.

Una encuesta de buena calidad genera datos robustos y fiables mientras que una encuesta de mala calidad genera datos que no resisten al escrutinio. Por ejemplo, si las preguntas de la encuesta fueran un tanto ambiguas (por ejemplo, “¿cuáles es el salario promedio de tus contadores?”), algunos encuestados podrían interpretar y responder la pregunta de una manera (salario mensual) y otros, de manera distinta (salarios semanales); por ende, podría ser imposible determinar qué encuestados respondieron de una forma u otra. Estos datos deben desecharse.

Las definiciones confusas, las malas traducciones y las capacitaciones deficientes de los entrevistadores también pueden llevar a respuestas incoherentes y por ende, a la inutilización de los datos. Una mala supervisión (o colusión) de los entrevistadores pueden conducir a “quesequede de brazos cruzados” (es decir, entrevistadores que llenan las entrevistas sin molestarse en realizarlas de verdad). La digitación descuidada de los datos puede generar más errores.

Otro problema podría ser la falta de detalles o especificidad (como categorías de gastos de los “materiales de insumos”, “planilla”, “alquiler” y “otros” que no garantiza que los encuestados recuerden incluir el costo del equipo adquirido en los años anteriores y que aún se deprecia en los libros contables de la empresa).

Las muestras que son demasiado pequeñas pueden producir datos con amplios errores estadísticos, al punto que la “señal” no se logra distinguir del “ruido”. Las muestras que no son representativas podrían arrojar datos viciados.

Por lo general, la “limpieza de datos” es necesaria para eliminar las respuestas erróneas, pero es difícil distinguir entre un error y un valor atípico (una respuesta verdadera pero extremadamente inusual, como el atraso de un procedimiento que durar varios años). Las diferencias en las definiciones, identificación y tratamiento de los datos atípicos podrían marcar una diferencia sustancial en los resultados de la encuesta.

Finalmente, toda encuesta contiene datos que, al examinarse, podrían descartarse. Una encuesta de mala calidad podría dejar muy pocos datos utilizables, restándole credibilidad a todo el ejercicio, en cuyo caso el costo y el esfuerzo total de la encuesta habrán sido en vano.

# Capítulo 3: ¿Cómo realizar una encuesta de percepción y costos de cumplimiento tributario?

## 3.1 Planificación de la encuesta

Tal como se discutió en el Capítulo 2, es crucial planificar una encuesta. Esta deberá arrojar insumos para proyectos de mayor envergadura o para generar datos que se utilizarán en la evaluación de dichos proyectos. De esta manera, los datos deben ser robustos, desde una perspectiva estadística, y libres de sesgos en la medida de lo posible, con la finalidad de saber diferenciar la “señal” del “ruido”. A fin de obtener intervalos de confianza lo suficientemente estrechos para posibilitar un análisis significativo, la cantidad de respuestas debe ser relativamente extensa (por lo general unas mil). Si surgiera la necesidad de comparar subgrupos (como empresas de distintas regiones o tamaños), el tamaño de la muestra debe ser suficiente para cada subgrupo (y por ende, la muestra general debe ser proporcionalmente más grande).

Los jefes de grandes proyectos así como los donantes que financian actividades de encuestas, por lo general establecen sus propios plazos y no necesariamente son conscientes de la complejidad, plazos y costos del proceso de las encuestas. Por lo tanto, es importante asegurarse que todas las partes involucradas comprendan que:

- Una planificación con suficiente antelación genera encuestas mejor diseñadas.
- El trabajo de campo demanda gastos iniciales significativos, de tal modo que las necesidades financieras deben asegurarse antes de abrir a concurso el proyecto entre empresas encuestadoras.
- Una pésima práctica es apurar la finalización del proyecto, especialmente la reducción del tiempo de capacitación, pruebas y trabajo de campo.
- Una encuesta mal ejecutada (como aquellas que se hacen de manera apresurada o con financiamiento insuficiente) es a menudo peor que no realizar la encuesta –en el mejor de los casos no soporta críticas rigurosas (como las hechas por un Gobierno cliente insatisfecho) y en el peor de los casos, generaría resultados incorrectos, sesgados o engañosos.

Para evitar retrasos innecesarios, lo mejor es tener a todos los expertos listos y disponibles en el momento en que se dé luz verde, se asegure el financiamiento, se contrate a la empresa encuestadora sin demora alguna y el nivel de esfuerzo de cada miembro del grupo de trabajo haya sido objeto de negociación y consenso.

## 3.2 El instrumento de la encuesta

Generalmente, el instrumento de la encuesta debe estar diseñado para responder a las interrogantes que el proyecto en su totalidad busca revelar mediante esta.<sup>4</sup> Los datos provenientes de otras fuentes (como los impuestos realmente pagados por los contribuyentes, sus beneficios reportados y la prevalencia y resultado de los recursos oficiales de apelación tributaria) por lo general no deben considerarse de alta prioridad para una encuesta. Sin embargo, si el cliente o el jefe de proyecto desea comparar las respuestas de una muestra representativa de contribuyentes contra los datos oficiales — como la incidencia de inspecciones, las devoluciones de impuestos sobre el valor añadido o el tiempo invertido para responder las consultas de los contribuyentes— el jefe de proyecto deberá prepararse para defender los resultados de la encuesta en caso que haya una diferencia significativa con los datos oficiales.

Muchos factores deben tomarse en cuenta al momento de diseñar el instrumento de la encuesta. Por ejemplo, la duración de la encuesta debe tener un límite. Después de cierta extensión, agregar más preguntas de hecho reduce la cantidad y calidad de la información recopilada. La experiencia con encuestas similares cara a cara indican que después de 35 a 40 minutos, los encuestados se cansan e inquietan, de modo que sus respuestas se tornan menos confiables y precisas. Estas experiencias refuerzan el punto sobre la priorización estricta y enfoque antes mencionados: las preguntas menos importantes deben eliminarse si la encuesta resulta ser demasiado extensa.

Si bien todas las encuestas de costos de cumplimiento tributario (TCCS, por sus siglas en inglés) y las encuestas de percepción y costos de cumplimiento tributario (TPCCS) deben cubrir preguntas básicas sobre el tiempo y el costo invertidos en la preparación y presentación de las declaraciones de los impuestos empresariales más importantes (por lo general impuesto sobre la renta, IVA e impuestos sobre la nómina), es necesario priorizar otras preguntas estrictamente con base en las necesidades específicas del cliente y de la agenda de la reforma fiscal. En Sudáfrica, un área de enfoque fue la subcontratación de servicios de asesoría tributaria. En la República de Yemen, fue la capacidad del contribuyente; en Ucrania, las inspecciones fiscales y en Perú, las tareas postdeclaración y la elección del régimen tributario entre las pequeñas y medianas empresas (PYMES).

---

<sup>4</sup> Los lectores interesados en aspectos teóricos del diseño de cuestionarios pueden encontrar algunos títulos útiles en la sección bibliográfica denominada “Lectura adicional seleccionada sobre metodologías de encuestas”.

Un enfoque prometedor para el diseño de las TCCS y de las TPCC consiste en aprovechar otros productos de encuestas realizadas por el Grupo del Banco Mundial, como las encuestas empresariales, con la finalidad de someter a prueba aspectos que se incluirían en una encuesta. Por ejemplo, una encuesta de PYMES realizada en la República de Kirguistán contempló un pequeño módulo (5 a 7 minutos) dedicado a aspectos del costo de cumplimiento tributario. La inclusión de este módulo permitió comprender mejor los problemas, posibilitó un diálogo más específico con las partes interesadas y evitó enfatizar temas irrelevantes.

Una encuesta TPCCS debe incluso ir dirigida a posibles encuestados específicos, adaptando la complejidad de las preguntas de forma adecuada. Esperar que todos los entrevistados de una población de empresarios en general posean el mismo nivel de conocimientos que los expertos en materia fiscal y que utilicen el mismo vocabulario, podría conducir a índices pobres de respuestas o – peor aún – a resultados imprecisos.

Por tanto, los autores responsables del diseño de una encuesta deberán tener en cuenta que una entrevista es más como una conversación y no un inventario, por lo que el instrumento debe diseñarse en consonancia. Las experiencias con encuestas similares muestran que hacer series prolongadas de preguntas numéricas cansa rápidamente a los encuestados, por lo que se recomienda que dichas series vayan seccionadas, alternadas con algunas preguntas de actitud y de opinión para crear esos intervalos.

Dividir el instrumento en un conjunto de módulos ha demostrado ser una técnica efectiva para la construcción de cuestionarios TPCCS. Posibilita una transición clara de temas, reduce las probabilidades de malos entendidos y permite que la entrevista fluya de manera natural. Los módulos empleados en las encuestas TPCCS comprenden por lo general:

- Un módulo general que contiene información demográfica sobre la empresa.
- Un módulo general de carga administrativa relacionada con el cumplimiento de las obligaciones tributarias, el cual contiene información sobre los costos de transacción y demás aspectos importantes del proceso de cumplimiento tributario sin entrar en detalles específicos de reforma.
- Un módulo de percepción que coloca en perspectiva a la carga de cumplimiento tributario con otras barreras que las empresas enfrentan y que evalúa el valor percibido de los servicios que presta el gobierno a la comunidad empresarial.
- Módulos de impuestos específicos que recogen datos detallados sobre la carga del cumplimiento tributario en cuanto a impuestos y procedimientos.<sup>5</sup>

---

5 Las encuestas de percepción y/o de cumplimiento tributario se ven a menudo complementadas por un ejercicio de mapeo (descripción detallada de los procedimientos asociados con cada impuesto, los pasos y tiempo de procesamiento promedio o determinado por la ley al interior de la autoridad fiscal, y los requisitos y formatos estándares de información). Este puede llegar a ser una fuente de información muy útil al momento de conformar los módulos de impuestos específicos. Para mayores detalles, ver FIAS (2009).

- Un módulo de percepciones sobre las interacciones con las autoridades fiscales, que abarca aspectos como el tiempo de respuesta, fiabilidad de la asesoría brindada, trato humano, satisfacción y grado confianza de la empresa contribuyente en las autoridades, así como actitudes sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias en relación con la evasión y la elusión fiscal.<sup>6</sup>

Al momento de diseñar los cuestionarios que se utilizarán en una futura encuesta TPCCS, se pueden utilizar diseños de encuestas previas como punto de partida, pero más en cuanto al formato y tipo de datos que se necesitan recopilar, mientras que la sustancia y el tipo de pregunta deben adaptarse al país (ejemplo, citando específicos formatos utilizados en esa jurisdicción). A pesar de que la tributación es un concepto general, diversos legados, mentalidades, culturas y especificaciones organizacionales por país pueden generar disímiles significativos entre los instrumentos empleados entre un país y otro.

Por ejemplo, una encuesta TCCS realizada en el estado de Bihar, India, mostró grandes diferencias con respecto a TCCS previas por el simple hecho de que se trató de un sondeo sub-nacional y, por ende, se centró en los impuestos estatales y en tributos interestatales específicos, mientras que los impuestos nacionales (federales) se vieron relegados a un plano secundario. Las encuestas TCCS en Perú y Sudáfrica no incluyeron preguntas sobre la corrupción de funcionarios de administración tributaria porque, en general, los funcionarios no se consideran corruptos pero en Vietnam y en la República de Yemen, sí se incluyeron estas preguntas en las encuestas.

Los instrumentos utilizados en una encuesta TPCCS deben ser el fruto del trabajo en equipo, pero el diseño final de los instrumentos debe estar a cargo de profesionales en la materia. Otros miembros del grupo de trabajo, así como varios colaboradores, deben participar especificando el tema que la encuesta se supone que debe abordar; mientras que cómo hacerlo en la práctica debe dejarse en manos profesionales. En la mayoría de los casos, el proyecto debe contratar a un contador local con experiencia en temas fiscales para que contribuya a diseñar la encuesta al punto que esta cubra procedimientos tributarios, emplee la terminología correcta y haga referencia a instrumentos, formatos y procedimientos tributarios pertinentes.

Todos los actores deben participar en la construcción de los cuestionarios para impregnarlos de un “sentido de pertenencia común”. De esta forma, varios actores aceptarán los resultados con mayor facilidad (aunque critiquen a ciertos actores). Cabe señalar que diversos participantes podrían tener ideas y prioridades distintas sobre los temas que debería abarcar la encuesta. Aquí, el papel que desempeñan los actores internacionales es fundamental para ayudar a los sectores público y privado a alcanzar un consenso sobre el contenido del cuestionario.

---

<sup>6</sup> Nuevas preguntas sobre la moral tributaria, están en proceso de formulación, las cuales se someterán a pruebas en países con economías en desarrollo y en transición en versiones futuras de este manual.

Es importante que las preguntas tengan una redacción neutral para evitar “conducir” a los entrevistados hacia respuestas esperadas o deseadas. Por ejemplo, Lewis (1982) citó preguntas sobre las cargas fiscales (cuando bien se sabe que la mayoría de las personas piensa que las cargas fiscales son demasiado elevadas) y sobre los servicios gubernamentales (cuando quizá la mayor parte de los encuestados prefieran más y mejores servicios públicos) y luego dio el ejemplo de una pregunta “balanceada” del Eurobarómetro, como la siguiente:

“Algunas personas piensan que los impuestos y las deducciones salariales requeridos para financiar programas de seguridad social y salud son demasiado altos y deberían disminuir, a pesar de que esta reducción se traduciría en un recorte de programas. Otros dicen que un gobierno debería mejorar los programas de seguridad social y salud aunque ello significaría elevar los impuestos y las deducciones salariales. ¿Cuáles de estos dos enunciados coincide más con su propia opinión?”

Si un cuestionario emplea enunciados para captar las percepciones de los entrevistados, es aconsejable (en aras de evitar errores) redactarlos de manera positiva. Por ejemplo:

- *¿Estaría usted de acuerdo con las siguientes afirmaciones?*
- Las autoridades tributarias brindan un servicio confiable
- Las autoridades tributarias suelen ser corruptas

En vez de:

- *¿Estaría usted de acuerdo con las siguientes afirmaciones?*
- Las autoridades tributarias no brindan un servicio confiable
- Las autoridades tributarias no son corruptas

En vista de que la mayoría de los cuestionarios, especialmente en los países menos desarrollados, están escritos en inglés, es crucial asegurarse que cuenten con una traducción correcta al idioma local. Es otra área en la cual la participación de los actores y de los expertos en materia tributaria es de gran relevancia.

Antes de diseñar el borrador de un cuestionario, es una buena práctica organizar varios grupos focales integrados por dueños de negocios, contadores y/o profesionales especialistas en la materia para comprender mejor los temas más importantes. Una vez que las partes han preparado y aprobado el primer borrador, este debe testarse (piloto) con una muestra de entrevistados similar a la muestra real del trabajo de campo y de tamaño suficiente para revelar los problemas que pueda tener, tanto de redacción como de comprensión de las preguntas, relevancia de las escalas seleccionadas y de los intervalos de respuestas. Si bien no existe una metodología universal para determinar el tamaño idóneo de una muestra para fines experimentales, la misma no debe ser menor de 25 a 35 entrevistados.

Las pruebas preliminares del cuestionario y las pruebas de campo están diseñadas para obtener retroalimentación sobre la calidad del borrador antes de que sea “demasiado tarde” – es decir, antes de que se proceda con la versión final aprobada por el cliente y que haya empezado el trabajo de campo. A pesar de su importancia capital, sorprende ver que este paso a menudo se pasa por alto. Los investigadores que participan en el proceso de elaboración de los cuestionarios y en el diseño del estudio en general se sienten cómodos con su propio grado de comprensión de los temas abordados en la encuesta y, por lo tanto, asumen que los entrevistados también entenderán la redacción de las preguntas, que serán capaces de seguir la lógica de los investigadores y que se sentirán bien con las definiciones dadas. A menudo, estas suposiciones constituyen un terrible error.

Una de las metas del presente manual es lograr que la atención se centre en la calidad de las pruebas preliminares y la cantidad de entrevistas de prueba. Como mínimo, la fase de pruebas debe responder las siguientes interrogantes:

- ¿La amplia gama de entrevistados comprendieron de manera consistente todas las preguntas del cuestionario?
- ¿Las respuestas de los entrevistados satisficieron los objetivos de cada pregunta?
- ¿Tienen los entrevistados la voluntad y capacidad de responder las preguntas con la precisión necesaria?
- ¿Pueden los entrevistadores administrar preguntas específicas de forma adecuada?
- ¿Las categorías de respuestas son pertinentes y cubren las experiencias de los entrevistados de manera significativa?

Existe literatura abundante sobre las pruebas preliminares. La bibliografía del presente manual enumera unos cuantos libros introductorios sobre el tema. Se recomienda que los equipos de investigación inicien las pruebas preliminares con los grupos focales y luego procedan con entrevistas en profundidad.

Este paso podría ir seguido por una prueba de campo limitada, en la cual los miembros del equipo de trabajo tengan una participación activa, seguida de una retroalimentación extensiva tomada de los entrevistadores y de la tabulación de los resultados. El último paso debe ser una prueba de campo a gran escala que incluya la tabulación y el análisis de los resultados. Diversas fuentes arrojan diferentes estimados para un número mínimo de entrevistas por cada paso de pruebas preliminares (de 5 a 10 hasta cientos). Los autores del presente manual consideran útil conducir al menos de 3 a 4 grupos focales, 5 a 10 entrevistas a fondo y al menos 20 entrevistas a tabular. Estas entrevistas deben hacerse con personas similares a aquellas que responderán la encuesta planificada, con procedimientos de recopilación de datos de seguimiento planificados para el trabajo de campo principal. Una muestra probabilística, si bien es útil, no necesariamente es obligatoria.



La retroalimentación de los entrevistadores y la tabulación de los resultados de las pruebas preliminares son importantes en extremo. La retroalimentación identifica preguntas problemáticas e inconvenientes con el formato del cuestionario (erratas, saltos de páginas erróneos, etc.); sin embargo, quizás sea contraproducente depender en su totalidad de la retroalimentación de los entrevistadores ya que, por lo general, no están entrenados para diagnosticar preguntas mal diseñadas. La tabulación de los resultados de las pruebas preliminares permite comprobar si se ofrecen alternativas adecuadas de respuestas para escalas subjetivas y tasas de falta de respuestas de ciertas preguntas (por ejemplo, si las tasas de no respuesta son abrumadoras para cierta pregunta, los investigadores quizás van a desear reformularla o en algunos casos, eliminarla).

En el caso particular de las encuestas TCCS o TPCCS, la tabulación tal vez ayude a establecer adecuados intervalos de respuestas para las preguntas cuantitativas. Por ejemplo, si una pregunta ofrece, como el intervalo más alto “más de 10” y el 40% de los entrevistados escogen esta respuesta, entonces es una buena señal que el número de opciones para un intervalo mayor debería incrementarse; es decir, agregar una opción “entre 10 y 20” y que la opción de intervalo más alto quede en “más de 20”.

Los argumentos contra las detalladas pruebas preliminares y la evaluación de preguntas, generalmente se centran en tiempo y dinero. El tiempo invertido en el diseño de preguntas (de las cuales las pruebas preliminares son una parte) será mayor si los grupos focales, las entrevistas en profundidad y las pruebas de campo a gran escala forman parte del proceso. Sin embargo, para la mayoría de las encuestas, la experiencia dicta que cada uno de estos pasos les permite a los investigadores diseñar mejores cuestionarios. La alternativa por lo general es cierto grado de “basura que entra, basura que sale” (el resultado dependerá de la calidad de los datos introducidos). En cuanto a los costos, el verdadero valor agregado de estos pasos está en el hecho de que son muy baratos en el contexto del presupuesto total (asumiendo que para empezar, en el presupuesto se ha incluido algún tipo de prueba preliminar), en cuyo caso, garantizar una prueba preliminar de buena calidad costaría un poco más y probablemente arrojaría datos más fiables y útiles.

Estas pruebas, por lo general, se tornan en un fundamento excelente para un ajuste final. Si la cantidad y calidad de los comentarios y de los problemas identificados durante las pruebas es significativa, entonces habrá que adaptar y probar el cuestionario nuevamente antes de iniciar la encuesta de campo a gran escala.

Finalmente, las pruebas preliminares se podrían utilizar para evaluar la calidad del entrenamiento de los entrevistadores. Ya que el trabajo de campo es imposible si no se cuenta con trabajadores debidamente capacitados, es importante observar si la capacitación brindada a los entrevistadores antes de la prueba preliminar fue suficiente o requiere de mejoras adicionales.

Por lo general se presume que una encuesta TPCCS es una encuesta empresarial, pero en el pasado, otros entrevistados también fueron utilizados para recoger datos sobre las cargas incurridas en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por ejemplo, se hicieron encuestas similares de profesionales especializados en la materia (contadores y tenedores de libros) en Perú y Sudáfrica. Las encuestas de profesionales especializados en impuestos podrían ser una excelente fuente de información detallada y fiable en cuanto al tiempo y costos invertidos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Los instrumentos de estas encuestas se enfocan más en la recopilación de datos numéricos muy detallados (tiempo y costo) e información cuantitativa sobre las interacciones con las autoridades tributarias y prestan menos atención a las preguntas de percepción y moral tributaria que podrían ser importantes para entender las motivaciones de quienes toman las decisiones empresariales (dueños, directores ejecutivos, gerentes financieros).

La decisión de encuestar o no a los profesionales especializados en temas tributarios depende más que nada de las prácticas prevalentes y específicas de un país. En algunas naciones, la gran mayoría de negocios cuentan con contadores de medio tiempo o tiempo completo (o comparten al contador con dos o tres negocios más). En estos países, realizar una encuesta de profesionales especializados en la materia quizás no sea lo más efectivo en cuanto a costos. En términos generales, la encuesta a los profesionales especializados en la materia es más útil y más manejable en países donde la contratación de profesionales externos, con honorarios por servicios prestados, es una práctica común.

- Los factores que deben tomarse en cuenta al momento de emplear una encuesta para profesionales especializados en temas tributarios son:
- Saber si los profesionales están organizados como un gremio; es decir, ¿existe un punto de referencia centralizado, como una asociación de contadores con listas disponibles de asociados?
- El universo de empresas cubiertas por estos profesionales; es decir, ¿los profesionales son empleados por todo tipo de negocios o solo por cierto tipo?
- El universo de todas las actividades tributarias cubiertas por los profesionales; es decir, ¿los profesionales tienden a participar en todas las actividades de cumplimiento tributario o solo en algunas específicas?

Finalmente, los cuestionarios deben también tomar en consideración los factores culturales propios del país y deben adaptarlos (ver Capítulo 5). Ejemplos de cuestionarios utilizados en encuestas pasadas aparecen en los Anexos 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5.

### 3.3 Muestreo

La estrategia y las técnicas específicas de muestreo utilizadas en una variedad de encuestas TPCCS dependen de una serie de factores.<sup>7</sup> Quizás el factor más importante sea la disponibilidad y calidad de datos sobre el universo general de empresas contribuyentes. La falta de datos fiables sobre este universo por lo usual conduce hacia un método de muestreo por zonas geográficas – y en la situación usual de restricciones presupuestarias, cualquier inferencia estadística sería que utiliza datos recopilados a través de ese método, es muy limitada.

La mejor fuente de datos para una encuesta TPCCS es la base de datos de contribuyentes que manejan las autoridades tributarias (por ejemplo, de contribuyentes que declararon sus impuestos en el año fiscal anterior). Sin embargo, los proyectos de TPCCS han enfrentado varios problemas al momento de intentar obtener esas bases de datos. Una de las razones más comunes y apremiantes es la restricción de acceso a la información de contribuyentes que poseen las autoridades tributarias.

Por ejemplo, las autoridades tributarias de Sudáfrica estaban preocupadas por la confidencialidad de sus datos y se rehusaron a facilitar la base de datos antes de recibir una solicitud especial de autoridades gubernamentales superiores. Aun así, el contratista encargado de la encuesta tuvo que firmar un acuerdo especial de confidencialidad. Al final, el proyecto tuvo acceso a los datos necesarios, pero este procedimiento provocó un retraso de dos meses; este tipo de atrasos deben tomarse en cuenta al momento de planificar una encuesta TCCS o TPCCS (en especial el cronograma). En algunos países como la Federación Rusa, ni siquiera una intervención de esta naturaleza ayudaría en nada puesto que los datos recopilados por el Ministerio de Finanzas se encuentran protegidos por la ley.

Otro problema surgió en la República de Yemen, donde las contrapartes gubernamentales prometieron facilitar una base de datos de contribuyentes, pero después que el proyecto había iniciado resultó que la mayor parte de la información estaba en poder de las oficinas tributarias locales y que la gran mayoría de libros existentes eran manuscritos no aptos para su uso directo en la creación de la muestra. Esta situación provocó graves retrasos en la marcha del proyecto y la necesidad de adaptar la estrategia de muestreo; por lo que también se incurrió en gastos adicionales.

En resumen, obtener datos sobre el universo de contribuyentes no es una tarea fácil y debe dársele la importancia debida, prioridad temprana y recursos suficientes al momento de planificar la TPCCS.

---

7 Los lectores interesados en aspectos teóricos del muestreo podrían encontrar algunos títulos útiles en la sección bibliográfica denominada “Lectura adicional seleccionada sobre metodologías de encuestas”.

Si no se cuenta con una base de datos de contribuyentes, se debe explorar otras fuentes de información y bancos de datos (como las manejadas por una institución estadística, bases de datos de registro comercial, bases de datos de registro judicial u otros datos adecuados y disponibles). Deben considerarse como una segunda mejor opción porque generalmente contienen muchas empresas ya “inexistentes” (mientras que las bases de datos de contribuyentes deben incluir datos de las empresas que declararon impuestos en el período fiscal más reciente y el régimen fiscal por cada empresa contribuyente).

En el caso de no poder contar con ningún tipo de base de datos, puede recurrirse a enfoques y métodos de muestreo alternos. Entre ellos, podemos mencionar el muestreo basada en áreas (empleado en Sudáfrica para una encuesta de negocios informales y en la República de Yemen para la mayoría de la encuesta TPCCS) y una investigación pre-encuesta utilizada en Ucrania (donde la base de datos de empresas unipersonales se levantó delante de las oficinas de la administración tributaria al contar clientes y hacer entrevistas de selección). Como último recurso, se puede emplear la técnica de “bola de nieve” para facilitar el trabajo de campo.<sup>8</sup> Pueda ser que estas alternativas arrojen datos menos representativos y con pocas opciones de generalizarse.

Otro factor importante a tomar en cuenta al momento de escoger la estrategia y técnica de muestreo es la capacidad de la firma encuestadora contratada para ejecutar la encuesta. Planificar una estrategia compleja y técnicas de encuestas complicadas para una encuestadora con capacidad limitada de ejecutar dicha estrategia, podría constituir un desperdicio de recursos.

Al momento de construir el método de muestreo debe tomarse en consideración la eficacia en función de los costos. Los puntos de muestreo o locaciones donde se ejecutará la encuesta deben contener suficientes negocios para que el trabajo de campo sea eficiente en términos de costos y se preserve la representatividad a nivel nacional.

Después de revisar la estructura poblacional, generalmente se hacen algunos cambios en la estructura de la muestra con relación a una imagen totalmente representativa. En todos los países, la mayoría de los negocios son pequeños y una simple imagen representativa de la población en la muestra dejaría solo un puñado de empresas grandes y medianas. La misma situación se da con frecuencia en los sectores donde el comercio es predominante. Por esta razón, el método adoptado en las encuestas TPCCS consiste en el muestreo aleatorio estratificado, lo que significa que el número de empresas pequeñas

---

8 El muestreo de bola de nieve es un método especial no probabilístico de muestreo (métodos donde los sujetos se seleccionan de una población de manera no aleatoria) utilizado cuando la característica de la muestra deseada es rara y quizás sea muy difícil o costoso localizar a los sujetos en estas situaciones. El muestreo de bola de nieve se basa en referencias hechas por los sujetos originales para generar encuestados adicionales. Si bien esta técnica permite reducir dramáticamente los costos de la encuesta, lo hace a expensas de introducir sesgos porque reduce la probabilidad que la muestra represente una buena transversalidad de la población.

y comerciales se reduce con relación a la imagen representativa simple, para dar más espacio en la muestra, a negocios de diversos tamaños y sectores. Esta técnica requiere ponderar nuevamente los datos de la encuesta para reflejar las proporciones reales de los diversos estratos de la población. Se debe prestar especial atención a la recopilación de otros datos necesarios a emplearse en las estimaciones ponderadas.<sup>9</sup>

En algunos países, quizá sea necesario hacer estratificaciones para otras variables. La palabra “aleatorio” en el método *muestreo aleatorio estratificado* se refiere al último paso de selección de las unidades entrevistadas que participarán en un sondeo.

Una vez que el tamaño de cada estrato haya sido definido, se deben seleccionar los negocios que se contactarán en cada grupo de manera aleatoria.

Las encuestas también podrían cubrir otros grupos aparte de los negocios registrados para fines tributarios. La encuesta TCCS de Sudáfrica estaba compuesta por tres sondeos separados. El primero, estaba dirigido a las micro, pequeñas y medianas empresas registradas para fines tributarios. El segundo, a los negocios informales – no registrados ante las autoridades tributarias. El tercero, se dirigía a los profesionales especializados en impuestos o intermediarios. Tanto el segundo como el tercer sondeo requieren de métodos y técnicas de muestreo un tanto diferentes.

Cuando se encuesta a los negocios informales, existen pocas esperanzas de contar con algún tipo de dato estadístico fiable. Por esta razón, se utiliza casi siempre el muestreo por zonas geográficas; un enfoque que implica seleccionar un número de locaciones en donde se asume que existe una economía informal y luego, utilizando ciertas técnicas,<sup>10</sup> se procede a seleccionar a los negocios a entrevistar. Es mucho más difícil controlar la calidad de la estrategia del muestreo a, pero se puede alcanzar mediante el empleo de supervisores que le den seguimiento in situ al proceso del trabajo de campo.

El muestreo para encuestar intermediarios generalmente presume la utilización del muestreo aleatorio de los sujetos disponibles y el contacto de todos los sujetos disponibles. Por eso, el apoyo de asociaciones profesionales es tan importante. Es aconsejable llevar a cabo estas encuestas solo en aquellos países donde las asociaciones de este tipo sean fuertes y aglutinen a la mayoría de profesionales. En las encuestas TCCS de Perú y Sudáfrica, se contactaron a todos los miembros de las asociaciones oficiales de contadores, lo cual fue posible únicamente por el método utilizado: las encuestas en línea.

---

9 La discusión de las técnicas estadísticas específicas va más allá del alcance del presente manual, pero sí se puede encontrar en los libros de texto de muestreos, algunos de los cuales aparecen en la sección bibliográfica denominada “Lectura adicional seleccionada sobre metodologías de encuestas”.

10 La técnica más común en un caso como este es la “técnica de paso”, la cual presume que los entrevistadores escogen cada enésimo (quinto, sexto o noveno) negocio y hacen un intento de entrevista. No necesariamente es el mejor enfoque pero casi siempre es el más costo-efectivo y al menos aceptable desde una perspectiva marginal y metodológica. Uno de los mejores enfoques relacionados con el muestreo por área, demandaría demasiado tiempo y recursos, así como una lista de todos los negocios en el área seleccionada, para luego intentar una selección sistemática con un inicio aleatorio

Lo que con frecuencia se discute como un tema que demanda atención es la “fatiga de encuestas”. Se trata de múltiples ejercicios de encuestas realizadas en un país dado (especialmente en países pequeños) que abruma a algunos sujetos con entrevistas frecuentes. Si se diera esa situación, se podrían aplicar ciertas técnicas para minimizar el problema. Las firmas encuestadoras, por lo general, se muestran reacias a dar información sobre los entrevistados (para proteger el carácter anónimo, lo cual es parte de las normas profesionales), aunque una vez que la lista de las posibles personas haya sido elaborada, se podría contrastar con los negocios recién entrevistados y, de ser necesario, minimizar el contacto con esos mismos negocios. No se espera que una encuesta TPCCS genere mucho desgaste dado que a diferencia de las encuestas empresariales comunes, que por lo general se enfocan en los directores o gerentes, las encuestas TPCCS se centran principalmente en los gerentes financieros.

En los Anexos 4.1, 4.2 y 4.3, se presentan ejemplos de los métodos de muestreo empleados en las encuestas TCCS y TPCCS.

### 3.4 Métodos de encuestas

En los proyectos anteriores de TCCS y TPCCS se han empleado tres métodos de encuestas: entrevistas cara a cara, entrevistas telefónicas y entrevistas en línea. El método de entrevistas cara a cara es por lo general el mejor si se encuesta a negocios contribuyentes, siempre y cuando el presupuesto y el plazo del proyecto así lo permitan.

La encuesta TCCS dirigida a la pequeña empresa formal de Sudáfrica utilizó las entrevistas telefónicas, pero dicha metodología tuvo implicaciones en cuanto a la extensión del cuestionario. Las entrevistas tuvieron que acortarse (15 a 20 minutos), lo cual no necesariamente es malo, puesto que sirve como herramienta disciplinaria para los autores del cuestionario en cuanto a la priorización estricta.

Debido a su naturaleza, las encuestas a negocios informales pueden utilizar únicamente las entrevistas cara a cara.

Una encuesta dirigida a profesionales especializados en temas tributarios (contadores fiscales profesionales) bien puede emplear a cualquiera de las tres metodologías. Encuestas realizadas anteriormente a intermediarios de otras áreas administrativas demostraron que las entrevistas cara a cara fueron una opción acertada, la encuesta TCCS dirigida a profesionales tributarios de Sudáfrica que utilizó un cuestionario en línea produjo excelentes resultados. Este enfoque se replicó en Perú y también generó resultados muy positivos en un período de trabajo de campo relativamente corto. En términos generales, las encuestas en línea se pueden utilizar solo en los países con una significativa penetración de internet en la población objetivo y solo cuando dicha población esté bien organizada (por ejemplo, en asociaciones) y el equipo de trabajo tenga acceso a una lista completa de direcciones electrónicas de la población objetivo. Asimismo, las encuestas en línea comúnmente generan una de las tasas más bajas de respuesta entre las tres opciones.

Cada uno de estos métodos tiene sus ventajas y desventajas. Los equipos de trabajo de las encuestas TCCS y TPCCS deben estar al tanto de ellas al momento de planificar el proyecto (Tabla 3.1)

### 3.4.1 Encuestas cara a cara

Las encuestas cara a cara presentan ventajas en comparación con los otros dos métodos, al permitir entrevistas más prolongadas que las telefónicas y porque tienen, por lo general (aunque no siempre), tasas de respuestas más elevadas que las encuestas en línea. Asimismo, los encuestados se sienten más confiados de brindar información sensible cara a cara que por vía telefónica. Además, las encuestas cara a cara permiten a los entrevistadores ayudarse con materiales de apoyo como tarjetas con preguntas y opciones de respuestas durante la encuesta y, a los encuestados, sentirse más cómodos con las muestras de acreditaciones y cartas de apoyo (por ejemplo del Banco Mundial o asociaciones empresariales). Ello no sería posible con las encuestas telefónicas ni se incrementarían las tasas de respuesta entre los entrevistados potenciales.

Las firmas encuestadoras con alta capacidad pueden utilizar la técnica de entrevista personal asistida por computadora (CAPI, por sus siglas en inglés), que ofrece una gama de ventajas como menos errores en el ingreso de datos, uso de imágenes durante las entrevistas, menor duración y menores costos del proyecto.

**TABLA 3.1** Ventajas y desventajas de los diversos métodos de encuestas

Características	Cara a Cara	Telefónica	En línea
Duración del cuestionario	Extensa	Corta	Extensa
Tasa relativa de respuesta	Alta	Mediana	Baja
¿Información sensible que compartiría el encuestado?	Sí	No	Tal vez
¿Posibilidad de utilizar materiales auxiliares?	Sí	No	Sí
¿Posibilidad de utilizar acreditaciones y referencias?	Sí	No	Sí
Nivel de capacidad demandada de la firma encuestadora	Mediana	Alta	Alta
Costo	Alto	Mediano	Bajo
Duración del trabajo de campo	Alta	Mediano	Mediano/Bajo

Entre las desventajas que presenta el método de las entrevistas cara a cara, están los costos más elevados y un trabajo de campo más extenso.

### 3.4.2 Encuestas telefónicas

Las encuestas telefónicas son más baratas y el trabajo de campo es más corto que el de las encuestas cara a cara pero, especialmente en algunas culturas, los sujetos no se sienten siempre cómodos brindando información sensible vía telefónica. Este método también acarrea cierto sesgo en el muestreo porque no todos los negocios cuentan con un número telefónico registrado y en ocasiones, son números equivocados.

Este método se utiliza con frecuencia para hacer un filtrado de encuestados por vía telefónica y concertar citas para las encuestas cara a cara. En países con poca capacidad para hacerlo, las entrevistas telefónicas se administran como entrevistas de papel y lápiz –un enfoque que tiende a generar errores, tal vez más que las entrevistas cara a cara. Las firmas encuestadoras con más capacidad también se pueden auxiliar con entrevistas telefónicas asistidas por computadora (CATI, por sus siglas en inglés), lo cual permite reducir los errores en el ingreso de datos, entre otras ventajas.

### 3.4.3 Entrevistas en línea

Las entrevistas en línea son la opción más barata en comparación con los otros dos métodos y por lo general demandan menos tiempo. Asimismo, si las herramientas en línea están bien diseñadas, los sujetos pueden responder en sesiones múltiples y a su mejor conveniencia, posibilitando cuestionarios más extensos. Una desventaja es el sesgo potencial en la autoselección (los entrevistados no son escogidos, sino que se seleccionan a sí mismos), lo cual establece serias implicaciones si requerimos de una muestra representativa.<sup>11</sup>

Otros inconvenientes de esta metodología se refieren a la necesidad de contar con una base de datos de correos electrónicos y un nivel satisfactorio de infraestructura de internet en el país (alta disponibilidad y calidad de los servicios de internet). Además, las tasas de respuesta de las encuestas en línea son en esencia mucho más bajas que las encuestas cara a cara y telefónicas y, por ende, demandan contar con grupos más grandes de posibles encuestados (y sus direcciones electrónicas). Las encuestas en línea no son aconsejables para las poblaciones empresariales genéricas que se encuentran en la mayoría de los países en vías de desarrollo.

---

11 Esta deficiencia se podría mitigar al seleccionar una muestra aleatoria, tomada de la lista disponible de sujetos pero para eso, se necesita contar con ciertas características adicionales de los entrevistados potenciales, como años de experiencia y cantidad de clientes. Estas características por lo general no están disponibles y no son fáciles de obtener.



### 3.4.4 Encuestas por correo

Otra metodología empleada a menudo en sondeos empresariales pasados, han sido las encuestas por correo. Este método implica el envío de cuestionarios por correo postal y recopilarlos de la misma manera. Sin embargo, se considera que adolece de factibilidad limitada ante una encuesta TPCCS y, por ende, no se recomienda ni se aborda en el presente manual. Entre algunas de las razones, podemos citar las tasas, extremadamente bajas, de respuesta, pobre fiabilidad y calidad de los datos (debido a la ausencia de un entrevistador que pudiera aclarar cualquier aspecto complejo de los cuestionarios), alto sesgo por la autoselección de los sujetos, ausencia de control sobre la estructura de la muestra y falta de direcciones postales acertadas necesarias para llevar a cabo esta metodología.

## 3.5 Encuestados

Cada encuesta deberá definir bien el sujeto y la población a los que está dirigida. Las encuestas empresariales deberán clarificar, sobre los costos incurridos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, si la unidad encuestada es definitivamente un negocio. Este aspecto es importante porque todas las preguntas deberán referirse al negocio en específico y no a la persona física. En encuestas pasadas de naturaleza similar, la persona que respondía el cuestionario poseía a menudo, más de un negocio. Esta situación podría conducir hacia malentendidos y a la recopilación de datos inexactos si no se explica que todas las preguntas están dirigidas hacia una unidad de negocios muy específica.

Cuando surge la pregunta sobre a quién hablarle, la respuesta no siempre es simple. Las interrogantes sobre el tiempo y el dinero invertidos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias las deberán responder las personas con mayores conocimientos y experiencia de la empresa (sobre aspectos específicos del cumplimiento tributario) y podría ser el contador, el tenedor de libros o el gerente financiero. Sin embargo, las preguntas generales e interrogantes que pongan la carga de los deberes tributarios en perspectiva con otros costos operativos, así como las preguntas de percepción y actitud, deberían ser respondidas por el dueño (de pequeños negocios) o el director ejecutivo/ presidente (de grandes empresas).

En los casos en que un negocio o empresa subcontrate servicios de administración tributaria, se recopila la información sobre el costo de la subcontratación del negocio en cuestión, ya que a menudo no es posible obtener información sobre el tiempo invertido en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los profesionales subcontratados.

Sin embargo, en la encuesta TCCS dirigida a los pequeños negocios formales en Sudáfrica, si los entrevistados decían que subcontrataban a alguien para que se encargara de la gestión tributaria, se procedía a contactar a los contadores externos para obtener la información requerida. Pero esto fue posible solo porque se hacía mediante entrevistas telefónicas, por lo cual, realizar estos contactos adicionales no implicó grandes costos

extra. Cuando las encuestas se hacen cara a cara (que, en la mayoría de los casos, es la metodología idónea y a menudo única disponible), esta práctica a veces resulta ser demasiado cara, provocando graves retrasos y problemas varios (como la necesidad de iniciar una comunicación entre el profesional especializado en temas tributarios y el negocio, a fin de autorizar a dicho profesional a divulgar la información que se necesita).

El primer contacto debe ser con el gerente general, director ejecutivo o dueño de la empresa/ negocio. Sin la aprobación debida, no podemos esperar que el contador o el gerente financiero respondan las preguntas restantes de la encuesta.

Tener a varios entrevistados en una encuesta tiene sus implicaciones para el diseño del cuestionario. Este debe ser muy claro en establecer quién debe responder qué, y cuándo hacer el cambio de los entrevistados. También implica que las preguntas deben ir en secuencia de tal forma que se minimicen las posibilidades de malos entendidos o confusiones sobre cuáles de los entrevistados debe responder determinada pregunta. Si varios sujetos están reunidos en un mismo lugar, las respuestas no necesariamente deben provenir de la persona más conocedora sino de la que ostente el mayor nivel de autoridad.

Si los negocios subcontratan a terceros para que se encarguen del cumplimiento tributario y este hecho imposibilita la obtención directa de datos sobre los costos de las transacciones tributarias, la encuesta TPCCS podría recopilar datos insuficientes sobre impuestos específicos. Por ello, se recomienda que (de ser posible) la encuesta empresarial sea complementada por una encuesta de profesionales especializados en la materia (intermediarios), ya que la experiencia relacionada con los problemas y costos incurridos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias podrían jugar un papel clave para obtener el panorama completo de los costos tributarios e identificar la fuente de problemas específicos (por ejemplo, determinar qué impuesto o procedimiento específico provocan los costos tributarios más significativos).

### 3.6 Búsqueda y contratación de una firma encuestadora

La encuesta deberá entenderse como un proceso con elementos múltiples y, por ende, la calidad del producto final no podrá ser mayor que la calidad de su elemento más endeble. Por esta razón, es de suma importancia, entre otras cosas, seleccionar al contratista idóneo para llevar a cabo la encuesta.

Es importante tomar en cuenta varios factores al momento de seleccionar una firma encuestadora como contratista:

- *Experiencia* – en la medida de lo posible, el contratista deberá contar con experiencia en la realización de encuestas similares o al menos contar con experiencia demostrada en la ejecución de sondeos *business to business*, preferiblemente encuestas socioeconómicas y de marketing.

- *Capacidad de trabajo de campo* – el contratista deberá tener la capacidad de ejecutar el trabajo de campo, con una red de entrevistadores experimentados, supervisores y un gerente de trabajo de campo capaz y experimentado.
- *Capacidad de gestión de datos* – el contratista deberá contar con personal experimentado y capaz de ingresar, limpiar, comprobar la consistencia de los datos recopilados, editarlos y presentarlos ante el cliente como una base de datos claramente etiquetada, en un formato legible por computadora.
- *Capacidad analítica* – el contratista deberá tener capacidad para armar un equipo de trabajo que se encargue de analizar los datos recogidos y redactar el informe final.
- *Conocimientos sobre el tópico de la encuesta* – contar con experticia sobre los impuestos y su cumplimiento eleva en gran medida la calidad de las entrevistas y de los productos finales (aunque es un factor que pierde importancia ante los elementos mencionados anteriormente, ya que es fácil contratar a un contador para que preste la asistencia necesaria).
- *Adherencia a los códigos éticos* – por ejemplo, pertenecer a asociaciones internacionales de encuestadoras como ESOMAR.

La cualidad más importante que debe poseer un contratista es la capacidad de llevar a cabo el trabajo de campo. Es la única tarea que no puede subcontratarse a terceros de otro país en el caso que no hubiera capacidad local en dicho país.

¿Cómo se pueden identificar las opciones en cuanto a las firmas encuestadoras? Existen dos formas básicas para contactar a un contratista: una es buscar en los directorios de asociaciones internacionales de firmas investigadoras (como ESOMAR); la otra, consultar a organizaciones internacionales existentes en el país, que hayan realizado encuestas similares y por tanto estén familiarizadas con las opciones.

Existen diversos tipos de contratistas potenciales que se pueden encontrar en un país específico, presentando sus respectivas ventajas y desventajas:

- *Firmas investigadoras de mercado* (incluyendo las encuestadoras). Son posiblemente la opción más común en países con ingresos medios. Las firmas investigadoras de mercado por lo general están familiarizadas con encuestas *business to business*, con redes de entrevistadores, con digitadores de datos y con capacidad de análisis; aunque el grado de experiencia en materia tributaria por lo general no es tan extensa.
- *Institutos nacionales de estadísticas*. Estas instituciones por lo general también tienen la capacidad para llevar a cabo el trabajo de campo y el análisis requerido, pero las experiencias con encuestas similares en el pasado demuestran que a veces es difícil trabajar con ellas (en especial en países de ingresos bajos y con capacidad limitada) porque están acostumbradas a trabajar exclusivamente con las entidades

gubernamentales. Aún más importante, si estas instituciones no son vistas como entes independientes del control gubernamental, se las considera como “espías” del gobierno y, por ende, como ejecutores no confiables de encuestas que podrían incluir preguntas “delicadas”.

- *Firmas consultoras.* Este tipo de contratista posee poca o ninguna experiencia en la realización de encuestas, pero sí podría tener algún grado de conocimiento sobre la materia. Las firmas consultoras por lo general subcontratan el trabajo de campo, lo cual reduce la calidad del control sobre los equipos encargados del trabajo de campo y reduce la calidad de los datos recopilados. Contratar a este tipo de contratistas resulta casi siempre más caro.

*Equipos de trabajo ad hoc.* De no ser posible identificar una mejor opción, se puede conformar un grupo de trabajo para conducir ejercicios como las encuestas TPCCS. Por ejemplo, se puede acudir a catedráticos universitarios para que funjan como líderes y formen grupos de entrevistadores con sus alumnos y empleen a personal universitario para otras tareas necesarias. Esta opción, por lo general, podría ser más barata, pero demanda invertir en otros recursos (como traer expertos internacionales, cuyos honorarios son muy costosos), con la finalidad de capacitar y supervisar al equipo de trabajo local.

Es importante saber cómo seleccionar la mejor opción en caso de que haya múltiples contratistas disponibles. La mayoría de los aspectos más fundamentales que deben tomarse en cuenta a la hora del proceso de selección ya se mencionó anteriormente. El precio juega también un papel importante. El costo debe ser realista y si bien es crucial al momento de asignar recursos óptimos (en otras palabras, evitar encuestas con precios excesivos), es importante también saber cuándo una encuesta está por debajo de su precio real. Afirmamos esto porque dicho factor puede ejercer un impacto muy negativo en la calidad de los datos recopilados; por lo general, debido a la subestimación del esfuerzo requerido para ejecutar con éxito ciertas tareas de la encuesta y dejar dicha ejecución con insuficientes recursos o plazos. En el Anexo 5.1 se presenta un ejemplo de los Términos de Referencia aplicables a los contratistas de encuestas.

Una vez que se ha seleccionado al contratista, es crucial evaluar su capacidad y determinar si se requiere fortalecer sus capacidades, a fin de garantizar el éxito del proyecto.

### 3.7 Capacitación y supervisión

La supervisión y el entrenamiento van de la mano con los puntos antes mencionados. El nivel y tipo de capacitación requerida depende de la metodología, muestra, capacidad del contratista, tipo y tamaño de la encuesta, entre otros. La capacitación debe enfocarse en los puntos débiles del contratista elegido. Sin embargo, es importante tener expectativas realistas. Se han realizado encuestas similares en países con pobrísimas capacidades de encuestas y en esos casos, es transcendental concentrarse en el entrenamiento básico y tener expectativas realistas.

Por ejemplo, el contador fiscal de la localidad, quien ayude a diseñar el cuestionario, debería participar en las capacitaciones a fin de garantizar que los entrevistadores comprendan a plenitud toda la terminología y puedan, de ser necesario, darles a los entrevistados todas las explicaciones requeridas. La figura del jefe a cargo de la capacitación deberá recaer en el jefe del proyecto del contratista seleccionado. Asimismo, el experto en encuestas deberá enriquecer las capacitaciones con experiencias de proyectos similares. El nivel de participación del experto dependerá de la capacidad del contratista. Por ejemplo, si se trata de una empresa encuestadora establecida y muy competente, el experto solo aportará a las capacitaciones de experiencias de encuestas similares. Sin embargo, en casos donde la capacidad del contratista sea insuficiente, el experto podría jugar un papel mucho más activo.

Es preferible evitar la opción “formación de formadores” – es decir, una situación donde los supervisores regionales son entrenados en una localidad central y luego estos capacitan a los entrevistadores de todo el país. En el caso que la metodología de “formación de formadores” sea inevitable (debido a restricciones presupuestarias, al tamaño del país u otros factores), poder contar con una exhaustiva supervisión del proceso de capacitación adquiere una trascendencia mucho mayor.

Todo el proceso de la encuesta debe contar con una supervisión activa; es decir, no basta con solo leer los informes de avance, sino que también es de crucial importancia reconocer los problemas cuando ocurran y participar en la búsqueda activa de soluciones. Por ejemplo, uno de los problemas más frecuentes con las encuestas TPCCS y similares tiene que ver con las deficiencias en la selección de las muestras, que se originan por la baja calidad del marco de muestreo existente. Algunos estratos podrían albergar muy pocas empresas –el mejor ejemplo es el grupo de los grandes contribuyentes– y las bajas tasas de respuesta podrían llevar a la necesidad de cambiar las metodologías de muestreo. En este caso, por lo general, el experto en encuestas es quien sugiere y aprueba dicho cambio.

Los niveles de comunicación en la capacitación y supervisión deberán ir en sentidos opuestos. Si bien es importante entrenar directamente la mayor cantidad posible de personal del contratista y de entrevistadores, durante la supervisión es crucial hacer uso de un punto de contacto único para evitar mensajes cruzados. No obstante, si se dieran problemas específicos durante la ejecución de la encuesta, se deberían resolver directamente con el encargado de la tarea específica (por ejemplo, si el problema tiene que ver con el trabajo de campo, deberá abordarse con el gerente de campo; si está relacionado con el procesamiento de datos, deberá resolverse con el analista de datos).

### 3.8 Informe de la encuesta

El contenido y formato del resultado final deben adaptarse a las necesidades del proyecto en general. Tal como se mencionaba antes, la encuesta no es más que uno de los instrumentos que forman parte de un proyecto mayor y sus resultados deben encajar con las necesidades del proyecto.

Es importante para todo el grupo de trabajo de la encuesta TPCCS discutir y definir, desde el inicio del proyecto, los productos que se espera obtener. Es importante tener expectativas realistas sobre los resultados que puede generar el contratista encargado de la encuesta. La capacidad del contratista debe tenerse en consideración al momento de esbozar el formato y contenido del resultado final que se supone que debe entregar.

Como ejemplo, las encuestas tipo TPCCS con frecuencia son ejecutadas por firmas investigadoras de mercado y, por ende, sus productos deberán limitarse al grado de experticia que tengan. Es poco realista esperar que tengan determinado nivel de conocimiento sobre las políticas y el cumplimiento tributario. Se recomienda que su producto se limite a lo que podría denominarse un informe técnico. Este informe es un reporte estandarizado en el que se analizan los datos recopilados por la encuesta y su alcance se limita a presentar los hallazgos técnicos de la encuesta (diferencias entre ciertos grupos de entrevistados, correlaciones y aspectos conexos, así como gráficos estándares) sin intentar generar conclusiones analíticas específicas sobre políticas fiscales.

Los proyectos de TPCCS con frecuencia contratan especialistas (o cuentan con sus propios equipos), encargados de redactar lo que se denomina informe analítico. Este reporte toma los hallazgos y les inyecta valor analítico al agregar explicaciones y recomendaciones. El documento podría redactarlo el contador fiscal local, otros miembros de un equipo fiscal más amplio o ambos.

Al planificar una encuesta TPCCS, se deben definir los resultados de una manera cuidadosa. Los productos generados por el contratista deberán estar bien especificados. Uno de ellos deberá consistir en un apoyo continuo al equipo de la TPCCS más allá de la redacción del informe técnico. La planificación deberá abarcar incluso los canales de comunicación entre el contratista y los usuarios del informe, principalmente el o los expertos encargados de redactar el informe analítico.

Finalmente, entre los productos que genere el contratista deberá incluirse una base de datos limpia y etiquetada, en inglés (y si el informe se produjera en el país, en el idioma local); un conjunto de tablas (según el plan de análisis de datos acordado previamente) y el lenguaje script del programa para producir dichas tablas. De esta manera, aunque las tareas del contratista hayan concluido, el equipo de la TPCCS podrá realizar análisis específicos adicionales. El análisis básico de datos por lo general incluye un conjunto de tabulaciones cruzadas con las principales variables demográficas, tabulaciones cruzadas por preguntas específicas y pruebas de significancia estadística (en la medida de lo posible). Asimismo, un análisis más específico usualmente forma parte de la segunda ronda de análisis y se determina después de la revisión de los resultados de la primera ronda.

## Capítulo 4: ¿Cómo utilizar y analizar los datos de la encuesta?

Los datos de una encuesta de percepción y de costo de cumplimiento tributario (TPCCS) pueden utilizarse de muchas maneras, entre ellas:

- Cuantificar las áreas problemáticas (como los costos de cumplimiento tributario asociados con impuestos específicos).
- Señalar de manera puntual o ayudar a priorizar problemas específicos.
- Brindar información detallada que ayude a afinar las reformas.
- Comprobar o verificar las hipótesis, ayudar a resolver conflictos o proporcionar “municiones” a favor de la reforma.
- Monitoreo y evaluación.
- En investigaciones específicas, para mejorar la comprensión de la agenda del costo de cumplimiento tributario e ir más allá de la agenda de reformas dirigidas.

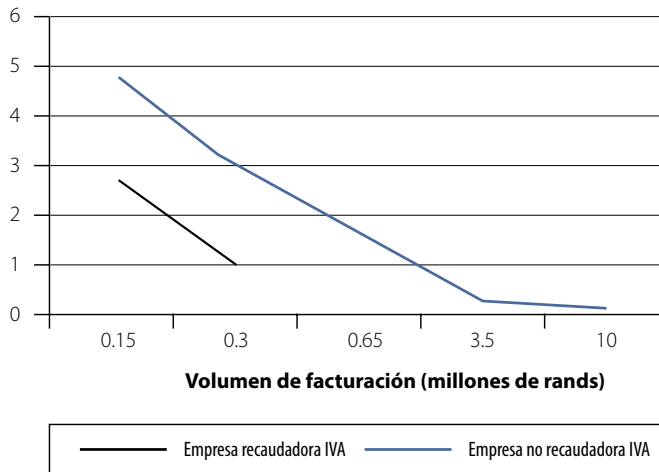
Como se resaltó en páginas anteriores, desde el principio se deben identificar los propósitos primarios de la encuesta, con la finalidad de garantizar que su diseño satisfaga las necesidades de información planteadas por un proyecto de reforma tributaria. (Por supuesto, la encuesta podría generar datos adicionales y hallazgos inesperados que también pueden ser de utilidad.)

Las siguientes secciones muestran qué usos se les ha dado (o se le dará) a los datos de la encuesta en varias economías en vías de desarrollo y de transición.

### 4.1 Cuantificación de los costos y otros problemas

Es bastante sencillo cuantificar los principales aspectos de los costos de cumplimiento tributario con base en los datos de la encuesta. Hasta la fecha, todas estas encuestas han arrojado datos sobre los costos promedios de cumplimiento tributario desglosados por tipo de impuesto (impuestos sobre las utilidades, impuestos al valor agregado, impuestos sobre la nómina y así sucesivamente), tipo de actividad (contabilidad general, contabilidad tributaria, declaración y pago de impuestos y actividades posteriores a la declaración) y el tipo de negocio (tamaño, sector o figura jurídica).

**FIGURA 4.1** Costos de cumplimiento tributario incurridos en la elaboración de las declaraciones de impuestos de las empresas formales de Sudáfrica, tanto las que recaudan el IVA como las que no lo recaudan.



Fuente: FIAS 2007b.

Nota: El cobro del IVA es obligatorio para las empresas con un volumen de facturación superior a los 300,000 rands.

Si un país no tiene ningún régimen tributario específico para las pequeñas empresas — como Sudáfrica antes del 2009 — o si este tipo de régimen no es eficaz en mantener bajos los costos de cumplimiento tributario para las pequeñas empresas, los datos de la encuesta pueden ofrecer una ilustración gráfica de la regresividad de los costos de cumplimiento tributario.

Antes que Sudáfrica introdujera las reformas, las empresas estaban obligadas a registrar, cobrar y pagar el impuesto al valor añadido (IVA) si el volumen de facturación superaba los 300.000 rands (unos US\$ 50.000). A pesar de que se hicieron algunas pequeñas concesiones a las pequeñas empresas (por ejemplo, la posibilidad de pagar algunos impuestos con menor frecuencia), no contaban con un régimen simplificado. Las pequeñas empresas que sobrepasaron este techo se vieron afectadas por los costos totales del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, los cuales equivalieron hasta el %3 de la facturación (Figura 4.1). El umbral del IVA y los altos costos de cumplimiento asociados con la recaudación de este, fueron desalentadores. La evidencia anecdótica sugiere que algunas pequeñas empresas limitaron su crecimiento para evitar sobrepasar este techo.

La evidencia arrojada por la TCCS en Sudáfrica ayudó a convencer al Tesoro Nacional y al Servicio Tributos de Sudáfrica que elevaran el techo del IVA a 1 millón de rand e introdujeran un régimen tributario nuevo y opcional para las



pequeñas empresas con base en la facturación en vez de los ingresos netos.<sup>12</sup> Las encuestas de seguimiento podrían utilizarse para evaluar el impacto de las reformas— con la expectativa de que se traduzcan en una disminución de los costos de cumplimiento tributario para las pequeñas empresas. También se espera que el régimen impositivo simplificado fomente la formalización de las empresas que aún no lo han hecho.

## 4.2 Contribuir a diseñar o a perfeccionar las reformas

Los datos de la encuesta pueden utilizarse en particular como insumos valiosos para el diseño de reformas tributarias dirigidas a sectores empresariales específicos, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Si se prevén ciertas reformas, el cuestionario puede diseñarse para proporcionar datos relevantes— por ejemplo, para comprender las decisiones que toman los dueños de negocios en cuanto a la figura jurídica y sector que eligen y si optan por crecer o por dividir el negocio. Los datos de la encuesta pueden correlacionarse con el volumen de facturación, número de empleados y capacidad contable para ayudar a determinar los umbrales apropiados y demás parámetros relacionados con los diferentes regímenes tributarios.

En la República de Yemen, el régimen tributario empresarial aplicable a todas las empresas, salvo a los grandes contribuyentes oficialmente designados, aún no ha migrado a la autodeterminación tributaria. Cualquier empresa que declaró que no llevaba una contabilidad completa fue gravada con base en una presunción tributaria, y la gran mayoría de empresas optaron por este sistema. Como parte de los preparativos ante las reformas de mayor envergadura, el Gobierno decidió en principio exonerar a las microempresas del pago de los impuestos nacionales (con la excepción nominal de la patente) para obligar a todas las demás empresas a utilizar la autodeterminación tributaria, y crear un nuevo y simplificado régimen tributario sobre el volumen de facturación para las pequeñas empresas. Para lograrlo era necesario definir las categorías de las empresas, para lo cual se utilizaron los datos de la encuesta. Estos ayudaron a correlacionar el volumen de facturación con el número de empleados y así determinar la capacidad contable basándose en el tamaño de las empresas.

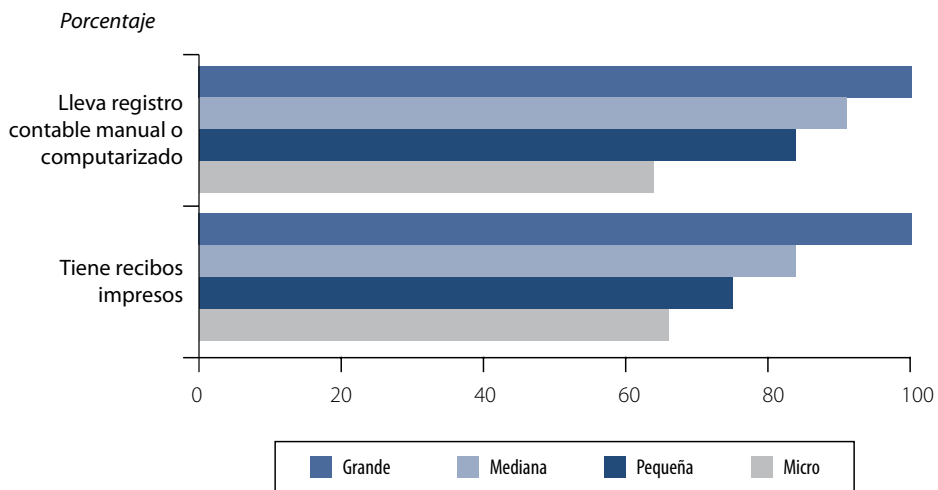
Los datos de la encuesta indicaron que más de tres cuartas partes de las pequeñas empresas (e incluso la mayoría de las microempresas) contaban con recibos impresos y al menos con libros contables básicos (Figura 4.2). Los datos también mostraron que la mayoría de los dueños o personal de contabilidad de las pequeñas empresas había completado la educación secundaria y podía esperarse que tuvieran la capacidad suficiente de calcular el impuesto sobre las ventas. Los datos de la encuesta sirvieron para validar la hipótesis de que la mayoría de las pequeñas empresas pueden calcular sus impuestos sobre las ventas y definir las categorías de facturación para clasificar las empresas como pequeñas

---

12 Para detalles, visitar <http://www.sars.gov.za/Pages/default.aspx>

para los fines del nuevo régimen tributario (es decir, con un límite más bajo debajo del cual hay muchas firmas que aparentemente no tienen la suficiente capacidad para manejar un impuesto sobre las ventas y un umbral superior para las medianas empresas que podrían manejar el régimen regular). Los datos también ayudaron a impulsar un nuevo programa de capacitación sobre contabilidad básica dirigido a los funcionarios del fisco y a las empresas contribuyentes.

**FIGURA 4.2** Tipo de prácticas contables según tamaño de las empresas en la República de Yemen



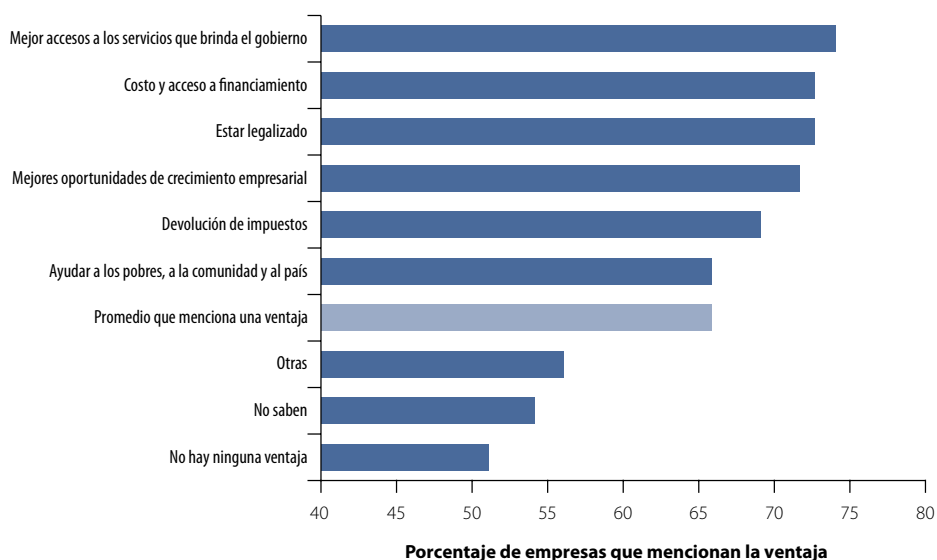
Fuente: próximo FIAS

La mayoría de los gobiernos con economías en vías de desarrollo y en transición están ansiosos por elevar los índices de formalización de las empresas informales y mejorar el cumplimiento tributario de las empresas formales (a fin de minimizar la evasión fiscal). Aquí una pregunta clave es cómo mejorar la formalización y el cumplimiento voluntario — es decir, si confiar más en las “zanahorias” o en los “garrotes”. Los datos de la encuesta pueden arrojar luz sobre las estrategias que podrían ser más o menos eficaces.

En Sudáfrica, se encuestó a una muestra de 1.000 empresas informales, entre otras cosas, sobre sus probabilidades de inscribirse en el sistema tributario en el futuro cercano y para conocer sus diversos atributos y actitudes. Se realizó un análisis similar —a las empresas informales del país— sobre las percepciones de las ventajas y desventajas de incorporarse al sistema tributario y se estableció una correlación con los negocios que manifestaron que era probable que se inscribieran en el futuro cercano (Figura 4.3). Las empresas encuestadas consideraron que las mayores ventajas eran: “mejor acceso a los servicios que brinda el gobierno,” “estar legalizado,” “costo y acceso a financiamiento” y “mejores oportunidades de crecimiento empresarial”. Los encuestados que no percibieron ninguna ventaja (y aquellos que brindaron respuestas muy concretas y poco comunes categorizadas como “otras”) manifestaron una menor probabilidad de inscribirse como negocios formales.

A nivel internacional, se ha realizado una cantidad considerable de investigaciones sobre la influencia de pares cuando se trata del cumplimiento de las obligaciones tributarias — es decir, la correlación entre quienes creen que la mayoría de sus pares paga impuestos y el cumplimiento de las propias obligaciones. Alm y Martínez - Vázquez (2003) refuerzan este mensaje: “Las encuestas de muchos países arrojan abundante evidencia que indica que el cumplimiento tributario depende, en gran parte, de la fortaleza y el compromiso con las normas sociales de cumplimiento”.

**FIGURA 4.3** Ventajas percibidas de la inscripción de los negocios informales de Sudáfrica ante el fisco, lo cual indica que hay probabilidades que así procedan en un futuro cercano.



Fuente: Coolidge and Ilic. 2009.

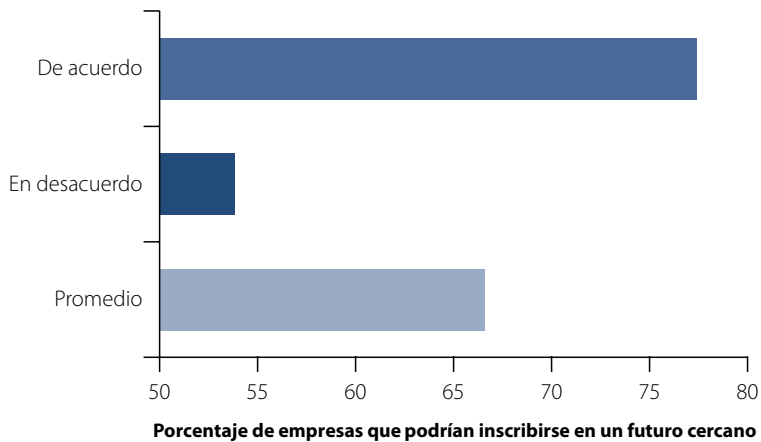
Lewis (1982) también ha citado información de encuestas que respaldan el siguiente hallazgo: “aquellos individuos que afirmaron conocer personalmente a otros que practicaban el fraude fiscal consideraban tener mayores oportunidades de evasión que el promedio”.

La encuesta realizada a empresas informales sudafricanas incluyó preguntas en este sentido — si los encuestados consideraban que todos debían pagar impuestos y si creían que la mayoría de las empresas como la de ellos los pagaban (las respuestas guardaban una muy estrecha correlación). Dichas respuestas fueron analizadas y correlacionadas con las de los encuestados cuando se les preguntó sobre las probabilidades de inscribirse en el sistema tributario en el futuro cercano. Tal como se aprecia arriba, si bien dos tercios de las empresas informales contestó que estaban considerando inscribirse en el sistema tributario en el futuro cercano, entre los que consideraron que “todos deberían (y sí) pagar impuestos,” más de tres cuartas partes respondieron que probablemente sí iban a

formalizarse (Figura 4.4). Un análisis regional de los datos de la encuesta que demuestren en qué lugares de Sudáfrica existen empresas informales que sean posiblemente más receptivas a la idea de inscribirse, podría ayudar a priorizar las campañas de relaciones públicas dirigidas a zonas o localidades específicas.

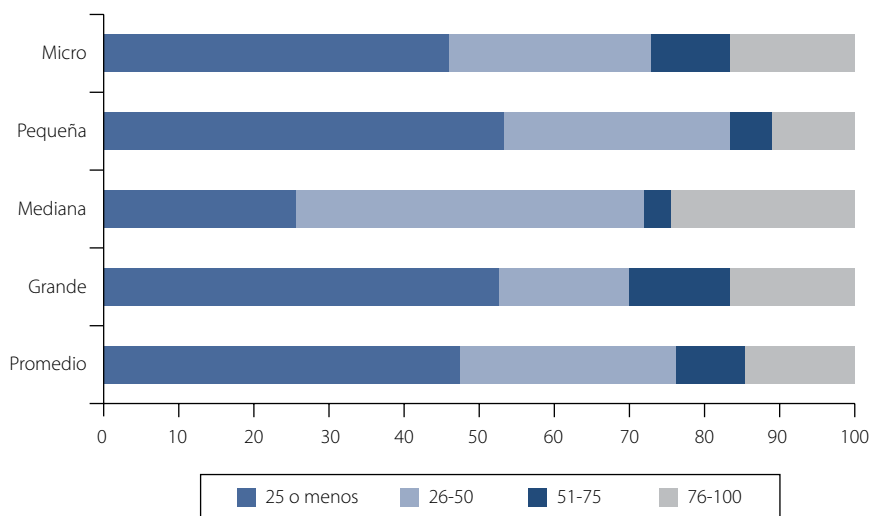
En otros países, el predominio de la evasión fiscal es un tema de gran interés para las autoridades tributarias que deseen concentrar sus esfuerzos de manera más efectiva. Si bien los datos sobre el grado de evasión fiscal deben tomarse siempre con escepticismo, en las encuestas realizadas en algunos países por los Servicios de Asesoría sobre Clima de Inversiones del Grupo del Banco Mundial (IC) se les ha consultado a los negocios contribuyentes qué cantidad de los ingresos de “empresas como la suya” consideran que se declara normalmente para propósitos fiscales. Se asume que ante una pregunta directa sobre la posibilidad de si declaran o no o qué cantidad no declaran, el encuestado experimentaría temor y falta de voluntad de responder, al punto de poner en peligro toda la encuesta, y seguramente habría un subregistro del fenómeno, mientras que responder sobre una pregunta que se dirige a e “las empresas como la suya” tienden a generar reacciones más francas.

**FIGURA 4.4** Empresas informales en Sudáfrica que estuvieron de acuerdo que “todos deberían (y sí) pagan impuestos” y la posibilidad de inscribirse para pagar impuestos en el futuro cercano



*Fuente:* Coolidge and Ilic 2009.

**FIGURA 4.5** Porcentaje de ganancias que se estima se ha declarado para propósitos tributarios por las “empresas como la suya,” según tamaño, en la República del Yemen



*Fuente:* FIAS 2008.

Se les pidió a las empresas encuestadas en la República del Yemen que estimaran el grado de cumplimiento tributario de las empresas parecidas a las de ellos:

“Pensando en negocios similares al suyo (en el mismo giro de negocios, mismo tamaño y misma área), ¿qué porcentaje de esas empresas diría usted que están inscritas como contribuyentes del Impuesto a las Utilidades?...Y de esos negocios inscritos ¿qué porcentaje de sus utilidades gravables estimaría usted que reportan para fines tributarios? (Figura 4.5)

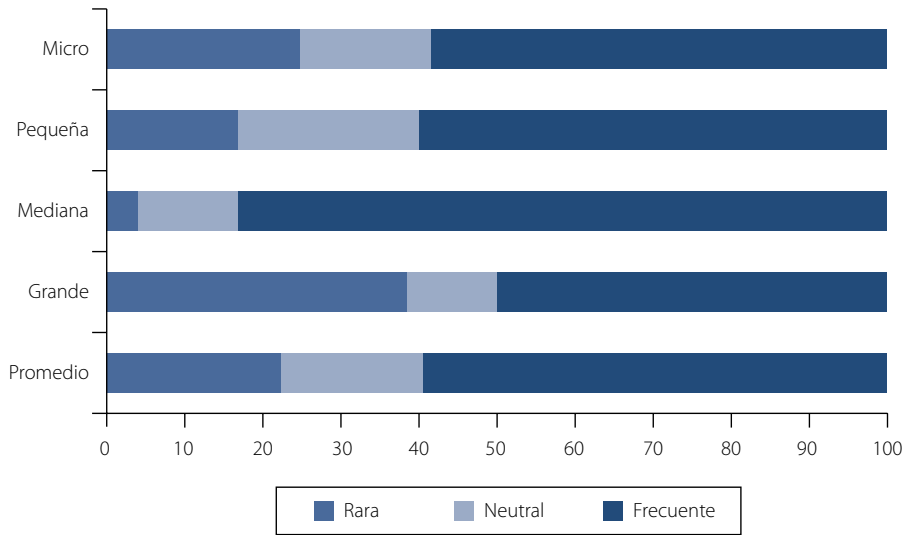
Por supuesto, es problemático utilizar las respuestas a una pregunta redactada para referirse al “comportamiento típico” de las empresas en lugar de la declaración voluntaria como sustituto del cumplimiento. Sin embargo, si bien la metodología empleada en la encuesta podría introducir un sesgo hacia el promedio de las otras empresas del sector,<sup>13</sup> la tasa de rechazo de los encuestados disminuye porque las preguntas sobre cumplimiento tributario son en extremo delicadas.<sup>14</sup>

13 Si bien se puede esperar que los encuestados omitan ciertos detalles relacionados con sus propias experiencias, es posible que exageren al momento de hablar de la competencia.

14 Una opción para recopilar información de mejor calidad y menos subjetiva (es decir, “tipificada”) es encuestar a profesionales tributarios (cuando se disponga de financiamiento) para complementar o sustituir las encuestas empresariales. Los profesionales tributarios tienen conocimiento de primera mano sobre los asuntos tributarios de sus clientes. Las encuestas existentes realizadas a estos especialistas hacen preguntas sobre los “clientes focales” en lugar de las “empresas típicas” o “empresas como la suya”. Este último enfoque está menos sesgado porque utiliza la aleatoriedad en varios criterios de selección (tamaño, actividad económica, figura jurídica y así sucesivamente).

Los datos de la República del Yemen sugieren que existe un mayor esfuerzo focalizado en los grandes contribuyentes ya que la magnitud de la evasión parece ser mayor en estos que en los contribuyentes medianos.

**FIGURA 4.6** Incidencia percibida de sobornos entre las “empresas como la suya” en la República del Yemen



Fuente: FIAS 2008

*Nota:* Las variables de la encuesta se recodificaron. En una escala de 5 puntos, se determinó de 1–2 como “Rara”, 3 como “Neutral” y de 4–5 como “Frecuente”.

Aunque pareciera observarse una mayor propensión a la evasión fiscal por parte de los micro y pequeños contribuyentes, las rentas públicas percibidas como producto de una mejor aplicación de la ley a dichas empresas quizá no justifiquen el despliegue de recursos.

Asimismo, un análisis detallado de los datos de la encuesta realizada en la República de Yemen demuestra que las empresas perciben y experimentan una extensa corrupción en cuanto a la recaudación de impuestos. La percepción que los sobornos son comunes entre las “empresas como la suya”<sup>15</sup> es creciente y abarca también a las empresas medianas, pero hay una reducción significativa entre las grandes empresas (Figura 4.6). Para confirmar estas percepciones, los informes existentes sobre los pagos reales realizados por los encuestados (en efectivo o en especie) para acelerar los trámites o reducir los impuestos a pagar son más frecuentes entre los negocios medianos que entre las pequeñas y grandes empresas (Figura 4.7).<sup>16</sup>

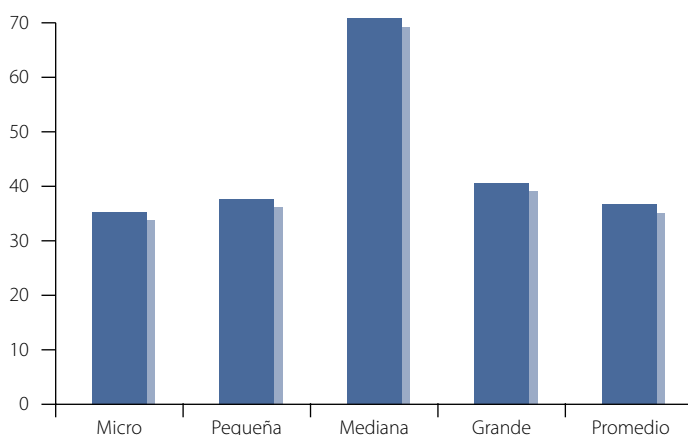
15 La pregunta fue: “¿Con qué frecuencia cree que empresas como la suya pagan dinero o dan regalías para agilizar o suavizar los trámites tributarios o para pagar menos impuestos?”

16 El cuestionario no preguntó si el soborno fue en un principio sugerido por el contribuyente o por el funcionario de administración tributaria

Estos datos nos proporcionan evidencia adicional de que las empresas medianas están bajo la lupa inquisidora de los funcionarios de administración tributaria de manera desproporcionada, probablemente porque las grandes empresas están más protegidas y las pequeñas tienen menos que ofrecer.

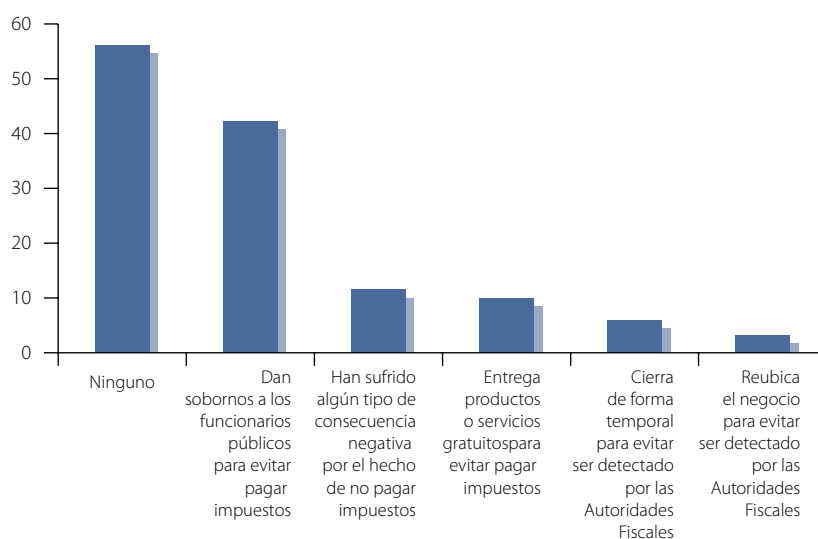
Las empresas informales en la República de Yemen a menudo también pagan un precio por el privilegio de pasar inadvertidas para el gobierno: el costo de la informalidad.

**FIGURA 4.7** Porcentaje de empresas en la República de Yemen que reportaron experiencias con sobornos.



Fuente: FIAS 2008.

**FIGURA 4.8** Porcentaje de empresas informales yemeníes que enfrentaron costos directos o indirectos para evitar pagar impuestos y permanecer en la informalidad



Si bien un poco más de la mitad parece escapar de la detección del fisco, el resto tiene que pagar sobornos para que lo dejen tranquilo o en caso contrario deberán enfrentar consecuencias negativas (figura 4.8). Dicha información es un recordatorio útil de que los mismos funcionarios del Gobierno pueden formar parte del problema de la informalidad. En una campaña de relaciones públicas, recordarles a los negocios informales los costos y riesgos que enfrentan para mantener su informalidad y ofrecerles los beneficios comparativos de la formalización podría contribuir a la legalización de algunas de ellas.

### 4.3 Comprobación de las hipótesis

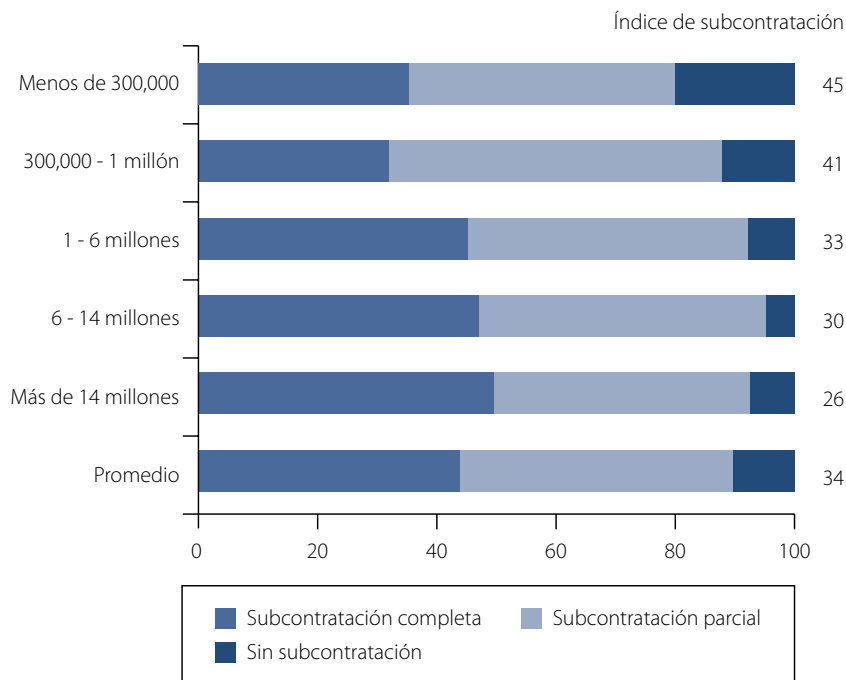
En la mayoría de países, las historias anecdóticas dominan las percepciones que se tiene sobre los impuestos empresariales e incluso pueden llegar a influenciar el debate político. En casos de controversia, los datos de la encuesta podrían ayudar a resolver conflictos y aclarar ambigüedades.

En Sudáfrica, al Tesoro Nacional le preocupaba el hecho de que muchas pequeñas empresas no tenían la capacidad de preparar de manera correcta las declaraciones de impuestos y que las microempresas no tendrían recursos para contratar a un profesional tributario. La encuesta de las PYMES formales demostró que las empresas de todos los tamaños se preocupan en obtener las habilidades adecuadas para cumplir con los impuestos y reducir al mínimo el riesgo de errores. La encuesta también demostró que las empresas tienden a acudir a menos asistencia externa a medida que crecen — sobre todo porque, en cierto punto, es más ventajoso contratar a un contador de tiempo completo (Figura 4.9).

En general, los encuestados dijeron que la principal razón por la cual no utilizan ayuda externa en el pago de sus impuestos no tiene que ver con el costo de los servicios. Solo el 10% de las PYMES mencionó el costo de los profesionales tributarios como el principal obstáculo para contratarlos — mientras que el 80% señaló que cuenta con suficiente capacidad interna (Figura 4.10). Por el contrario, el 78% de los encuestados que subcontrata expertos externos dijo que lo hace porque “los impuestos son un campo muy especializado”.



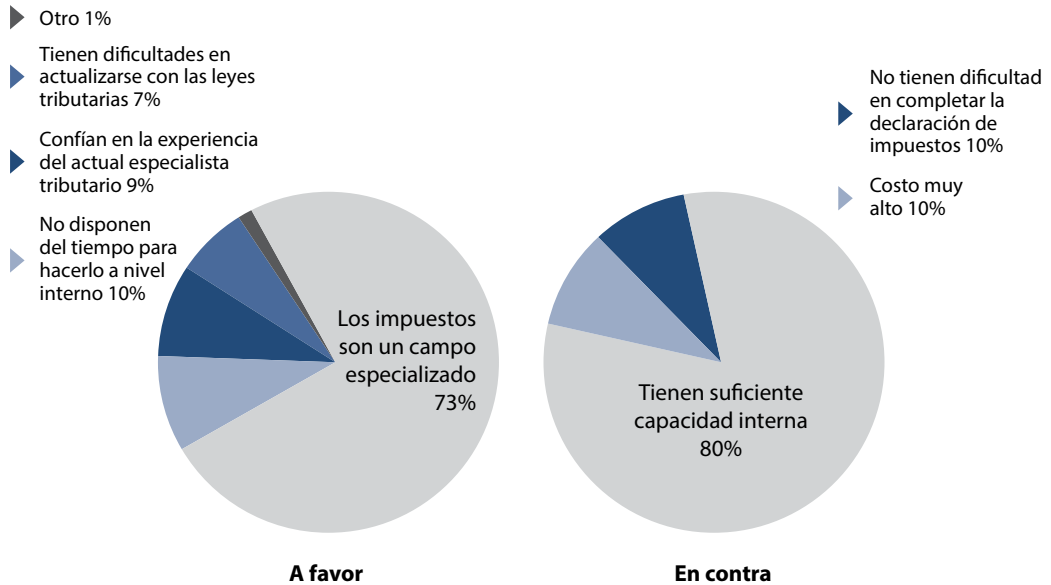
**FIGURA 4.9** Subcontratación de la gestión tributaria según el volumen de facturación en rands sudafricanos



*Fuente:* Coolidge, Kisunko, and Ilic 2009.

*Nota:* Un reducido número de empresas creció por encima del umbral de los 14 millones de rands al momento de la encuesta. El índice de subcontratación se calculó mediante la asignación de puntuaciones a diversas tareas dependiendo de si estas fueron realizadas por los empleados de la empresa o si se acudió a una subcontratación total o parcial. La cifra obtenida fue estandarizada para lograr resultados en una escala de 0 (para los encuestados que no subcontrataron a nadie) a 100 puntos (para aquellos que subcontrataron todas las tareas).

**FIGURA 4.10** Razones a favor y en contra de la subcontratación de un experto en cumplimiento tributario entre las pequeñas y medianas empresas en Sudáfrica



Fuente: Coolidge, Kisunko, and Ilic 2009.

De igual manera, al menos una de cada cuatro microempresas mencionó el costo como la razón para no subcontratar, lo que sugiere que es un problema prominente para este grupo.

Por ende, el nuevo régimen opcional de “impuestos según el volumen de facturación” en Sudáfrica está dirigido a las empresas más pequeñas que realmente no pueden pagar un especialista con los conocimientos contables que demanda el régimen tributario normal, pero probablemente sí pueden manejar por su cuenta la contabilidad necesaria para calcular los impuestos según las ventas facturadas.

En la República de Kirguistán y Perú, lugares que cuentan con regímenes simplificados dirigidos a los pequeños contribuyentes, las TCCS se utilizan para comprender por qué los regímenes no son tan populares como se esperaban. Se pregunta a las PYMES encuestadas por qué prefieren otros regímenes o se pide que citen las ventajas y desventajas que perciben de los regímenes disponibles.

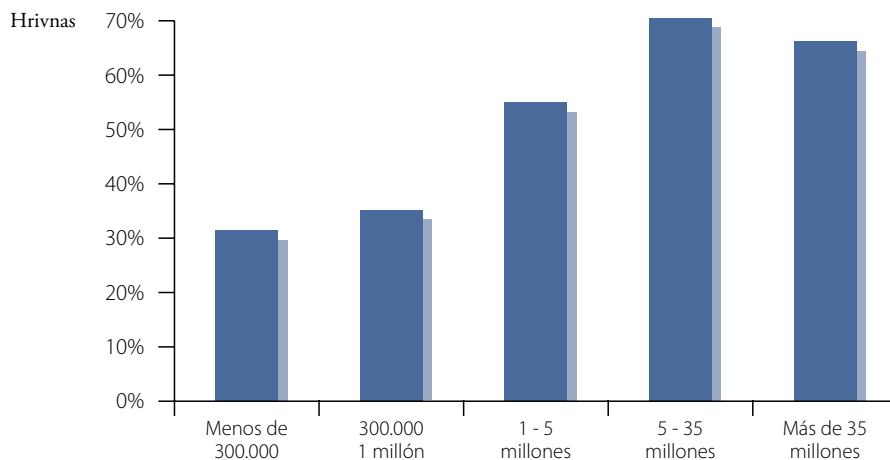
#### 4.4 Municiones para la reforma

En muchos países no existe consenso entre los actores (incluso dentro del Gobierno) sobre la necesidad de implementar reformas. Los datos de la encuesta a menudo pueden ayudar a inclinar la balanza.

En Ucrania existe la preocupación entre las empresas sobre la carga que representan las inspecciones fiscales. Si bien los datos oficiales sugirieron que menos del 30% de las empresas fueron inspeccionadas en algún momento del año, la evidencia anecdótica

y los datos de la encuesta demostraron que las cifras son mucho más altas. Después de corregir los datos oficiales para que reflejen solo las cifras de las entidades activas, privadas y legales, los datos oficiales se acercaron un poco más a los datos de la encuesta, pero aún existe una brecha significativa (Figura 4.11).

**FIGURA 4.11** Porcentaje de entidades activas, privadas y legales en Ucrania que fueron inspeccionadas por el fisco en el año 2007, con base en el volumen de facturación.



Fuente: FIAS/IFC-PEP 2009

Una investigación más profunda reveló que los funcionarios a menudo realizan visitas de “control” a las empresas para realizar “simples inspecciones de las cajas” que el fisco no considera como inspecciones oficiales, pero que las empresas privadas sí las consideran como tales por el tiempo en que deben interrumpir sus operaciones del giro normal del negocio. Los datos de la encuesta también pueden servir para ayudar en el diseño de un sistema más eficiente de auditorías con base en riesgos.

## 4.5 Monitoreo y evaluación

El monitoreo y la evaluación constituye otro importante uso que se hace de los resultados de la TPCCS. La primera ronda de una encuesta recopila los datos de la línea de base que pueden servir para diseñar o ajustar la agenda de reforma, mientras que las rondas subsiguientes podrían utilizarse para monitorear y evaluar el avance de la reforma. De manera idónea, dichas rondas se basarían en un conjunto de datos de panel que remitiría a la mayor cantidad posible de encuestados originales. No obstante, en la mayoría de los países, especialmente entre las PYMES, la tasa de entrada y salida de estas es tan alta que estas opciones son limitadas.

Distinguir los efectos de las reformas y separarlos del desarrollo económico general y de otras tendencias es una de las muchas dificultades que se enfrentan al medir el impacto de las intervenciones institucionales.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Es muy difícil cuantificar cambios en el cumplimiento tributario vs evasión. Ver OECD (2001)

En un entorno ideal, se utilizaría el diseño cuasi-experimental con grupos de tratamiento/control y similares. Sin embargo, en el mundo real, incluso los gobiernos con la mentalidad reformista más avanzada, con burócratas bien entrenados y capaces podrían enfrentar dificultades para encajar a sus países en grupos de tratamiento y de control igualitarios. Hacerlo sería un tema muy delicado desde una perspectiva política y en muchos casos no es legal, fiscal o técnicamente posible. Por ejemplo, en Sudáfrica, son inconstitucionales las políticas de “trato discriminatorio” por cualquier motivo, de modo que una reforma tributaria debe ser uniforme y aplicada a todo el país.

Una opción podría ser contar con regiones piloto para las reformas que estén agrupadas con regiones similares según características socioeconómicas predeterminadas; no obstante, el alcance de dicho piloto podría tener que limitarse a procedimientos administrativos específicos. En vista de las razones que se acaban de mencionar, en Sudáfrica, por ejemplo, solo se pueden pilotear las reformas administrativas menores o programas de alcance.. Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra necesaria para realizar comparaciones estadísticas, no resultaría rentable ejecutar un diseño cuasi-experimental riguroso y encuestas asociadas para cuantificar el impacto de esos esfuerzos menores.

Una alternativa más viable podría ser una encuesta referencial muy detallada con sobre-muestreo de ciertos grupos de la población general que sean suficientes para los estudios transversales y de panel, así como para comparaciones futuras. Estos deben combinarse con mejoras en la recopilación, el análisis y la presentación de las estadísticas de cumplimiento tributario administrativo (tal como se describe en mayor detalle en el capítulo 5).

Podría decirse que las encuestas con grandes muestras demandan muchos fondos. La justificación principal para ese gasto es la naturaleza de la línea de base — si un país se embarca en una agenda de reformas a largo plazo, es importante contar con una medida establecida de la situación prereforma. Las futuras encuestas podrían recopilar solo subconjuntos específicos de indicadores de línea de base y delimitarlos a subconjuntos más estrechos de la población beneficiaria inicial.

Dicho esto, es importante recordar que las TPCCS en los países en vías de desarrollo son relativamente nuevas y, como tales, tienen como uno de sus defectos más comunes la urgencia por cubrir la mayor cantidad de terreno posible. Se debe encontrar el delicado equilibrio entre llevar a cabo una encuesta con una extensa línea de base y abarcar demasiado. Una solución que toma tiempo, pero que en términos relativos resulta económica para enfrentar este desafío, es mantener consultas detalladas con el gobierno cliente. Esto debería ayudar a entender la agenda de reforma a mediano plazo y a diseñar una encuesta TPCCS que refleje las metas de las reformas esperadas.

Otra metodología útil es pensar en una TPCCS al inicio de las discusiones de la reforma. En relación con las más tradicionales encuestas sobre el clima de inversiones y ejercicios similares, la etapa de diseño e implementación de las TPCCS toman más tiempo y, por lo tanto, están más propensas a tener errores como producto del trabajo apresurado. Sin embargo, nunca se debe hacer el diseño e implementación de una encuesta de manera apresurada.

## Capítulo 5: Resumen - salvedades, advertencias y dificultades

En esta sección se resumen las salvedades y advertencias más importantes relacionadas con las encuestas de percepción y costos de cumplimiento tributario (TPCCS) y de costos de cumplimiento tributario (TCCS). En Turner, Smith y Gurd (1998), podemos encontrar una discusión más detallada de las dificultades que surgen con estas encuestas.

### 5.1 Limitantes: ¿Qué aspectos sí pueden y cuáles no pueden medir las encuestas de costos de cumplimiento tributario?

Tal como se discutió antes, dependiendo de la meta que se persigue con el estudio, los profesionales que realizan una TCCS pueden apoyarse en más de una de las tres encuestas: de las empresas contribuyentes, de los profesionales tributarios y de los negocios informales.

Cada una de estas encuestas puede brindar información crítica sobre los costos en los que se incurre para cumplir con las obligaciones tributarias (ej. encuestas de los profesionales tributarios y de las empresas contribuyentes), las razones detrás del incumplimiento tributario (encuestas de las empresas informales) y las percepciones existentes sobre las autoridades fiscales. Sin embargo, ninguna encuesta puede medir con cierto grado de certeza el nivel de cumplimiento, incumplimiento o informalidad, o determinar de forma clara las razones de este comportamiento. Por lo tanto, los estudios deben complementarse con otros datos como las tendencias observadas en un número de empresas contribuyentes, ingresos gravables declarados y rentas recaudadas, así como las tendencias generales de crecimiento económico, empleo y datos de otra índole.

Idealmente, la autoridad fiscal de un país o la oficina nacional de estadística debería facilitar estas estadísticas administrativas desglosadas por el tamaño del negocio, régimen fiscal y figura jurídica de los contribuyentes. (Además, la OCDE, 2001 aborda la cuantificación del grado de cumplimiento). En caso que estas estadísticas no se recopilaran, podría ser útil alentar al gobierno cliente a que iniciara dicha recopilación y el procesamiento de los datos tributarios en estos mismos formatos o similares. Tales medidas deben tomarse en conjunto con las reformas tributarias, cambios en los códigos tributarios y demás reformas.

Por ejemplo, los datos de los costos de cumplimiento tributario pueden analizarse junto con los costos administrativos tributarios para identificar cómo mejorar la eficiencia y generar un adecuado equilibrio entre los costos de cumplimiento tributario del sector privado y los costos administrativos del sector público.

En otras palabras, una TPCCS puede brindar información a nivel micro, mientras que las tendencias generales de cumplimiento tributario a menudo dependen de las variables que son exógenas a los negocios y profesionales tributarios que responden la encuesta. Por lo tanto, a largo plazo es importante colocar los datos de la encuesta en el contexto económico global y de las reformas. La mejor manera de hacerlo es trabajar de forma estrecha con las contrapartes del gobierno y con los expertos en políticas tributarias del sector académico y de las asociaciones de profesionales tributarios.

Un instrumento adicional que no se discutió en este manual es una encuesta dirigida a los funcionarios de administración tributaria que permite comparar sus percepciones con las que tienen los contribuyentes. Dicha encuesta se realizó en Vietnam como parte de un ejercicio de estimación global del costo de cumplimiento tributario. La tasa de respuesta fue bastante alta, lo cual puede deberse al hecho de que la encuesta fue encargada e implementada bajo la supervisión cercana del Gobierno— lo que pudo o no haber afectado la calidad de los resultados.

Por el momento, no existe suficiente evidencia empírica sobre los resultados de las encuestas de los funcionarios de administración tributaria y, por esta razón, no se discuten en este manual los detalles de este tipo de encuestas. Otros sondeos más generales dirigidos a los funcionarios públicos demuestran que su realización es muy difícil debido a problemas de anonimato, confianza de los encuestados y la renuencia del gobierno.<sup>18</sup>

Ya que forman parte de las varias mediciones de calidad de la gobernabilidad, los costos de cumplimiento tributario también deben examinarse en conjunto con otros indicadores de gobernabilidad como los indicadores de gasto públicos y de rendición de cuentas, indicadores de integridad global y los datos recopilados en varias encuestas y evaluaciones del Grupo del Banco Mundial (incluyendo las evaluaciones del “*Doing Business*” y las encuestas de empresas conocidas como “*Business Environment and Enterprise Performance Survey*” ejecutadas en Europa Central, Oriental y Turquía). A nivel macro, los datos de utilidad sobre las finanzas públicas son recopilados y publicados por el Fondo Monetario Internacional.

Finalmente, los hechos más confiables sobre los aspectos generales de cumplimiento (y los más adecuados para su extrapolación) pueden recopilarse de las empresas que ya pagan impuestos (encuestas de las empresas contribuyentes); cuando se trata de datos más detallados y precisos sobre los costos de cumplimiento (con las cantidades de

---

18 De esta forma, una STO (por sus siglas en inglés) puede sumar muy útilmente al menú de la TCCS arriba señalado, pero demanda un serio trabajo metodológico y fondos disponibles para una cantidad de pilotos nacionales.

tiempo y dinero demandadas y desglosadas por tipo de impuestos y procedimientos), estos se pueden recopilar de los profesionales tributarios (las encuestas dirigidas a ellos). La mayor parte de la información sobre las condiciones y aspectos que les impiden a las empresas informales inscribirse y pagar impuestos (por ejemplo, contenida en las encuestas de negocios informales) se basa en la percepción y debe tratarse como tal.

En otras palabras, las empresas que nunca han pagado impuestos realmente no saben lo que les costaría salir de la sombra. El sujeto idóneo de una encuesta dirigida a averiguar las condiciones y aspectos que podrían incentivar a los negocios informales a inscribirse y empezar a pagar impuestos, sería una empresa que ha estado funcionando de manera informal y que se inscribió hace poco. Aunque se han hecho intentos para identificar este tipo de negocios, la labor ha resultado ser muy difícil (por ejemplo, en Sudáfrica, solo el 12% de las PYMES formales están dentro de esta categoría).

## 5.2 Comparación del estado del fenómeno con los cambios del fenómeno

Es importante distinguir desde el inicio de la preparación de una TPCCS qué partes del instrumento de la encuesta se enfocan en la situación actual y cuáles tienen como objetivo ayudar en el monitoreo de los cambios y avance. En otras palabras, es primordial diseñar las preguntas con una comprensión clara del futuro del fenómeno que se pretende medir: si estará presente por un determinado número de años en el futuro o si será eliminado como resultado de las reformas propuestas.

Por ejemplo, si una agenda de reformas pide que se eliminen las negociaciones directas entre las empresas y los funcionarios de administración tributaria para los pagos de impuestos, entonces las preguntas que tienen como propósito medir el tiempo y el costo de este proceso deben reducirse al mínimo. Al mismo tiempo, se deben diseñar preguntas sobre los detalles relacionados con los costos de cumplimiento del IVA o con las comunicaciones, percepciones o relaciones con las autoridades fiscales para que dichas interrogantes (o al menos la mayoría) conserven su relevancia durante varias rondas de la TCCS y permitan medir las tendencias -y esperamos- las mejoras.

## 5.3 Percepción y realidad

Es necesario también distinguir la diferencia entre las percepciones y la realidad. Las acusaciones sobre actos de corrupción o injusticias no pueden probarse o refutarse solo con los datos recabados en la encuesta a través de preguntas de percepción. En lo particular, a nadie le gusta pagar impuestos, así que las quejas de la comunidad empresarial podrían deberse, en parte, al factor de “quejas constantes”. Incluso, bajar los impuestos de forma substancial podría no eliminar este tipo de quejas.

Por ello es necesario equilibrar las preguntas de percepción con investigaciones factuales. Un ejemplo de una buena manera de dar seguimiento a las “quejas constantes” es

comparar el tiempo promedio que tarda recibir el reembolso de los impuestos con el que dictan las leyes o reglamentos. En el caso del Servicio de Tributos de Sudáfrica, el tiempo necesario para procesar la declaración del Impuesto a la Renta (IR) se acercó mucho a la meta fijada en el 2007, mientras que otros procedimientos (como el envío de devoluciones del IVA) tomaron un poco más de tiempo. Estos resultados ayudan a las autoridades tributarias a identificar dónde necesitan concentrar sus esfuerzos para lograr sus objetivos y contrarrestar las quejas sin fundamento de las empresas y profesionales tributarios.

Esto no significa que las normas establecidas estén siempre a favor de los negocios, pero contar en el marco regulatorio con normas mejor definidas es sin duda el primer paso. En los países donde no existen estas normas, es de utilidad aconsejar a los gobiernos clientes que las elaboren basándose en las buenas prácticas internacionales (lo cual podría generar diferencias significativas entre países y regiones entre sí.)

Como se señaló con anterioridad, los datos de la encuesta deben complementarse con otras fuentes de información tales como entrevistas cualitativas y discusiones con grupos focales. Estas fuentes adicionales de información podrían coadyuvar a comprender mejor el contexto subyacente de los datos de la encuesta.

Otra herramienta útil, pero costosa, que también se mencionó antes —una encuesta complementaria dirigida a los funcionarios de administración tributaria — permitiría realizar comparaciones reales entre las propias percepciones de los administradores tributarios y las de los clientes hacia ellos.

## 5.4 Corrupción, evasión y otros aspectos sensibles

En muchas encuestas dirigidas a las empresas, las preguntas más interesantes y reveladoras se refieren a menudo a aquellos aspectos sensibles de las relaciones con el gobierno. Es lamentable que estas preguntas con frecuencia presenten la tasa más baja de respuesta o los resultados menos confiables. Es necesario prestar mayor atención al cómo, dónde y cuándo se deben hacer estas preguntas y a la posibilidad de usar metodologías complementarias como las entrevistas cualitativas o los grupos focales.

Las respuestas a estas preguntas dependen de una amplia gama de factores. Por ejemplo, en Vietnam, se acostumbra, y es culturalmente aceptable, dar regalos a los funcionarios públicos por días festivos u otros eventos importantes; por lo tanto, las respuestas a las preguntas sobre los regalos no se consideran un tema delicado y la tasa de respuesta es relativamente alta. No obstante, en la Federación Rusa, interrogantes de esta naturaleza se consideran una invasión a la privacidad o una posible amenaza; por lo tanto — si bien en las entrevistas y las discusiones con los grupos focales, muchos de los encuestados admiten que existe una cultura generalizada de actos de corrupción — que los encuestados admitan la existencia de sobornos y de actos de corrupción durante las entrevistas estructuradas no es un hecho frecuente ni necesariamente sincero. En Sudáfrica, las



indagaciones preliminares y los estudios anteriores revelaron que los sobornos son poco frecuentes, por lo que los cuestionarios de las TCCS no profundizan en estos aspectos.

Algunas sugerencias sobre si se deben preguntar, y cómo, acerca de aspectos delicados son:

- Evaluar si los objetivos del estudio necesitan preguntar sobre temas sensibles — y si no son una necesidad apremiante, evitar abordar la mayoría o la totalidad de estas preguntas.
- Realizar investigaciones preliminares para comprender la sensibilidad cultural de aspectos y preguntas específicas — por ejemplo, entrevistas en profundidad o reuniones con grupos focales
- Si es necesario hacer preguntas delicadas, estas deben hacerse casi al final; antes de ello, el entrevistador debe establecer una relación con los encuestados.
- En la medida de lo posible, los aspectos delicados deben plantearse de una manera que no sea amenazante; el ejemplo más común es no preguntar de forma directa sobre el encuestado sino sobre “las empresas en su línea de negocio”, sobre la competencia o si “toma más tiempo o esfuerzo lograr cosas sin tener que pagar extra por trámites acelerados”.

## 5.5 Dificultades para hacer comparaciones internacionales

Las comparaciones de los hallazgos de las TPCCS entre un país y otro son significativas solo en el nivel más alto de agregación, como en el caso del capturado por los indicadores Doing Business del Grupo del Banco Mundial, los cuales arrojan información sobre el tiempo que toma cumplir con las obligaciones tributarias “según las normas” de hipotéticas empresas medianas manufactureras. Estas generalizaciones todavía son útiles para clasificar y comparar países, y a menudo para fomentar reformas estándares que les permitan a estos países mejorar sus rankings en esos indicadores.

Para diseñar y darle seguimiento al avance de reformas más específicas adecuadas a las necesidades de un determinado país, los legisladores necesitan información mucho más detallada, capaz de garantizar que las reformas reciban la priorización adecuada y que sean relevantes a la realidad que enfrenta la mayoría de los negocios. Por supuesto, aquí se requiere de información muy detallada sobre los aspectos específicos del país. Por ejemplo, el *Doing Business* del 2008 calculó que el tiempo invertido para cumplir con las obligaciones tributarias en Ucrania fue de 2.085 horas al año<sup>19</sup>, mientras que en el Perú, que tiene normas tributarias complejas similares, fue solamente de 424 horas. No está claro si esta disparidad fue el resultado de los avances en el Perú o simplemente el hecho de contar con un cuadro de profesionales tributarios altamente calificados. Por otra parte, no quedó claro si la diferencia se debía a la cantidad de

---

19 Según el informe Doing Business del 2009, el tiempo se redujo a 848 horas gracias a los ajustes que se hizo a las definiciones y supuestos sobre la declaración electrónica de impuestos

obstáculos que tiene que salvar un negocio para pagar sus impuestos o si esos obstáculos poseen distintos niveles de complejidad.

Decidir qué debería medirse —las características específicas de un país o el lugar que ocupa en el mundo o en su región— es un paso que se toma desde el principio. Los intentos para lograr ambas cosas de manera simultánea complicarían innecesariamente el cuestionario de la encuesta y comprometerían ambos conjuntos de indicadores.

## 5.6 Conclusiones

Una TPCCS puede proporcionar información de mucha utilidad sobre las empresas contribuyentes, además de coadyuvar a priorizar y perfeccionar las reformas, proporcionar municiones para esta y brindar una línea de base para cuantificar el impacto de reformas futuras. Sin embargo, una sólida TPCCS, que soporte las críticas de aquellos descontentos con sus hallazgos demanda de una preparación cuidadosa, de suficiente tiempo y de recursos (en términos de habilidades y financiamiento) para hacer las cosas de forma correcta.

En el espíritu de todos los manuales producidos por los Servicios de Asesoría sobre Clima de Inversiones del Grupo del Banco Mundial, este es un documento vivo que se actualizará de forma periódica sobre la base de las lecciones aprendidas de futuras TCCS y TPCCS. En lo particular, los próximos pasos que se visualizan para las siguientes encuestas se refieren a ampliar y perfeccionar las preguntas de percepción relacionadas con la moral tributaria y con las motivaciones de cumplimiento tributario. Estas serán validadas en pruebas de campo para luego incorporarlas a ediciones futuras de este manual.

# Anexo 1.1: Términos de referencia del experto en encuestas internacionales

## Antecedentes

*[Información sobre todo el proyecto]*

## Tareas específicas

Durante el proyecto, el Experto en Encuestas Internacionales (ISE, por sus siglas en inglés) participará en todas las actividades relacionadas con la encuesta y se espera que contribuya de forma activa en todos los materiales necesarios para que se ejecute la encuesta de manera exitosa, así como en todos los resultados de los ejercicios de las encuestas. Sus tareas se refieren a los sondeos que se realizarán en [país]. En términos más específicos, el ISE desempeñará las siguientes responsabilidades a lo largo de diferentes etapas del proyecto:

### 1. Etapa de preparación

El ISE ayudará a identificar los posibles contratistas para llevar a cabo la encuesta en [país]. Utilizará sus conocimientos sobre las condiciones locales y las empresas encuestadoras en el mercado, a fin de evaluar las capacidades para ejecutar todas las actividades necesarias de la encuesta implícitas en el proyecto. El experto contribuirá a redactar los Términos de Referencia del Contratista Encuestador.

### 2. Selección del contratista

El ISE recopilará y evaluará las ofertas de los potenciales contratistas encuestadores. Parte de esta tarea es hacer la evaluación crítica de las ofertas técnico financieras de los contratistas seleccionados, seguida por las negociaciones para lograr que todas las responsabilidades de la encuesta queden debidamente cubiertas por las firmas encuestadoras seleccionadas y para obtener un precio razonable por las tareas contratadas.

### 3. Lanzamiento de la encuesta

Una vez que se hayan seleccionado las firmas encuestadoras y definido de manera completa todas sus tareas, el ISE trabajará con los contratistas en la preparación de las actividades de la encuesta. En concreto, estas actividades consistirán en:

- Definir las metodologías apropiadas para la encuesta prevista en este proyecto, así como los métodos y los recursos necesarios para ejecutar la encuesta de conformidad con estos métodos.
- Definir la estrategia de muestreo y el tamaño de la muestra de la encuesta, por medio del análisis de las alternativas disponibles y la selección de la más idónea. Esta subetapa debe dar como resultado la elaboración de un “plan de muestreo” integral que cubra las técnicas de muestreo que se utilizarán.
- Construir y adaptar los instrumentos necesarios que serán utilizados en la encuesta. Durante la elaboración de los instrumentos, los consultores trabajarán con las firmas encuestadoras seleccionadas, pero también consultarán a los expertos en materia tributaria para crear instrumentos significativos que respondan a las necesidades reales de este proyecto.
- Participar y supervisar la elaboración de todos los demás materiales necesarios (por ejemplo, manuales) para la ejecución exitosa de la encuesta. Durante esta tarea, el consultor también acudirá a los expertos de áreas tributarias específicas.
- El ISE participará en la capacitación del personal de las firmas encuestadoras seleccionadas y de los entrevistadores que participarán en el proyecto.
- Especificar los resultados necesarios, su contenido, calidad y formato — en otras palabras, trabajar con los contratistas seleccionados en la definición de un plan de análisis de datos, formato de la tabulación cruzada y el formato del informe final de la encuesta.

#### **4. Ejecución de la encuesta**

Durante la ejecución de la encuesta, el ISE participará de forma activa en la solución de los problemas que vayan surgiendo en el campo. El ISE también le dará seguimiento al avance de la encuesta y trabajará con los contratistas seleccionados para evaluar la calidad del trabajo de campo.

#### **5. Evaluación de los datos**

Al terminar el trabajo de campo y la digitación de datos, el ISE recibirá las bases de datos en bruto de los contratistas y evaluará la calidad de las mismas. Si es necesario, el ISE trabajará con los contratistas para la búsqueda de soluciones a problemas que surjan.

#### **6. Elaboración del informe**

Como se especificó en el punto 3.f, el ISE trabajará en conjunto con los contratistas para definir el formato y contenido de los informes de la encuesta. Al recibir los borradores de los informes, el ISE evaluará la calidad y proporcionará comentarios y sugerencias necesarias para perfeccionar los informes. La fase de comentarios podría pasar por varias etapas.

Para completar todas las tareas antes mencionadas, el ISE deberá dedicar [número de días] días hábiles a dichas tareas

# Anexo 1.2: Términos de referencia del contador tributario

## Antecedentes

[Información sobre el proyecto en general]

## Alcance del Trabajo

El Grupo del Banco Mundial planea realizar una encuesta de costos de cumplimiento tributario, adecuada para los negocios de [país], tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Tomar como punto de partida las experiencias, las bases de datos y la experticia acumulada de proyectos anteriores y demás encuestas relacionadas con el tema del cumplimiento tributario en [país].

Garantizar la inclusión de [número] de grupos metas de empresas.

- Empresas a las que se les exige acogerse al régimen tributario regular (Impuesto sobre la Renta Empresarial (IRE), Impuesto al Valor Agregado (IVA), etc.)
- Empresas acogidas al Régimen Tributario Simplificado (RTS)
- Empresas unipersonales registradas para fines tributarios

Impuestos específicos que cubrirá la encuesta:

- IRE
- IVA
- Contribuciones sociales y retenciones de Impuesto a la Renta
- Régimen Tributario Simplificado (impuesto para la pequeña empresa)
- Procedimientos fiscales que cubrirá la encuesta:
- Inscripción como contribuyente
- Preparación de impuestos
- Declaración y pago de impuestos
- Inspección y auditorías fiscales

- Reembolsos de impuestos (especialmente las devoluciones del IVA)
- Indagaciones y objeciones

Preguntas de percepción sobre:

- Los diversos regímenes tributarios
- La moral tributaria
- La competencia, consistencia, integridad y servicios útiles prestados por los funcionarios de administración tributaria
- El cumplimiento tributario estimado de “empresas como la suya” en cuanto al reporte de ingresos, ganancias y planilla.

## Metodología de trabajo

El consultor especializado en contabilidad tributaria fungirá como enlace con el personal del Grupo del Banco Mundial durante las misiones y participará en reuniones, videoconferencias y talleres que se celebrarán antes, durante y después de las misiones. El consultor le dará seguimiento al proyecto, trabajando de manera estrecha con el personal del Ministerio de Hacienda o Finanzas y de los Servicios/Direcciones de Renta Interna a nivel estatal, así como con actores del sector privado, bajo las orientaciones y supervisión del líder de grupo de trabajo (TTL, por sus siglas en inglés) y demás consultores y miembros del Grupo del Banco Mundial, en torno a la marcha del proyecto y al desarrollo de los borradores de instrumentos de encuesta y metodología de muestreo.

El consultor deberá solicitarles a los representantes de los sectores privado y público sus aportes sobre el borrador del cuestionario (inclusive diversos grupos de la comunidad de empresas) y ayudar a forjar un consenso sobre el enfoque a utilizar. Este trabajo deberá tomar en consideración estudios empresariales previos realizados en países como [país], así como los ejemplos de las mejores prácticas que presenta el Grupo del Banco Mundial y las contribuciones de los actores de [país].

El consultor deberá trabajar junto con el personal del Grupo del Banco Mundial y con la encuestadora contratada, brindar asistencia en las pruebas de campo del cuestionario, fungir como enlace del Ministerio de Hacienda/Finanzas y de las principales asociaciones empresariales y contables del [país] para lanzar la encuesta y analizar los datos de la encuesta.

El consultor elaborará un borrador que presente los resultados de la encuesta y las implicaciones de los datos en cuanto a posibles recomendaciones dirigidas al gobierno de [país] para reducir la carga impositiva de los negocios al momento de cumplir con sus obligaciones tributarias.

La versión final de informe se someterá a una revisión según los comentarios que emita el Grupo del Banco Mundial y el gobierno de [país].

## Productos

- Un cuestionario que abarque a los grupos y temas antes mencionados, consensuados con el Grupo del Banco Mundial y con el Ministerio de Hacienda/Finanzas.
- Versión borrador del informe resumen de los resultados e implicaciones de la encuesta de costos de cumplimiento tributario, realizada a las empresas de [país].

## Nivel de esfuerzo

La presente consultoría está programada para realizarse en un plazo máximo de [número] días laborales, la cual inicia el [fecha] y finaliza el [fecha].

## Competencias requeridas para el consultor

El consultor deberá poseer al menos título universitario en economía, administración de empresas, contabilidad o finanzas y, como mínimo, cinco años de experiencia práctica en el área de impuestos empresariales de [país]. El consultor deberá tener capacidad para trabajar con una amplia gama de representantes del sector público y privado de [país] y poseer experiencia en el campo de contabilidad, finanzas y óptimas habilidades de redacción.

## Anexo 2.1: Recursos requeridos para hacer la encuesta de costos de cumplimiento tributario

Aquí se muestra un ejemplo de los recursos necesarios para llevar a cabo una TCCS “típica” y cómo estos se ven afectados por problemas de diversa índole:<sup>20</sup>

### Supuestos:

- Dos encuestas – una encuesta dirigida a las empresas formales, con una muestra de 1,000 entrevistados y la otra encuesta dirigida a los negocios informales, con una muestra de 800.
- Extensión del cuestionario – cuestionario formal para responderse en unos 45 minutos y el informal, en 30 minutos.
- Método – entrevistas cara a cara
- Capacidad local y del país – país de bajos ingresos con empresa consultora capaz de realizar la encuesta, pero con poca experiencia en proyectos similares.

Tipo de Recurso	Necesidad	Problemas que podrían acentuar la necesidad de un recurso en particular
Líder del grupo de trabajo	10 días	La falta de voluntad política y de crecientes diferencias entre la perspectiva del sector privado y la del sector público.
Jefe de tareas	25 días	La falta de voluntad política y de crecientes diferencias entre la perspectiva del sector privado y la del sector público. La carencia de capacidad analítica del contratista local quizá demande mayor esfuerzo (tiempo) del jefe de tareas en las labores analíticas.
Experto en encuestas	25 días	La pobre capacidad local para llevar a cabo la encuesta quizá demande una mayor necesidad del experto para tareas de capacitación, supervisión y análisis de los resultados. Ausencia de una base de datos empresariales de alta calidad. Pobre tasa de respuesta durante el trabajo de campo.
Contratista encuestador	Como mínimo US\$50.000 <sup>2</sup>	Pobre capacidad del contratista seleccionado para llevar a cabo la encuesta. País de altos ingresos/altos costos de vida. Ausencia de una base de datos empresariales. Infraestructura vial limitada del país. Falta de opciones de contratistas (una situación de monopolio). Cambios en la metodología de la encuesta. Pobre tasa de respuesta. Falta de apoyo del sector privado y público.

<sup>20</sup> La siguiente tabla presenta solo una muestra de los problemas misceláneos, en ningún momento deberá interpretarse como el listado final de todos los aspectos que podrían presentarse como obstáculos durante la ejecución de un proyecto



<sup>21</sup>Cualquier cambio en los supuestos tiene efectos inmediatos en los recursos demandados. Aumentar el tamaño de la muestra elevará los costos, y por ende, la extensión del cuestionario. Cambiar la metodología (por ejemplo, entrevistas telefónicas) podría disminuir los costos del contratista pero impone limitaciones en la duración de la entrevista (no más allá de 20 – 25 minutos); los costos y capacidad de los contratistas encuestadores varía mucho de país en país y ejerce influencia sobre todos los demás tipos de recursos. Entre más limitada sea la capacidad del contratista encuestador local, mayor será la necesidad de contar con el apoyo del experto encuestador en cuanto a capacitaciones y supervisión.

---

21 Es harto difícil estimar cuánto podría costar una encuesta de este tipo en un país dado. Esta cifra presentada acá es el mínimo usual. Por ejemplo, en una encuesta similar en Yemen, el costo fue más del doble, mientras que en Sudáfrica, el costo final real fue cinco veces más elevada. Esta cifra se muestra solo para ilustrar qué cantidad significativa de recursos deben asignarse a este rubro. En cambio, en Bihar, India (un estado de ese país), el costo resultó menor a esta cifra indicativa.

# Anexo 3.1: Cuestionario utilizado en la encuesta online de cumplimiento tributario con los especialistas en temas fiscales en Sudáfrica

## Mensaje de la pantalla inicial

La encuesta 2006 dirigida a especialistas en temas fiscales que se llevó a cabo bajo la supervisión del Grupo del Banco Mundial a petición del Tesoro Nacional y del Servicio de Tributos de Sudáfrica (SARS, por sus siglas en inglés), tiene como objetivo establecer la carga que acarrearán las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Sudáfrica en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Esta encuesta (junto con otras dos dirigidas específicamente a las PYMES formales y negocios informales) se realiza en estos momentos a nivel nacional. El Tesoro Nacional y el SARS planean utilizar los resultados de este estudio, en colaboración con el Grupo del Banco Mundial, como un insumo estratégico en la formulación de las políticas relacionadas al costo de cumplimiento tributario de las PYMES.

Por lo tanto, las apreciaciones de usted son de trascendencia nacional, ya que proporcionarán los datos requeridos por el SARS y el Tesoro Nacional necesarios para el diseño y promulgación de las reformas de administración tributaria que impulsa el Gobierno y el Parlamento, según corresponda, en favor de las PYMES.

Para ello, se le solicita contestar las siguientes preguntas que cubrirán las siguientes áreas:

- La naturaleza del negocio de usted y su experiencia con aspectos tributarios y con el SARS.
- El tiempo y los costos en los que usted ha incurrido al tratar con el SARS en nombre de sus clientes.
- Su experiencia con el SARS en torno al proceso de cumplimiento tributario y cómo el SARS puede facilitar este proceso.

**PREMIOS:** Si completa esta encuesta, participará en el sorteo para ganar *uno de los siguientes premios, ya sea una computadora o viajes.*

- **Primer Premio – R 7, 000**
- **Segundo Premio – R 3,500** (2 premios de 3,500)
- **Tercer Premio – R 1, 500** (3 premios de 1,500)

## A. Perfil del encuestado

1. Aparte de la empresa para la cual usted trabaja, ¿presta sus servicios profesionales en asuntos tributarios a otros individuos o empresas en Sudáfrica?  
Sí  
No
2. ¿Interactúa con el SARS cuando presta estos servicios?  
Sí  
No
3. ¿Está inscrito como especialista en temas fiscales en el SARS?  
Sí  
No
4. ¿Alguno de sus clientes a quienes brinda sus servicios de asistencia tributaria registra un volumen de facturación menor a los 14 millones de rands?  
Sí  
No
5. Por favor, indique, **sin incluirse Ud.**, el número de empleados profesionales de tiempo completo que se encargan de pagar los impuestos (cumplimiento tributario) en representación de los clientes de su establecimiento:  
0  
1  
2  
3  
4  
5  
6 – 10  
11 – 15  
16 – 20  
21 – 50  
51 – 100  
Más de 100 (por favor, especificar)

6. ¿En qué provincia está situada la sede **principal** de su establecimiento?

Gauteng

Mpumalanga

Limpopo

Estado Libre

Provincia del Noroeste

Kwazulu Natal

Provincia Oriental del Cabo

Provincia Septentrional del Cabo

Provincia Occidental del Cabo

7. ¿En qué ciudad está localizada su sede principal?

**Gauteng**

Alberton

Benoni

Boksburg

Brakpan

Germiston

Johannesburgo

Krugersdorp

Nigel

Pretoria

Randburg

Randfontein

Roodepoort

Springs

Vereeniging

Otro (no especificar)

**Mpumalanga**

Nelspruit

Standerton

Witbank

Otro (no especificar)

**Limpopo**

Giyani

Lebowogomo  
Polokwane  
Sibasa  
Otro (no especificar)

**Estado Libre**

Bloemfontein  
Kroonstad  
Welkom  
Otro (no especificar)

**Provincia del Noroeste**

Klerksdorp  
Mmabatho  
Rustenburg  
Otro (no especificar)

**Kwazulu Natal**

Durban  
Mount Edgecomb  
Pietermaritzburg  
Umlazi  
Otro (no especificar)

**Provincia Oriental del Cabo**

East London  
Port Elizabeth  
Uitenhage  
Umtata  
Worcester  
Otro (no especificar)

**Provincia Septentrional del Cabo**

Kimberley  
Otro (no especificar)

**Provincia Occidental del Cabo**

Beaufort  
West Belville

Ciudad del Cabo  
George  
Oudshoorn  
Otro (no especificar)

8. Considera Ud. que su oficina está ubicada en:  
Área urbana  
Área rural
9. ¿Cuántos años de experiencia profesional posee usted brindándoles a sus clientes asistencia en temas tributarios?  
Menos de 2 años  
2 – 5 años  
6 – 10 años  
11 – 20 años  
Más de 20 años

## B. Información del cliente

### Detalles del establecimiento

10. Por favor, indique un número aproximado de clientes que tiene el establecimiento para el cual Ud. trabaja:  
1 – 10  
11 – 50  
51 – 100  
101 – 500  
501 – 1,000  
Más de 1,000 (por favor, especificar)

### Detalles del encuestado

11. Por favor, indique un número aproximado de clientes con los cuales Ud. ha trabajado personalmente desde el 1º de enero del 2006:  
1 – 10  
11 – 20  
21 – 30  
31 – 40  
41 – 50  
51 – 100  
Más de 100 (por favor, especificar)

12. ¿Con qué tipo de clientes, según los volúmenes de facturación, trabaja Ud. personalmente? (Por favor, marque todas las casillas aplicables):

R 1 – R 300, 000

R 300, 001 – R 1, 000,000

R 1, 000,001 – R 6, 000,000

R 6, 000,001 – R 14, 000,000

R 14, 000,000 o más

13. De sus clientes personales con un volumen de facturación de <<... >>, ¿bajo qué figura legal estos clientes operan sus negocios? (por favor marcar **todas** las casillas aplicables)

[Nota: En esta pregunta y en las 14, 15a y 15b, el espacio vacío se llenó en la encuesta en línea, de acuerdo con lo que respondió el encuestado en las preguntas previas.]

Personas naturales/empresas unipersonales

Compañías

Sociedades anónimas cerradas

Fideicomiso

Sociedades

Organizaciones sin fines de lucro

Otro (por favor, especificar)

14. De sus clientes personales con un volumen de facturación de <<... >> quienes operan en calidad de <<>>, ¿cuáles son las actividades que corresponden al giro de negocios de sus clientes? (por favor, marque **todas** las casillas aplicables)

Agricultura, silvicultura y pesca

Minería y minería a cielo abierto

Manufactura

Construcción

Venta al por mayor y al por menor, hoteles y restaurantes

Transporte, almacenamiento y comunicaciones

Finanzas, bienes raíces y servicios profesionales

Servicios personales

Otro (por favor, especificar)

- 15a) Con base en sus respuestas, Ud. tiene al menos un cliente con un volumen de facturación de <<>>, que hace transacciones en calidad de <<>> y tiene <<>> como principal actividad económica. ¿Esto es correcto?

Sí  
No

- 15b) Al enfocarnos en sus clientes personales con un volumen de facturación de <<>> que hace transacciones en calidad de <<>> y tiene <<>> como principal actividad económica. ¿Usted les ayuda con los siguientes impuestos? (Por favor, marque **todas** las casillas aplicables)

Impuesto sobre la renta  
Anticipos de impuestos  
Impuestos sobre la nómina  
Impuesto al valor agregado  
Ninguno de los anteriores

- 15c) ¿Usted asiste a ALGUNO de sus clientes personales con el impuesto sobre la renta, anticipos de impuestos, impuesto sobre la nómina y/o el impuesto al valor agregado?

Sí  
No

- 15d) Por favor, seleccione en las listas abajo detalladas el tipo de cliente con el cual Ud. tiene mayor experiencia en relación con impuestos sobre la renta, anticipos, impuestos sobre la nómina o impuestos al valor agregado.

### **Volumen de facturación**

R 1 – R 300, 000  
R 300, 001 – R 1, 000,000  
R 1, 000,001 – R 6, 000,000  
R 6, 000,001 – R 14, 000,000

### **Figura legal**

Personas naturales/empresas unipersonales  
Compañías  
Sociedades anónimas cerradas  
Fideicomiso  
Sociedades  
Organizaciones sin fines de lucro  
Otro (por favor, especificar)

### **Actividad Comercial**

Agricultura, silvicultura y pesca  
Minería y minería a cielo abierto



- Manufactura
- Construcción
- Venta al por mayor y al por menor, hoteles y restaurantes
- Transporte, almacenamiento y comunicaciones
- Finanzas, bienes raíces y servicios profesionales
- Servicios personales
- Otro (por favor, especificar)

## C. Impuesto sobre la renta

### Inscripción

16. ¿Cuánto tiempo le toma a usted completar los procedimientos necesarios, preparar y presentar todos los formatos necesarios para inscribir a su cliente FOCAL como contribuyente del impuesto sobre la renta? (incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad)

- 1 hora o menos
- 1.01 horas – 2 horas
- 2.01 horas – 3 horas
- 3.01 horas – 4 horas
- 4.01 horas – 5 horas
- 5.01 horas – 6 horas
- 6.01 horas – 7 horas
- 7.01 horas – 8 horas
- Más de 8 horas (por favor, especificar)

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recabar y ver el formato IT 77 para su registro
- Tiempo que demora en evaluar la relevancia de todas las secciones del formato IT 77
- Tiempo que demora en completar y presentar el formato IT 77 por primera vez asumiendo que todo esté correcto
- Tiempo que demora en copiar y grabar el formato IT 77
- Tiempo que demora en remitir información adicional o en repetir la remisión en caso que el primer envío haya sido rechazado. En caso de que el sistema le rechazó la primera remisión, favor **excluir** este período de tiempo.

17. ¿En cuánto tiempo su cliente FOCAL recibe del SARS su número de registro del Impuesto a la Renta, una vez que ha presentado toda la documentación necesaria y completado correctamente los procedimientos necesarios?

- Menos de 1 semana
- 1 semana – menos de 2 semanas

- 2 semanas – menos de 3 semanas
- 3 semanas – menos de 4 semanas
- 1 mes – menos de 2 meses
- 2 meses – menos de 3 meses
- 3 meses – menos de 6 meses
- 6 meses o más (por favor, especificar)

18. ¿Cuánto le cobra al cliente FOCAL por inscribirlo como contribuyente del Impuesto a la Renta?

- R 0 – R 100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1 000
- R 1, 001 – R 2, 000
- R 2, 001 – R 3,000
- Más de R 3, 000 (por favor, especificar)

## Declaración de impuestos

19. ¿Cuánto tiempo demora en preparar, completar y presentar la declaración del impuesto sobre la renta (IT 12 SS/ IT 12 S/ IT SB/ IT 12 BU/ IT 12 EI/ IT 12 TR (colectivamente referidos como (“IT 12”)) y el formato IT14 para su cliente FOCAL? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recabar/ver el IT 12 o IT 14
- Tiempo que demora en evaluar la relevancia de todas las secciones del IT12 o IT 14 y en familiarizarse con el formato en caso de haber cambios.
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar el IT 12 o IT 14, suponiendo que el cliente ya tiene lista toda la información necesaria.
- Tiempo que demora en preparar y completar el IT 12 o IT 14 & los anexos soportes.
- Tiempo que demora en remitir el IT 12 o IT 14
- Tiempo que demora en copiar/grabar el IT 12 o IT 14
- Aquí se **excluye** el tiempo que usted utiliza para familiarizarse con la obligación.

- 1 hora o menos
- 1.01 hora – 2 horas
- 2.01 horas – 3 horas

- 3.01 horas – 4 horas
- 4.01 horas – 5 horas
- 5.01 horas – 6 horas
- 6.01 horas – 7 horas
- 7.01 horas – 8 horas
- Más de 8 horas (por favor, especificar)
- No presto este servicio.

20. ¿Cuánto le cobra al cliente FOCAL por preparar, completar y presentar su declaración de impuesto sobre la renta?

- R 0 – R 100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1, 000
- R 1, 001 – R 2, 000
- R 2, 001 – R 3, 000
- Más de R 3, 000 (por favor, especificar)

21. ¿Cuánto tiempo demora el SARS en procesar una declaración de impuestos para su cliente FOCAL asumiendo que la declaración fue completada de manera correcta y presentada a tiempo?

- Menos de 2 semanas
- 2 semanas – 1 mes
- 1.01 mes – 2 meses
- 2.01 meses – 3 meses
- 3.01 meses – 6 meses
- 6.01 meses – 12 meses
- Más de 12 meses (por favor, especificar)

**Gracias por proporcionar información sobre su cliente FOCAL, ahora nos gustaría concentrarnos en TODOS los clientes a los que usted brinda asistencia en el pago de impuestos sobre la renta.**

## Devoluciones

22. En promedio, ¿en cuánto tiempo su cliente recibe en su cuenta bancaria una devolución del Impuesto a la Renta?

- Menos de 1 semana

- 1 semana – menos de 2 semanas
- 2 semanas – menos de 3 semanas
- 3 semanas – menos de 4 semanas
- 1 mes – menos de 2 meses
- 2 meses – menos de 3 meses
- 3 meses – menos de 6 meses
- 6 meses o más (por favor, especificar)
- No tengo experiencia en este campo

## Determinación /objeción y apelación

23. ¿Cuánto tiempo en promedio demora usted en preparar y presentar en nombre de su cliente una objeción contra una determinación de la Administración Tributaria? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad)

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en comparar/conciliar la determinación con la declaración
- Tiempo que demora en solicitar las razones/justificación de la determinación en caso que difiera de la declaración
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar el ADR 1
- Tiempo que demora en completar el ADR 1 & los anexos soportes
- Tiempo que demora en remitir/enviar el ADR 1
- Tiempo que demora en copiar/grabar el ADR 1

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7horas

7.01 horas – 8 horas

Más de 8 horas (por favor, especificar)

No presto este servicio.

24. En promedio, ¿cuánto le cobra a su cliente por preparar y presentar una objeción contra una determinación?

- R 0 – R 100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1,000
- R 1, 001 – R 2, 000
- R 2,001 – R 3, 000
- Más de R 3,000 (por favor, especificar)

25. En promedio, ¿cuánto tiempo demora el SARS en responder a la objeción preparada por Ud. en nombre de su cliente?

- Menos de 1 semana
- 1 semana – menos de 2 semanas
- 2 semanas – menos de 3 semanas
- 3 semanas – menos de 4 semanas
- 1 mes – menos de 2 meses
- 2 meses – menos de 3 meses
- 3 meses – menos de 6 meses
- 6 meses o más (por favor, especificar)

26. Por favor, clasifique los siguientes aspectos del proceso de **objeción** (marque una respuesta en **cada** fila):

	Engorroso	No engorroso	N/A
Tiempo disponible para objetar una determinación			
Falta de acuse de recibo de la objeción por parte del SARS			
Tiempo que demora el SARS en responder la objeción			

¿Además de los aspectos antes mencionados, diría Ud. que existen otros aspectos que dificultan el proceso de objeción?

- Sí
- No

27. Por favor, clasifique los siguientes aspectos del proceso de **Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)** (marque una respuesta en **cada** fila):

	Engorroso	No engorroso	N/A
Tiempo disponible para prepararse ante el proceso de RAC			
Tiempo invertido en atender el proceso de RAC			
Tiempo requerido para finalizar el proceso de RAC			
Tiempo que demora el SARS en responder al proceso de RAC			

¿Además de los aspectos antes mencionados, diría que existen otros aspectos que dificultan el proceso de RAC?

Sí

No

## Multas e intereses

28. ¿Qué porcentaje de **TODOS** sus clientes inscritos como contribuyentes del impuesto sobre la renta, cuyo volumen de facturación sea menor a los R 14,000,000, ha tenido que pagar penalizaciones e intereses por retrasos en la declaración o en el pago de la declaración del Impuesto a la Renta desde el 1º de enero del 2006?

0%

1 – 2%

3 – 5%

6 – 10%

11 – 20%

21 – 30%

Más del 30% (por favor, especificar)

29. En promedio, ¿cuánto le cobra usted a su cliente por apelar o solicitar la dispensa del pago de dichos intereses y multas?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1,000

R 1,001 – R 2,000

R 2,001 – R 3,000

Más de R 3,000 (por favor, especificar)

No presto este servicio

29b) En su opinión, ¿con qué frecuencia se han incrementado las penalizaciones e intereses como consecuencia de los errores de procesamiento cometidos por el SARS?

Muy a menudo	A menudo	En ocasiones	Pocas veces	Nunca
--------------	----------	--------------	-------------	-------

## Auditorías/inspecciones por parte del SARS

30. ¿Qué porcentaje de **TODOS** los clientes con los que usted ha trabajado, cuyo volumen de facturación es menor a los R14, 000, 000, ha sido objeto de una auditoría o inspección por parte del SARS en relación con el Impuesto a la Renta, desde el 1º de enero del 2006?

0%

1 – 2%

3 – 5%

6 – 10%

11 – 20%

21 – 30%

Más del 30% (por favor, especificar)

31. En promedio, ¿cuánto tiempo le toma a usted prepararse en nombre de su cliente para una auditoría/inspección del impuesto sobre la renta por parte del SARS? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recibir y leer la notificación de una auditoría/inspección.
- Tiempo que demora en recopilar la información para la auditoría/inspección.
- Tiempo que demora en archivar/copiar/registrar las respuestas en el formato requerido por el SARS.

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

8.01 horas – 16 horas

16.01 horas – 24 horas

24.01 horas – 36 horas

36.01 horas – 48 horas

48.01 horas o más (por favor, especificar)

No presto este servicio

31b) En promedio, ¿cuánto tiempo duró la auditoría/inspección?

1 hora o menos

- 1.01 hora – 2 horas
- 2.01 horas – 3 horas
- 3.01 horas – 4 horas
- 4.01 horas – 5 horas
- 5.01 horas – 6 horas
- 6.01 horas – 7 horas
- 7.01 horas – 8 horas
- 8.01 horas – 16 horas
- 16.01 horas – 24 horas
- 24.01 horas – 36 horas
- 36.01 horas – 48 horas
- 48.01 horas o más (por favor, especificar)

32. En promedio, ¿cuánto le cobra a sus clientes por preparar y estar presente en una auditoría/inspección del SARS en torno al impuesto sobre la renta (esta pregunta se refiere específicamente a una auditoría sobre la declaración de impuestos sobre la renta)?

- R 0 – R 100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1,000
- R 1,001 – R 2,000
- R 2,001 – R 3,000
- Más de R 3,000 (por favor, especificar)
- No presto este servicio

33. En promedio ¿al cuánto tiempo su cliente recibió una respuesta del SARS sobre la auditoría/inspección realizada?

- Menos de 1 semana
- 1 semana – menos de 2 semanas
- 2 semanas – menos de 3 semanas
- 3 semanas – menos de 4 semanas
- 1 mes – menos de 2 meses
- 2 meses – menos de 3 meses
- 3 meses – menos de 6 meses
- 6 meses o más (por favor, especificar)
- Nunca



## Consultas solicitadas por el SARS

34. ¿Qué porcentaje de **TODOS** sus clientes inscritos como contribuyentes del impuesto sobre la renta, cuyo volumen de facturación sea menor a los R 14, 000, 000, ha recibido consultas/solicitudes por escrito por parte del SARS sobre el Impuesto a la Renta desde el 1º de enero del 2006?

0%

1 – 2%

3 – 5%

6 – 10%

11 – 20%

21 – 30%

Más de 30% (por favor, especificar)

35. En promedio, ¿cuánto demoró usted en preparar y presentar en nombre de su cliente la respuesta a las consultas escritas remitidas por el SARS en torno al impuesto sobre la renta? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recibir y leer las consultas por escrito.
- Tiempo que demora en recopilar la información para responder las consultas.
- Tiempo que demora en archivar/copiar/registrar las respuestas en el formato requerido por el SARS.

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

8.01 horas – 16 horas

16.01 horas – 24 horas

24.01 horas – 36 horas

36.01 horas – 48 horas

48.01 horas o más (por favor, especificar)

No presto este servicio

36. En promedio, ¿cuánto le cobra usted a sus clientes por preparar las respuestas a las consultas por escrito que remitió el SARS en torno al impuesto sobre la renta? (esta pregunta se refiere específicamente a la declaración de impuestos sobre la renta)

- R 0 – R 100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1,000
- R 1,001 – R 2,000
- R 2,001 – R 3,000
- Más de R 3,000 (por favor, especificar)

### Actualizándose con los cambios tributarios

37. En promedio, ¿cuánto tiempo le toma a usted **AL AÑO** familiarizarse con todas las obligaciones y cambios en las leyes y reglamentos relacionados con el impuesto sobre la renta?

- Menos de 1 día
- 1 – 2 días
- 3 – 5 días
- 6 – 10 días
- 11 – 20 días
- 21 – 30 días
- Más de 30 días (por favor, especificar)

### Comunicación con el SARS

38. Por favor, clasifique los siguientes aspectos de los servicios del SARS: (escoja una respuesta en **cada fila**).

	Muy Pobre	Pobre	Promedio	Bueno	Muy Bueno	No hay Experiencia
Comunicación personal						
Comunicación escrita por correo						
Comunicación escrita por fax						
Comunicación telefónica						
Comunicación por correo electrónico						
Conocimiento técnico del personal del SARS						
Comunicación oportuna de los cambios en las regulaciones						

## D. Anticipo de impuestos

### Inscripción

39. ¿Cuánto tiempo le toma a usted completar los procedimientos necesarios, preparar y presentar todos los formatos necesarios para inscribir a su cliente FOCAL como contribuyente del pago de anticipos? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

Más de 8 horas (por favor, especificar)

No presto este servicio

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en escribir la carta de solicitud de inscripción necesaria.
- Tiempo que demora en completar la carta requerida y presentarla.
- Tiempo que demora en copiar/registrar la carta necesaria.
- Tiempo que demora en remitir información adicional o en repetir la remisión en caso que el primer envío haya sido rechazado. En caso de que el sistema le rechazó la primera remisión, favor **excluir** este período de tiempo.

40. ¿Cuánto le cobra a su cliente FOCAL por inscribirlo como contribuyente del pago de anticipos?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1,000

R 1,001 – R 2,000

R 2,001 – R 3,000

Más de R 3,000 (por favor, especificar)

## Declaración de Impuestos

41. ¿Cuánto tiempo demora usted en preparar, completar y presentar cada una de las siguientes actividades para su cliente FOCAL? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

Pago del primer anticipo	Pago del segundo anticipo	Pago del tercer anticipo
--------------------------	---------------------------	--------------------------

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recabar/ver el formato IRP 6
- Tiempo que demora en evaluar la relevancia de todas las secciones del IRP 6 y en familiarizarse con el IRP 6 en caso de haber cambiado
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar el IRP 6 asumiendo que el cliente ya tiene lista toda la información necesaria
- Tiempo que demora en completar el IRP 6 & los anexos soportes
- Tiempo que demora en remitir el IRP 6
- Tiempo que demora en copiar/registrarse el IRP 6

Aquí se **excluye** el tiempo utilizado para familiarizarse con la obligación

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

Más de 8 horas (por favor, especificar)

No presto este servicio.

42. ¿Cuánto le cobra a su cliente FOCAL por elaborar, completar y presentar cada una de las declaraciones de anticipos?

Pago del primer anticipo	Pago del segundo anticipo	Pago del tercer anticipo
--------------------------	---------------------------	--------------------------

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

- R 301 – R 500
- R 501 – R 1,000
- R 1,001 – R 2,000
- R 2,001 – R 3,000
- Más de R 3,000 (por favor, especificar)

**Gracias por proporcionar información sobre su cliente FOCAL, ahora nos gustaría concentrarnos en TODOS los clientes a los que usted brinda asistencia en el pago de anticipos.**

## Multas e intereses

43. Qué porcentaje de **TODOS** sus clientes inscritos como contribuyentes del pago de anticipos, cuyo volumen de facturación sea menor a los R14, 000, 000, ha tenido que pagar penalizaciones e intereses por el retraso en la declaración, en el pago o mal cálculo de los anticipos desde el 1° de enero del 2006?
- 0%
  - 1 – 2%
  - 3 – 5%
  - 6 – 10%
  - 11 – 20%
  - 21 – 30%
  - Más del 30% (por favor, especificar)
44. En promedio, ¿cuánto le cobra usted a su cliente por apelar o solicitar la dispensa del pago de dichos intereses y multas?
- R 0 – R 100
  - R 101 – R 200
  - R 201 – R 300
  - R 301 – R 500
  - R 501 – R 1,000
  - R 1,001 – R 2,000
  - R 2,001 – R 3,000
  - Más de R 3,000 (por favor, especificar)
  - No presto este servicio
- 44b) En su opinión, ¿con qué frecuencia se han incrementado las penalizaciones e intereses como consecuencia de los errores de procesamiento cometidos por el SARS?

Muy a menudo	A menudo	En ocasiones	Pocas veces	Nunca
--------------	----------	--------------	-------------	-------

## Actualizándose con los cambios tributarios

45. En promedio, ¿cuánto tiempo le toma a usted **AL AÑO** familiarizarse con todas las obligaciones y cambios en las leyes y reglamentos relacionados con el pago de los anticipos?

Menos de 1 día

1 – 2 días

3 – 5 días

6 – 10 días

11 – 20 días

21 – 30 días

Más de 30 días (por favor, especificar)

## Comunicación con el SARS

46. En promedio ¿cuánto tiempo demora el SARS en actualizar sus registros cuando ha ocurrido algún cambio en el estatus del contribuyente en relación con el pago de anticipos– es decir, independientemente que se le exija inscribirse o no como contribuyente del pago de anticipos?

1 – 2 días

3 – 5 días

6 – 10 días

11 – 20 días

21 – 30 días

31 – 60 días

Más de 60 días (por favor, especificar)

No tengo experiencia en este campo

47. Por favor, clasifique los siguientes aspectos de los servicios del SARS: (por favor, escoja una respuesta en **cada fila**).

	Muy Pobre	Pobre	Promedio	Bueno	Muy Bueno	No hay Experiencia
Comunicación personal						
Comunicación escrita por correo						
Comunicación escrita por fax						
Comunicación telefónica						
Comunicación por correo electrónico						
Conocimiento técnico del personal del SARS						
Comunicación portuna de los cambios en las regulaciones						

## Darse de baja como contribuyente del pago de anticipos

48. En promedio, ¿cuánto tiempo demora en ayudar a su cliente a recibir la baja como contribuyente del pago de anticipos? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

- Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:
- Tiempo que demora en elaborar la carta de solicitud de baja dirigida al SARS
- Tiempo que demora en recopilar la información para completar la carta
- Tiempo que demora en completar y presentar la carta
- Tiempo que demora en copiar/registrar la carta
- Tiempo que demora en darle seguimiento al estatus de la solicitud de baja en el SARS
- Aquí se **excluye** el tiempo utilizado para familiarizarse con la obligación

1 – 2 días

3 – 5 días

6 – 10 días

11 – 20 días

21 – 30 días

31 – 60 días

Más de 60 días (por favor, especificar)

No tengo experiencia en este campo

## E. Impuesto al valor agregado

### Inscripción

49. ¿Cuánto tiempo le toma a usted completar los procedimientos necesarios, preparar y presentar todos los formatos necesarios para inscribir a su cliente FOCAL como contribuyente del impuesto al valor agregado? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

- 7.01 horas – 8 horas
- 8.01 horas – 16 horas
- 16.01 horas – 24 horas
- 24.01 horas – 48 horas
- 48.01 horas – 72 horas
- Más de 72 horas (por favor, especificar)
- No presto este servicio

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recopilar/ver el formato VAT 101 para su registro
- Tiempo que demora en evaluar la relevancia de todas las secciones del VAT 101
- Tiempo que demora en completar y presentar el VAT 101
- Tiempo que demora en copiar/registrar el VAT 101
- Tiempo que demora en remitir información adicional o en repetir la remisión en caso que el primer envío haya sido rechazado. En caso de que el sistema le rechazó la primera remisión, favor **excluir** este período de tiempo

50. ¿En cuánto tiempo su cliente FOCAL recibe del SARS su número de registro del IVA una vez que ha presentado toda la documentación necesaria y completado correctamente los procedimientos necesarios?

- Menos de 1 semana
- 1 semana – menos de 2 semanas
- 2 semanas – menos de 3 semanas
- 3 semanas – menos de 4 semanas
- 1 mes – menos de 2 meses
- 2 meses – menos de 3 meses
- 3 meses – menos de 6 meses
- 6 meses o más (por favor, especificar)

51. ¿Cuánto le cobra al cliente FOCAL por inscribirlo como contribuyente del IVA?

- R 0 – R 100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1,000
- R 1,001 – R 2,000
- R 2,001 – R 3,000
- Más de R 3,000 (por favor, especificar)



52. ¿Cuánto le cobra a su cliente FOCAL por notificarle al SARS sobre cualquier modificación en el periodo de registro del IVA de sus clientes?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1,000

R 1,001 – R 2,000

R 2,001 – R 3,000

Más de R 3,000 (por favor, especificar)

No presto este servicio

## Declaración de impuestos

53. ¿Cuánto tiempo demora en preparar, completar y presentar la declaración del impuesto al valor agregado (formato VAT 201) de su cliente FOCAL por período correspondiente del IVA? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recopilar/ver el formato
- Tiempo que demora en evaluar la relevancia de todas las secciones del formato y en familiarizarse con el mismo en caso de haber cambios
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar el formato asumiendo que el cliente ya tiene lista toda la información necesaria
- Tiempo que demora en completar el formato & los anexos soportes
- Tiempo que demora en remitir el formato
- Tiempo que demora en copiar/registrar el formato
- Aquí se **excluye** el tiempo que le toma a usted familiarizarse con la obligación

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

8.01 horas – 16 horas

Más de 16 horas (por favor, especificar)

No presto este servicio

54. ¿Cuánto le cobra a su cliente FOCAL por preparar, completar y presentar una declaración del impuesto al valor agregado del período correspondiente?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1,000

R 1,001 – R 2,000

R 2,001 – R 3,000

Más de R 3,000 (por favor, especificar)

55. ¿Cuánto tiempo demora el SARS en procesar una declaración del IVA para su cliente FOCAL asumiendo que la declaración fue completada de manera correcta y presentada a tiempo?

Menos de 1 semana

1 semana – menos de 2 semanas

2 semanas – menos de 3 semanas

3 semanas – menos de 4 semanas

1 mes – menos de 2 meses

2 meses – menos de 3 meses

3 meses – menos de 6 meses

6 meses o más (por favor, especificar)

**Gracias por proporcionar información sobre su cliente FOCAL, ahora nos gustaría concentrarnos en TODOS los clientes a los que usted brinda asistencia en el pago del impuesto al valor agregado.**

## Devoluciones

56. ¿De **TODOS** sus clientes inscritos como contribuyentes del IVA, a qué porcentaje de estos le corresponde la devolución del IVA según lo calculado en sus declaraciones del IVA desde el 01 de enero de 2006?

0%

1 – 2%

3 – 5%

- 6 – 10%
- 11 – 20%
- 21 – 30%
- Más del 30% (por favor, especificar)

57. En promedio, ¿en cuánto tiempo su cliente recibe en su cuenta bancaria una devolución del IVA en caso que legalmente el cliente tenga derecho a dicha devolución?

- 1 – menos de 2 semanas
- 2 – menos de 3 semanas
- 3 – menos de 4 semanas
- 1 mes a menos de 2 meses
- 2 meses a menos de 3 meses
- 3 meses a menos de 6 meses
- 6 meses a menos de 1 año
- 1 año a menos de 2 años
- 2 años o más (por favor, especificar)
- No tengo experiencia en este campo

58. En promedio, ¿cuánto le cobra a sus clientes por ayudarles a dar seguimiento a una devolución del IVA que les corresponde recibir?

- R 0 – R 100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1,000
- R 1,001 – R 2,000
- R 2,001 – R 3,000
- Más de R 3,000 (por favor, especificar)
- No tengo experiencia en este campo

## Reparo/objeción y apelación

59. ¿Cuánto tiempo en promedio demora usted en preparar y presentar en nombre de su cliente una objeción por una determinación? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

- Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en comparar/conciliar una determinación con la declaración
- Tiempo que demora en solicitar las razones/justificación de la determinación en caso que difiera de la declaración
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar el ADR 1
- Tiempo que demora en completar el ADR 1 & los anexos soportes
- Tiempo que demora en remitir/enviar el ADR 1
- Tiempo que demora en copiar/grabar el ADR 1

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

8.01 horas – 16 horas

16.01 horas – 24 horas

24.01 horas o más (por favor, especificar)

No presto este servicio

60. En promedio, ¿cuánto le cobra a su cliente por preparar y presentar una objeción contra una determinación?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1,000

R 1, 001 – R 2, 000

R 2,001 – R 3, 000

Más de R 3,000 (por favor, especificar)

61. En promedio, ¿cuánto tiempo demora el SARS en responder a la objeción preparada por Ud. en nombre de su cliente?

Menos de 1 semana

1 semana – menos de 2 semanas

2 semanas – menos de 3 semanas

3 semanas – menos de 4 semanas

1 mes – menos de 2 meses

- 2 meses – menos de 3 meses  
 3 meses – menos de 6 meses  
 6 meses o más (por favor, especificar)

62. Por favor, clasifique los siguientes aspectos del proceso de **objección** (por favor, marque una respuesta en **cada fila**):

	Engorroso	No engorroso	N/A
Tiempo disponible para objetar la determinación			
Falta de acuse de recibo de la objeción por parte del SARS			
Tiempo que demora el SARS en responder la objeción			

¿Además de los aspectos antes mencionados, diría que existen otros aspectos que dificultan el proceso de objeción?

- Sí  
 No

63. Por favor, clasifique los siguientes aspectos del proceso de **Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)** (marque una respuesta en **cada fila**):

	Engorroso	No engorroso	N/A
Tiempo disponible para <b>prepararse</b> ante el proceso de RAC			
Tiempo disponible en <b>atender</b> el proceso de RAC			
Tiempo invertido para <b>finalizar</b> el proceso de RAC			
Tiempo que demora el SARS en <b>responder</b> al proceso de RAC			

Además de los aspectos antes mencionados, ¿diría que existen otros aspectos que dificultan el proceso de RAC?

- Sí  
 No

## Multas e intereses

64. ¿Qué porcentaje de **TODOS** sus clientes inscritos como contribuyentes del IVA con los que usted ha trabajado personalmente, cuyo volumen de facturación sea menor a los R14, 000, 000, ha tenido que pagar penalizaciones e intereses por el retraso en la declaración, en el pago o mal cálculo del IVA desde el 1º de enero del 2006?

- 0%  
 1 – 2%

- 3 – 5%
- 6 – 10%
- 11 – 20%
- 21 – 30%
- Más del 30% (por favor, especificar)

65. En promedio, ¿cuánto le cobra usted a su cliente por apelar o solicitar la dispensa del pago de dichos intereses y multas?

- R0 – R100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1,000
- R 1,001 – R 2,000
- R 2,001 – R 3,000
- Más de R 3,000 (por favor, especificar)
- No presto este servicio

65b) En su opinión, ¿con qué frecuencia se han incrementado las penalizaciones e intereses como consecuencia de los errores de procesamiento cometidos por el SARS?

Muy a menudo	A menudo	En ocasiones	Pocas veces	Nunca
--------------	----------	--------------	-------------	-------

#### Auditorías/inspecciones por parte del SARS

66. ¿Qué porcentaje de **TODOS** sus clientes inscritos como contribuyentes del IVA, cuyo volumen de facturación es menor a los R14, 000, 000 ha sido objeto de una auditoría o inspección por parte del SARS en relación con el IVA desde el 1º de enero del 2006?

- 0%
- 1 – 2%
- 3 – 5%
- 6 – 10%
- 11 – 20%
- 21 – 30%
- Más del 30% (por favor, especificar)

67. En promedio, ¿cuánto tiempo le toma a usted prepararse en nombre de su cliente para una auditoría/inspección del IVA por parte del SARS? (Incluyendo todo tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recibir y leer la notificación de una auditoría/inspección
- Tiempo que demora en recopilar la información para la auditoría/inspección
- Tiempo que demora en archivar/copiar/registrar las respuestas en el formato requerido por el SARS

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

8.01 horas – 16 horas

16.01 horas – 24 horas

24.01 horas – 36 horas

36.01 horas – 48 horas

48.01 horas o más (por favor, especificar)

No realizo esta función

67b) En promedio, ¿cuánto tiempo duró la auditoría/inspección?

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

8.01 horas – 16 horas

16.01 horas – 24 horas

24.01 horas – 36 horas

36.01 horas – 48 horas

48.01 horas o más (por favor, especificar)

68. En promedio, ¿cuánto le cobra a sus clientes por preparar y estar presente en una auditoría/inspección del SARS en torno al impuesto al valor agregado (esta pregunta se refiere específicamente a una auditoría sobre la declaración del IVA)?

- R 0 – R 100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1,000
- R 1,001 – R 2,000
- R 2,001 – R 3,000
- Más de R 3,000 (por favor, especificar)
- No presto este servicio

69. En promedio, ¿cuánto tiempo pasó hasta que su cliente recibió una respuesta del SARS sobre la auditoría/inspección realizada?

- Menos de 1 semana
- 1 semana – menos de 2 semanas
- 2 semanas – menos de 3 semanas
- 3 semanas – menos de 4 semanas (1 mes)
- 1 mes – menos de 2 meses
- 2 meses – menos de 3 meses
- 3 meses – menos de 6 meses
- 6 meses o más (por favor, especificar)
- Nunca

## Consultas solicitadas por el SARS

70. ¿Qué porcentaje de **TODOS** sus clientes inscritos como contribuyentes del IVA, cuyo volumen de facturación sea menor a los R 14, 000, 000 ha recibido consultas/solicitudes por escrito de parte del SARS sobre el IVA desde el 1º de enero del 2006?

- 0%
- 1 – 2%
- 3 – 5%
- 6 – 10%
- 11 – 20%
- 21 – 30%
- Más del 30% (por favor, especificar)

71. En promedio, ¿cuánto demoró usted en preparar y presentar en nombre de su cliente la respuesta a las consultas escritas remitidas por el SARS en torno al IVA? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad)).



Al momento de responder esta pregunta debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recibir y leer las consultas por escrito.
- Tiempo que demora en recopilar la información para responder las consultas.
- Tiempo que demora en archivar/copiar/registrar las respuestas en el formato requerido por el SARS.

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

Más de 8 horas (por favor, especificar)

No presto este servicio

72. En promedio, ¿cuánto le cobra Ud. a sus clientes por preparar las respuestas a las consultas por escrito que remitió el SARS en torno del impuesto al valor agregado? (esta pregunta se refiere específicamente a la declaración del impuesto al valor agregado)

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1,000

R 1,001 – R 2,000

R 2,001 – R 3,000

Más de R 3,000 (por favor, especificar)

## Actualizándose con los cambios tributarios

73. En promedio, ¿cuánto tiempo le toma a usted AL AÑO familiarizarse con todas las obligaciones y cambios en las leyes y reglamentos relacionados con el IVA?

Menos de 1 día

1 – 2 días

3 – 5 días

- 6 – 10 días
- 11 – 20 días
- 21 – 30 días
- Más de 30 días (por favor, especificar)

## Comunicación con el SARS

74. Por favor, clasifique los siguientes aspectos de los servicios del SARS: (escoja una respuesta en cada fila).

	Muy Pobre	Pobre	Promedio	Bueno	Muy Bueno	No hay Experiencia
Comunicación personal						
Comunicación escrita por correo						
Comunicación escrita por fax						
Comunicación telefónica						
Comunicación por correo electrónico						

## Darse de baja como contribuyente del impuesto al valor agregado

75. ¿Qué porcentaje de TODOS sus clientes inscritos como contribuyentes del pago del IVA, con quienes Ud. ha trabajado personalmente, ha solicitado su baja como contribuyente del IVA desde el 1º de enero del 2006?

- 0%
- 1 – 2%
- 3 – 5%
- 6 – 10%
- 11 – 20%
- 21 – 30%
- Más del 30% (por favor, especificar)

76. En promedio, ¿cuánto tiempo demora en ayudarle a su cliente para recibir la baja como contribuyente del IVA? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicado a esta actividad).

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recopilar/ver el formato (VAT 123) para recibir la baja del SARS
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar el formato
- Tiempo que demora en completar y presentar el formato
- Tiempo que demora en copiar/inscribir el formato
- Tiempo que demora en darle seguimiento al estatus de la solicitud de baja en el SARS
- Aquí se **excluye** el tiempo utilizado para familiarizarse con la obligación

1 – 2 días

3 – 5 días

6 – 10 días

11 – 20 días

21 – 30 días

31 – 60 días

Más de 60 días (por favor, especificar)

No presto este servicio

## F. Impuestos sobre la nómina

### Inscripción

77. ¿Cuánto tiempo le toma a usted completar los procedimientos necesarios, preparar y presentar todos los formatos para inscribir a su cliente FOCAL como contribuyente del pago de impuestos sobre la nómina? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

1 hora o menos

1.01 horas – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

Más de 8 horas (por favor, especificar)

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recabar y ver el formato EMP 101 para su registro
  - Tiempo que demora en completar y presentar el formato EMP 101
  - Tiempo que demora en copiar y grabar el formato EMP 101
78. Una vez que ha presentado toda la documentación y completado correctamente los procedimientos necesarios, ¿en cuánto tiempo su cliente FOCAL recibe del SARS su número de registro del impuesto sobre nómina?

Menos de 1 semana

1 semana – menos de 2 semanas

2 semanas – menos de 3 semanas

3 semanas – menos de 4 semanas (1 mes)

1 mes – menos de 2 meses

2 meses – menos de 3 meses

3 meses – menos de 6 meses

6 meses o más (por favor, especificar)

79. ¿Cuánto le cobra a su cliente FOCAL por inscribirlo como contribuyente del impuesto sobre la nómina?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1 000

R 1, 001 – R 2, 000

R 2, 001 – R 3,000

Más de R 3, 000 (por favor, especificar)

## Declaración de impuestos (EMP 201)

80. ¿Cuánto tiempo demora en preparar, completar y presentar la declaración mensual de los impuestos sobre la nómina para su cliente FOCAL? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad)

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recabar/ver el EMP 201
- Tiempo que demora en evaluar la relevancia de todas las secciones del EMP 201 y en familiarizarse con el formato en caso de haber cambios.

- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar el EMP 201
- Tiempo que demora en completar el EMP 201 & los anexos soportes asumiendo que el cliente ya tiene lista toda la información necesaria
- Tiempo que demora en remitir el EMP 201
- Tiempo que demora en copiar/grabar el EMP 201
- Aquí se excluye el tiempo empleado para familiarizarse con la obligación

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

Más de 8 horas (por favor, especificar)

No presto este servicio.

81. ¿Cuánto le cobra a su cliente FOCAL por preparar, completar y presentar la declaración mensual de los impuestos sobre la nómina?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1, 000

R 1, 001 – R 2, 000

R 2, 001 – R 3, 000

Más de R 3, 000 (por favor, especificar)

82. ¿Cuánto tiempo demora usted en preparar, completar y presentar la conciliación de los impuestos de su cliente FOCAL a finales del mes de febrero de cada año? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad)

Al momento de responder esta pregunta debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recabar/ver el formato
- Tiempo que demora en evaluar la relevancia de todas las secciones del formato
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar el formato

- Tiempo que demora en preparar y completar el formato & los anexos de soporte, asumiendo que el cliente le tiene lista toda la información necesaria.
- Tiempo que demora en remitir el formato
- Tiempo que demora en copiar/grabar el formato

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

Más de 8 horas (por favor, especificar)

No presto este servicio.

83. ¿Cuánto le cobra a su cliente FOCAL por preparar, completar y presentar la conciliación de los impuestos anuales sobre la nómina?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1, 000

R 1, 001 – R 2, 000

R 2, 001 – R 3, 000

Más de R 3, 000 (por favor, especificar)

**Gracias por proporcionar información sobre su cliente FOCAL, ahora nos gustaría concentrarnos en TODOS los clientes a los que usted brinda asistencia en el pago de los impuestos sobre la nómina.**

## Penalizaciones e intereses

84. ¿Qué porcentaje de **TODOS** sus clientes inscritos como contribuyentes de los impuestos sobre la nómina, cuyo volumen de facturación sea menor a los R 14,000,000, ha tenido que pagar penalizaciones e intereses por el retraso en la declaración, en el pago o mal cálculo de los impuestos sobre la nómina desde el 1º de enero del 2006?

0%

1 – 2%

3 – 5%

6 – 10%

11 – 20%

21 – 30%

Más del 30% (por favor, especificar)

85. En su opinión, ¿con qué frecuencia se han incrementado las penalizaciones e intereses como consecuencia de los errores de procesamiento cometidos por el SARS?

Muy a menudo	A menudo	En ocasiones	Pocas veces	Nunca
--------------	----------	--------------	-------------	-------

86. En promedio, ¿cuánto le cobra usted a su cliente por apelar o solicitar la dispensa del pago de dichos intereses y multas?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1,000

R 1,001 – R 2,000

R 2,001 – R 3,000

Más de R 3,000 (por favor, especificar)

No presto este servicio

## Auditorías/Inspecciones por parte del SARS

87. ¿Qué porcentaje de **TODOS** los clientes con los que usted ha trabajado, cuyo volumen de facturación es menor a los R14, 000, 000, ha sido objeto de una auditoría o inspección por parte del SARS en relación con el impuesto sobre la nómina desde el 1º de enero del 2006?

0%

1 – 2%

3 – 5%

6 – 10%

11 – 20%

21 – 30%

Más del 30% (por favor, especificar)

- 88a). En promedio, ¿cuánto tiempo le toma a usted prepararse en nombre de su cliente para una auditoría/inspección del impuesto sobre la nómina por parte del SARS? (Incluyendo todo tiempo que el personal dedicó a esta actividad)

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recibir y leer la notificación de una auditoría/inspección
- Tiempo que demora en recopilar la información para la auditoría/inspección
- Tiempo que demora en archivar/copiar/registrar las respuestas en el formato requerido por el SARS

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

8.01 horas – 16 horas

16.01 horas – 24 horas

24.01 horas – 36 horas

36.01 horas – 48 horas

48.01 horas o más (por favor, especificar)

No presto este servicio

88b) ¿Cuánto tiempo en promedio duró la auditoría/inspección?

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

8.01 horas – 16 horas

16.01 horas – 24 horas

24.01 horas – 36 horas

36.01 horas – 48 horas

48.01 horas o más (por favor, especificar)

89. En promedio, ¿cuánto le cobra a sus clientes por preparar y estar presente en una auditoría/inspección del SARS en torno a los impuestos sobre la nómina? (esta pregunta se refiere específicamente a una auditoría sobre la declaración de los impuestos sobre la nómina)



- R 0 – R 100
- R 101 – R 200
- R 201 – R 300
- R 301 – R 500
- R 501 – R 1,000
- R 1,001 – R 2,000
- R 2,001 – R 3,000
- Más de R 3,000 (por favor, especificar)
- No presto este servicio

90. En promedio ¿en cuánto tiempo recibió su cliente la respuesta del SARS sobre la auditoría/inspección realizada?

- Menos de 1 semana
- 1 semana – menos de 2 semanas
- 2 semanas – menos de 3 semanas
- 3 semanas – menos de 4 semanas (1 mes)
- 1 mes – menos de 2 meses
- 2 meses – menos de 3 meses
- 3 meses – menos de 6 meses
- 6 meses o más (por favor, especificar)

## Consultas solicitadas por el SARS

91. ¿Qué porcentaje de TODOS sus clientes inscritos como contribuyentes de los impuestos sobre la nómina, cuyo volumen de facturación fuera menor a los R 14,000,000, recibió consultas/solicitudes por escrito por parte del SARS sobre los impuestos sobre la nómina desde el 1º de enero del 2006?

- 0%
- 1 – 2%
- 3 – 5%
- 6 – 10%
- 11 – 20%
- 21 – 30%
- Más del 30% (por favor, especificar)

92. En promedio, ¿cuánto demoró usted en preparar y presentar en nombre de su cliente la respuesta a las consultas escritas remitidas por el SARS en torno a los impuestos sobre la nómina? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recibir y leer las consultas por escrito
- Tiempo que demora en recopilar la información para responder las consultas
- Tiempo que demora en archivar/copiar/registrar las respuestas en el formato requerido por el SARS

1 hora o menos

1.01 hora – 2 horas

2.01 horas – 3 horas

3.01 horas – 4 horas

4.01 horas – 5 horas

5.01 horas – 6 horas

6.01 horas – 7 horas

7.01 horas – 8 horas

Más de 8 horas (por favor, especificar)

No presto este servicio

93. En promedio, ¿cuánto le cobra usted a sus clientes por preparar las respuestas a las consultas por escrito que remitió el SARS en torno a los impuestos sobre la nómina? (esta pregunta se refiere específicamente a la declaración del formato EMP 201)

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1,000

R 1,001 – R 2,000

R 2,001 – R 3,000

Más de R 3,000 (por favor, especificar)

## Actualizándose con los cambios tributarios

94. En promedio, ¿cuánto tiempo le toma a usted AL AÑO familiarizarse con todas las obligaciones y cambios en las leyes y reglamentos relacionados con el IVA?

Menos de 1 día

1 – 2 días

3 – 5 días

6 – 10 días

11 – 20 días

21 – 30 días

Más de 30 días (por favor, especificar)

## Comunicación con el SARS

95. Por favor, clasifique los siguientes aspectos de los servicios del SARS (escoja **una** respuesta en **cada fila**).

	Muy Pobre	Pobre	Promedio	Bueno	Muy Bueno	No hay Experiencia
Comunicación personal						
Comunicación escrita por correo						
Comunicación escrita por fax						
Comunicación telefónica						
Comunicación por correo electrónico						
Conocimiento técnico del personal del SARS						
Comunicación oportuna de los cambios en las regulaciones						

## Darse de baja de los impuestos sobre la nómina

96. ¿Qué porcentaje de TODOS sus clientes inscritos como contribuyentes del pago de los impuestos sobre la nómina, con quienes Ud. ha trabajado personalmente, ha solicitado su baja como contribuyente de los impuestos sobre la nómina desde el 1º de enero del 2006?

0%

1 – 2%

3 – 5%

6 – 10%

11 – 20%

21 – 30%

Más del 30% (por favor, especificar)

97. En promedio, ¿cuánto tiempo demora usted en ayudar a su cliente a darse de baja como contribuyente de los impuestos sobre la nómina? (Incluyendo todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad).

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recopilar/ver el formato (EMP 123/T) para darse de baja del SARS
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar el formato
- Tiempo que demora en completar y presentar el formato
- Tiempo que demora en copiar/inscribir el formato
- Tiempo que demora en darle seguimiento al estatus de la solicitud de baja en el SARS.

Menos de 1 día

1 – 2 días

3 – 5 días

6 – 10 días

11 – 20 días

21 – 30 días

Más de 30 días (por favor, especificar)

No presto este servicio

## G. Información adicional

### Contabilidad

98. ¿Qué porcentaje de sus clientes FOCAL le ha solicitado que les ayude a completar/ llevar su contabilidad y registros contables?

0

1% – 10%

11% – 30%

31% – 50%

51% – 70%

71% – 90%

Más del 90% (por favor, especificar)

99. En promedio, ¿cuánto le cobró MENSUALMENTE a su cliente FOCAL por ayudarlo a completar/llevar su contabilidad y registros contables?

R 0 – R 100

R 101 – R 200

R 201 – R 300

R 301 – R 500

R 501 – R 1,000

R 1,001 – R 2,000

R 2,001 – R 3,000

Más de R 3,000 (por favor, especificar)

## Contrato profesional de servicios

100. ¿Alguno de sus clientes FOCALES le paga a usted bajo la modalidad de un contrato profesional por todos los servicios tributarios que usted le presta?

Sí

No

101. En promedio, ¿cuánto le paga mensualmente su cliente FOCAL?

Menos de R 500

R 500 – R 1,000

R 1,001 – R 1,500

R 1,501 – R 2,000

R 2,001 – R 3,000

R 3,001 – R 4,000

R 4,001 – R 5,000

R 5,001 – R 10,000

R 10,001 – R 20,000

R 20,001 – R 30,000

R 30,001 – R 40,000

R 40,001 – R 50,000

Por encima de los R 50,000

**Ahora nos gustaría saber qué percepción tiene sobre el SARS en cuanto a las operaciones rutinarias que mantiene usted con la institución.**

## Comunicación con el SARS

102. En promedio, ¿cuánto tiempo demora el SARS en actualizar sus registros después que se le haya notificado el cambio de dirección de los contribuyentes?

Menos de semana

1 semana – menos de 2 semanas

2 semanas – menos de 3 semanas

3 semanas – menos de 4 semanas (1 mes)

1 mes – menos de 2 meses

2 meses – menos de 3 meses

3 meses – menos de 6 meses

6 meses o más (por favor, especificar)

No hay experiencia

103. ¿Cuál es el tiempo promedio que lo dejan a usted “en espera” antes de que un funcionario del SARS responda su llamada telefónica?

Nunca quedo en espera

Menos de 5 minutos

5 – 10 minutos

11 – 15 minutos

16 – 20 minutos

21 – 30 minutos

31 minutos o más

Nunca llamo al SARS

104. En promedio, ¿cuántas llamadas necesita hacer al SARS antes de que le resuelvan de manera satisfactoria una consulta o solicitud?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Más de 10

105. En promedio, ¿cuánto tiempo ha tenido que esperar en las oficinas del SARS para ser atendido sin previa cita por un funcionario del SARS?

Nunca voy al SARS

Menos de 5 minutos

5 – 10 minutos

11 – 15 minutos

16 – 20 minutos

21 – 30 minutos

31 – 60 minutos (1 hora)

Más de 60 minutos (1 hora) (por favor, especificar)

N/A – Siempre hago una cita

106. En promedio, ¿cuánto tiempo demora el SARS en responder una correspondencia escrita?

Menos de 1 semana

1 semana – menos de 2 semanas

2 semanas – menos de 3 semanas

3 semanas – menos de 4 semanas

1 mes – menos de 2 meses

2 meses – menos de 3 meses

3 meses – menos de 6 meses

6 meses o más (por favor, especificar)

No hay experiencia

## Otra información

107a) ¿Cuál considera que sería la **reforma más eficaz** para reducir la carga que implica cumplir con las obligaciones del **IVA**?

No tengo experiencia con este impuesto

Reducción de las multas y de los intereses cobrados

Procedimientos simplificados de inscripción

Procedimientos simplificados para darse de baja

Capacidad para inscribirse y modificar sus datos personales en línea

Acceso directo a los asesores del SARS

Elevar los umbrales de obligatoriedad de inscribirse como contribuyente del IVA

Disminuir los umbrales opcionales de inscribirse como contribuyente del IVA

Descentralizar la mayor parte de las facultades de tomas de decisiones del SARS y transferírselas a sus sucursales regionales

Otro (especificar)

107b) ¿Cuál considera que sería la **reforma más eficaz** para reducir la carga que implica cumplir con las obligaciones del **impuesto sobre la renta**?

No tengo experiencia con este impuesto

Reducción de las multas y de los intereses cobrados

Capacidad para inscribirse y modificar sus datos personales en línea

Acceso directo a los asesores del SARS

Régimen del Impuesto a la Renta simplificado para la pequeña empresa

Descentralizar la mayor parte de las facultades de tomas de decisiones del SARS y transferírselas a sus sucursales regionales

Otro (especificar)

107c) ¿Cuál considera que sería la **reforma más eficaz** para reducir la carga que implica cumplir con las obligaciones del **pago de anticipos**?

No tengo experiencia con este impuesto

Reducción de las multas y de los intereses cobrados

Capacidad para inscribirse y modificar sus datos personales en línea

Acceso directo a los asesores del SARS

Régimen fiscal especial simplificado para la pequeña empresa

Descentralizar la mayor parte de las facultades de tomas de decisiones del SARS y transferírselas a sus sucursales regionales

Otro (especificar)

107d) ¿Cuál considera que sería la **reforma más eficaz** para reducir la carga que implica cumplir con las obligaciones de los **impuestos sobre la nómina**?

No tengo experiencia con este impuesto

Reducción de las multas y de los intereses cobrados

Capacidad para inscribirse y modificar sus datos personales en línea

Acceso directo a los asesores del SARS

Régimen fiscal especial simplificado para la pequeña empresa

Descentralizar la mayor parte de las facultades de tomas de decisiones del SARS y transferírselas a sus sucursales regionales

Otro (especificar)

108. ¿Cuál impuesto considera usted que es el más oneroso para los contribuyentes con un volumen de facturación por **debajo** de los R 14, 000,000?

Impuesto sobre la Renta

Impuesto al Valor Agregado

Anticipo de Impuestos

Impuestos sobre la Nómina

Otro (especificar)

109. ¿Cuál considera que sería la **reforma más eficaz** para reducir la **carga de cumplimiento tributario total** de las pequeñas empresas?

110. En nombre de cualquiera de sus clientes, seleccione el aspecto más engorroso de tratar con el SARS en lo relativo al:

- **Impuesto sobre la renta**

No tengo experiencia con este tipo de impuesto

No puedo inscribir al cliente si no dispone de una cuenta bancaria



La atención telefónica al cliente es deficiente y los operadores no poseen suficientes conocimientos

Errores de captura y de procesamiento por parte del SARS y el tiempo que demora en corregirlos

Extravío de documentos por el SARS a pesar que el contribuyente cuenta con el acuse de recibo

Penalizaciones e intereses aplicados de forma incorrecta por el SARS

Tiempo que demora el SARS en resolver determinaciones y devoluciones tributarias

Comparación de las determinaciones con las declaraciones de impuestos

Otro (especificar)

- **Anticipos de impuestos**

No tengo experiencia con este tipo de impuesto.

Proceso para darse de baja – tiempo para procesar la baja y/o baja dada por el SARS sin notificarle al contribuyente.

La atención telefónica al cliente es deficiente y los operadores no poseen suficientes conocimientos.

Errores de captura y de procesamiento por parte del SARS y el tiempo que demora en corregirlos.

Extravío de documentos por el SARS a pesar que el contribuyente cuenta con el acuse de recibo.

Penalizaciones e intereses aplicados de forma incorrecta por el SARS.

El SARS no envía ninguna notificación cuando cambia los cálculos utilizados por el contribuyente.

Comparación de las determinaciones con las declaraciones de impuestos

Otro (especificar)

- **IVA**

No tengo experiencia con este tipo de impuesto.

Proceso para darse de baja – tiempo para procesar la baja y/o baja dada por el SARS sin notificarle al contribuyente.

Período para inscribirse como contribuyente del IVA y la demora para recibir la notificación de dicha inscripción.

La atención telefónica al cliente es deficiente y los operadores no poseen suficientes conocimientos.

Errores de captura y de procesamiento por parte del SARS y el tiempo que demora en corregir estos. Extravío de documentos por el SARS a pesar de que el contribuyente cuenta con el acuse de recibo.

Penalizaciones e intereses aplicados de forma incorrecta por el SARS.

El SARS no envía ninguna notificación cuando cambia los cálculos utilizados por el contribuyente.

Tiempo que demora el SARS en resolver determinaciones y devoluciones tributarias.

Comparación de las determinaciones con las declaraciones de impuestos.

Otro (especificar)

- **Impuestos sobre la nómina**

No tengo experiencia con este tipo de impuesto.

Tiempo que demora el SARS para recibir los libros IRP 5 e IT3 (a).

La atención telefónica al cliente es deficiente y los operadores no poseen suficientes conocimientos.

Errores de captura y de procesamiento por parte del SARS y el tiempo que demora en corregirlos

Extravío de documentos por el SARS a pesar de que el contribuyente cuenta con el acuse de recibo.

Penalizaciones e intereses aplicados de forma incorrecta por el SARS.

El SARS contacta directamente a su cliente para notificarle sobre declaraciones “faltantes”.

Comparación de las determinaciones con las declaraciones de impuestos.

Otro (especificar)

111. Prácticamente en todos los países del mundo, algunos negocios prefieren permanecer en la informalidad; es decir, evitan inscribirse y pagar impuestos. Si asumimos que el número total de empresas – formales (por ejemplo, las inscritas como contribuyentes y presentan sus declaraciones) e informales (por ejemplo, no inscritas como contribuyentes) – ubicadas en cada una de las categorías enumeradas por volumen de facturación, representan el 100%, ¿qué porcentaje de las empresas en Sudáfrica calcularía usted que se mantiene en la informalidad?

Volumen de facturación	Porcentaje
R 72,000 - R 300,000	
R 300,001 - R 1,000,000	
Más de R 1,000,001	

112. Por favor, ¿podría calcular qué porcentaje de los negocios en Sudáfrica (firmas y empresas unipersonales inscritas en el SARS) ubicadas en las siguientes categorías por volumen de facturación emplean a un especialista tributario para que les ayude con los asuntos fiscales?

	Porcentaje
R 72,000 – R 300,000	
R 300,001 – R 1,000,000	
R 1, 000,001 – R 6, 000,000	
R 6, 000,001 – R 14,000,000	
R 14,000,001 y más	

113. ¿Por qué cree que aquellos negocios que optan por no emplear a un especialista tributario toman la decisión de no contratar a nadie?

114. ¿Qué porcentaje de sus esfuerzos corresponden al doble trabajo que usted debe hacer como consecuencia de los errores, información inadecuada, datos suministrados incompletos, falta de documentos soportes adecuados, etc. por parte del cliente?

0%

1 – 2%

3 – 5%

6 – 10%

11 – 20%

21 – 30%

31% – 40%

41% – 50%

61% – 70%

71% – 80%

81% – 90%

Más del 90% (por favor, especificar)

## Comentarios generales

115. ¿Desea enviarle algún mensaje a SARS?

Sí

No

116. ¿Desea enviarle algún mensaje a los autores de esta encuesta?

Sí

No

117. Nos gustaría saber su opinión sobre la duración de esta encuesta. Diría que esta encuesta es:

- No muy extensa
- Un poco extensa, pero manejable
- Un poco extensa
- Demasiado extensa
- Excesivamente extensa

118. ¿Estaría interesado en formar parte de un grupo de expertos al que se le solicitará responder cuestionarios similares de forma regular (aproximadamente una vez al año)?

Sí

No

**Gracias por completar la encuesta 2006 dirigida a los especialistas tributarios. Su nombre y datos han sido ingresados en el sorteo. Si está dispuesto a proporcionarnos información valiosa sobre otros tipos de impuestos, por favor haga clic en una de las siguientes opciones:**

**Impuesto sobre la Renta**

**Anticipos**

**Impuestos sobre la Nómina**

**Impuesto al Valor Agregado**

## Anexo 3.2: Cuestionario de la encuesta telefónica de cumplimiento tributario dirigida a empresas formales de Sudáfrica



Citizen Surveys  
 1st. Floor De Waal House  
 172 Victoria Road  
 Woodstock, Cape Town, 7925  
 Tel: 021 4474484 Fax 021 4486312  
 email: info@citizensurveys.com



### Solo para uso de la oficina

	Nombre	Código		Sí	No	Fecha
Verificación supervisor de campo			Comprobación de validación	1	2	AAAA-MM-DD
Editado por			Verificado nuevamente por			
Codificado por			Capturado por			

### Solo para uso de la oficina: para fines de control

Tipo de Empresa		Provincia	
Empresa unipersonal/sociedad	1	Gauteng	1
Sociedades de Responsabilidad Limitada/ Sociedades Anónimas Cerradas	2	Provincia Occidental del Cabo	2
Banda de ingreso bruto Kwazulu Natal		Provincia Oriental del Cabo	3
			4
	1	Provincia del Noroeste	5
	2	Limpopo	6
	3	Mpumalanga	7

Banda de ingresos brutos		Provincia	
	4	Estado Libre	8
	5	Provincia Septentrional del Cabo	9

Nombre del encuestado			
Nombre del negocio			
Dirección			
Teléfono	Celular	(Favor escribir número correcto)	
Otros números de contacto	Hogar	Trabajo	
	Fax		
<b>Nombre del entrevistador</b>		Número del entrevistador	

Detalles de la respuesta	Fecha	Hora	Comentarios	Próxima llamada (planeada)
Primera llamada				
Segunda llamada				
Tercera llamada				
Entrevista final	Favor registrar todos los números llamados para realizar la entrevista, incluyendo los números de línea fija, etc.			
Fecha de entrevista final		AAAA-MM-DD		Hora de entrevista: HH MM

Buenos días. Me llamo \_\_\_\_\_. Trabajo para Citizen Surveys, una empresa independiente especializada en investigación de mercado. Realizamos una encuesta en nombre del Banco Mundial. El Banco Mundial en la actualidad apoya al Gobierno Sudafricano para mejorar el entorno y las condiciones operativas de las pequeñas empresas del país. Como parte de este proceso, el Banco Mundial está interesado en conocer y comprender algunas de las limitantes y desafíos que experimentan los pequeños negocios como el suyo.

El propósito de la encuesta es obtener su opinión, de tal modo que se puedan desarrollar las iniciativas apropiadas para abordar y resolver las necesidades y demandas de negocios como el suyo. Por favor, recuerde que toda la información que usted nos brinde será tratada con la más estricta confidencialidad que se empleará para fines de investigación únicamente.

## A. Información de la empresa

¿Es usted la persona más conocedora de la administración y manejo financiero del negocio? *Encierre en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1	Continuar
No	2	Programar entrevista con la persona más conocedora

2a) Por favor, ¿me indica cuál es el principal giro del negocio/el principal sector de actividad? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Agricultura, silvicultura y pesca	1	Transporte (taxis), almacenamiento y comunicaciones	7
Construcción	2	Venta al por mayor y al por menor (pulperías)	8
Finanzas, bienes raíces y servicios profesionales	3	Hoteles y restaurantes	9
Manufactura	4	Banquetes	10
Minería y minería a cielo abierto	5	Servicios personales (especificar)	11
Servicios personales como barberías, manicura, estética de mascotas	6	Otro (especificar)	

2b) ¿Cuál de las siguientes ramas se ajusta a la descripción de su negocio? Marcar solo una.

Empresa unipersonal	1
Sociedad	2
Sociedad de Responsabilidad Limitada	3
Sociedad Anónima Cerrada	4
Otro (especificar)	5

Incluyéndose usted y sus familiares, ¿cuántos empleados de tiempo completo tiene usted en su negocio? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

En total, ¿cuántas personas trabajan en el negocio? Inclúyase usted, a la familia, trabajadores de medio tiempo y empleados temporales. *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

¿A cuáles de las siguientes categorías le corresponde el volumen de facturación o ventas de su negocio? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Menos de R 70,000	1
Entre R 70,000 y R 300,000	2
Entre R 300,000 y R 1,000,000	3
Entre R 1,000,001 y R 6,000,000	4
Entre R 6,000,001 y R 14,000,000	5
Más R 14,000,000	6
No sé/No estoy seguro/Me rehúso a contestar	7

- 6a) ¿Este negocio operó por un tiempo antes de inscribirse como contribuyente?  
*Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1	Hacer pregunta 6b
No	2	Pasar a la 7

- 6b) ¿Cuánto tiempo operó este negocio antes de inscribirse como contribuyente?  
*Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Menos de 1 año	1
1 - 2 años	2
3 - 5 años	3
Más de 5 años	4

7. ¿Por cuánto tiempo ha operado este negocio desde que se inscribió como contribuyente? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

año (s)
---------

8. ¿Cuáles son los impuestos ante los cuales este negocio está inscrito como contribuyente? Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente junto a cada respuesta.

	Sí	No
Impuesto sobre la Renta Empresarial (IRE)	1	2
Impuesto sobre la Renta Personal (IR)( <i>solo para empresas unipersonales o sociedades- regresar a la pregunta 2b</i> )	2	2
IVA	3	
Pagas según lo que ganas (PAYE)	4	2
Fondo de Subsidio de Desempleo (UIF)	5	2
Aporte al Desarrollo de Habilidades y Capacitación (SDL)	6	2



9. ¿Cuáles son las principales razones para inscribir este negocio como contribuyente? *Anotar de manera literal y luego preguntar: ¿Cuáles son las otras razones para inscribirlo para fines tributarios? Indagar con detalles y anotar en los siguientes espacios correspondientes.*


- 10a Ahora me gustaría que nos hablara específicamente sobre las ventajas y desventajas que considera usted que existen en inscribirse como contribuyente. Empecemos con las ventajas. ¿Cuál, de existir, sería la ventaja más importante de registrarse para fines tributarios?, ¿cuál sería la segunda más importante?, ¿la tercera?, ¿la cuarta?, ¿la quinta? *Anotar la respuesta de manera literal. Luego preguntar “¿Hay otras ventajas?” Indagar hasta cinco ventajas y anotarlas en los espacios en blanco correspondientes.*

La mayor ventaja	
La segunda mayor ventaja	
La tercera mayor ventaja	
La cuarta mayor ventaja	
La quinta mayor ventaja	

- 10b. ¿Y cuál, de existir, sería la desventaja más importante de registrarse para fines tributarios?, ¿cuál sería la segunda más importante?, ¿la tercera?, ¿la cuarta?, ¿la quinta? *Anotar la respuesta de manera literal. Luego preguntar: ¿hay otras desventajas? Indagar hasta cinco desventajas y anotarlas en los espacios en blanco correspondientes.*

La mayor desventaja	
La segunda mayor desventaja	
La tercera mayor desventaja	
La cuarta mayor desventaja	
La quinta mayor desventaja	

- 11a. Si tuviera que comparar los negocios inscritos para cobrar el IVA versus aquellos que no cobran el IVA, ¿cuál considera usted que sería la mayor ventaja de inscribirse como contribuyente del IVA?, ¿cuál sería la segunda más importante?, ¿la tercera?, ¿la cuarta?, ¿la quinta? *Anotar la respuesta de manera literal. Luego preguntar: “¿hay otras ventajas?” Indagar hasta cinco ventajas y anotarlas en los espacios en blanco correspondientes.*

La mayor ventaja	
La segunda mayor ventaja	
La tercera mayor ventaja	
La cuarta mayor ventaja	
La quinta mayor ventaja	

- 11b. Si tuviera que comparar los negocios inscritos para cobrar el IVA versus aquellos que no cobran el IVA, ¿cuál considera usted que sería la mayor desventaja de inscribirse como contribuyente del IVA?, ¿cuál sería la segunda más importante?, ¿la tercera?, ¿la cuarta?, ¿la quinta? *Anotar la respuesta de manera literal. Luego preguntar: ¿hay otras desventajas? Indagar hasta cinco desventajas y anotarlas en los espacios en blanco correspondientes.*

La mayor desventaja	
La segunda mayor desventaja	
La tercera mayor desventaja	
La cuarta mayor desventaja	
La quinta mayor desventaja	

12. Me gustaría ahora leerle algunos enunciados sobre los registros contables en estos tipos de negocios. Utilizaremos una escala del 1 al 7, donde 1 es “Para nada” y 7 es “Todo el tiempo” para referirnos a su negocio... *Encerrar en un círculo la respuesta correspondiente.*

	1 Para nada	2	3	4	5	6	7 Todo el tiempo	No lo sé/ No es aplicable
Guarda todos los recibos físicos de manera organizada (comprobantes de ventas, facturas, recibos, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	0
Lleva libros físicos para registrar los ingresos y egresos de manera organizada.	1	2	3	4	5	6	7	0
Registra los ingresos y egresos de manera ordenada, mediante el uso de computadoras y software especializado	1	2	3	4	5	6	7	0

13. Ahora voy a leerle una lista de tareas relacionadas con los impuestos. Nuevamente, utilizando una escala del 1 al 7, donde 1 es “En extremo problemático” y 7 es “No es problemático para nada”, indique cuán problemático es... *Encerrar en un círculo la respuesta correspondiente.*

	1 En extremo problemático	2	3	4	5	6	7 No es problemático para nada	No lo sé/ No es aplicable
Mantiene al día todos los recibos físicos del negocio (comprobantes de ventas, facturas, recibos, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	0
Mantiene al día los registros contables del negocio (como los libros).	1	2	3	4	5	6	7	0
Llena y remite el formato del IVA	1	2	3	4	5	6	7	0
Llena y remite el formato del IR personal como empresa unipersonal / sociedad ( <i>solo para empresas unipersonales o sociedades; hacer referencia a la pregunta 2b</i> )	1	2	3	4	5	6	7	0
Llena y remite el formato del impuesto sobre la renta empresarial (IRE)	1	2	3	4	5	6	7	0
Llena y remite el formato de pagas según lo que ganas (PAYE)	1	2	3	4	5	6	7	0
Llena y remite el formato del Fondo de Subsidio de Desempleo (UIF)	1	2	3	4	5	6	7	0
Llena y remite el formato del Aporte al Desarrollo de Habilidades y Capacitación (SDL)	1	2	3	4	5	6	7	0
Encuentra el momento para completar los formatos de impuestos	1	2	3	4	5	6	7	0
Comprende qué se pide en las preguntas de los formatos de impuestos	1	2	3	4	5	6	7	0
Compila la información solicitada	1	2	3	4	5	6	7	0

## B. Realización de las tareas tributarias

14. En el negocio, ¿quién se encarga de las siguientes tareas? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo la respuesta correspondiente.*

	Yo mismo	Empleado	Subcontratación	Yo mismo o empleado y subcontratado	No pago ese impuesto o No Aplica
Teneduría de libros y de registros	1	2	3	4	5
Compilación de los estados financieros anuales	1	2	3	4	5
Compilación de la documentación necesaria para declarar anticipos e IRE	1	2	3	4	5
Llenado y presentación de declaraciones definitivas y sustitutivas de impuestos de la empresa	1	2	3	4	5
IR personal ( <i>sólo para empresas unipersonales o sociedades; hacer referencia a la pregunta 2b</i> )	1	2	3	4	5
Compilación de la documentación necesaria para el IVA	1	2	3	4	5
Llenado de las declaraciones del IVA	1	2	3	4	5
Compilación de la documentación necesaria del I R salarial	1	2	3	4	5
Llenado de las declaraciones del IR salarial	1	2	3	4	5
Compilación de la documentación necesaria del Aporte al Desarrollo de Habilidades y Capacitación (SDL)	1	2	3	4	5
Llenado de las declaraciones del SDL	1	2	3	4	5
Obtención de devolución de impuestos por parte del SARS	1	2	3	4	5
Representando a la empresa a la hora de introducir una apelación ante el SARS	1	2	3	4	5
Representando a la empresa a la hora de una inspección / auditoría de parte del SARS	1	2	3	4	5
Introducción de una apelación si no está de acuerdo con la determinación aplicada	1	2	3	4	5
Solicitud de dispensa de penalizaciones e intereses por declaraciones o pagos tardíos	1	2	3	4	5
Solicitud de certificaciones de solvencia fiscal	1	2	3	4	5
Entrevistador: asigne un código a cada columna donde el código aparezca encerrado en un círculo	1	2	3	4	5

- 15a. Si el negocio no subcontrata a nadie para que se encargue de las tareas relacionadas con el pago de impuestos (no hay 3 o 4 seleccionados en el cuadro de la interrogante 14), preguntar: ¿cuáles son las principales razones por las cuales el negocio no subcontrata a alguien para que se encargue de algunas tareas tributarias? *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Cuento con un experto a nivel interno	1
Cuesta demasiado subcontratar a alguien	2
No es difícil llenar los formatos de impuestos del negocio	3
Otros (favor especificar).....	9

- 15b. Si el negocio subcontrata alguna tarea tributaria (códigos 3 o 4 seleccionados en la tabla de la interrogante 14), preguntar: ¿cuáles son las principales razones por las que el negocio subcontrata a alguien para que se encargue de algunas tareas tributarias? *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Los impuestos son un campo muy especializado	1
No hay tiempo para hacerlo a nivel interno	2
El grado de conocimientos de mi especialista tributario	3
Es difícil mantenerse al día con los cambios en las leyes tributarias	4
Otros (favor especificar).....	9

- 16a. Si el negocio subcontrata alguna tarea tributaria (códigos 3 o 4 seleccionados en la tabla de la interrogante 14), preguntar: ¿cuánto gastó el negocio en las tareas subcontratadas en el último año fiscal completo? Anotar la respuesta de manera literal.

R
---

*Sugerir las siguientes categorías en caso que el encuestado no recuerde el monto exacto*

Menos de R 1,000	1
Entre R 1,001 y R 2,400	2
Entre R 2,401 y R 4,800	3
Entre R 4,801 y R 6,000	4
Entre R 6,001 y R 12,000	5
Entre R 12,001 y R 18,000	6
Entre R 18,001 y R 24,000	7
Entre R 24,001 y R 36,000	8
Entre R 36,001 y R 48,000	9
Entre R 48,001 y R 60,000	10
Entre R 60,000 y R 120,000	11
R 120,001 o más	12

- 16b. ¿Este monto que pagó el negocio por subcontratar las tareas fue solo para completar los requisitos de documentación e información tributaria o para llevar la contabilidad y los impuestos?

Solo para completar todos los requisitos de documentación e información tributaria	1
Para llevar la contabilidad y los impuestos	2
Otro	3

- 16c. Si el negocio subcontrata cualquiera de las tareas tributarias (códigos 3 o 4 seleccionados en la tabla de la interrogante 14), preguntar: ¿cómo describiría usted a la(s) persona(s) que trabaja(n) o asiste(n) al negocio a completar sus requisitos tributarios? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente si lo mencionan. Se permiten respuestas múltiples.*

Un contador independiente colegiado	2
Un amigo o pariente que es contador independiente colegiado	3
Un contador independiente no colegiado	4
Un amigo o pariente que es contador no colegiado	5
Un contador público colegiado (CPC) independiente	6
Un amigo o pariente que es CPC	7
Un contador independiente que no es CPC	8
Un amigo o pariente que no es CPC	9
Un consultor tributario certificado independiente	
Un amigo o pariente que es consultor tributario	10
Un consultor tributario independiente no certificado	11
Un amigo o pariente que es un consultor tributario no certificado	12
Otro (especificar por favor).....	99

**NOTA PARA EL ENTREVISTADOR:** Favor encerrar en un círculo la opción correcta

Todas las tareas tributarias son subcontratadas (solo se escogieron las opciones 3 y 5 y no hay códigos 1, 2 o 4 marcados en la pregunta 14)	01	ENTREVISTADOR: Continuar entrevistando e ir a la pregunta 47a
El encuestado mismo o un empleado del negocio realiza al menos parte de las tareas tributarias (al menos uno de los códigos 1, 2 o 4 están encerrados en círculo en la pregunta 14)	02	Hacer la pregunta filtro 16d

16d ¿Quién consideraría usted sería la persona más conocedora en su negocio, en cuanto a las tareas de cumplimiento tributario? *Anotar sólo un código*

Usted	1	Proceder con la entrevista, hacer la pregunta 17a
Algunos empleados del negocio	2	Ir a la pregunta 54a

17a. Si utiliza a algunos de los empleados (pregunta 14, códigos 1 y 2), preguntar: ¿cuántos empleados trabajan en las actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias del negocio? *Escribir en el siguiente espacio:*

17b. Si utiliza a algunos de los empleados (pregunta 14, códigos 1 y 2), preguntar: Usted mencionó que tiene a (número) empleados involucrados en las actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias del negocio. En promedio, ¿qué porcentaje del tiempo de ellos diría usted que se invierte en las actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias? *Escribir en el siguiente espacio:*

 %

17c. Si utiliza a algunos de los empleados (pregunta 14, códigos 1 y 2), preguntar: Al pensar en las principales tareas tributarias, favor indicar en términos porcentuales, ¿qué proporción del tiempo de los empleados se utiliza para completar cada una de las siguientes tareas? Leer en voz alta y registrar los porcentajes – Asegurar que la sumatoria de los porcentajes sea igual a 100%.

Principales tareas	%
Guarda todos los recibos físicos de manera organizada (comprobantes de ventas, facturas, recibos, etc.)	
Lleva libros físicos para registrar los ingresos y egresos de manera organizada.	
Registra los ingresos y egresos de manera ordenada, mediante el uso de computadoras y software especializado	
Llena y envía los formatos de los impuestos	
Asegurar que la sumatoria porcentual sea	100%

18. Por cada uno de los siguientes impuestos, me podría decir: ¿cuántas veces o ciclos al año el negocio tiene que completar y enviar formatos? Leer en voz alta cada tipo de impuesto y registrar el número de ciclos anuales junto con cada tipo de impuesto que el negocio reporta, según la pregunta 18.

19. *Por cada tipo de impuesto cumplido, preguntar:* ¿cuánto tiempo le toma a este negocio preparar, completar y enviar los formatos de cada impuesto? Incluya el tiempo invertido por el personal en esta actividad. *Registrar la respuesta en la siguiente tabla correspondiente a esta pregunta 19.*



- Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:
- Tiempo que demora en recopilar/ver los formatos
- Tiempo que demora en evaluar la relevancia de todas las secciones de los formatos
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar los formatos
- Tiempo que demora en preparar y completar los anexos soportes
- Tiempo que demora en remitir los formatos
- Tiempo que demora en copiar/grabar la información

	Pregunta 18 Número de veces/ciclos por año	Pregunta 19 Tiempo tomado por ciclo/envío
Ingreso sobre la Renta -IT 14		
Anticipo - IRP6		
IVA - VAT 201E		
IR Salarial, Fondo de Subsidio de Desempleo, Aporte al Desarrollo de Habilidades y Capacitación -EMP 201		

## C. IVA (Impuesto al valor agregado)

**ENTREVISTADOR:** Revisar interrogante 8. Si el negocio paga IVA, formular las preguntas 20 a la 24; en caso contrario, pasar a la Sección D.

20. ¿Con qué frecuencia este negocio paga su IVA? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente*

Cada mes (doce veces al año)	1
Cada dos meses (seis veces al año)	2
Cada tres meses (cuatro veces al año)	3
Cada seis meses (dos veces al año)	4
Una vez al año (anualmente)	5
Otro (especificar por favor).....	6
(No leer en voz alta) No lo sé	7

21. ¿Qué método utiliza el negocio para pagar el IVA? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente*

Según el IVA aplicado en todas las facturas pertinentes hasta la fecha	1
Según el IVA aplicado en los pagos recibidos hasta la fecha	2
No lo sé	3

22. ¿Está consciente que puede solicitar cambiar el método actual de pago del IVA por uno que sea más acorde a las necesidades del negocio? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar nota del enrutamiento.*

Sí	1	Hacer la pregunta 23a
No	2	Ir a la pregunta 24a

- 23a. ¿Ha solicitado que le cambien el método de pago del IVA del negocio? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar nota del enrutamiento.*

Sí	1	Hacer la pregunta 23b y 23c
No	2	Ir a la pregunta 24a

- 23b. ¿Por qué solicitó que le cambiaran el método de pago del IVA del negocio? *Escribir en el siguiente espacio*

- 23c. En una escala del 1 al 7, donde 1 es “Para nada satisfecho” y 7 es “Completamente satisfecho”, favor indicar su grado de satisfacción o insatisfacción en relación con el procedimiento del cambio solicitado. *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

1 Para nada satisfecho	2	3	4	5	6	7 Completamente satisfecho	No lo sé/ No es aplicable
1	2	3	4	5	6	7	0

- 24a. ¿El negocio ha tenido el derecho a recibir una devolución del IVA en los últimos dos años? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar del enrutamiento*

Sí	1	Hacer la pregunta 24b
No	2	Ir a la pregunta 25
No lo sé	3	Ir a la pregunta 25

- 24b. ¿Cuánto tiempo tomó recibir la devolución del IVA (formato VAT 201E) después de haber remitido la declaración del IVA del negocio? *Anotar la respuesta de manera literal en las columnas correspondientes.*

Meses	Semanas	Días	No lo sé
			0

## D. Reparos y apelaciones

25. ¿Cuánto tuvo que esperar el negocio por recibir la determinación del IR más reciente del SARS después de haber hecho la declaración? *Anotar la respuesta de manera literal en el siguiente espacio.*

Número de días, semanas o meses	
No lo sé	0

26. Si el negocio tenía derecho a recibir una devolución del IR, ¿cuánto tiempo después de haber recibido la evaluación de impuestos tuvo usted que esperar por la devolución más reciente? *Anotar la respuesta de manera literal en el siguiente espacio.*

Número de días, semanas o meses	
No lo sé	0

- 27a. Desde enero del 2005, ¿ha estado en desacuerdo con alguna determinación del SARS en cuanto al negocio? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar del enrutamiento*

Sí	1	Hacer la pregunta 27b
No	2	Ir a la pregunta 30a

- 27b. ¿Interpuso usted alguna objeción contra la determinación del SARS en cuanto al negocio? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar del enrutamiento*

Sí	1	Hacer la pregunta 28
No	2	Ir a la pregunta 27c

- 27c. ¿Por qué no interpuso una objeción contra la determinación del SARS en cuanto al negocio? *Escribir en el siguiente espacio. Indagar detalles.*

28. ¿Conoce usted la existencia del procedimiento de apelación y de métodos de resolución alterna de conflictos? *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1
No	2

- 29a. ¿Ante qué impuestos usted interpuso una apelación del negocio? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente en la tabla que aparece más adelante.*

- 29b. Por cada impuesto al que se ha interpuesto una apelación, preguntar: ¿cuánto le costó al negocio el proceso de apelación? *Favor incluir el costo del tiempo y mano de obra de los trabajadores y/o del consultor especialista en impuesto, pero excluir las penalizaciones que el negocio tuvo que pagar.*

Anotar como parte de esta pregunta 29b en la siguiente tabla. Si el encuestado menciona una cifra real, escribirla debajo del encabezado de la columna A. En caso contrario, sugerir las siguientes categorías de costos. Registrar el código correspondiente debajo del encabezado de la columna B en caso que el encuestado no recuerde el monto exacto.

Pregunta 29a		Pregunta 29b	
Impuesto ante el cual se interpuso la apelación		Costo real	Categoría de costo
IR	1	R	
Anticipo	2	R	
IVA	3	R	
Pagas según lo que ganas (salarial) (PAYE)	4	R	
UIF (Fondo de Subsidio de Desempleo)	5	R	
SDL (Aporte Desarrollo de Habilidades y Capacitación)	6	R	

**Sugerir las siguientes categorías en caso de que el encuestado no recuerde el monto exacto**

R 0 - R 100	1
R 101 - R 200	2
R 201 - R 300	3
R 301 - R 500	4
R 501 - R 1,000	5
R 1,001 - R 2,000	6
R 2,001 - R 3,000	7
Más de R 3,000 (por favor, especificar)	8

29c. Ahora, nos gustaría hablar sobre el proceso de apelación. Favor indicar su grado de satisfacción en relación con los siguientes aspectos del proceso de apelación para el negocio, utilizando una escala del 1 al 7, donde 1 es “Para nada satisfecho” y 7 es “Completamente satisfecho”. *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

	1 Para nada satisfecho	2	3	4	5	6	7 Completamente satisfecho	No lo sé/ No es aplicable
El plazo para introducir la apelación	1	2	3	4	5	6	7	0
El tiempo que se toma el SARS para resolver la apelación	1	2	3	4	5	6	7	0
Los pasos a seguir en el proceso de apelación	1	2	3	4	5	6	7	0
Costos de todo el proceso de apelación para el negocio	1	2	3	4	5	6	7	0

30a. Desde enero del 2005, ¿el negocio ha sido objeto de...? *Leer en voz alta las aseveraciones pertinentes y escribir en el espacio correspondiente de la columna de la pregunta 30a de la siguiente tabla.*

30b. ¿Y cuántos de estos... (*Leer en voz alta*) dieron como resultado interponer una apelación ante el SARS? *Leer en voz alta las aseveraciones pertinentes y escribir en el espacio correspondiente de la columna de la pregunta 30b de la siguiente tabla.*

30c. ¿Y cuántos de estos dieron... (*Leer en voz alta*) como resultado multas y penalizaciones? *Leer en voz alta las aseveraciones pertinentes y escribir en el espacio correspondiente de la columna de la pregunta 30c de la siguiente tabla.*

Aseveraciones	Pregunta 30a Nº de veces	Pregunta 30b Resultó en apelaciones ante el SARS	Pregunta 30c Resultó en multas y penalizaciones
Consultas solicitadas por el SARS			
Inspecciones/auditorías realizadas por el SARS			

## E. Penalizaciones e intereses

31. Desde enero del 2005, ¿el negocio ha incurrido en penalizaciones o intereses como resultado de...? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente junto a cada respuesta de la siguiente tabla.*

	Sí	No
Remisión tardía del anticipo	1	2
Remisión tardía del IVA	1	2
Remisión tardía del IR salarial, SDL o UIF	1	2
Remisión tardía del IR	1	2

## En caso contrario, pasar a la sección F.

32. ¿Alguna vez solicitó para este negocio la dispensa de penalizaciones o intereses? *Leer en voz alta las opciones y encerrar en un círculo los códigos correspondientes.* Tomar nota del enrutamiento. Se permiten respuestas múltiples.

Sí, solicité la dispensa de penalizaciones	1	Hacer la pregunta 33
Sí, solicité la dispensa de intereses	2	Hacer la pregunta 33
No he solicitado ninguna dispensa de penalizaciones o intereses	3	Ir a la pregunta 36a

33. *Por cada solicitud, preguntar: ¿Cuántas veces ha solicitado usted una dispensa? Leer en voz alta y registrar bajo la columna de la pregunta 33 de la siguiente tabla.*
34. *Por cada solicitud, preguntar: ¿Cuántas veces su solicitud de dispensa tuvo una respuesta positiva? Leer en voz alta y registrar bajo la columna de la pregunta 34 de la siguiente tabla.*

	Pregunta 33 Nº de solicitudes	Pregunta 34 Nº de solicitudes con respuesta positiva
Penalizaciones dispensadas del negocio		
Intereses dispensados del negocio		

35. ¿Cuánto le costó al negocio todos estos procesos de dispensa de penalizaciones y/o intereses? Al responder esta pregunta, favor incluir el costo de contadores externos o de consultores especialistas en impuestos que se hayan contratado. *Escribir en el siguiente espacio.*

R
---

Sugerir las siguientes categorías en caso de que el encuestado no recuerde el monto exacto

R 0 - R 100	1
R 101 - R 200	2
R 201 - R 300	3
R 301 - R 500	4
R 501 - R 1,000	5
R 1,001 - R 2,000	6
R 2,001 - R 3,000	7
Más de R 3,000 (por favor, especificar)	8

## F. Certificaciones de solvencia fiscal

36a. ¿Cuántas veces ha solicitado una certificación de solvencia fiscal para el negocio en el último año? Escribir en el siguiente espacio en blanco.

Veces	Hacer la pregunta 36n	
Nunca	99	Ir a la pregunta 39

36b. ¿Cuántas solicitudes de solvencia fiscal fueron aprobadas de manera positiva? Escribir en el siguiente espacio en blanco.

36c. ¿Cuánto le costó al negocio todos estos procesos de solicitud de solvencia fiscal? Favor de incluir los costos incurridos en la contratación de un consultor especialista en impuestos, en caso que lo haya contratado. *Escribir en el siguiente espacio.*

**Sugerir las siguientes categorías en caso de que el encuestado no recuerde el monto exacto**

R 0 - R 100	1
R 101 - R 200	2
R 201 - R 300	3
R 301 - R 500	4
R 501 - R 1,000	5
R 1,001 - R 2,000	6
R 2,001 - R 3,000	7
Más de R 3,000 (por favor, especificar)	8

37. En promedio, ¿cuántas visitas tiene que hacer a las oficinas del SARS para obtener varias certificaciones de solvencia fiscal? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

38. En promedio, ¿cuánto tiempo toma desde la solicitud inicial hasta recibir la certificación final de solvencia fiscal? *Anotar la respuesta de manera literal en la columna correspondiente.*

Semanas	Días	Horas

## G. Acceso al SARS

39. ¿Cuántas veces por razones de impuestos usted y/o demás personal del negocio tuvieron que visitar el SARS el año pasado? *Escribir en el siguiente espacio.*

Nº de visitas	Ninguna/ No lo sé	0
---------------	-------------------	---

40. ¿Cuánto tiempo le toma a usted usualmente trasladarse de su negocio a la oficina del SARS y viceversa (viaje de ida y vuelta) utilizando su medio de transporte normal? Favor de excluir el tiempo empleado en la oficina del SARS. *Calcular si es necesario y registrar en la correspondiente columna.*

Horas	Minutos

41. Durante el año pasado, ¿qué porcentaje de tiempo usted y/o los empleados del negocio tuvieron que esperar más de cinco minutos haciendo cola en la oficina del SARS para ser atendidos si no habían concertado una cita por anticipado? *Calcular si es necesario y anotar en el siguiente espacio.*

% del tiempo
--------------

- 42a. Cuando usted o los empleados del negocio no tenían cita previa, ¿cuánto tiempo en promedio tuvieron que esperar en la cola de la oficina del SARS para de ser atendidos? *Anotar la respuesta de manera literal en la columna adecuada.*

Horas	Minutos

- 42b. ¿Qué porcentaje de tiempo en el año pasado usted y/o los empleados del negocio tuvieron que hacer cola por más de cinco minutos en la oficina del SARS hasta que los atendieran aun cuando tuvieran una cita por anticipado? *Calcular si es necesario y anotar en el siguiente espacio.*

% del tiempo
--------------

- 42c. Cuando usted o los empleados del negocio sacaron una cita, ¿cuánto tiempo en promedio tuvieron que esperar en la cola de la oficina del SARS hasta ser atendidos? *Anotar la respuesta de manera literal en la columna adecuada.*

Horas	Minutos



## H. Comunicación

43a. ¿Qué fuentes utiliza usted para recabar información sobre los impuestos? *Se permiten respuestas múltiples – no leer en voz alta. Anotar en la columna 43a de la siguiente tabla.*

43b. Por cada mención en la 43a: utilizando una escala del 1 al 7, donde 1 es “Para nada útil” y 7 es “En extremo útil”, ¿cómo calificaría usted...? *(Preguntar por cada una de las fuentes utilizadas). Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Pregunta 43 a Fuentes utilizadas		Pregunta 43 b							
		1 Para nada útil	2	3	4	5	6	7 En extremo útil	No lo sé/ No Aplica
Panfletos/boletín/manuales del SARS	1	1	2	3	4	5	6	7	0
Sitio web de SARS	2	1	2	3	4	5	6	7	0
Seminarios del SARS	3	1	2	3	4	5	6	7	0
Giras de información del SARS	4	1	2	3	4	5	6	7	0
Carteles publicitarios del SARS	5	1	2	3	4	5	6	7	0
Murales en las oficinas del SARS	6	1	2	3	4	5	6	7	0
Periódicos	7	1	2	3	4	5	6	7	0
Radio	8	1	2	3	4	5	6	7	0
TV	9	1	2	3	4	5	6	7	0
Email	10	1	2	3	4	5	6	7	0
Consultores especialistas en impuestos/contadores/tenedores de libros	11	1	2	3	4	5	6	7	0
Amigos y familiares	12	1	2	3	4	5	6	7	0
Miembros de la comunidad	13	1	2	3	4	5	6	7	0
Teléfono	14	1	2	3	4	5	6	7	0
SMS	15	1	2	3	4	5	6	7	0
Otros (favor especificar)	16	1	2	3	4	5	6	7	0
Ninguno	99	1	2	3	4	5	6	7	0

44. ¿Por medio de qué canal le gustaría que el SARS le haga llegar información?  
*Registrar la primera mención en la columna 1ª mención, la segunda mención en la columna 2ª y así sucesivamente.*

Fuente	1ª Mención	2ª Mención	3ª Mención	4ª Mención	5ª Mención
Panfletos/boletín/manuales del SARS	1	1	1	1	1
Sitio web de SARS	2	2	2	2	2
Seminarios del SARS	3	3	3	3	3
Giras de información del SARS	4	4	4	4	4
Carteles publicitarios del SARS	5	5	5	5	5
Murales en las oficinas del SARS	6	6	6	6	6
Periódicos	7	7	7	7	7
Radio	8	8	8	8	8
TV	9	9	9	9	9
Email	10	10	10	10	10
Consultores especialistas en impuestos/contadores/tenedores de libros	11	11	11	11	11
Amigos y familiares	12	12	12	12	12
Miembros de la comunidad	13	13	13	13	13
Teléfono	14	14	14	14	14
SMS	15	15	15	15	15
Otros (favor especificar).....	16	16	16	16	16
Ninguno	99	99	99	99	99

- 45a. ¿Quién en el negocio, de ser es el caso, se comunica con el SARS con respecto a peticiones, solicitudes de información u otro asunto? ¿Es ...? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente bajo la columna de la pregunta 45a de la siguiente tabla. Se permiten respuestas múltiples.*

- 45b. Por cada persona mencionada, preguntar: ¿Con qué frecuencia ..... se comunica con el SARS en cuanto a las solicitudes, información, etc. *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente bajo la columna de la pregunta 45b de la siguiente tabla.*

Pregunta 45a Persona Al menos 1 vez al mes		Pregunta 45 b				
		Cada dos a seis meses	Una o dos veces al año	Menos de una vez al año	Nunca	
Dueño del negocio	1	1	2	3	4	5
Consultor tributario externo	2	1	2	3	4	5
Contador	3	1	2	3	4	5
Tenedor de libros	4	1	2	3	4	5
Empleado	5	1	2	3	4	5
Otro (favor especificar)	9	1	2	3	4	5

46a. ¿Conoce usted la existencia de la Oficina de Monitoreo de Servicios? Esta oficina es la última instancia para la resolución de quejas luego que los procesos y procedimientos del SARS hayan fracasado en resolver los problemas relacionados con el servicio brindado. *Encerrar en un círculo el código correspondiente y seguir el enrutamiento.*

Sí	1	Hacer la pregunta 46b
No	2	Ir a la pregunta 47a

46b. ¿El negocio alguna vez se ha puesto en contacto con la Oficina de Monitoreo de Servicios? *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1	Hacer la pregunta 46c
No	2	Ir a la pregunta 47a

46c. En caso afirmativo: ¿Por qué el negocio contactó a la Oficina de Monitoreo de Servicios? *Escribir en el siguiente espacio en blanco. Indagar detalles.*

## Declaración electrónica de impuestos

47a. ¿Cuenta el negocio con una computadora personal? *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1
No	2

47b. ¿Cuenta el negocio con acceso a internet? *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1
No	2

47c. ¿Existen otros negocios vecinos que tienen acceso a internet? *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1
No	2
No lo sé	9

48a. ¿El negocio está registrado para hacer sus declaraciones de impuestos vía electrónica (a través de internet)? *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1	Hacer pregunta 48b
No	2	Ir a la pregunta 49

48b. ¿Cuáles de las siguientes declaraciones envía actualmente el negocio vía electrónica? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente bajo la columna de la pregunta 48b de la siguiente tabla.*

48c. Preguntar solo por los impuestos mencionados en la pregunta 48b: ¿Hace cuánto empezó usted a hacer las declaraciones electrónicas del negocio? *Escribir en los espacios correspondientes a la pregunta 48c.*

	Pregunta 48b Declaración electrónica	Pregunta 48c Utilización reciente de las declaraciones electrónicas
IR	1	Meses
IVA	2	Meses
IR Salarial	3	Meses
UIF/SDL	4	Meses
Ninguno	9	

49. ¿Cuánto, si fuera el caso tendría que pagar anualmente el negocio en términos de personal, tiempo, consultas y demás “burocracias” para cumplir con los requisitos de regulaciones exigidos para la industria en la que opera? Un ejemplo de dichos requisitos es la acreditación ISO 9000. Estos costos están asociados a la obtención de licencias, membresías de asociaciones, actualizaciones o mejoras de equipos y capacitaciones para operar en la industria. *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

R
---

- 50a. Si el volumen de facturación del negocio es menor a R 1,000,000 (ver pregunta 5), preguntar: ¿Está usted consciente de la existencia del Reparo Categoría F IVA? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Sí, estoy consciente y sé qué es	1	Hacer pregunta 50b
Sí, he oído hablar de él, pero no sé qué es	2	Ir a la pregunta 51
No, nunca he oído hablar de él	3	
No aplica porque el volumen de la facturación es mayor de R 1 millón de rands	4	

- 50b. Si el encuestado ha oído hablar y sabe qué es el Reparo Categoría F IVA, entonces preguntar: ¿Por qué cree usted que muy pocos negocios aceptan la oferta del Reparo de la Categoría F IVA? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*
51. ¿Qué cree usted que podría hacer el SARS para simplificar las tareas de obligación tributaria de los pequeños negocios en general? *Escribir en el siguiente espacio en blanco. Indagar detalles.*
52. ¿Hasta qué punto cree usted que lo que presentamos a continuación ayudará a los pequeños negocios como el suyo a cumplir con las obligaciones tributarias en general? Favor de emplear una escala del 1 al 7, donde 1 significa “Para nada útil” y 7 “en extremo útil” para calificar su respuesta. *Leer en voz alta cada oración y anotar las calificaciones.*

	1 Para nada útil	2	3	4	5	6	7 En extremo útil	No lo sé
Registrar y cambiar en línea los datos personales/del negocio.	1	2	3	4	5	6	7	0
Descentralizar la mayor parte de los poderes de decisión del SARS a favor de las oficinas regionales, facilitando el acceso y la comunicación.								
Abrir más oficinas del SARS en zonas remotas								
Tener acceso directo a asesores del SARS vía correo electrónico, teléfono o en persona.								
Elevar el nivel de facturación para incentivar la inscripción obligatoria del IVA								
Reducir penalizaciones e intereses								
Simplificar más el proceso de inscripción								
Designar a una persona de la comunidad o a un mediador para ayudarle a usted de manera confidencial con temas tributarios.								

53. Con la finalidad de ayudar a la micro, pequeña y mediana empresa, el SARS ahora desarrolla talleres sobre temas tributarios en su área. ¿Cuándo es más conveniente para usted o para las personas que le ayudan a declarar sus impuestos asistir a esos talleres? *Leer en voz alta y registrar una respuesta única.*

Días de semana en la mañana	1
Días de semana en la tarde	2
Días de semana en la noche	3
Sábados en la mañana	4
Sábados en la tarde	5
Sábados en la noche	6
Domingos en la mañana	7
Domingos en la tarde	8
Domingos en la noche	9
Otros (favor especificar)	

## J. General

- 54a. Preguntar a todos: me gustaría hablarles ahora sobre algunos de los obstáculos que enfrentan las pequeñas empresas, ¿cuál de los siguientes factores creen ustedes que son un problema para la operación y crecimiento del negocio? *Leer los factores de uno en uno y encerrar en un círculo el código pertinente por debajo del encabezado correspondiente a la pregunta 54a.*
- 54b. Por cada factor que sea un problema, preguntar: ¿qué calificación le daría a ese problema?, ¿diría usted que se trata de un problema menor, moderado o severo? *Encerrar en un círculo el código pertinente por debajo del encabezado correspondiente a la pregunta 54b.*

	54 a. ¿Es el tema un obstáculo?				54b. Severidad del obstáculo			
	Sí	No	No sé	N/A	Menor	Moderado	Severo	No sé
Telecomunicaciones	1	2	8	9	1	2	3	8
Electricidad	1	2	8	9	1	2	3	8
Transporte	1	2	8	9	1	2	3	8
Tasas de impuesto	1	2	8	9	1	2	3	8
Destrezas y preparación de los trabajadores	1	2	8	9	1	2	3	8
Acceso crediticio (Ej. Garantía colateral)	1	2	8	9	1	2	3	8
Costo de financiamiento (Ej. Tasas de interés)	1	2	8	9	1	2	3	8
Regulaciones laborales	1	2	8	9	1	2	3	8
Inestabilidad inflacionaria o de la tasa cambiaria	1	2	8	9	1	2	3	8
No inscrito como contribuyente del IVA	1	2	8	9	1	2	3	8
No inscrito como contribuyente del UIF	1	2	8	9	1	2	3	8
Sobornos y corrupción	1	2	8	9	1	2	3	8
Crimen, robo y desorden	1	2	8	9	1	2	3	8
La competencia no paga impuestos u ofrece precios demasiado bajos	1	2	8	9	1	2	3	8
Sistema legal/resolución de conflictos	1	2	8	9	1	2	3	4
Licencias y permisos de operación	1	2	8	9	1	2	3	4

55. Finalmente, ¿cuál es el volumen de facturación o de ventas del negocio? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

R

**NOTA PARA EL ENTREVISTADOR:** Favor encerrar en un círculo la opción correcta

Todas las tareas tributarias son subcontratadas (solo se escogieron las opciones 3 y 5 y no hay códigos 1, 2 o 4 marcados en la pregunta 14)	1	ENTREVISTADOR: Continuar recopilando información sobre el profesional subcontratado al seguir entrevistándolo. (Obtener detalles de contacto a través del encuestado inicial).
El principal encuestado era la persona más conocedora del trámite para pagar los impuestos del negocio (código 1 de la pregunta 16d y ya ha respondido las preguntas de la 17 a la 55).	2	Finalizar la entrevista - Ir a la declaración de promesa de la última página.
Un empleado del negocio es la persona más conocedora del trámite para pagar los impuestos del negocio (código 2 de la pregunta 16d)	3	Recopilar información de contacto sobre el empleado y continuar con la entrevista al regresar a la pregunta 17a.

En el caso de que un profesional tributario se encargara de pagar TODOS los impuestos, preguntar: Algunos aspectos que deseamos entender, como la cantidad de tiempo y esfuerzo invertidos en llenar y remitir las declaraciones de impuestos, deben ser respondidos por el profesional que usted subcontrata para que se encargue de estas tareas. ¿Acepta usted que el resto de la entrevista se la hagamos a esa persona?

Sí	1	Obtener detalles del profesional tributario	Nombre:	Nº de teléfono ..... Nº de celular .....
No	2	Mencionar razones: ..... ..... ..... .....		

**ENTREVISTADOR:** El resto de preguntas deben hacérsela al profesional tributario del negocio

56a. ¿Cuántos empleados del negocio, incluyéndose usted, trabaja en las actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*



56b. En promedio, ¿qué porcentaje del tiempo de dichos empleados, diría usted, se dedican a las actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

%
---

56c. Al pensar en las principales tareas tributarias, favor indicar en términos porcentuales, ¿qué proporción del tiempo suyo y de sus empleados se utiliza para completar cada una de las siguientes tareas? *Leer en voz alta y registrar los porcentajes – Asegurar que la sumatoria de los porcentajes sea igual a 100%.*

Principales tareas	%
Guarda todos los recibos físicos de manera organizada (comprobantes de venta, facturas, recibos, etc.)	
Lleva libros físicos para registrar los ingresos y egresos de manera organizada.	
Registra los ingresos y egresos de manera ordenada, mediante el uso de computadoras y software especializado.	
Llena y envía los formatos de los impuestos.	
Asegurar que la sumatoria porcentual sea	100%

57a. Al pensar en cada uno de los siguientes impuestos, ¿podría decirme cuántas veces o ciclos por año tiene usted que llenar un formulario y enviarlo por cada tipo de impuesto? *Leer en voz alta cada tipo de impuesto enumerado y registrar el número de ciclos por año junto con cada tipo de impuesto que declara el negocio, correspondiente a la pregunta 57a.*

57b. Por cada tipo de impuesto cumplido, preguntar: ¿Cuánto tiempo le toma a usted preparar, completar y enviar cada tipo de impuesto? Incluir todo el tiempo que el personal dedicó a esta actividad. *Registrar debajo de la columna de la pregunta 57b de la siguiente tabla.*

Al momento de responder esta pregunta, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempo que demora en recopilar/ver los formatos
- Tiempo que demora en evaluar la relevancia de todas las secciones de los formatos
- Tiempo que demora en recopilar la información para llenar los formatos
- Tiempo que demora en preparar y completar los anexos de soporte
- Tiempo que demora en remitir los formatos
- Tiempo que demora en copiar/grabar la información

	Pregunta 57a Número de veces/ ciclos por año	Pregunta 57b Tiempo tomado por ciclo/envío
Ingreso sobre la Renta -IT 14		
Anticipo - IRP6		
IVA - VAT 201E		
IR Salarial, Fondo de Subsidio de Desempleo (UIF), Aporte al Desarrollo de Habilidades y Capacitación (SDL) - EMP201		

- 58a. ¿Cuánto tiempo le llevó al negocio recibir de parte del SARS la mayoría de las más recientes determinaciones del IR después de haber enviado las declaraciones?

Número de días, semanas o meses	
No lo sé	0

- 58b. Si el negocio tenía derecho a recibir una devolución del IR, ¿cuánto tiempo después de haber recibido la determinación tuvo usted que esperar por la devolución más reciente? *Anotar la respuesta de manera literal en el siguiente espacio.*

Número de días, semanas o meses	
No lo sé	0

## C1. IVA (Impuesto al valor agregado)

**Entrevistador:** Revisar interrogante 8. Si el negocio paga IVA, formular las preguntas 59 a la 63; en caso contrario, pasar a la Sección D1, Pregunta 64

59. ¿Con qué frecuencia este negocio paga su IVA? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente*

Cada mes (doce veces al año)	1
Cada dos meses (seis veces al año)	2
Cada tres meses (cuatro veces al año)	3
Cada seis meses (dos veces al año)	4
Una vez al año (anualmente)	5
Otro (especificar por favor).....	6
(No leer en voz alta) No lo sé	7

60. ¿Qué método utiliza el negocio para pagar el IVA? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente*

Según el IVA aplicado en todas las facturas pertinentes hasta la fecha	1
Según el IVA aplicado en los pagos recibidos hasta la fecha	2
No lo sé	3

61. ¿Está consciente que puede solicitar cambiar el método actual de pago del IVA por uno que sea más acorde a las necesidades del negocio? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar nota del enrutamiento.*

Sí	1	Hacer la pregunta 62a
No	2	Ir a la pregunta 63a

- 62a. ¿Ha solicitado que le cambien el método de pago del IVA del negocio? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar nota del enrutamiento.*

Sí	1	Hacer la pregunta 62b y 62c
No	2	Ir a la pregunta 63a

- 62b. ¿Por qué solicitó que le cambiaran el método de pago del IVA del negocio? *Escribir en el siguiente espacio*

- 62c. En una escala del 1 al 7, donde 1 es “Para nada satisfecho” y 7 es “Completamente satisfecho”, favor indicar su grado de satisfacción o insatisfacción en relación con el procedimiento del cambio solicitado. *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

1 Para nada satisfecho	2	3	4	5	6	7 Completamente satisfecho	No lo sé/ No es aplicable
1	2	3	4	5	6	7	0

- 63a. ¿El negocio ha tenido el derecho a recibir una devolución del IVA en los últimos dos años? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar del enrutamiento*

Sí	1	Hacer la pregunta 63b
No	2	Ir a la pregunta 64
No lo sé	3	Ir a la pregunta 64

- 63b. ¿Cuánto tiempo tomó recibir la devolución del IVA (formato VAT 201E) después de haber remitido la declaración del IVA del negocio? *Anotar la respuesta de manera literal en las columnas correspondientes.*

Meses	Semanas	Días	No lo sé
			0

## D1. Reparos y apelaciones

64. ¿Cuánto tuvo que esperar el negocio por recibir la determinación del IR más reciente del SARS después de haber hecho la declaración? *Anotar la respuesta de manera literal en el siguiente espacio.*

Número de días, semanas o meses	
No lo sé	0

65. Si el negocio tenía derecho a recibir una devolución de IR, ¿cuánto tiempo después de haber recibido la determinación tuvo que esperar usted por la devolución más reciente? *Anotar la respuesta de manera literal en el siguiente espacio.*

Número de días, semanas o meses	
No lo sé	0

- 66a. Desde enero del 2005, ¿ha estado en desacuerdo con alguna determinación del SARS en cuanto al negocio? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar del enrutamiento*

Sí	1	Hacer la pregunta 66b
No	2	Ir a la pregunta 69a

- 66b. ¿Interpuso usted alguna objeción contra la determinación del SARS en cuanto al negocio? *Encerrar en un círculo el código correspondiente y tomar del enrutamiento*

Sí	1	Ir a la pregunta 67
No	2	Hacer la pregunta 66c

- 66c. ¿Por qué no interpuso una objeción contra la determinación del SARS en cuanto al negocio? *Escribir en el siguiente espacio. Indagar detalles.*

67. ¿Conoce usted la existencia del procedimiento de apelación y de métodos de resolución alterna de conflictos? *Encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1
No	2

- 68a. ¿Ante qué impuestos interpuso usted una apelación del negocio? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente a la columna 68a de la tabla que aparece más adelante.*

- 68b. Por cada impuesto en que se ha interpuesto una apelación, preguntar: ¿cuánto le costó al negocio el proceso de apelación? Favor incluir el costo del tiempo y mano

de obra de los trabajadores y/o del consultor especialista en impuestos, *pero excluir las penalizaciones que el negocio tuvo que pagar.*

Anotar como parte de esta pregunta 68b en la siguiente tabla. Si el encuestado menciona una cifra real, escribirla debajo del encabezado de la columna A. En caso contrario, sugerir las siguientes categorías de costos. Registrar el código correspondiente debajo del encabezado de la columna B en caso que el encuestado no recuerde el monto exacto.

Pregunta 68a		Pregunta 68b	
Impuesto ante el cual se interpuso la apelación		Costo real	Categoría de costo
IR	1	R	
Anticipo	2	R	
IVA	3	R	
IR salarial	4	R	
UIF (Fondo de Subsidio de Desempleo)	5	R	
SDL (Aporte Desarrollo de Habilidades y Capacitación)	6	R	

*Sugerir las siguientes categorías en caso de que el encuestado no recuerde el monto exacto*

R 0 - R 100	1
R 101 - R 200	2
R 201 - R 300	3
R 301 - R 500	4
R 501 - R 1,000	5
R 1,001 - R 2,000	6
R 2,001 - R 3,000	7
Más de R 3,000 (por favor, especificar)	8

68c. Ahora, nos gustaría hablar sobre el proceso de apelación. Favor de indicar su grado de satisfacción en relación con los siguientes aspectos del proceso de apelación para el negocio, utilizando una escala del 1 al 7, donde 1 es “Para nada satisfecho” y 7 es “Completamente satisfecho”. *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

	1 Para nada satisfecho	2	3	4	5	6	7 Completamente satisfecho	No lo sé/ No es aplicable
El plazo para introducir la apelación	1	2	3	4	5	6	7	0
El tiempo que se toma el SARS para resolver la apelación	1	2	3	4	5	6	7	0
Los pasos a seguir en el proceso de apelación	1	2	3	4	5	6	7	0
Costos de todo el proceso de apelación para el negocio	1	2	3	4	5	6	7	0

69a. Desde enero del 2005, ¿el negocio ha sido objeto de...? *Leer en voz alta las aseveraciones pertinentes y escribir en el espacio correspondiente de la columna de la pregunta 30a de la siguiente tabla.*

69b. ¿Y cuántos de estos... (*Leer en voz alta*) dieron como resultado interponer una apelación ante el SARS?

*Leer en voz alta las aseveraciones pertinentes y escribir en el espacio correspondiente de la columna de la pregunta 69b de la siguiente tabla.*

69c. ¿Y cuántos de estos... (*Leer en voz alta*) dieron como resultado multas y penalizaciones? *Leer en voz alta las aseveraciones pertinentes y escribir en el espacio correspondiente de la columna de la pregunta 69c de la siguiente tabla.*

Aseveraciones	Pregunta 69a Nº de veces	Pregunta 69b Resultó en apelaciones ante el SARS	Pregunta 69c Resultó en multas y penalizaciones
Consultas solicitadas por el SARS			
Inspecciones/auditorías realizadas por el SARS			

## E1. Penalizaciones e intereses

70. Desde enero del 2005, ¿el negocio ha incurrido en penalizaciones o intereses como resultado de...? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente junto a cada respuesta de la siguiente tabla.*

	Sí	No
Remisión tardía del anticipo	1	2
Remisión tardía del IVA	1	2
Remisión tardía del IR salarial, SDL o UIF	1	2
Remisión tardía del IR	1	2

## En caso contrario, pasar a la sección F1.

71. ¿Alguna vez solicitó para este negocio la dispensa de penalizaciones o intereses? *Leer en voz alta las opciones y encerrar en un círculo los códigos correspondientes. Tomar nota del enrutamiento. Se permiten respuestas múltiples.*

Sí, solicité la dispensa de penalizaciones	1	Hacer la pregunta 72
Sí, solicité la dispensa de intereses	2	Hacer la pregunta 72
No he solicitado ninguna dispensa de penalizaciones o intereses	3	Ir a la pregunta 75a

72. *Por cada solicitud, preguntar:* ¿cuántas veces ha solicitado usted una dispensa?

*Leer en voz alta y registrar bajo la columna de la pregunta 72 de la siguiente tabla.*

73. *Por cada solicitud, preguntar:* ¿cuántas veces su solicitud de dispensa tuvo una respuesta positiva? *Leer en voz alta y registrar bajo la columna de la pregunta 73 de la siguiente tabla.*

	Pregunta 72 Nº de solicitudes	Pregunta 73 Respuestas positivas
Penalizaciones dispensadas		
Intereses dispensados		

74. ¿Cuánto le costaron al negocio todos estos procesos de dispensa de penalizaciones y/o intereses? Al responder esta pregunta, favor incluir el costo de contadores externos o de consultores especialistas en impuestos que se hayan contratado. *Escribir en el siguiente espacio.*

R
---

*Sugerir las siguientes categorías en caso que el encuestado no recuerde el monto exacto*

R 0 - R 100	1
R 101 - R 200	2
R 201 - R 300	3
R 301 - R 500	4
R 501 - R 1,000	5
R 1,001 - R 2,000	6
R 2,001 - R 3,000	7
Más de R 3,000 (por favor, especificar)	8

## F1. Certificaciones de solvencia fiscal

75a. ¿Cuántas veces ha solicitado una certificación de solvencia fiscal para el negocio en el último año? Escribir en el siguiente espacio en blanco.

Nº de veces	Hacer la pregunta 75b	
Nunca	99	Finalizar la entrevista

75b. ¿Cuántas solicitudes de solvencia fiscal fueron aprobadas de manera positiva? Escribir en el siguiente espacio en blanco.

75c. ¿Cuánto le costaron al negocio todos estos procesos de solicitud de solvencia fiscal? Favor de incluir los costos en los que se incurrió con la contratación de un consultor especialista en impuestos, en caso que lo haya contratado. *Escribir en el siguiente espacio.*

*Sugerir las siguientes categorías en caso de que el encuestado no recuerde el monto exacto*

R 0 - R 100	1
R 101 - R 200	2
R 201 - R 300	3
R 301 - R 500	4
R 501 - R 1,000	5
R 1,001 - R 2,000	6
R 2,001 - R 3,000	7
Más de R 3,000 (por favor, especificar)	8

76. En promedio, ¿cuántas visitas tiene que hacer a las oficinas del SARS para obtener varias certificaciones de solvencia fiscal? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*



77. En promedio, ¿cuánto tiempo toma desde la solicitud inicial hasta recibir la certificación final de solvencia fiscal? *Anotar la respuesta de manera literal en la columna correspondiente.*

Semanas	Días	Horas

*Muchas gracias por su tiempo y dedicación.*

Registro del entrevistador:	Hora en que termina la entrevista	H H:M M

*Declaración de compromiso del supervisor/entrevistador: Por este medio hago constar que la entrevista se completó en su totalidad junto con el encuestado y de conformidad con las instrucciones que recibí de la firma encuestadora Citizens Surveys. Asimismo, la presente entrevista ha sido revisada en su totalidad.*

Entrevistador		Fecha:		Supervisor:		Fecha:	
---------------	--	--------	--	-------------	--	--------	--

## Anexo 3.3: Cuestionario de la encuesta cara a cara de cumplimiento tributario dirigida a negocios informales de Sudáfrica

### Solo para uso de la oficina

	Nombre	Código		Sí	No	Fecha	
Verificación supervisor de campo			Comprobación de validación	1	2	AAAA-MM-DD	
Editado por			Verificado nuevamente por				Código
Codificado por			Capturado por				Código

Fecha de entrevista:	AAAA-MM-DD
----------------------	------------

Hora de inicio de entrevista:	HH MM
-------------------------------	-------

Buenos días. Me llamo \_\_\_\_\_. Trabajo para Citizen Surveys, una empresa independiente especializada en investigación de mercado. En estos momentos, realizamos una encuesta en nombre del Banco Mundial para determinar las necesidades de las pequeñas empresas en Sudáfrica. Para lograrlo, necesitamos saber la opinión de los propietarios de pequeñas empresas, como usted, y así identificar cuál es la mejor manera de brindarles asistencia. Esta entrevista solo tomará unos 20 minutos de su tiempo y toda la información que nos proporcione será tratada con la más estricta confidencialidad.

Nota: Solo deben participar las empresas informales que sobrepasen el umbral del volumen de facturación de los R70, 000, que no están inscritas al pago de los impuestos.

### A. Preguntas de filtro

1. ¿Por favor podría decirme cuál de los siguientes puntos describe mejor quién es el dueño de este negocio? *Leer y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Ud. mismo	1
Sus familiares (sin incluirlo)	2
Ud. y familiares	3
Socios que no son familiares (sin incluirlo)	4
Ud. y socios que no son familiares	5
Otro (por favor especificar) .....	6

2. ¿Cuánto tiempo ha funcionado el negocio? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

Años
------

3. ¿Cuál es el principal giro del negocio? *Leer y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Agricultura, silvicultura y pesca	1	Transporte (taxi), almacenamiento y comunicaciones	7
Construcción	2	Venta al por mayor y al por menor (bodegas)	8
Finanzas, bienes raíces y servicios profesionales	3	Hoteles y restaurantes	9
Manufactura	4	Banquetes	10
Minería y minería a cielo abierto	5	Servicios personales (especificar)	11
Servicios personales como barberías, manicura, estética de mascotas.	6	Otro (especificar)	

4. ¿Está inscrito este negocio con o ante alguna de las siguientes instituciones? *Leer y encerrar en un círculo el código correspondiente para cada una.*

	Si	No	
CIPRO (Oficina de Registro Mercantil) o DCI (Departamento de Comercio e Industria)	1	2	
Cámara de Comercio	2	2	
Impuesto o IVA	3	2	Si responde afirmativamente, concluir la entrevista
Asociaciones empresariales de su industria	4	2	
Compensación de los trabajadores (Ministerio del Trabajo)	5	2	
Cualquier otra organización (por favor, especificar) .....	6		

5. ¿Es usted la persona más conocedora de la administración y manejo financiero del negocio? *Encierre en un círculo el código correspondiente.*

Sí	1	Continuar
No	2	Determinar quién es la persona más conocedora del tema y coordinar con ella la entrevista

Entrevistador, explicarle al encuestado: *por favor, contestar todas las preguntas restantes correspondientes únicamente a este negocio.*

6. ¿Diría Ud. que las ventas anuales típicas o el volumen de facturación del negocio es de...? *Leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Menos de R 70,000	1	Concluir la entrevista
Entre R 70,000 y R 300,000	2	Continuar
Entre R 300,000 y R 1,000,000	3	Continuar
Entre R 1,000,001 y R 6,000,000	4	Continuar
Entre R 6,000,001 y R 14,000,000	5	Continuar
Más R 14,000,000	6	Concluir la entrevista
NO LEER EN VOZ ALTA No sé/No estoy seguro/	7	Continuar
NO LEER EN VOZ ALTA Me rehúso a contestar	8	Continuar

## B. Nivel del formalización

7. ¿Dónde realiza la mayor parte de sus negocios y sus operaciones? *Mostrarle la tarjeta al encuestado y encerrar en un círculo el código correspondiente detallado a continuación:*

En el mismo lugar donde vive	1
En otro lugar propio	2
En otro lugar que alquila	3
Vive cambiando la sede de su negocio	4
Otro (por favor, especificar) .....	5

8. Incluyéndose Ud. y sus familiares, ¿cuántas personas trabajan en este negocio? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

--

9. Por favor, indicarme, ¿qué activos posee este negocio? *Mostrarle la tarjeta al encuestado y encerrar en un círculo el código correspondiente detallado a continuación:*

Terreno (lote)	1	
Instalaciones (edificios)	2	
Mobiliario	3	
Maquinaria industrial (herramientas y equipos)	4	
Vehículos o equipo rodante	5	
Equipos de oficina (computadoras, impresoras, copiadoras u otros equipos)	6	
Efectivo	7	
Acciones	7	
Deudores (personas que le deben dinero)	9	
Ninguno	10	Ir a la pregunta 11

10. ¿En cuánto estimaría el valor total de todos estos activos? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

R
---

11. ¿Posee usted...? *Leer y encerrar en un círculo el código correspondiente para cada punto.*

	Sí	No
Una dirección postal personal	1	2
Una dirección postal independiente para el negocio	1	2
Una cuenta bancaria personal	1	2
Una cuenta bancaria independiente para el negocio	1	2
Una computadora personal (para Ud.)	1	2
Acceso a internet (para Ud.)	1	2
Una computadora personal (para el negocio)	1	2
Acceso a internet (para el negocio)	1	2

12. ¿Conoce de la existencia de otros negocios en su vecindad que tienen acceso a internet? *Encierre en un círculo el código correspondiente.*

Sí, existen otros negocios que tienen internet	1
No, los otros negocios no tienen internet	2
No lo sé	9

13. Por lo general, ¿cómo le pagan sus clientes? ¿Es...? *Encierre en un círculo el código correspondiente.*

Solo en efectivo	1
Solo por depósitos en cuentas	2
En su mayoría en efectivo y en menor proporción depósitos en cuentas	3
En efectivo y depósitos en cuentas, de manera equitativa	4
En su mayoría depósitos en cuentas y en menor proporción en efectivo	5
Otro (por favor, especificar) .....	8

14. ¿Cómo lleva el registro de los ingresos y gastos de su negocio? *Mostrarle la tarjeta al encuestado y encerrar en un círculo el código correspondiente detallado a continuación. Se permiten respuestas múltiples.*

No hay registros del todo	1	Ir a la pregunta 16a
Sólo se llevan notas informales o diarios; no existen los documentos de soporte como recibos originales y facturas	2	Ir a la pregunta 16a
Sólo se guardan los recibos originales y facturas	3	Ir a la pregunta 16a
Se llevan todos los estados financieros en papel (incluyendo el balance general) y toda la documentación de soporte como recibos, facturas y el balance general	4	Hacer la pregunta 15
Se llevan todos los estados financieros en un sistema computarizado y toda la documentación de soporte como los recibos, facturas y balance general	5	Hacer la pregunta 15
Otro (por favor, especificar) .....	6	Ir a la pregunta 16a

15. Ud. mencionó que lleva la contabilidad en papel y/o computadora, ¿La lleva a diario, semanal o mensualmente? *Encerrar en un círculo el código correspondiente:*

A diario	1
Semanalmente	2
Mensualmente	3
Otro (por favor, especificar) .....	4

- 16a. Ahora me gustaría hablarle sobre algunos de los obstáculos que podrían enfrentar las pequeñas empresas. ¿Cuál de los siguientes aspectos, en caso de existir alguno, son un obstáculo para el funcionamiento y crecimiento de **su** negocio? *Leer los factores de uno en uno y encerrar en un círculo el código pertinente por debajo del encabezado correspondiente a la pregunta 16a.*

16b. *Por cada factor que sea un problema, preguntar: ¿Diría usted que se trata de un problema menor, moderado o severo? Encerrar en un círculo el código pertinente por debajo del encabezado correspondiente a la pregunta 16b.*

	16a. ¿Es el factor un obstáculo?				16b. Severidad del obstáculo			
	Sí	No	No sé	N/A	Menor	Moderado	Severo	No sé
Telecomunicaciones	1	2	8	9	1	2	3	8
Electricidad	1	2	8	9	1	2	3	8
Transporte	1	2	8	9	1	2	3	8
Tasas de impuesto	1	2	8	9	1	2	3	8
Destrezas y preparación de los trabajadores	1	2	8	9	1	2	3	8
Acceso crediticio (Ej. Garantía colateral)	1	2	8	9	1	2	3	8
Costo de financiamiento (Ej. Tasas de interés)	1	2	8	9	1	2	3	8
No inscrito como contribuyente del IVA	1	2	8	9	1	2	3	8
No inscrito como contribuyente del UIF	1	2	8	9	1	2	3	8
Sobornos y corrupción	1	2	8	9	1	2	3	8
Crimen, robo y desorden	1	2	8	9	1	2	3	8
Ocultarse de las autoridades tributarias para evitar pagar impuestos	1	2	8	9	1	2	3	8
Sistema legal/resolución de conflictos	1	2	8	9	1	2	3	8
Regulaciones laborales	1	2	8	9	1	2	3	8

17. ¿Cuánto, si fuera el caso, tiene que pagar anualmente su negocio en términos de personal, tiempo, consultas y demás “burocracias” para cumplir con los requisitos de regulaciones exigidos para la industria en la que opera? Un ejemplo de dichos requisitos es la acreditación ISO 9000. Estos costos están asociados a la obtención de licencias, membresías de asociaciones, actualizaciones o mejoras de equipos y capacitaciones para operar en la industria. *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*

R

18. Ahora, le leeré algunos enunciados sobre los diversos aspectos de las operaciones del negocio. Por cada enunciado, por favor indicar: ¿en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con ellas, utilizando una escala del 1 al 7, en donde

1 significa que usted está “En total desacuerdo” y 7, “Totalmente de acuerdo”  
*Mostrar la tarjeta al encuestado, leer cada aseveración y encerrar en un círculo el código que corresponde a la aseveración en la siguiente tabla.*

	1 En total desacuerdo	2	3	4	5	6	7 Totalmente de acuerdo	No lo sabe o N/A
El Gobierno está realizando un buen trabajo en prestarle servicios a negocios como el suyo	1	2	3	4	5	6	7	9
Existen muchos beneficios para las empresas que pagan impuestos	1	2	3	4	5	6	7	9
La tasa impositiva para las empresas como la suya es demasiado alta	1	2	3	4	5	6	7	9
Las empresas inscritas como contribuyentes a menudo se ven sometidas a auditorías e inspecciones del SARS	1	2	3	4	5	6	7	9
Llevar los registros para fines tributarios toma mucho tiempo y es costoso	1	2	3	4	5	6	7	9
Los profesionales contables o contadores son demasiado costosos	1	2	3	4	5	6	7	9
Las autoridades tributarias son injustas	1	2	3	4	5	6	7	9
Todas las empresas deben pagar impuestos	1	2	3	4	5	6	7	9
La mayoría de las empresas pagan impuestos	1	2	3	4	5	6	7	9
Los procedimientos tributarios son demasiado complicados	1	2	3	4	5	6	7	9
Toda la información sobre el cumplimiento tributario es de fácil accesibilidad	1	2	3	4	5	6	7	9
Los funcionarios del SARS son corruptos	1	2	3	4	5	6	7	9
Sabe exactamente qué hacer para inscribirse como contribuyente del Impuesto a la Renta	1	2	3	4	5	6	7	9
Considera seriamente inscribirse como contribuyente	1	2	3	4	5	6	7	9



- 19a. Ahora me gustaría que nos hablara específicamente sobre las ventajas y desventajas que usted considera que existen en inscribirse como contribuyente. Empecemos con las **ventajas**. ¿Cuál, de existir, sería la ventaja más importante de registrarse para fines tributarios?, ¿cuál sería la segunda más importante?, ¿la tercera?, ¿la cuarta?, ¿la quinta? *Anotar la respuesta de manera literal. Luego preguntar “¿Hay otras ventajas?” Indagar hasta cinco ventajas y anotarlas en los espacios en blanco correspondientes.*

La mayor ventaja	
La segunda mayor ventaja	
La tercera mayor ventaja	
La cuarta mayor ventaja	
La quinta mayor ventaja	

- 19b. ¿Y cuál, de existir, sería la mayor **desventaja** de registrarse para fines tributarios?, ¿cuál sería la segunda mayor desventaja?, ¿la tercera?, ¿la cuarta?, ¿la quinta? *Anotar la respuesta de manera literal. Luego preguntar “¿Hay otras desventajas?” Indagar hasta cinco desventajas y anotarlas en los espacios en blanco correspondientes.*

La mayor desventaja	
La segunda mayor desventaja	
La tercera mayor desventaja	
La cuarta mayor desventaja	
La quinta mayor desventaja	

20. De los principales competidores que tiene el negocio, ¿qué proporción considera que. . .? *Leer y escribir en el siguiente espacio.*

Paga todos sus impuestos	%
Paga parte de sus impuestos, pero evade cierta cantidad	%
No paga en absoluto impuestos	%
Asegurar que la sumatoria porcentual sea	100%

- 21a. Con base en su opinión o en lo que ha escuchado de las empresas inscritas y que pagan impuestos, ¿con qué grado de dificultad o facilidad considera usted que se hacen las siguientes tareas? Utilizando una escala de 7 puntos, en donde 1 es “Muy difícil” y 7 es “Muy fácil”, ¿con qué dificultad o facilidad considera que...? *Leer y encerrar en un círculo los códigos correspondientes.*

Tareas tributarias	1 Muy difícil	2	3	4	5	6	7 Muy fácil	No lo sabe o N/A
Llevar los registros y libros contables del negocio	1	2	3	4	5	6	7	9
Llenar y presentar los formatos de las declaraciones de impuestos	1	2	3	4	5	6	7	9
Pagar a un contador/ tenedor de libros contables para que le prepare la información tributaria y presente las declaraciones de impuestos	1	2	3	4	5	6	7	9

- 21b. En la escala de 7 puntos, en donde 1 significa “Totalmente incapaz” y 7 “Totalmente capaz”, ¿cómo calificaría la capacidad de su negocio para compilar la información tributaria y presentar las declaraciones de los impuestos en términos de...? *Leer y encerrar en un círculo los códigos correspondientes.*

Tareas tributarias	1 No es capaz en lo absoluto	2	3	4	5	6	7 Totalmente capaz	No lo sabe o N/A
Habilidades y conocimientos necesarios	1	2	3	4	5	6	7	9
Costo para su negocio	1	2	3	4	5	6	7	9

## C. Amnistía fiscal

22. ¿Sabe dónde está ubicada la oficina más cercana del SARS? *Encerrar en un círculo el código correspondiente*

Sí	1	Hacer la pregunta 23
No	2	Ir a la pregunta 24a

23. ¿Cuánto tiempo demoraría en viajar desde su negocio hasta la oficina del SARS y luego regresar utilizando su transporte regular? Escribir en el siguiente espacio en blanco.

Horas	Minutos

- 24a. ¿Sabía que el SARS está ofreciendo una amnistía fiscal a las pequeñas empresas?

Sí	1	Hacer la pregunta 24b
No	2	Ir a la pregunta 28

- 24b. Ahora me gustaría hablarle con mayor detalle sobre la amnistía fiscal que el SARS le ofrece a las pequeñas empresas. En una escala de 7 puntos, donde 1 significa que “No sabe nada” y 7, “Conoce mucho”, ¿cómo calificaría sus conocimientos sobre los...? *Mostrarle la tarjeta al encuestado, leer cada aseveración y encerrar en un círculo el código correspondiente para cada una.*

Tarea tributaria	1 No sabe nada	2	3	4	5	6	7 Conoce mucho	No lo sabe o N/A
Detalles de quiénes son sujetos de la amnistía	1	2	3	4	5	6	7	9
Detalles sobre qué ofrece la amnistía	1	2	3	4	5	6	7	9
Detalles sobre cómo solicitar la amnistía	1	2	3	4	5	6	7	9
Detalles sobre cómo se realiza el procedimiento de la amnistía	1	2	3	4	5	6	7	9
Detalles sobre cuándo finaliza la amnistía	1	2	3	4	5	6	7	9

25. ¿Ha solicitado o planea solicitar la amnistía fiscal? *Encerrar en un círculo el código correspondiente, detallado a continuación.*

Sí, la he solicitado	1	Pasar a la pregunta 28
No la he solicitado, pero planeo hacerlo	2	Hacer la pregunta 26
Ni siquiera la he considerado	3	Hacer la pregunta 26

26. ¿Qué le impide solicitar la amnistía fiscal?

-----

-----

27. ¿Qué le alentaría o persuadiría a considerar aplicar a la amnistía fiscal?
28. ¿Qué consideras que puede hacer el SARS para facilitarle a las pequeñas empresas inscribirse como contribuyentes para el pago de impuestos o completar y enviar las declaraciones de impuestos? *Escribir en el siguiente espacio en blanco.*
29. ¿Hasta qué punto cree usted que lo que presentamos a continuación le ayudará a los pequeños negocios como el suyo a cumplir con las obligaciones tributarias en general? Favor de emplear una escala del 1 al 7, donde 1 significa “Para nada útil” y 7 “En extremo útil” para calificar su respuesta. *Leer en voz alta cada oración y anotar las calificaciones.*

	1 Para nada útil	2	3	4	5	6	7 En extremo útil	No lo sé
Registrar y cambiar en línea los datos personales/del negocio.	1	2	3	4	5	6	7	0
Descentralizar la mayor parte de los poderes de decisión del SARS a favor de las oficinas regionales, facilitando el acceso y la comunicación.	1	2	3	4	5	6	7	0
Abrir más oficinas del SARS en zonas remotas	1	2	3	4	5	6	7	0
Tener acceso directo a asesores del SARS vía correo electrónico, teléfono o en persona.	1	2	3	4	5	6	7	0
Elevar el umbral de volumen de facturación para incentivar la inscripción obligatoria del IVA	1	2	3	4	5	6	7	0
Reducir penalizaciones e intereses	1	2	3	4	5	6	7	0
Simplificar más el proceso de inscripción	1	2	3	4	5	6	7	0
Designar a una persona de la comunidad o a un mediador para ayudarle a usted de manera confidencial con temas tributarios.	1	2	3	4	5	6	7	0

- 30a. Con la finalidad de ayudar a la micro, pequeña y mediana empresa, el SARS ahora realiza talleres sobre temas fiscales en su área. ¿Cuál sería la probabilidad que asistiese a estos talleres? *Entregar la ficha al encuestado.*

Muy poco probable	1	Hacer la pregunta 30b
Poco probable	2	
Indeciso	3	Ir a la pregunta 31
Probable	4	
Muy probable	5	
Otro (por favor, especificar)	9	

30b. ¿Cuándo es más conveniente para usted o para las personas que le ayudan a declarar sus impuestos asistir a esos talleres? *Mostrarle la tarjeta al encuestado. Se permiten respuestas múltiples.*

Días de semana en la mañana	1
Días de semana en la tarde	2
Días de semana en la noche	3
Sábados en la mañana	4
Sábados en la tarde	5
Sábados en la noche	6
Domingos en la mañana	7
Domingos en la tarde	8
Otros (favor especificar)	9

31. ¿Qué tipo de información, conocimiento, apoyo o asistencia necesitan las pequeñas empresas como la suya del SARS? *Indagar detalles. Anotar en el espacio en blanco*

-----

-----

32. ¿Por medio de qué canal le gustaría que el SARS le haga llegar esta información?  
*Mostrarle la tarjeta al encuestado. Registrar la primera mención en la columna 1ª, la segunda mención en la columna 2ª y así sucesivamente.*

Fuente	1ª Mención	2ª Mención	3ª Mención	4ª Mención	5ª Mención
Panfletos/boletín/manuales del SARS	1	1	1	1	1
Sitio web del SARS	2	2	2	2	2
Seminarios del SARS	3	3	3	3	3
Giras de información del SARS	4	4	4	4	4
Carteles publicitarios del SARS	5	5	5	5	5
Murales en las oficinas del SARS	6	6	6	6	6
Periódicos	7	7	7	7	7
Radio	8	8	8	8	8
TV	9	9	9	9	9
Email	10	10	10	10	10
Consultores especialistas en impuestos/contadores/tenedores de libros	11	11	11	11	11
Amigos y familiares	12	12	12	12	12
Miembros de la comunidad	13	13	13	13	13
Teléfono	14	14	14	14	14
SMS	15	15	15	15	15
Otros (favor especificar.....)	16	16	16	16	16
Ninguno	99	99	99	99	99

Tareas Tributarias	2% o menos	3-5 %	6-10 %	11-15 %	16-25 %	26-50 %	Más del 50%	No lo sabe o N/A
33a. De los negocios que no están inscritos, ¿qué proporción considera que fueron detectados por el SARS el año pasado? Mostrarle la tarjeta al encuestado. ¿Diría que fue...? Leer las opciones en la tarjeta y encerrar en un círculo el código correspondiente.	1	2	3	4	5	6	7	9
33b. Y ahora, pensando en los negocios inscritos como contribuyentes, ¿qué proporción considera que ha sido objeto de auditorías o inspecciones anuales por parte del SARS? Encerrar en un círculo el código correspondiente.	1	2	3	4	5	6	7	8
33c. ¿Qué proporción de los negocios inscritos como contribuyentes considera usted que tienen que pagar multas o sanciones al SARS todos los años? Encerrar en un círculo el código correspondiente.	1	2	3	4	5	6	7	8

34a. En los últimos 12 meses, ¿tuvo su negocio que enfrentar alguno de los problemas mencionados en la siguiente tabla? *Leer y registrar.*

34b. *Por cada problema experimentado en la pregunta 34a, preguntar:* ¿Cuál es el costo estimado que tuvo que pagar su negocio por los siguientes conceptos?

	Problema de la Pregunta 34a	Costo de la Pregunta 34b
Pago de sobornos a funcionarios del gobierno para que el negocio se mantenga en la informalidad	1	R
Proporcionar productos o servicios gratis para que el negocio se mantenga en la informalidad	2	R
Cierre temporal del negocio para evitar ser detectado por el SARS	3	R
Reubicación del negocio para evitar ser detectado por el SARS	4	R
Ninguno	5	

35. ¿Cuánto cree que sería el costo anual por contratar a un contador o tenedor de libros contables para que calcule los impuestos de su negocio? *Anotar en el espacio en blanco.*

R
---

36. ¿Qué probabilidades hay de que usted se inscriba en los siguientes dos años como contribuyente para pagar el Impuesto a la Renta? Por favor, utilizar la escala del 1 al 7, en donde 1 significa que “Ninguna probabilidad” y 7 “Con certeza”. *Mostrarle la tarjeta al encuestado y anotar la respuesta en la tabla siguiente.*

1 Ninguna probabilidad	2	3	4	5	6	7 Con certeza	No lo sabe o N/A
1	2	3	4	5	6	7	9

*Entrevistador: Por favor asegúrese de llenar los datos del encuestado en la hoja titulada “PYMES-DATOS DEL NEGOCIO INFORMAL DEL ENCUESTADO”.*

**Muchas gracias por su tiempo y dedicación.**

Registro del entrevistador:	<b>Hora en que termina la entrevista</b>	H H:M M
-----------------------------	--	---------

Declaración de Promesa del Supervisor/Entrevistador: Por este medio hago constar que la entrevista se completó en su totalidad junto con el encuestado y de conformidad con las instrucciones que recibí de la firma encuestadora Citizens Surveys. Asimismo, la entrevista fue revisada en su totalidad.

Entrevistador		Fecha:		Supervisor:		Fecha:	
---------------	--	--------	--	-------------	--	--------	--



## Anexo 3.4: Cuestionario de la encuesta cara a cara de percepción y cumplimiento tributario dirigida a negocios formales de la República de Yemen

### Información sobre el negocio

P1. ¿Cuándo empezó a operar el negocio?

Año			

P2. ¿Cuándo se registró como contribuyente y recibió su Número de Registro Único de Contribuyente (RUC)?

Año			

P3. Incluyéndose usted y sus familiares, cuántos...

¿Trabajadores de tiempo completo tiene el negocio? *(Se considerará empleado de tiempo completo a aquella persona que trabaje 40 horas a la semana o más, independientemente que reciba o no un salario)* \_\_\_\_\_

¿Trabajadores de medio tiempo que tiene el negocio? *(Se considerará empleado de medio tiempo a aquella persona que trabaje menos de 40 horas a la semana, independientemente que reciba o no un salario)* \_\_\_\_\_

P4. ¿Cuál es la figura legal actual del negocio? (*Entrevistador: aceptar solo una respuesta*).

Empresa unipersonal	1
Sociedad	2
Sociedad de Responsabilidad Limitada	3
Sociedad Anónima Cerrada	4
Sociedad Cotizada en Bolsa	5
Otro (especificar):_____	99

P5. Estamos interesados en la estructura accionaria de su empresa ¿Qué porcentaje de su negocio pertenece a....?

Sector privado nacional		%
Sector privado extranjero		%
Gobierno		%
Otros accionistas		%
Total (Entrevistador: Sumatoria debe ser igual al 100%)	100	%

P6. Deseamos saber además, ¿en qué sector opera su negocio? ¿Cuál diría usted que es el principal giro del negocio? (*Entrevistador: aceptar solo una respuesta*).

Manufactura	1
Comercio mayorista y minorista	2
Construcción	3
Agricultura, caza y servicios conexos	4
Turismo	5
Intermediación financiera	6
Otros servicios	7
Minería/minería a cielo abierto/hidrocarburos	8
Otro (especificar):_____	99
No lo sé	0

P7. ¿Cuál es el principal producto o servicio de su negocio?

## Cumplimiento tributario en general

P8. ¿Qué impuestos declara o paga la empresa? (*Entrevistador: se permiten respuestas múltiples pero la Opción 1 y la Opción 2 no pueden ser marcadas al mismo tiempo. ¡No sugerir respuestas!*)

Impuestos sobre utilidades	1
Impuestos profesionales	2
Impuesto General de Ventas (GST, por sus siglas en inglés)	3
Pagas según lo que ganas (salarial) (PAYE)	4
Impuesto de Bienes Inmuebles	5
Otros impuestos	6

P9. ¿Cuántos?

¿Contadores y profesionales tributarios de tiempo completo tiene el negocio en su planilla? (Entrevistador: la respuesta puede ser cero o más) \_\_\_\_\_

¿Contadores y profesionales tributarios de medio tiempo tiene el negocio en su planilla? (Entrevistador: la respuesta puede ser cero o más) \_\_\_\_\_

P10. Me gustaría leerle algunos enunciados sobre los registros contables que se llevan en el negocio. Utilizando una escala del 1 al 5 en donde 1 significa “Para nada” y 5 es “Todo el tiempo”, ¿en qué medida su negocio...? (Entrevistador: entregar la tarjeta al encuestado y luego leer en voz alta y encerrar en un círculo las respuestas correspondientes.

	1 Para nada	2	3	4	5 Todo el tiempo
Guarda todos los recibos físicos de manera organizada (comprobantes de ventas, facturas, recibos, etc.)	1	2	3	4	5
Lleva libros físicos para registrar los ingresos y egresos de manera organizada.	1	2	3	4	5
Registra los ingresos y egresos de manera ordenada, mediante el uso de computadoras.	1	2	3	4	5

(Entrevistador: si el encuestado encerró en un círculo todos los números “1” en la pregunta anterior, entonces pasar a la P13).

P11. ¿Cuántos días hábiles al mes, en promedio, usted o su personal le dedican a la contabilidad (incluyendo la contabilidad de los impuestos)?

\_\_\_\_\_ Horas hábiles al mes

o

\_\_\_\_\_ Días hábiles al mes

P12. En el año 2007, ¿tuvo usted que contratar ayuda externa (excluyendo trabajadores de medio tiempo) para las actividades regulares de contabilidad?

Sí. ¿Cuánto pagó por esa ayuda externa en total en el 2007? Riales yemeníes - YER (Entrevistador: pasar a la P14)	1
No. (Entrevistador: Pasar a la P14)	2

P13. Si el negocio no lleva ningún tipo de contabilidad, preguntar: ¿por qué? (Entrevistador: más de una respuesta es aceptable. ¡No sugerir respuestas!)

Es demasiado caro para el negocio	1
Yo no sé cómo llevar la contabilidad	2
¿Por qué debería? Nadie me obliga	3
No quiero llevar libros contables debido al riesgo de que caigan en poder del fisco	4
Otros (Especificar)_____	99

P14. ¿Cuál es el régimen fiscal del negocio?

Régimen obligatorio (Entrevistador: Pasar a la P16)	1
Régimen presuntivo: Cuota fija	2
Régimen presuntivo: Porcentaje de los ingresos	3
Régimen presuntivo: Estimación	4

P15. ¿Qué cosa, si es que la hay, le motivaría a empezar a llevar la contabilidad, declarar y pagar impuestos con base en los libros? (ej. inscribirse ante el régimen obligatorio)

P16. En el año 2007 ¿tuvo usted que contratar ayuda externa profesional (excluyendo trabajadores de medio tiempo) específicamente para las actividades tributarias?

Sí.	1
No. (Entrevistador: Pasar a la P18)	2

P17. ¿Cuánto pagó en total en el año 2007 por dicha ayuda?, ¿cómo dividiría ese total entre todos los impuestos que usted pagó o declaró durante el 2007?  
*Entrevistador: primero preguntar por el total, colocarlo en la celda de total y luego pedirle al encuestado que desglose los impuestos pagados o declarados durante el 2007).*

Entrevistador: Primero, revisar todos los impuestos aplicables (revisar P8)
---

	Costos (YER)
Impuesto a las utilidades o impuesto profesional	
Impuesto General de Ventas (GST)	
Pagos según lo que ganas (salarial) (PAYE)	
Otros impuestos	
Costo total (Entrevistador: Sumar el costo pagado)	

P18. ¿Tuvo usted otros costos relacionados con las actividades tributarias (ej. equipos, transporte, viajes, papelería, mensajería), excluyendo los costos informales y multas en el año 2007?

Sí. ¿Cuánto en el 2007? YER_____	1
No. (Entrevistador: pasar a la P19)	2

P19. ¿Podría decirme, por favor, cuánto del tiempo laboral de su personal (inclusive su propio tiempo), salvo por el tiempo dedicado a la contabilidad general del negocio, se invirtió en las siguientes actividades tributarias, entre ellas el tiempo de viaje y de espera en las oficinas de la Autoridad Fiscal (para todos los impuestos que usted declaró y pagó?, ¿podría decirme cuántos días u horas hábiles de su personal se dedica anualmente a dichas actividades? (Entrevistador: mostrarle la tarjeta al encuestado y leer las opciones. Si resulta difícil para el encuestado hacer un estimado, decirle lo siguiente: sabemos que es difícil que nos dé una cifra exacta, pero nos gustaría que al menos nos diera un aproximado).

(Entrevistador: marcar a partir de la P8)	Impuesto a las utilidades o profesional	GST	PAYE	Todos los demás impuestos
Horas hábiles al año				
Tiempo hábil dedicado a la declaración de impuestos: preparar y presentar los formatos de declaración de impuestos (incluyendo el tiempo dedicado a la corrección de errores y aclaraciones adicionales sobre la declaración de impuestos en caso que así lo solicite el fisco).				
Tiempo hábil dedicado a la preparación del pago de impuestos y cobertura de los errores en el pago.				
Tiempo hábil dedicado a la preparación y ejecución de la devolución de impuesto: preparación y envío al fisco de la documentación para el reembolso de impuestos (excluyendo el tiempo de espera en la oficina del fisco para emitir una decisión sobre la devolución de impuestos).				

(Entrevistador: marcar a partir de la P8)				
Tiempo hábil dedicado a la adquisición de facturas y libros o impresión de los mismos, así como declaración y presentación de documentación adicional.				
Tiempo hábil dedicado a brindarles información a los oficiales del fisco para fines de auditoría.				
Tiempo hábil dedicado a las objeciones, apelaciones y recursos de apelación tributaria ante un tribunal				
Total				

P20. Cuántas veces en el 2007...

¿Fue el negocio visitado por los funcionarios del fisco (*Entrevistador: explicar la diferencia entre los funcionarios de la Autoridad Fiscal y otros funcionarios que podrían visitar el negocio, entre ellos, oficiales de obras públicas, del consejo local, etc.*)? \_\_\_\_\_

Además de esas visitas, ¿cuántas veces ha sido el negocio objeto de auditorías por parte de los funcionarios del fisco? (ej. si pidieron ver las cuentas o los documentos soportes) \_\_\_\_\_

¿El negocio ha sido multado por la Autoridad Fiscal o ha sufrido otras consecuencias negativas después de haber sido visitado por un funcionario del fisco? \_\_\_\_\_

P21. En ocasiones, los funcionarios del fisco demandan dinero o regalos de los negocios como el suyo para acelerar o facilitar los procedimientos fiscales o pagar menos impuestos. En una escala del 1 al 5, en donde 1 es “Nunca” y 5 es “Todo el tiempo”, ¿con qué frecuencia cree usted que negocios como el suyo experimentó costos de esta naturaleza en el 2007?

	1 Nunca	2	3	4	5 Todo el tiempo	No lo sé
Dimensión de los pagos informales	1	2	3	4	5	0

P22. ¿Cuáles cree usted que son las principales razones por las cuales negocios como el suyo les ofrecen regalos o sobornos a los funcionarios del fisco? Dígame primero, según su opinión, cuál es la principal razón.. ¿Cuál es la segunda razón más importante?, ¿la tercera más importante? (*Entrevistador: ¡no sugiera respuestas!*)

	Razón principal	Segunda razón	Tercera razón
Prevenir el pago excesivo de impuestos	1	1	1
Reducir el monto de impuestos a pagar	2	2	2
Parar el acoso de los funcionarios del fisco	3	3	3

Reducir el tiempo y la cantidad de dinero invertidos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias	4	4	4
Ninguna de las anteriores. El funcionario del fisco se mostró amable y justo y por lo general reciben un mal salario.	5	5	5
Otros (favor especificar)_____	99	99	99
Ninguno	0	0	0

P23. En ocasiones, los funcionarios del fisco demandan dinero o regalos de negocios como el suyo para acelerar o facilitar los procedimientos fiscales o pagar menos impuestos. ¿Experimentó costos de esta naturaleza en el 2007? (*Entrevistador: es importante señalar que a veces los entrevistadores no saben con exactitud las cifras exactas que se les preguntan. En ese caso, solicitar un estimado*).

Sí	1
No (Entrevistador: pasar a la P25)	2
Se rehusó a responder (Entrevistador: pasar a la P25)	88

P24. ¿Cuánto pagó en total por concepto de impuestos en el 2007? Luego (preguntar), ¿cómo dividiría ese total entre todos los impuestos que usted pagó o declaró durante el 2007? *Entrevistador: primero preguntar por el total, colocarlo en la celda de total y luego pedirle al encuestado que desglose los impuestos pagados o declarados durante el 2007*).

Entrevistador: primero, revisar todos los impuestos aplicables (revisar P8)

	Costos (YER)
Impuesto a las utilidades o impuesto profesional	
Impuesto General de Ventas (GST)	
Pagas según lo que ganas (impuesto a la renta salarial) (PAYE)	
Otros impuestos	
Costo total (Entrevistador: sumar el costo pagado)	

P25. ¿Su negocio utiliza internet para varios propósitos?

Sí. (Entrevistador: pasar a la P27)	1
No.	2

P26. En caso negativo, ¿existe alguna conexión de internet disponible a nivel local?

Sí.	1
No.	2

P27. ¿Posee una cuenta bancaria empresarial (que podría combinarse con una personal incluso)?

Sí.	1
No.	2

*(Entrevistador: Si el encuestado declara o paga solo un tipo de impuesto -ver P8-, entonces pasar a la P29).*

P28. Me decía que su negocio declara y/o paga los siguientes impuestos (*Entrevistador: marcar todos los impuestos aplicables de la P8 y luego completar la pregunta*). Si toma en consideración la carga anual para cumplir con las obligaciones tributarias (declaración, comunicación con la Autoridad Fiscal, etc.) relacionadas con los impuestos que usted declara o paga, ¿cómo dividiría el 100% de dicha carga entre todos estos impuestos? (*Entrevistador: Pedirle al encuestado que exprese la carga relativa de cada tipo de impuesto al distribuir 100 puntos entre todos los tipos de impuestos. Si al encuestado se le dificulta hacerlo, pedirle entonces que identifique los impuestos que les resultan los más engorrosos, asignarles una puntuación y luego distribuir el resto de los puntos entre los otros tipos de impuestos*).

Entrevistador: Primero, revisar todos los impuestos aplicables (revisar P8)
---

	Impuesto a las utilidades o impuesto profesional	%
	Impuesto General de Ventas (GST)	%
	Pagas según lo que ganas (PAYE)	%
	Costo total ( <i>Entrevistador: La sumatoria debe ser igual al 100%</i> )	100%

P29. Por favor indicar en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes enunciados, utilizando una escala del 1 al 5, en donde 1 significa que usted está “En total desacuerdo” y 5, “Totalmente de acuerdo”. *Entrevistador: Mostrarle la tarjeta al encuestado, leer en voz alta y encerrar en un círculo las respuestas correspondientes.*



	Completamente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Completamente de acuerdo	No lo sé o No Aplica
Si yo viera más servicios públicos, no necesariamente que me beneficien directamente, entonces estaría dispuesto a pagar más impuestos.	1	2	3	4	5	0
Los empresarios poderosos pagan sus impuestos como cualquier otro.	1	2	3	4	5	0
El gobierno debería cobrar impuestos a los ricos y subsidiar a los pobres para forjar una sociedad más justa y políticamente más estable.	1	2	3	4	5	0
Los servicios públicos que recibo son buenos y compensan los impuestos que pago.	1	2	3	4	5	0
Tengo acceso a información fiable sobre las tasas, leyes y reglamentos fiscales relacionados con mi negocio.	1	2	3	4	5	0
Si fuera más sencillo pagar impuestos, los empresarios tendrían mayor disposición de pagar impuestos.	1	2	3	4	5	0
El gobierno central utiliza los ingresos fiscales de una manera eficiente.	1	2	3	4	5	0
El sistema tributario de Yemen es predecible. Puedo con exactitud predecir cuál será mi carga tributaria el próximo año.	1	2	3	4	5	0

P30. Por favor, indicar en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones, utilizando una escala del 1 al 5, en donde 1 significa que usted está “En total desacuerdo” y 5, “Totalmente de acuerdo”. *Entrevistador: mostrarle la tarjeta al encuestado, leer en voz alta y encerrar en un círculo las respuestas correspondientes. Rotar el orden de las aseveraciones y marcar con la que comenzó.*

	Completamente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Completamente de acuerdo	No lo sé o No Aplica
Los funcionarios del fisco son competentes.	1	2	3	4	5	0
Los funcionarios del fisco son equitativos.	1	2	3	4	5	0
Los impuestos aplicados en Yemen están acordes con las regulaciones islámicas.	1	2	3	4	5	0

## C. Módulo de impuestos a las utilidades

Ahora, le haré preguntas específicas sobre el Impuesto a las Utilidades.

P31. ¿Cuáles de los siguientes procedimientos de impuestos sobre utilidades utilizó en el 2007? (*Entrevistador: se permiten respuestas múltiples*)

Introducir una objeción administrativa ante la Autoridad Fiscal: \_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante el Comité de Apelaciones (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra suya): \_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante un Tribunal Fiscal (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra suya): \_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante un Tribunal de Apelaciones (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra suya): \_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante la Corte Suprema de Justicia (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra suya): \_\_\_\_\_

P32. Pensando en negocios similares al suyo (en el mismo giro de negocios, mismo tamaño y misma área), ¿qué porcentaje de esas empresas diría usted que están inscritas como contribuyentes del Impuesto a las Utilidades? \_\_\_\_\_% de negocios similares.

P33. Y de esos negocios inscritos ¿qué porcentaje de sus utilidades gravables estimaría usted que reportan para fines tributarios? \_\_\_\_\_% de la utilidad gravable.

## D. Módulo del Impuesto General de Ventas (GST)

*Entrevistador. si el encuestado no está registrado como contribuyente del pago del Impuesto General de Ventas (de la P8), preguntar la P34 y luego pasar al Módulo E.*

Ahora, hablemos del Impuesto General de Ventas. Le haré unas cuantas preguntas sobre el GST.

P34. ¿Qué cosa, si es que la hay, le motivaría a inscribirse como contribuyente del pago del Impuesto General de Ventas?

P35. ¿Cuántas veces su negocio tuvo que experimentar los siguientes procedimientos en el 2007?

Introducir una objeción administrativa ante la Autoridad Fiscal: \_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante el Comité de Apelaciones (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra suya): \_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante un Tribunal Fiscal (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra suya):\_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante un Tribunal de Apelaciones (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra suya):\_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante la Corte Suprema de Justicia (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra suya):\_\_\_\_\_

P36. Pensando en negocios similares al suyo (en el mismo giro de negocios, mismo tamaño y misma área), ¿qué porcentaje de esas empresas diría usted que están inscritas como contribuyentes del GST?\_\_\_\_\_ % de negocios similares.

P37. Y de esos negocios inscritos ¿qué porcentaje de sus ingresos gravables estimaría usted que reportan para fines tributarios?\_\_\_\_\_ % de los ingresos gravables

P38. Si hace una comparación de los negocios inscritos como contribuyentes del GST con aquellos que no están registrados ante el GST, ¿diría usted que los negocios inscritos están generalmente...? (*Entrevistador: leer en voz alta y encerrar en un círculo la respuesta correspondiente*).

En una posición mucho peor	1
En una posición peor	2
En la misma posición	3
En una mejor posición	4
En una mucho mejor posición	5

P39. Y en su opinión, ¿a qué se debe esto?

## E. Módulo de Impuestos a la Renta Salarial (PAYE)

Ahora le haré preguntas específicas sobre los impuestos sobre la nómina (salvo seguro social).

P35. ¿Cuántas veces su negocio tuvo que experimentar los siguientes procedimientos en el 2007?

Introducir una objeción administrativa ante la Autoridad Fiscal:\_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante el Comité de Apelaciones (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra de usted):\_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante un Tribunal Fiscal (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra de usted): \_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante un Tribunal de Apelaciones (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra de usted): \_\_\_\_\_

Introducir un recurso de apelación ante la Corte Suprema de Justicia (o que la Autoridad Fiscal haya introducido en contra de usted): \_\_\_\_\_

P41. Pensando en negocios con un giro similar al suyo, ¿qué porcentaje del número de trabajadores estimaría usted que reportan al Gobierno y por ende, pagan las cuotas de todos los impuestos sobre la nómina? \_\_\_\_\_% del número de trabajadores reportados.

P42. Y de los empleados reportados ante el gobierno, ¿podría darme un estimado porcentual de sus salarios que se reportan para fines del pago de impuestos sobre la nómina? \_\_\_\_\_% del salario.

P43. ¿Qué cosa, si es que la hay, motivaría a negocios como el suyo a reportar ante la Autoridad Fiscal los datos salariales exactos de sus empleados?

## F. Acceso a la información

P44. ¿Alguna vez ha utilizado los servicios de la Oficina de Atención al Contribuyente que ofrece la Autoridad Fiscal (ej. obtener información, introducir una queja, etc.)?

Sí	1
No (Entrevistador: ir a la P46)	2

P45. En una escala del 1 al 5, en donde 1 significa “Deficiente” y 5 es “Excelente” ¿cómo calificaría la información y los servicios tributarios que presta la Autoridad Fiscal en relación con...?

	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
La calidad del servicio (ej. brindar la información correcta, responder adecuadamente las preguntas o inquietudes de los contribuyentes, atender de manera responsable las quejas o reclamos, etc.)	1	2	3	4	5
Accesibilidad	1	2	3	4	5
Cortesía/trato cordial	1	2	3	4	5

P46. Quisiéramos saber un poco más sobre los canales de comunicación a través de los cuales usted obtiene acceso a las leyes y normativas fiscales e información y asesoría tributaria práctica. ¿A través de qué canales usted obtiene información? *(Entrevistador: Mostrarle la tarjeta al encuestado, leer en voz alta y encerrar en un círculo las respuestas correspondientes en la siguiente tabla.*

P47. ¿Cuál es el canal más importante para usted?

P48. ¿Cuál sería el canal preferido, a través del cual le gustaría que le hagan llegar información sobre las leyes y normativas del gobierno?

	P46 Todos los canales	P47 Los más importantes	P48 El canal preferido
TV	1	1	1
Radio	2	2	2
Periódicos y revistas	3	3	3
Internet	4	4	4
Amigos y familiares	5	5	5
Hablar con otros miembros de mi comunidad	6	6	6
Carteles publicitarios	7	7	7
Capacitaciones y seminarios	8	8	8
Diario Oficial	9	9	9
Nuestro abogado	10	10	10
Email	11	11	11
SMS	12	12	12
Teléfono	13	13	13
Consultores especialistas en impuestos/ contadores/tenedores de libros	14	14	14
Oficina de Atención al Contribuyente de la Autoridad Fiscal	15	15	15
Otros (favor especificar)_____	99	99	99
Ninguno	0	0	0

## G. Más preguntas de percepción y actitud

P49. De todos los impuestos que usted paga, ¿cuál diría usted que es la regulación islámica más contradictoria al momento de aplicarla?

P50. ¿Qué porcentaje de los ingresos fiscales que los negocios le pagan al Gobierno cree usted que la comunidad empresarial recibe en retorno a través de los servicios públicos? (*Entrevistador: solicitar un porcentaje con base en 100*) \_\_\_\_\_ %.

P51. Por favor, indicar en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones, utilizando una escala del 1 al 5, en donde 1 significa que usted está “En total desacuerdo” y 5, “Totalmente de acuerdo”. (*Entrevistador: mostrarle la tarjeta al encuestado, leer en voz alta y encerrar en un círculo las respuestas correspondientes*).

	Completamente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	Parcialmente de acuerdo	Completamente de acuerdo	No lo sé o No Aplica
Es justificable que un negocio reporte menos ingresos para pagar menos impuestos.	1	2	3	4	5	0
El Gobierno grava a todos los negocios de manera equitativa.	1	2	3	4	5	0
Si viera menos corrupción, estaría dispuesto a pagar más impuestos.	1	2	3	4	5	0
Cuando los empresarios consideran justo un impuesto, siempre están dispuestos a pagarlo.	1	2	3	4	5	0
Yo confío en que las autoridades fiscales calculan bien mis impuestos.	1	2	3	4	5	0
Si el sistema tributario fuese más transparente, con información mejorada y accesible sobre las leyes/ regulaciones fiscales, los empresarios pagarían más impuestos.	1	2	3	4	5	0
La información sobre regulaciones/leyes fiscales es mucha más accesible que hace dos años.	1	2	3	4	5	0
Los concejos locales utilizan los ingresos fiscales de manera eficiente.	1	2	3	4	5	0

## H. Información adicional sobre la empresa

P52. ¿De qué sexo es la persona que en su negocio trata con mayor frecuencia con la Autoridad Fiscal o con la Oficina del Fisco?

Hombre	1
Mujer	2

P53. ¿Cuál es el porcentaje de trabajadoras mujeres de tiempo completo que tiene el negocio (*Se considerará empleado de tiempo completo a aquella persona que trabaje 40 horas a la semana o más, independientemente que reciba o no un salario*)? \_\_\_\_\_ %

P54. ¿Cuál es el mayor nivel de preparación académica alcanzado que tiene?

¿La persona en su negocio que con mayor frecuencia trata con la Autoridad Fiscal o con el fisco?

¿El gerente general o el encargado del negocio (en caso que no haya gerente general, entonces el dueño)?

	a	b
Analfabeta	1	1
Sin educación formal	2	2
Primaria	3	3
Secundaria	4	4
Educación vocacional/técnica	5	5
Técnico básico	6	6
Licenciatura	7	7
Posgrado	8	8
Otros (especificar)_____	99	99

P55. Nos gustaría saber sobre el tamaño del negocio. ¿La cantidad de trabajadores de su empresa es la misma de hace un año o ha crecido o ha disminuido? (*Entrevistador: si el número varió, preguntar en cuánto en términos porcentuales*)

Aumentó	1	En un ____%
Permaneció inalterable	2	
Disminuyó	3	En un ____%
No lo sé o N/A	9	

P56. ¿Cuál fue el volumen de facturación (ingresos) del negocio en el año 2007?

No lo sé	0
Menos de YER 500,000	1
Entre YER 500,001 y YER 1,000,000	2
Entre YER 1,000,001 y YER 5,000,000	3
Entre YER 5,000,001 y YER 25,000,000	4
Entre YER 25,000,001 y YER 50,000,000	5
Entre YER 50,000,002 y YER 75,000,000	6
Entre YER 75,000,000 y YER 100,000,000	7
Más de YER 100,000,000	8
Me rehusó a responder	88

P57. Planificamos volver a hacer esta misma encuesta en unos 2 – 3 años para determinar si las reformas fiscales tuvieron éxito en reducir la carga tributaria de negocios como el suyo. ¿Está dispuesto a participar en dicha encuesta en el futuro?

Sí	1
No	2

**Muchas gracias por su tiempo y dedicación.**

P58. ¿En cuál gobernación está localizado su negocio? (*Entrevistador: No preguntar; responder con base en la observación*)

Sana'a	1
Aden	2
Taiz	3
Ibb	4
Hodiedah	5
Hadramawt	6

P59. ¿En dónde está localizado el negocio? (*Entrevistador: no preguntar. Responder con base en la observación. La respuesta debe corresponder al área donde la empresa encuestada se supone debe declarar o pagar sus impuestos*).

Área urbana	1
Área suburbana/rural	2



## Anexo 3.5: Cuestionario de la encuesta cara a cara de percepción y cumplimiento tributario dirigida a negocios informales de la República de Yemen

### Información de la empresa

- P1. Por favor, decirme si usted le ha dado a cualquier institución/entidad del gobierno o a cualquier nivel (central, gobernación o local) información sobre su negocio (*ENTREVISTADOR: SI EL ENCUESTADO NO COMPRENDE, ACLARAR: En otras palabras, ¿el Gobierno conoce sobre las operaciones de su negocio?*)

Sí	1	
No	2	Ir a la P6

- P2. ¿Está el negocio registrado ante los siguientes? (*Entrevistador: leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente*).

	Sí	No	
Ministerio de Industria y Comercio (cuenta con registro comercial)	1	2	Ir a la P6
Cámara de Comercio	1	2	
Impuesto o GST	1	2	Ir a la P6
Asociaciones empresariales en su industria	1	2	
Seguridad Social	1	2	
Alguna otra organización (favor especificar):.....	1	2	

- P3. ¿Alguna vez ha declarado o pagado algún tipo de impuesto?

Sí	1	
No	2	Pasar a la P6

P4 ¿Cuándo fue la última vez que declaró o pagó impuestos?

Año			

*Entrevistador: Si la respuesta de la pregunta anterior es enero del 2007 o fecha posterior, entonces terminar la entrevista).*

P5. ¿Cuál es el régimen fiscal del negocio?

No lo sé	0
Régimen obligatorio	1
Régimen presuntivo: Cuota fija	2
Régimen presuntivo: Porcentaje de los ingresos	3
Régimen presuntivo: Estimación	4

P6. ¿Sobre cuáles tipos de impuestos ha escuchado usted? (*Entrevistador: se permiten respuestas múltiples. ¡No sugerir respuestas!*)

¡Impuesto! ¿Qué es eso? (no conocen la palabra impuesto)	0	Finalizar la entrevista
Impuestos sobre utilidades	1	
Impuestos profesionales	2	
Impuesto General de Ventas (GST)	3	
Pagas según lo que ganas (impuesto a la renta salarial) (PAYE) (impuesto sobre la nómina)	4	
Impuesto de Bienes Inmuebles	5	
Impuesto a la Renta personal	6	
Algo que uno paga al Gobierno	7	
Zakat	8	
Otros derechos/cargos/impuestos/licencias	6	

P7. ¿Por favor podría decirme cuál de los siguientes puntos describe mejor quién es el dueño de este negocio? *Leer y encerrar en un círculo el código correspondiente.*

Ud. mismo	1
Sus familiares (sin incluirlo)	2
Ud. y familiares	3
Socios que no son familiares (sin incluirlo)	4
Ud. y socios que no son familiares	5
Otro (por favor especificar).....	6

P8. ¿En qué año inició operaciones la empresa?

Año			

P9. Incluyéndose usted y sus familiares, ¿cuántos...?

Trabajadores de tiempo completo tiene el negocio (*Se considerará empleado de tiempo completo a aquella persona que trabaje 40 horas a la semana o más, independientemente que reciba o no un salario*)\_\_\_\_\_

Trabajadores de medio tiempo tiene el negocio (*Se considerará empleado de medio tiempo a aquella persona que trabaje menos de 40 horas a la semana, independientemente que reciba o no un salario*)\_\_\_\_\_

P10. ¿Cuál es la figura legal actual del negocio? (*Entrevistador: aceptar solo una respuesta*).

Empresa unipersonal	1
Sociedad	2
Sociedad de Responsabilidad Limitada	3
Sociedad Anónima Cerrada	4
Sociedad Cotizada en Bolsa	5
Sin registro comercial	6
Otro (especificar):_____	99

P11. Deseamos saber además, en qué sector opera su negocio. ¿Cuál diría usted que es el principal giro del negocio? (*Entrevistador: aceptar solo una respuesta*).

Manufactura	1
Comercio mayorista y minorista	2
Construcción	3
Agricultura, caza y servicios conexos	4
Turismo	5
Intermediación financiera	6
Otros servicios	7
Minería/minería a cielo abierto/hidrocarburos	8
Otro (especificar):_____	99
No lo sé	0

P12. ¿Cuál diría usted que es el principal producto o servicio de su negocio?

## B. Conocimientos y conciencia sobre los impuestos

P13. ¿Con qué fines considera usted que el Gobierno, en la actualidad y en la realidad, utiliza los ingresos fiscales? (*Entrevistador: la pregunta se refiere al status quo, no*

a lo que se supone que debería ocurrir. Anotar solo las primeras cinco respuestas. Si el encuestado sigue enumerando los usos de los impuestos, interrumpir con mucha amabilidad y tacto y proseguir).

## C. Preguntas de percepción

P14. Por favor, indicar en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes enunciados, utilizando una escala del 1 al 5, en donde 1 significa que usted está “En total desacuerdo” y 5, “Totalmente de acuerdo”. *Entrevistador: Mostrarle la tarjeta al encuestado, leer en voz alta y encerrar en un círculo las respuestas correspondientes.*

	Completamente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Completamente de acuerdo	No lo sé o No Aplica
Si yo viera más servicios públicos, no necesariamente que me beneficien directamente, entonces estaría dispuesto a pagar más impuestos.	1	2	3	4	5	0
El Gobierno grava a todos los negocios de manera equitativa.	1	2	3	4	5	0
Si viera menos corrupción, estaría dispuesto a pagar más impuestos.	1	2	3	4	5	0
Las tasas impositivas aplicadas a negocios como el suyo son demasiado altas.	1	2	3	4	5	0
El Gobierno debería cobrar impuestos a los ricos y subsidiar a los pobres para forjar una sociedad más justa y mejor.	1	2	3	4	5	0
Cuando los empresarios consideran justo un impuesto, siempre están dispuestos a pagarlo.	1	2	3	4	5	0
El Gobierno central utiliza los ingresos fiscales de una manera eficiente.	1	2	3	4	5	0
Los concejos locales utilizan los ingresos fiscales de manera eficiente	1	2	3	4	5	0

P15. ¿Qué porcentaje de los ingresos fiscales que los negocios le pagan al Gobierno cree usted que la comunidad empresarial recibe en retorno a través de los servicios públicos? (*Entrevistador: solicitar un porcentaje con base en 100*)  
\_\_\_\_\_ %.

P16. ¿Sabe dónde está ubicada la oficina más cercana de la Autoridad Fiscal?

Sí	1	Hacer la pregunta P17
No	2	Ir a la pregunta P18

P17. ¿Cuánto tiempo demoraría en viajar desde su negocio hasta la oficina de la Autoridad Fiscal y luego regresar utilizando su transporte regular?

Horas	Minutos

## D. Percepción de la carga de cumplimiento tributario

P18. Por favor, indicar en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones, utilizando una escala del 1 al 5, en donde 1 significa que usted está “En total desacuerdo” y 5, “Totalmente de acuerdo”. *Entrevistador: mostrarle la tarjeta al encuestado, leer en voz alta y encerrar en un círculo las respuestas correspondientes.*

	Completamente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Completamente de acuerdo	No lo sé o No Aplica
Las empresas inscritas como contribuyentes a menudo se ven sometidas a auditorías e inspecciones de la Autoridad Fiscal.	1	2	3	4	5	0
Llevar los registros para fines tributarios consume tiempo y es costoso.	1	2	3	4	5	0
Los procedimientos tributarios son demasiado complicados.	1	2	3	4	5	0
Las medidas que utiliza el gobierno para detectar y penalizar a los negocios informales representan un riesgo grave para mi negocio.	1	2	3	4	5	0

P19. Utilizando una escala del 1 al 5, en donde 1 significa “Cuesta mucho más evadir que pagar impuestos” y 5, “Cuesta mucho más pagar que evadir impuestos”, si compara el costo en el que incurre para evadir el pago de impuestos con el costo real del pago de sus obligaciones, ¿qué diría usted...?

1 Cuesta mucho más evadir que pagar impuestos	2	3 El costo incurrido en evadir y pagar impuestos es el mismo	4	5. Cuesta mucho más pagar que evadir impuestos	No lo sé o N/A
1	2	3	4	5	0

## E. Ventajas y desventajas de ser un contribuyente

P20. Si compara la situación de un negocio similar al suyo que declara y paga impuestos versus aquellos que no declaran ni pagan, usted diría que... (*Entrevistador: leer en voz alta y encerrar en un círculo el código correspondiente*).

Los negocios que no declaran ni pagan impuestos están en una situación mucho mejor	1
Los negocios que no declaran ni pagan impuestos están en una situación mejor	2
En la misma posición	3
Los negocios que sí declaran y pagan impuestos están en una situación mejor	4
Los negocios que sí declaran y pagan impuestos están en una situación mucho mejor	5
No lo sé o N/A	0

P21. No pagar ni declarar impuestos puede tener sus ventajas. Desde su propia perspectiva, ¿cuál es la ventaja más importante de no cumplir con los requisitos fiscales? (*Entrevistador: ESPERAR POR UNA RESPUESTA... luego, preguntar: ¿y cuáles serían la segunda y tercera ventajas más importantes?*)

	La más importante	2ª más importante	3ª más importante
Ninguna ventaja en absoluto	1	1	1
Evasión de las regulaciones laborales/fuerza laboral más flexible	2	2	2
No se pagan impuestos laborales (PAYE)/aportes al seguro social	3	3	3
No se pagan impuestos sobre la renta/a las utilidades	4	4	4
No hay inspecciones/auditorías por parte del fisco	5	5	5
Acceso a un mercado (informal) más amplio	6	6	6
Servicios públicos resultan más baratos (electricidad, agua, etc.)	7	7	7
No hay costos adicionales asociados con la corrupción de los funcionarios del fisco	8	8	8
No hay necesidad de llevar libros contables	9	9	9
No hay costos asociados con los procedimientos tributarios (no el impuesto en sí, sino con el cumplimiento de las obligaciones tributarias)	10	10	10
Otros (favor especificar):_____	99	99	99
No lo sé o N/A	0	0	0

P22. No pagar o declarar impuestos puede también tener sus desventajas. Desde su propia perspectiva, ¿cuál es la desventaja más importante de no pagar ni declarar impuestos? (*Entrevistador: ESPERAR POR UNA RESPUESTA... luego, preguntar: ¿y cuáles serían la segunda y tercera desventajas más importantes?*)

	La más importante	2ª más importante	3ª más importante
Ninguna desventaja en absoluto	1	1	1
Acceso limitado a financiamiento (préstamos)	2	2	2
Incapacidad para crecer	3	3	3
Necesidad de pagar sobornos para mantenerse en la informalidad	4	4	4
Sin acceso e inseguridad en la tenencia de instalaciones/tierras/derechos legales	5	5	5
Alta rotación de personal/poco desarrollo de habilidades laborales	6	6	6
Imposibilidad de vender/comprar a empresas formales (mayoristas)	7	7	7
Robos de empleados/proveedores/compradores	8	8	8
Temor a los castigos impuestos por el gobierno (formales o informales)	9	9	9
Sin acceso a servicios públicos (electricidad, agua, etc.)	10	10	10
Sin acceso a mercados más amplios	11	11	11
Sin derecho a devoluciones de impuestos	12	12	12
Sin acceso a los programas gubernamentales	13	13	13
Otro (favor especificar):_____	99	99	99
No lo sé o N/A	0	0	0

P23. ¿Cuál sería la principal razón tras su decisión de incumplir con sus obligaciones tributarias?

Buscar la información es demasiado complicado y difícil	1
Las leyes y normativas fiscales no son claras, justas o adecuadas	2
No quiero tener nada con la tiranía/corrupción de los funcionarios públicos	3
Falta de aplicación de la ley	4
Carga financiera que implica ser un negocio formal (incluyendo impuestos y cargos)	5
Convicción religiosa que los impuestos van contra la ley del Islam (Sharia)	6
Desconfianza que el gobierno utilice los ingresos fiscales de una forma productiva	7
No tengo el conocimiento y/o la capacidad para resolver los procedimientos relacionados con los impuestos	8

- P24. ¿Qué acción gubernamental única, de existir, lo incentivaría a usted a convertirse en un cumplidor de sus obligaciones tributarias?
- P25. Pensando en negocios similares al suyo (en el mismo giro de negocios, mismo tamaño y misma área), ¿qué porcentaje de esas empresas diría usted que están inscritas como contribuyentes? \_\_\_\_\_ % de negocios similares.
- P26. Y de esos negocios inscritos ¿qué porcentaje de sus utilidades gravables estimaría usted que reportan para fines tributarios? \_\_\_\_\_ % de la utilidad gravable.
- P27. Por favor indicar en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones, utilizando una escala del 1 al 5, en donde 1 significa que usted está “En total desacuerdo” y 5, “Totalmente de acuerdo”. *Entrevistador: mostrarle la tarjeta al encuestado, leer en voz alta y encerrar en un círculo las respuestas correspondientes.*

	Completamente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Completamente de acuerdo	No lo sé o No Aplica
Existen muchos beneficios para los negocios que pagan sus impuestos.	1	2	3	4	5	0
Si fuera más sencillo pagar impuestos, más empresarios estarían dispuestos a pagar impuestos.	1	2	3	4	5	0
Todo negocio debería pagar impuestos.	1	2	3	4	5	0
La mayoría de los negocios debería pagar impuestos.	1	2	3	4	5	0
El sistema tributario de Yemen es predecible. Puedo con exactitud predecir cuál será mi carga tributaria del próximo año.	1	2	3	4	5	0
Se dispone con facilidad de toda la información sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	1	2	3	4	5	0
El gobierno despliega esfuerzos para persuadir a los negocios a pagar impuestos.	1	2	3	4	5	0
Los funcionarios del fisco son corruptos.	1	2	3	4	5	0
Estoy pensando en serio inscribirme como contribuyente.	1	2	3	4	5	0



## F. Prácticas contables

- P28. ¿De qué manera lleva usted registros de los ingresos y egresos de su negocio? *(Entrevistador: mostrarle la tarjeta al encuestado y encerrar en un círculo el código correspondiente).*
- P29. *Entrevistador: si la respuesta a la P28 es la opción 2, 3 o 4, entonces preguntar: ¿cuánto le costó esta actividad a usted en el año 2007?*
- P30. *Entrevistador: si la respuesta a la P28 es la opción 1(sin llevar ningún registro del todo), entonces preguntarle al encuestado esta pregunta para las opciones 2, 3 y 4: ¿cuánto le habrían costado estas actividades a usted en el año 2007 si hubiera incurrido en ellas?*

	P28	P29	P30
No lleva ningún registro	1	N/A	N/A
Lleva notas informales o libros diarios sin documentos de soporte como recibos o facturas	2	YER	YER
Conserva recibos y/o facturas originales pero no lleva notas informales o libros diarios	3	YER	YER
Lleva notas informales o libros diarios y documentos de soporte como recibos o facturas	4	YER	YER
Lleva registros financieros completos de forma manual y conserva todos los documentos soportes como recibos, facturas y balance general.	5		
Lleva registros financieros completos de forma computarizada y conserva todos los documentos de soporte como recibos, facturas y balance general.	6		
Otros (favor especificar)_____	99		

## G. Acceso a la información

- P31. Nos gustaría saber sobre los canales de comunicación mediante los cuales usted se entera de las leyes y normativas. ¿A través de qué canales tiene usted acceso a información? *(Entrevistador: pasarle la tarjeta al encuestado, leer en voz alta y encerrar en un círculo las respuestas correspondientes en la siguiente tabla).*
- P32. ¿Cuál es el canal más importante para usted?
- P33. ¿Cuál sería su canal preferido, a través del cual a usted le gustaría que le hagan llegar información sobre las leyes y normativas del gobierno?

	P31 Todos los canales	P32 Los más importantes (una respuesta)	P33 El canal preferido (una respuesta)
TV	1	1	1
Radio	2	2	2
Periódicos y revistas	3	3	3
Internet	4	4	4
Amigos y familiares	5	5	5
Hablar con otros miembros de mi comunidad	6	6	6
Carteles publicitarios	7	7	7
Capacitaciones y seminarios	8	8	8
Diario Oficial	9	9	9
Nuestro abogado	10	10	10
Email	11	11	11
SMS	12	12	12
Teléfono	13	13	13
Consultores especialistas en impuestos/contadores/tenedores de libros	14	14	14
Oficina de Atención al Contribuyente	15	15	15
Otros (favor especificar)_____	99	99	99
Ninguno	0	0	0

## H. Información adicional sobre la empresa

P34. ¿De qué sexo es la persona encargada del negocio? (en caso que no haya un encargado, preguntar sobre el dueño)

Hombre	1
Mujer	2

P35. ¿Cuál es el porcentaje de trabajadoras mujeres de tiempo completo que tiene el negocio (Se considerará empleado de tiempo completo a aquella persona que trabaje 40 horas a la semana o más, independientemente que reciba o no un salario)?\_\_\_\_\_%

P36. ¿Cuál es el mayor nivel de preparación académica alcanzado que tiene la persona encargada del negocio (en caso que no haya un encargado, preguntar por el dueño)?

Analfabeta	1
Sin educación formal	2
Primaria	3
Secundaria	4
Educación vocacional/técnica	5
Técnico básico	6
Licenciatura	7
Posgrado	8
Otros (especificar)_____	99

P37. Nos gustaría saber sobre el tamaño del negocio. ¿La cantidad de trabajadores de su empresa es la misma de hace un año o ha crecido o ha disminuido? (*Entrevistador: si el número varió, preguntar cuánto en términos porcentuales*)

Aumentó	1	En un _____%
Permaneció inalterable	2	
Disminuyó	3	En un _____%
No lo sé o N/A	9	

P38a. En los últimos 12 meses, ¿su negocio experimentó alguno de los siguientes problemas? (*Entrevistador: leer en voz alta y registrar en la siguiente tabla*)

P38b. Para problemas experimentados en la columna “a”, ¿cuánto tuvo que pagar en total su negocio por ese tipo de problemas?

	P38a Problema	P38b Costo total (YER)
Tener que pagar soborno a los funcionarios del fisco para evadir el pago de impuestos	1	
Tener que regalar productos o servicios para evadir el pago de impuestos	2	
Tener que cerrar temporalmente el negocio para evitar ser detectado por la Autoridad Fiscal	3	
Tener que trasladar el negocio para evitar ser detectado por la Autoridad Fiscal	4	
Sufrir otras consecuencias negativas provocadas por el hecho de que el negocio no cumpla con sus obligaciones tributarias	5	
Ninguno	6	

P39. ¿Cuál fue el volumen de facturación (ingresos) del negocio en el 2007?

No lo sé	0
Menos de YER 2500,000	1
Entre YER 250,001 y YER 500,000	2
Entre YER 500,001 y YER 750,000	3
Entre YER 750,001 y YER 1,000,000	4
Entre YER 1,000,001 y YER 2,500,000	5
Entre YER 2,500,001 y YER 5,000,000	6
Entre YER 5,000,001 y YER 25,000,000	7
Entre YER 25,000,001 y YER 50,000,000	8
Entre YER 50,000,002 y YER 75,000,000	9
Entre YER 75,000,000 y YER 100,000,000	10
Más de YER 100,000,000	11
Me rehúso a responder	88

P40. ¿En cuál gobernación está localizado su negocio? (*Entrevistador: no preguntar; responder con base en la observación*)

Sana'a	1
Aden	2
Taiz	3
Ibb	4
Hodiedah	5
Hadramawt	6

P41. ¿Dónde está localizado el negocio? (*Entrevistador: no preguntar. Responder con base en la observación. La respuesta debe corresponder al área donde se supone que la empresa encuestada debe declarar o pagar sus impuestos.*)

Área urbana	1
Área suburbana/rural	2

**Muchas gracias por su tiempo y dedicación.**

# Anexo 4.1: Técnica de muestreo utilizada en la encuesta de cumplimiento tributario dirigida a las empresas formales de Sudáfrica

## 1.1 Marco de la muestra

Para poder investigar aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias y sus costos asociados, fue necesario confeccionar una muestra de micro, pequeñas y medianas empresas formales (MIPYMES) a fin de garantizar la generalidad adecuada del universo de MIPYMES formales del país. Asimismo, se decidió que la muestra obtenida debía garantizar un número suficiente de casos, de acuerdo con las variables de estratificación identificadas para permitir un análisis desagregado.

De conformidad con lo dictado en la Ley de Impuesto sobre la Renta, el ingreso bruto de una identidad se definió como “el monto total en metálico o no, recibidos, devengados o girados a favor de un residente”. Para fines del presente estudio, esta definición del ingreso bruto se consideró la representación más adecuada del volumen de facturación de las MIPYMES formales. Por lo tanto, y a partir de la definición de las MIPYMES formales que las puntualiza como aquellos pequeños negocios inscritos para declarar/pagar impuestos y con un volumen de facturación entre

R 70,000 y R 14, 000,000 , se decidió que el registro del SARS relacionado con las declaraciones de impuestos de las MIPYMES formales debía utilizarse para definir el marco muestral. Asimismo, los datos del año fiscal 2005 parecen ser los más completos y por ende, fueron empleados para determinar el marco muestral.

### 1.1.1 Ingreso Bruto

Con base en esta metodología de muestreo, el SARS le facilitó al equipo de investigación un análisis de ingresos brutos de MIPYMES formales. Este análisis se desglosó de acuerdo al tipo de entidad: 1) Empresas Unipersonales y Sociedades; y 2) Sociedades

de Responsabilidad Limitada/Sociedades Anónimas Cerradas. De 287,856 Empresas Unipersonales/Sociedades inscritas ante el SARS (donde se capturan las declaraciones de impuestos), 70,626 empresas se ubican en la banda de R 70,000 y R 14,000,000 de ingresos brutos. De 493,058 Sociedades de Responsabilidad Limitada/Sociedades Anónimas Cerradas, 173,192 se ubican dentro de la misma banda estipulada de ingresos brutos.

Los quintiles correspondientes a la distribución de ingresos brutos de las MIPYMES que eran Empresas Unipersonales y Sociedades se establecieron de la siguiente manera:

- Quintil 1: R 70,000 a R 99,206
- Quintil 2: R 99,207 a R 141,553
- Quintil 3: R 141,554 a R 211,518
- Quintil 4: R 211,519 a R 361,389
- Quintil 5: R 361,390 a R 14,000,000

Los quintiles correspondientes a la distribución de ingresos brutos de las MIPYMES que eran Sociedades de Responsabilidad Limitada/Sociedades Anónimas Cerradas se establecieron de la siguiente manera:

- Quintil 1: R 70,000 a R 225,824
- Quintil 2: R 225,825 a R 526,360
- Quintil 3: R 526,361 a R 1,225,956
- Quintil 4: R 1,225,957 a R 3,149,742
- Quintil 5: R 3,149,743 a R 14,000,000

### **1.1.2 Distribución Regional (a nivel de provincia)**

Un requisito indispensable necesario para este estudio era garantizar la distribución provincial de las MIPYMES formales de acuerdo con la distribución provincial real de las MIPYMES en el país. El SARS no captura la localización provincial de las MIPYMES inscritas, pero sí registra el código postal en la dirección de cada MIPYME. Dichos códigos postales, por ende, fueron utilizados con la finalidad de establecer la ubicación provincial de las empresas. Una vez determinada la distribución a nivel de provincia, se identificaron las bandas de ingresos brutos a lo interno de cada provincia, asegurando en consecuencia, el marco de estratificación para la toma del muestreo. Los dos marcos de estratificación se muestran a continuación:

**TABLA A4. 1** Número de Empresas Unipersonales/Sociedades (por provincia y banda de ingresos brutos)

Banda de ingreso bruto	Provincia oriental del Cabo	Estado libre	Gauteng	Kwazulu Natal	Limpopo	Mpumalanga	Noroeste	Provincia Sept. del Cabo	Provincia Occid. del Cabo	Total
R70,000 R99,206	1,116	1,142	3,590	2,118	425	737	865	784	3,338	14,115
R99,207 R141,553	1,028	1,128	3,676	2,038	479	755	847	818	3,347	14,116
R141,554 R211,518	1,043	1,162	3,840	1,959	466	726	854	773	3,276	14,099
R211,519 R361,389	912	1,076	4,188	1,916	457	669	909	690	3,273	14,090
R361,390 R14,000,000	677	832	5,564	1,767	256	561	712	500	3,337	14,206
Total	4,776	5,340	20,858	9,798	2,083	3,448	4,187	3,565	16,571	70,626

**TABLA A4. 2** Número de Empresas de Responsabilidad Limitada/Sociedades Anónimas Cerradas (por provincia y banda de ingresos brutos)

Banda de ingreso bruto	Provincia oriental del Cabo	Estado libre	Gauteng	Kwazulu Natal	Limpopo	Mpumalanga	Noroeste	Provincia Sept. del Cabo	Provincia Occid. del Cabo	Total
R70,000 R225,824	1,750	1,296	15,714	3,590	796	1,568	1,413	599	7,731	34,457
R22,5825 R526,360	1,856	1,298	15,830	3,392	770	1,700	1,369	550	7,849	34,614
R526,361 R1,225,956	1,920	1,436	15,264	3,480	852	1,912	1,417	660	7,823	34,764
R1,225,957 R3,149,742	2,157	1,441	14,921	3,628	842	1,959	1,441	694	7,711	34,794
R3,149,743 R14,000,000	2,028	1,308	15,696	3,555	763	1,940	1,377	648	7,248	34,563
Total	9,711	6,779	77,645	17,645	4,023	9,079	7,017	3,151	38,362	173,192

## 1.2 Extracción de la muestra

El tamaño de la muestra del presente estudio se estableció en 1,000 casos. Para garantizar la extracción de este número de casos con la debida consideración de las dos principales variables de estratificación, se estableció un conglomerado de 90 muestras, compuesta por una matriz de cinco bandas de volumen de facturación por nueve provincias, por dos categorías de empresas. La muestra observada se extrajo empleando Métodos de Selección de Igual Probabilidad *n* (EPSEM, por sus siglas en inglés) para el muestreo a lo interno de cada conglomerado. Debido a las dificultades experimentadas para asegurar

la participación de los encuestados, el elevado número de cuestionarios incompletos por lo extenso de la entrevista y a las encuestas desechadas al contener información incompleta o inexacta, se previó que podría haber cierto nivel de discrepancia entre las muestras observadas y las obtenidas. Con base en los retornos finales, la tasa de desviación se fijó en menor al 3%, la cual es en términos generales, aceptable para una encuesta de esta naturaleza.

Después de completar e investigar todas las entrevistas, la muestra final fue luego ponderada nuevamente para garantizar las adecuadas estimaciones de probabilidad nacional y por ende su generalización aplicada a la población nacional de las MIPYMES formales.



## Anexo 4.2: Técnica de muestreo de la encuesta de cumplimiento tributario dirigida a negocios informales de Sudáfrica

### 1.1 Marco de la muestra

Un desafío clave en este estudio fue definir el marco del muestreo a emplearse para confeccionar la muestra de los 1,000 casos considerados necesarios para llevar a cabo un adecuado análisis de este sector. Ello se debió más que nada al hecho que había muy pocas o ningunas cifras certificadas del tamaño y forma requeridas para este sector en Sudáfrica, lo que indica que contar con una definición de la población general era, en gran medida, imposible. La ausencia de parámetros relacionados con la población general implica incluso que la estratificación de la muestra podía ser problemática y que dicha estratificación, tal como ocurrió con el estudio de las MIPYMES formales, fue considerada importante para obtener una panorámica debidamente diferenciada de este sector.

La falta de datos fiables sobre la distribución nacional y provincial de las MIPYMES informales representó una serie de desafíos únicos para confeccionar la muestra y se consensuó entre los actores principales que era necesario contar con cierto grado de innovación para garantizar la obtención de una muestra apropiada.

#### 1.1.1 Distribución Provincial/Regional

Para compensar la ausencia de normas nacionales fiables, se decidió utilizar las normas disponibles para las MIPYMES formales como sustitutivo del muestreo de las MIPYMES informales, asegurando por ende que la distribución geográfica se tomara en cuenta en la muestra obtenida. La distribución provincial de las MIPYMES informales se llevó a cabo al evaluar la cuota de MIPYMES formales por provincia y luego, empleando esta distribución provincial como un criterio de estratificación para el muestreo de las MIPYMES informales. El supuesto tras esta estrategia de estratificación fue que la economía provincial/regional capaz de soportar un quantum particular de MIPYMES formales podía también soportar un quantum equivalente, quizás más grande de MIPYMES informales.

Sobre esta base, la muestra nacional obtenida recibió la estratificación adecuada para garantizar la distribución con probabilidades proporcionales al tamaño (PPT) según la provincia.

### 1.1.2 Tipo de entidad y volumen de facturación

Una vez que se cumplió con el primer nivel de estratificación (distribución provincial), fue necesario asegurar el desarrollo adecuado de los criterios de inclusión. Los componentes claves de estos criterios de inclusión fueron el volumen de facturación y el tipo de entidad. Para garantizar el cumplimiento óptimo de los criterios de inclusión, se extrajeron los datos sobre la distribución de los ingresos brutos de las MIPYMES formales (la variable sustitutiva del volumen de facturación) a partir del registro fiscal del SARS. Estas MIPYMES formales fueron evaluadas en términos de su naturaleza jurídica; específicamente las Empresas Unipersonales y las Asociaciones (EU+A) y las Sociedades de Responsabilidad Limitada (SRL), así como las Sociedades Anónimas Cerradas (SAC). En términos de tipo de entidad, se determinó que las MIPYMES informales eran muy similares a las EU+A.

Asimismo, en términos de volumen de facturación, el límite superior de la gama de ingresos brutos de las MIPYMES informales se estableció en el percentil 80 de la distribución EU+A, puesto que las MIPYMES informales, por lo general, tienen un volumen de facturación más bajo que las MIPYMES formales. Luego se procedió a analizar la distribución del ingreso bruto de las MIPYMES formales (EU+A), con la finalidad de determinar la distribución de las MIPYMES informales dentro de cada una de las nueve provincias. Este dato se empleó para determinar las cuotas de la muestra provincial final establecida para el trabajo de campo.

## 1.2 Estrategia de muestreo

Al haber desarrollado el marco de muestreo, el cual orientó las cuotas aplicables para las distintas variables de estratificación, se procedió a formular la estrategia del mismo. La encuesta de las MIPYMES formales indicó que garantizar la participación de los encuestados pudo haber sido un problema porque estos a menudo creían que dicha participación los iba a exponer más ante las autoridades fiscales, lo cual podía generar una atención indeseada de las autoridades. Esta situación resultó mucho más compleja para las empresas informales debido a que, por definición, son ilegales en vista de que operan sin estar inscritas ante el fisco. Lo anterior implicó que sería todavía más difícil asegurar la participación de los encuestados de lo que fue cuando se hizo la encuesta con las MIPYMES formales.

Para mejorar las probabilidades de garantizar la participación de los encuestados, se emplearon tres estrategias primarias:

**Perfiles de los trabajadores de campo.** Se procedió a contratar a los trabajadores de campo específicamente con base en los perfiles desarrollados en redes sociales específicas y en las áreas físicas donde se iba a confeccionar la muestra. Es decir, los trabajadores de campo y/o sus supervisores fueron seleccionados porque gozaban de suficiente respeto y confianza como para hacer que los potenciales entrevistados se sintieran confiados de participar en el estudio, sin temor a sufrir represalias como resultado de dicha participación.

**Efecto “bola de nieve”.** Habiéndose conseguido los servicios de los trabajadores de campo, que ya contaban con la confianza de los potenciales encuestados y así poder lograr el primer grupo de encuestados con entrevistas realizadas de manera exitosa, se empleó la técnica de bola de nieve, para ubicar a más personas para ser encuestadas. En general, los entrevistados que se habían sentido tranquilos al participar, nos recomendaron que contactáramos a otras MIPYMES informales con quienes ellos trataban, ya fuera en calidad de proveedores o de clientes, y a quienes conocían en virtud de relaciones sociales o cercanía geográfica.

**Confidencialidad.** Se establecieron acuerdos y parámetros de confidencialidad absoluta con los encuestados, del tal modo que sintieran que su participación en la encuesta no iba a comprometerlos ni a ellos ni a sus empresas. Utilizando esta estrategia de muestreo, desplegamos a los trabajadores de campo utilizando las cuotas establecidas de estratificación. La estratificación, según el sector de operación, era indeterminada; en consecuencia, ello no se controló en este estudio.

## Anexo 4.3: Técnica de muestreo de la encuesta de percepción y cumplimiento tributario dirigida a empresas formales e informales de la República de Yemen

### Técnica de muestreo

Utilizamos un muestreo por conglomerado.<sup>22</sup> Agrupamos en conglomerados la muestra por régimen fiscal y gobernación.<sup>23</sup> Asumimos que este método reduciría el predominio de los negocios comerciales y de los pequeños negocios en la muestra. Las gobernaciones que cubrimos fueron Sana'a, Aden, Taiz, Ibb, Hodiedah y Hadramawt. En la medida de lo posible, utilizamos una selección aleatoria simple dentro de cada conglomerado. El método que empleamos para hacer la selección aleatoria dentro de cada conglomerado fue el siguiente:

En el caso de las empresas que llevan libros contables y declaran a tiempo, obtuvimos la base de datos de contribuyentes de la Autoridad Fiscal. Luego contactamos a cada uno de las empresas que aparecían en esa categoría para tener reuniones con la mayor cantidad posible de estas. Todas las entrevistas se concertaron vía telefónica. A este arreglo lo hemos llamado, en el presente informe, “Encuesta por Selección”.

En el caso del resto de conglomerados utilizamos el muestreo por área, en las gobernaciones donde íbamos a trabajar. Primero escogimos los puntos de muestreo de cada gobernación. Luego desplegamos equipos de entrevistadores en esos puntos, según un plan detallado, preparado antes que inicie el trabajo de campo. A este método de entrevistas en el presente informe se le llama “Encuesta por Área”.

---

22 El muestreo por conglomerados tiende a arrojar mejores resultados cuando los elementos dentro del conglomerado son heterogéneos. Por lo tanto, aquí asumimos que en verdad hay diferencias importantes entre los elementos de cada conglomerado.

23 En la encuesta de negocios informales, controlamos artificialmente la muestra, de tal modo que no incluya más allá del 50% de negocios dedicados al comercio.

## Tamaño de la muestra y conglomerado

En la siguiente tabla se muestra el tamaño real de la muestra por gobernación y por régimen fiscal en ambas encuestas.

	Encuesta de empresas formales			Encuesta de negocios informales
	Régimen fiscal obligatorio	No lleva libros pero declara a tiempo	No declara/ Cuota Fija	
Sana'a	65	105	221	299
Aden	21	30	62	75
Taiz	15	64	87	146
Ibb	0	29	53	114
Hodiedah	49	52	53	132

# Anexo 5.1: Términos de referencia de la encuesta de percepción y cumplimiento tributario utilizados en Colombia y Perú

## Colombia

### Antecedentes del proyecto y objetivos

(Proporcionar una descripción y el contexto del proyecto e identificar los entregables más importantes).

### Alcance del trabajo

La consultora (la “compañía”) trabajará por encargo de IFC para implementar la Encuesta de Cumplimiento Tributario, y completar la implementación y análisis de los cuatro componentes de la encuesta, los cuales están resumidos en la siguiente tabla.

Nombre del Componente	Tamaño de muestra requerido
I Empresas “Formales”	1000
II Empresas “Informales” (las que no están registradas o las que no han presentado declaración de impuestos en los últimos 3 años )	500
III Contadores (en línea- mediante una plataforma web)	500
IV Empresas Formales en Bogotá	500

### La Compañía se encargará de:

- Desarrollar el diseño de la encuesta, incluyendo la comunicación con expertos tributarios de Colombia –reclutados y contratados por IFC- cubriendo los temas del cuestionario de la encuesta;
- Trabajar en el desarrollo de los instrumentos de la encuesta, y llevar a cabo todas las tareas adicionales que sean necesarias, basándose en los materiales provistos por IFC (incluyendo ejemplos de encuestas similares realizadas en otros países), bajo la supervisión y con la orientación de IFC;

- Trabajar con el Especialista en Encuestas de IFC y otros miembros del equipo de IFC en la revisión, ajuste y finalización del instrumento de encuesta;
- Proporcionar al equipo de IFC un esquema de la metodología de muestreo para la encuesta,
- Realizar pruebas de campo para validar el instrumento con al menos 50 empresas formales y 40 empresas informales para determinar las preguntas que requieren ser adaptadas para adecuarlas al contexto del país. En caso sea necesario el trabajo piloto será realizado en más de una etapa.
- La Compañía organizará todas las reuniones que sean necesarias. El Especialista en Encuestas de IFC acompañará al representante sénior de la Compañía, según los requerimientos de IFC, y al coordinador del trabajo de campo o entrevistador para realizar las actividades relacionadas con las pruebas de campo.
- Revisar los cuestionarios conforme a los resultados de la pruebas previas y el análisis de los mismos y obtener la conformidad del Especialista en Encuestas de IFC y el líder del proyecto de IFC;
- Reclutar, contratar, entrenar y supervisar a los encuestadores y digitadores de datos que sean necesarios, o utilizar empleados actualmente empleados por la compañía.
- La compañía deberá enviar un informe final. El reporte requerido es un reporte descriptivo de la encuesta y no un reporte analítico. El formato y contenido del reporte serán acordados por el Especialista en Encuestas de IFC y el líder del Proyecto de IFC.
- ENTREGABLES/RESULTADOS ESPECÍFICOS ESPERADOS DEL CONSULTOR

(Descripción de los entregables, plazos de entrega y criterios de aceptación de los entregables)

### **Componente de la Encuesta I: Empresas “Formales”:**

- Para completar satisfactoriamente la encuesta de empresas formales (empresas registradas ante la autoridad tributaria) la Compañía se encargará de:
- Desarrollar los instrumentos y manuales que sean necesarios para garantizar la recolección satisfactoria de información. El desarrollo del cuestionario será realizado con el apoyo y bajo la dirección del Especialista en Encuestas y otros miembros del equipo de IFC;
- Desarrollar un sólido marco muestral de empresas formales usando datos disponibles proporcionados por el DIAN, la Cámara de Comercio de Bogotá y otras instituciones relevantes, y usar este marco muestral para seleccionar una muestra lo suficientemente grande que sirva para coleccionar 1000 respuestas completas de empresas que cumplan con los siguientes criterios

de distribución (el diseño de muestra debe ser discutido y aprobado por el Especialista en Encuestas y el líder de Proyecto de IFC)

- Sector: Cierta estratificación puede ser necesaria para garantizar la cobertura de todos los sectores importantes y la representatividad de la muestra.
- Tamaño de la empresa: Cierta estratificación puede ser necesaria para garantizar la representatividad de la muestra.
- Ubicación: Cierta estratificación puede ser necesaria para garantizar una cobertura adecuada de todo el país. Sin embargo, la rentabilidad será tomada en consideración para la estratificación geográfica, incluyendo municipalidades, especialmente Bogotá, Cali and Barranquilla.
- Escribir un documento del “Plan de muestreo” en el que se explique la muestra final así como los procedimientos utilizados en el muestreo;
- Supervisar, garantizar el control de calidad y hacerse cargo de la organización necesaria para implementar la encuesta en múltiples localidades;
- Completar, de acuerdo a la focalización seleccionada y las sustituciones que sean necesarias, 1000 encuestas a empresas privadas siguiendo las características aquí descritas.
- Control de Calidad – Para garantizar la mejor calidad posible en la recolección de datos, los supervisores expertos responsables del trabajo de campo realizarán el control de calidad de los resultados de la encuesta. El personal asignado debe tener experiencia en una amplia gama de metodologías de encuestas, control de calidad y aspectos de procedimiento de este tipo de proyectos de investigación y trabajará en estrecha colaboración con la administración de la empresa para supervisar el desempeño de los entrevistadores. Las funciones específicas de los supervisores deben ser:
  - Controlar rápidamente las primeras entrevistas realizadas por cada entrevistador, y si fuera necesario, sustituir a los entrevistadores o proporcionar capacitación adicional.
  - Recoger los formularios de encuestas entrantes completadas y llevar a cabo la verificación del 100% de datos incompletos, omitidos o de otra manera erróneos en las prácticas de registro en la fuente (Compañía). Si es necesario reemplazar las entrevistas insatisfactorias por otras adecuadamente desarrolladas, o asegurarse de que las respuestas solicitadas se obtengan de las empresas específicas;
  - Llevar a cabo la verificación del 20% al azar de cada entrevistador que completa las entrevistas. Además, el uso de métodos estadísticos para el control de la consistencia, exactitud y calidad del trabajo de cada entrevistador;
  - Diseñar e implementar un sistema para el ingreso de datos y tabulación de datos. Este sistema debe ser explicado en otro documento - “plan de análisis



de datos”, que tiene que ser aprobado por IFC antes de que los análisis de datos se inicien;

- Ingresar los datos con los controles de calidad adecuados, que incluye al menos un 10% de doble entrada de datos. 10% de doble entrada es un método de control de calidad de ingreso de datos. Se sugiere que el 10% de todos los cuestionarios se ingresen dos veces, y estas dos entradas separadas deben ser compatibles. De esta manera, el nivel de error puede ser calculado. Si el nivel de error/ correspondencia es satisfactorio, el ingreso de datos también se considera satisfactoria.
- Proporcionar los datos y los resultados de la encuesta, de acuerdo con el “plan de análisis de datos” previamente acordado. El experto en encuestas de IFC debe validar y aprobar la base de datos y la tabulación de datos antes de que la Compañía comience a escribir el informe de la encuesta (por ejemplo, la distribución y los medios).
- Luego de la aprobación de IFC de la base de datos y la tabulación de datos antes mencionados, la Compañía deberá preparar un proyecto de informe técnico sobre los resultados de la encuesta, bajo la dirección del experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC.
- Incorporar los comentarios (en el proyecto de informe) recibidos de los miembros del equipo de IFC y, bajo la dirección del experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC, preparar el informe final.
- Preparar una presentación de Power Point que incluya los resultados más significativos de la encuesta.

División del trabajo: La mayor parte del trabajo se lleva a cabo por la Compañía. IFC asesoraría y guiaría a **la Compañía** por el experto en encuestas y, si es necesario, por el administrador de tareas de IFC.

Componente de Encuesta II: Empresas “informales”:

- Con el fin de completar con éxito la encuesta de las empresas informales (ya sea empresas no registradas o que no presentaron declaraciones de impuestos en los últimos 3 años) la Compañía se encargará de:
- Desarrollar el instrumento y manuales necesarios para garantizar una recolección exitosa de toda la información requerida. El desarrollo del cuestionario será guiado y asistido por el especialista en encuestas de IFC y otros miembros del equipo de IFC;
- Desarrollar y aplicar un método de muestreo con el fin de recolectar 500 respuestas válidas de las empresas que cumplan los criterios de distribución de la siguiente manera (método de muestreo debe ser discutido y aprobado por el experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC):

- Sector: Cierta estratificación podría ser necesaria para garantizar la cobertura de todos los sectores importantes y representatividad de la muestra.
- Tamaño de la empresa: Cierta estratificación puede ser necesaria para garantizar la representatividad de la muestra
- Ubicación: Cierta estratificación puede ser necesaria para asegurar una cobertura geográfica adecuada del estado. Sin embargo, la rentabilidad será tomada en consideración para la estratificación geográfica.
- Escribir un documento de “Plan de muestreo”, explicando el método de muestreo final, así como las razones y los impactos de todos los procedimientos de muestreo utilizados;
- Supervisar, controlar la calidad y hacer todos los arreglos necesarios para la aplicación de la encuesta en varios lugares;
- 500 entrevistas completas de las empresas privadas con las características anteriormente discutidas.
- Control de Calidad - Con el fin de garantizar la mejor calidad posible de recopilación de datos, los supervisores experimentados que gestionan el trabajo de campo llevarán a cabo el control de calidad de los resultados de la encuesta. El personal asignado debe tener experiencia en una amplia gama de metodologías de encuesta, control de calidad y aspectos de procedimiento de este tipo de proyectos de investigación y trabajará en estrecha colaboración con la administración de la empresa para supervisar el desempeño de los entrevistadores. Las funciones específicas de los supervisores serán:
  - controlar rápidamente las primeras entrevistas realizadas por cada entrevistador, y si fuera necesario, sustituir a los entrevistadores o proporcionar capacitación adicional.
  - Recoger los formularios de encuestas entrantes completadas y llevar a cabo la verificación del 100% de datos incompletos, omitidos o de otra manera erróneos de las prácticas de registro en la fuente (Compañía). Si es necesario reemplazar las entrevistas insatisfactorias con otras adecuadamente desarrolladas, o asegurarse de que las respuestas solicitadas se obtengan de las empresas específicas;
  - Utilizar métodos estadísticos para comprobar la consistencia, exactitud y calidad del trabajo de cada entrevistador;
  - Diseñar e implementar un sistema para el ingreso de datos y tabulación de datos. Este sistema debe ser explicado en otro documento - “plan de análisis de datos”, que tiene que ser aprobado por IFC antes de que los análisis de datos se inicien;
  - Ingresar los datos con los controles de calidad adecuados, que incluye al menos un 10% de doble entrada de datos. 10% de doble entrada es un método de

control de calidad de ingreso de datos. Se sugiere que el 10% de todos los cuestionarios sea ingresado dos veces, y estas dos entradas separadas deben ser compatibles. De esta manera, el nivel de error puede ser calculado. Si el nivel de error/ correspondencia es satisfactorio, la entrada de datos también se considera satisfactoria.

- Proporcionar los datos y los resultados de la encuesta, de acuerdo con el “plan de análisis de datos” previamente acordado. El experto en encuestas de IFC debe validar y aprobar la base de datos y los datos de tabulación antes de que la Compañía comience a escribir el informe de la encuesta (por ejemplo, la distribución y los medios).
- Luego de la aprobación de IFC de la base de datos y la tabulación de datos antes mencionados, la Compañía deberá preparar un borrador de informe técnico sobre los resultados de la encuesta, bajo la dirección del experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC.
- Incorporar los comentarios (en el proyecto de informe) recibidos de los miembros del equipo de IFC y, bajo la dirección del experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC, preparar el informe final.
- Preparar una presentación de Power Point que incluye los resultados más significativos de la encuesta.

División del trabajo: La mayor parte del trabajo se lleva a cabo por la Compañía. El experto en encuestas de IFC asesoraría y guiaría a La Compañía y, si es necesario, el administrador de tareas de IFC.

## Enmienda (17 de marzo de 2014)

### Componente de Encuesta III: Profesionales tributarios/ Contadores:

Se solicita a la empresa que realice un elemento adicional de encuesta - profesionales tributarios/ Contadores. Este elemento se llevará a cabo a través de una plataforma web mediante el acceso a la base de datos de más de 100,000 profesionales tributarios del Instituto Nacional de Contadores Públicos (posteriormente Instituto). Se espera que la compañía cuente con experiencia en la ejecución de proyectos similares y la capacidad técnica para llevar a cabo encuestas por Internet.

- Para completar con éxito este elemento de la encuesta **la Compañía** se encargará de:
- Desarrollar los instrumentos pertinentes necesarios para la recolección exitosa de la información requerida. El desarrollo del cuestionario - a ser modificado por la Compañía - será guiado y asistido por el experto en encuestas de IFC y otros miembros del equipo de impuestos de IFC incluyendo un experto en impuestos local.

- Preparar el instrumento de aplicación de la encuesta utilizando la plataforma de encuesta basada en la web.
- Preparar el plan para impulsar la tasa de respuesta, es decir, un sistema de recordatorios y otros incentivos que podrían utilizarse para aumentar la tasa de respuesta.
- Diseñar un sistema único y protegido que asegure que solo los posibles encuestados específicos pueden acceder al instrumento de medición.
- Diseñar e implementar un sistema de control de calidad de los datos recogidos. Si es necesario, se espera que la Compañía desarrolle un sistema que permita ponerse en contacto con algunos de los encuestados (si se pone a disposición la información de contacto) para aclarar temas relevantes.
- Pruebas de campo de los instrumentos con al menos [20] intermediarios para determinar las preguntas que necesitan ser adaptadas para que sean apropiadas para el contexto del país. La Compañía organizará todas las reuniones necesarias y será responsable de la ejecución técnica de esta prueba de campo utilizando la plataforma basada en web.
- Revisar los cuestionarios según lo indicado por la prueba previa y análisis, con la aprobación del experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas. Si los cambios requeridos por los resultados de esta prueba piloto son significativos (que resulta en más del 20% de las preguntas modificadas) llevar a cabo la segunda fase de la prueba piloto.
- Proporcionar una base de datos validada y comprobada en el formato previamente acordado con el equipo de IFC;
- Llevar a cabo un análisis básico de datos. Las tabulaciones cruzadas previstas deben ser explicadas en el “plan de análisis de datos” que necesita ser desarrollado con la ayuda del experto en encuestas de IFC, que también debe aprobarlo.
- Llevar a cabo el análisis de datos más complejo, bajo la dirección del equipo de IFC y de acuerdo con las especificaciones de IFC.
- Escribir un informe básico de encuesta sobre la base de los datos recogidos. El formato y el contenido de dicho informe serán discutidos y aprobados por el experto en encuestas de IFC;
- Revisar y aprobar el informe conforme a los comentarios del equipo de IFC y otras partes interesadas.
- Proporcionar 500 encuestas completadas de manera efectiva que cumplen todos los criterios definidos en el marco del plan de muestreo aprobado por IFC
- Llevar a cabo seis grupos de enfoque para la prueba previa de los cuestionarios: 1) contribuyentes formales; 2) empresas informales; y 3) profesionales tributarios.

## Hipótesis

- La base de datos de profesionales tributarios que se desea encuestar (y sus direcciones de correo electrónico) se proporcionará a través de IFC. Se supone que la base de datos real nunca será entregada a la Compañía. En lugar de ello, la Compañía tiene que diseñar un sistema que genere un token único que se asignará después por el personal del Instituto para cada encuesta. Esto garantizaría la eficacia de la encuesta y garantiza la no divulgación de la base de datos por el Instituto.
- Todas las entradas establecidas en la base de datos van a ser contactadas.
- El cronograma para este elemento debe ser conservado según lo estipulado inicialmente para las empresas formales e informales.

### **Expectativas técnicas mínimas:**

La Compañía tiene que poseer una capacidad demostrada y desarrollar un instrumento de encuesta basado en la web que tenga las siguientes exigencias mínimas:

- Posibilidad de participar en la encuesta a través de más de una sesión (los encuestados tendrán una opción para dejar de responder al cuestionario y volver a él más adelante);
- Sistema de protección que no permite responder la encuesta más de una vez;
- Protección contra la encuesta que está siendo completada por los posibles encuestados específicos;
- La implementación de un sistema de línea de “ayuda”, donde los posibles encuestados pueden llamar o enviar un correo electrónico para pedir aclaraciones en caso de que el cuestionario no esté claro para ellos;
- Implementación de los recordatorios y las características de “darse de baja” que permitiría a los encuestados que se le recuerde acerca de la encuesta y si no lo desean así, ya no serán contactados.

### **Componente de Encuesta IV: Empresas formales en Bogotá:**

La Compañía deberá llevar a cabo un elemento adicional de la encuesta que se dirija a las empresas formales en Bogotá que cubra específicamente y con mayor profundidad los procesos y la carga de cumplimiento asociados con el cumplimiento de los requisitos tributarios locales, así como las percepciones y actitudes relacionadas con las autoridades fiscales locales y nacionales.

### **Específicamente, la compañía se encargará de:**

Desarrollar un marco muestral estadísticamente sólido de empresas formales utilizando los datos disponibles proporcionados por el Secretario de Hacienda de Bogotá y utilizar

este marco muestral para seleccionar una muestra lo suficientemente grande como para recoger 500 respuestas completas de las empresas que cumplan los criterios de distribución, similar al utilizado para los contribuyentes formales a nivel nacional, de la siguiente forma (diseño de la muestra debe ser discutido y aprobado por el experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC):

- Sector: Cierta estratificación podría ser necesaria para garantizar la cobertura de todos los sectores importantes y representatividad de la muestra.
- Tamaño de la empresa: Cierta estratificación puede ser necesaria para garantizar la representatividad de la muestra
- Desarrollar los instrumentos de encuesta bajo la dirección y asistencia del equipo de IFC. El instrumento debe ser desarrollado sobre la base de los instrumentos para otros componentes de la encuesta, pero adoptados para los usos locales y que abarcan los temas específicos del cumplimiento tributario local;
- Comunicarse con el experto tributario para asegurarse que los instrumentos desarrollados realmente abarquen los temas relevantes;
- Trabajar con los miembros del equipo de IFC y, durante su visita, con el especialista en encuestas de IFC para examinar, revisar, y finalizar el instrumento de la encuesta;
- Proporcionar al equipo de IFC el esquema de la metodología de muestreo para la encuesta. Este esquema se va a desarrollar como un documento separado de los desarrollados para otros componentes de la encuesta. Este documento debe ser aprobado por el equipo de IFC antes de que comiencen las actividades de trabajo de campo. Además, este plan será finalmente incorporado con esquemas de otros componentes de encuesta en un solo documento integrado;
- Prueba de campo con el instrumento, al menos, 40 empresas en Bogotá (que cumplan con los requisitos de impuestos locales - ICA) con el fin de determinar las preguntas que deben ser adaptadas para que sean apropiadas para el contexto local. Si es necesario, el trabajo piloto debe llevarse a cabo en más de una etapa;
- La Compañía organizará todas las reuniones necesarias. El especialista en encuestas de IFC puede acompañar a un representante sénior de la Compañía, conforme lo solicitado por IFC, y un coordinador de trabajo de campo o entrevistador para las actividades de prueba de campo;
- Revisar los cuestionarios como se indica por pruebas previas y análisis. El instrumento final debe ser aprobado por el equipo de IFC antes de comenzar el trabajo de campo;

- Contratar, emplear, capacitar y supervisar a los inspectores necesarios y personal de ingreso de datos según sea necesario, o utilizar el personal de su instituto/ empresa ya existente;
- Ejecutar el trabajo de campo y recoger al menos 500 entrevistas válidas como se especifica y se describe anteriormente. IFC debe proporcionar una base de datos de los contribuyentes locales. La Compañía debe usar esta base de datos con fines de reclutamiento, pero también se supone el uso de fuentes de información secundarias en caso de datos faltantes o incompletos;
- Diseñar e implementar un sistema de control de calidad de los datos recogidos. Todas las entrevistas no válidas serán reemplazadas por las válidas. Se espera al menos el 20% de las verificaciones;
- Llevar a cabo un análisis básico de datos. Los procedimientos analíticos deben ser explicados en el “plan de análisis de datos” que necesita ser desarrollado con la ayuda del experto en encuestas de IFC que lo aprobará;
- Entregar una base de datos validada y etiquetada en formato SPSS;
- Entregar un conjunto de tabulaciones cruzadas y otros resultados analíticos como se define en el plan de análisis de datos;
- Escribir un informe básico de la encuesta sobre la base de los datos recogidos. El formato y el contenido de dicho informe serán discutidos y aprobados por el experto en encuestas de IFC;
- Revisar y adoptar el informe basado en los comentarios del equipo de IFC y otras partes interesadas;
- Incorporar el informe de encuesta específica a partir de esta encuesta con los informes de otros componentes de la encuesta en un solo informe final integrado.

## Hipótesis:

Se espera que la duración del cuestionario sea aproximadamente 45 minutos suponiendo que son entrevistadores experimentados y totalmente capacitados.

La base de datos de los contribuyentes locales debe ser proporcionada por IFC y utilizada para dos propósitos:

desarrollar un sólido marco de muestreo

reclutar a los encuestados para participar en la encuesta

Todos los resultados (incluyendo, pero no necesariamente limitados a: instrumentos de encuesta, plan de muestreo, plan de análisis de datos, bases de datos, tablas y otros resultados de análisis, informe) deben ser entregados en inglés y español.

## Traducción:

Todos los resultados (incluyendo, pero no necesariamente limitados a: todos los instrumentos de encuesta (contribuyentes formales- nacionales y de Bogotá; profesionales tributarios/ intermediarios; y empresas informales), plan de muestreo, plan de análisis de datos, bases de datos, análisis de bases de datos, tablas y otros resultados de análisis, informe provisional, informe final y presentación de Power Point) deben ser entregados en inglés y español.

## Contribuciones específicas a se presentadas por el cliente

- Plan de trabajo para cada uno de los cuatro componentes
- Instrumentos y manuales para la recopilación de información y cuestionarios para cada uno de los componentes
- Plan de muestreo
- plan de análisis de datos
- datos y resultados de la encuesta (bases de datos validados y tablas)
- informes técnicos de los resultados de la encuesta para cada componente (Informe de encuesta descriptiva) que cubre los datos recogidos de los dos componentes de la encuesta
- Presentación en formato power point sobre los resultados más significativos de la encuesta.

Las características de los informes de las encuestas técnicas se presentan en el anexo.

El contenido y nivel de análisis en informe de TCCS: La mayoría de los análisis, en los que el informe de TCCS debe basarse, debe depender principalmente en las tabulaciones cruzadas con las principales variables demográficas y municipales, en especial para Bogotá, Cali y Barranquilla, y, en algunos casos, variables adicionales especiales.

## Términos y condiciones especiales/ criterios específicos

### Aptitudes necesarias y experiencia:

- Experiencia previa en la realización de encuestas similares en Colombia, en particular, y, si es posible, en toda América Latina
- El equipo debe estar conformado por expertos/administración sénior y de mediana jerarquía con sólidas capacidades técnicas y de gestión en la realización de encuestas de muestreo
- La Compañía debe haber estado en funcionamiento durante no menos de 5-10 años
- La Compañía debe tener una buena comprensión del contexto colombiano para hacer negocios.



- El equipo debe tener excelentes habilidades de comunicación en inglés y español.

### **Hipótesis generales**

- Este documento de TOR supone lo siguiente:
- Se espera que la duración neta para los cuestionarios formales (Componente de Encuesta I) sea de unos 50 minutos aproximadamente, suponiendo que los entrevistadores están plenamente capacitados.
- La duración neta para el cuestionario informal (Componente de Encuesta II) es de 30 minutos aproximadamente, suponiendo que los entrevistadores están plenamente capacitados.
- La duración neta para el cuestionario de los profesionales tributarios (Componente de Encuesta III) es de 45 minutos en promedio a través de la plataforma basada en la web.
- La duración neta para el cuestionario de empresas formales de Bogotá (Componente de Encuesta IV) es de 45 minutos aproximadamente, suponiendo que los entrevistadores están plenamente capacitados.
- Para todos los Componentes de Encuesta la encuesta cubrirá todas las regiones de Colombia. La razón de la dispersión geográfica de la muestra debe ser elaborada en la propuesta.
- Las áreas suburbanas no deben estar lejos de las ciudades principales (por lo tanto los equipos de campo pueden volver a los centros principales el mismo día).
- El número máximo de áreas suburbanas cubiertas son cuatro para cada distrito.
- Para la encuesta formal, la encuesta se llevará a cabo en las principales ciudades (incluidas las zonas sub-urbanas).
- El informe requerido es un informe de la encuesta descriptiva.

## **Cronograma y programación del proyecto**

Se espera que la tarea comience tan pronto como la adquisición se haya completado y continuará hasta que el entregable final se haya presentado, 29 semanas después de la firma del contrato, de acuerdo con la siguiente programación para cada una de las secciones.

### **Programación de entregables**

- Finalización del plan de muestreo - 6 semanas después de la firma del contrato
- Finalización de instrumentos de encuesta individual- 8 semanas después de la firma del contrato
- Finalización del instrumento de la encuesta Web - 8 semanas después de la firma del contrato

- Inicio del trabajo de campo - 10 semanas después de la firma del contrato
- Finalización del trabajo de campo - 16-17 semanas después de la firma del contrato
- Plan de análisis de datos - se entregará y finalizará durante el trabajo de campo
- Entrega de las bases de datos validadas - 19 semanas después de la firma del contrato
- Entrega de las tablas - 21 semanas después de la firma del contrato
- Entrega del proyecto de informe - 25 semanas después de la firma del contrato
- Entrega de informe final - 29 semanas después de la firma del contrato
- Esta programación está sujeta a cambios y supone la disponibilidad de los miembros del equipo de IFC y su respuesta oportuna. Cualquier retraso causado por la falta de disponibilidad de ciertos miembros del equipo de IFC o por retraso en la respuesta de IFC se tendrá en cuenta en la programación y si esto ocurriera.

## Condiciones de pago

El pago de las tasas para los servicios estará sujeto a la entrega satisfactoria de las tareas contempladas en el presente documento de Términos de Referencia. Se aplicará el siguiente cronograma de pagos:

- 10% a la firma del contrato
- 10% a la finalización satisfactoria del plan de trabajo
- 30% a la entrega de los planes de encuesta y otros documentos de aplicación previa luego de la revisión satisfactoria del Administrador de tareas de CIC
- 20% a la finalización satisfactoria del trabajo de campo
- 30% a la finalización satisfactoria y aprobación del Informe Final

El contrato resultante será un contrato de suma global y será necesario que el Oferente seleccionado complete el trabajo por la cantidad de su propuesta.

## Declaración de confidencialidad

Todos los datos e información recibidos de IFC para el propósito de esta tarea deben ser tratados de forma confidencial y sólo serán utilizados en relación con la ejecución de estos Términos de Referencia. Todos los derechos de propiedad intelectual derivados de la ejecución de estos términos de referencia se asignan a IFC. El contenido de los materiales escritos obtenidos y utilizados durante esta tarea no podrán ser divulgados a terceros sin la autorización expresa previa y por escrito de IFC.

## Propiedad de los materiales

Cualquier entregable con arreglo a esta tarea en cualquier forma serán propiedad de la Oficina Servicios de Asesoría de IFC en América Latina y el Caribe, incluyendo cualquier propiedad intelectual desarrollada bajo este trabajo. Todos los resultados del proyecto, incluidos los informes y otros trabajos creativos solicitados por el presente documento de Términos de Referencia en forma escrita, gráfica, audio, visual, electrónica o de otra forma deberá reconocer el apoyo de IFC. Dicho reconocimiento deberá contener el logotipo de IFC. El logotipo de IFC debe incluirse en todos los documentos publicados y distribuidos. Todos los eventos que tengan lugar con el fin de extraer información, validar los resultados, o distribuir los documentos, debe tener un anuncio de IFC.

## Anexo

### Esquema de Informe para empresas contribuyentes (Componente de Encuesta I)

Capítulo 1 - Introducción - Proporcionar información básica acerca de la encuesta y sus antecedentes.

Capítulo 2 - Capítulo metodológico - este capítulo debe presentar la información sobre el procedimiento de muestreo, enfoque metodológico, la información básica del trabajo de campo y la información sobre los procedimientos de ponderación.

Capítulo 3 - Información básica sobre empresas - este es un capítulo donde el análisis se realiza en las denominadas “variables demográficas”, tales como (pero no limitadas a) distribución regional, sector, tamaño, situación legal.

Capítulo 4 - Tipos de teneduría de libros/ contabilidad (incluyendo el acceso a computadoras e Internet, el uso de un software especial y la presentación electrónica) - este capítulo tiene el propósito de determinar la capacidad disponible en la comunidad empresarial y los hábitos practicados los cuales pueden tener un gran impacto en diseño de la reforma.

Capítulo 5 - Actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias - este capítulo debe presentar los datos de la parte correspondiente del cuestionario que destaca el tiempo dedicado a diversos aspectos de cumplimiento tributario, los salarios correspondientes para el personal que participa en dichas actividades (internas), los costos de la contratación externa, otros costos relevantes.

Capítulo 6 - Módulos tributarios específicos y regímenes tributarios. El análisis que aquí se presenta incluye “análisis estándar”, pero también puede incluir elementos del análisis de TCC para el impuesto específico (especialmente el IVA).

Capítulo 7 - Análisis TCC - se presenta en este capítulo el análisis de costos de cumplimiento tributario (análisis y cálculos que conducen a estimaciones del tiempo promedio y costo asociado de cumplimiento tributario por empresa al año para varios tipos de negocios.

Capítulo 8 - Comunicación y accesibilidad.

Capítulo 9 - Otros módulos específicos - como se ha mencionado antes TCCS se adapta a las necesidades del cliente y pueden existir módulos adicionales relacionados con temas específicos, pero por lo general se enfocan en el informe de la misma manera que en el capítulo de presentación electrónica.

Capítulo 10 - Auditorías e inspecciones (y este capítulo por lo general incluye el análisis de las sanciones y multas.

Capítulo 11 - Percepciones y actitudes (a veces también llamado “Moral tributaria”).

### **Esquema de Informe para los negocios informales (Componente de Encuesta II)**

Resumen Ejecutivo: Breve resumen de los resultados significativos

Capítulo 1 - Introducción - Proporcionar información básica acerca de la encuesta y sus antecedentes.

Capítulo 2 - capítulo metodológico - este capítulo debe presentar la información sobre el procedimiento de muestreo, enfoque metodológico, la información básica del trabajo de campo y la información sobre los procedimientos de ponderación.

Capítulo 3 - Información básica sobre los negocios informales - se trata de un capítulo donde se realiza el análisis sobre las llamadas “variables demográficas”, tales como (pero no limitadas a) distribución regional, sector, tamaño, propiedad.

Capítulo 4 - Tipos de teneduría de libros/ contabilidad (incluyendo el acceso a computadoras e Internet) - este capítulo tiene un propósito de determinar la capacidad disponible en la comunidad empresarial y los hábitos practicados, los cuales pueden tener un gran impacto en el diseño de la reforma.

Capítulo 5 - Percepciones acerca de los impuestos y el cumplimiento tributario - este capítulo debe presentar los datos de la parte correspondiente del cuestionario

Capítulo 6 - Comunicación y accesibilidad.

Capítulo 7 - Otros módulos específicos - como se ha mencionado antes, el TCCS se adapta a las necesidades del cliente y

### **Esquema de Informe para Profesionales Tributarios (Componente de Encuesta III)**

**Nota:** *El informe sobre la opinión de los profesionales tributarios/ contadores tendrá que ser incorporado en los capítulos pertinentes y la estructura de los contribuyentes formales.*

Capítulo 1 - Introducción - Proporcionar información básica acerca de la encuesta y sus antecedentes.

Capítulo 2 - Capítulo metodológico - este capítulo debe presentar la información sobre el procedimiento de muestreo, enfoque metodológico, la información básica del trabajo de campo y la información sobre los procedimientos de ponderación.

Capítulo 3 - Información básica sobre empresas - este es un capítulo donde el análisis se realiza sobre las llamadas “variables demográficas”, tales como (pero no limitadas a) distribución regional, sector, tamaño, situación legal.

Capítulo 4 - Tipos de teneduría de libros / contabilidad (incluyendo el acceso a computadoras e Internet, el uso de un software especial y la presentación electrónica) - este capítulo tiene un propósito de determinar la capacidad disponible en la comunidad empresarial y los hábitos practicados los cuales pueden tener un gran impacto en diseño de la reforma.

Capítulo 5- Actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias - este capítulo debe presentar los datos de la parte correspondiente del cuestionario que destaca el tiempo dedicado a diversos aspectos de cumplimiento tributario, los salarios correspondientes para el personal que participan en dichas actividades (internas), los costos de la contratación externa, otros costos relevantes

Capítulo 6 - Módulos tributarios específicos y regímenes tributarios. El análisis que aquí se presenta incluye “análisis estándar”, pero también puede incluir elementos de análisis TCC para el impuesto específico (especialmente el IVA).

Capítulo 7 - Análisis TCC -se presenta en este capítulo el análisis de costos de cumplimiento tributario (análisis y cálculos que conducen a estimaciones del tiempo promedio y costo asociado de cumplimiento tributario por empresa al año para varios tipos de negocios -.

Capítulo 8 - Comunicación y accesibilidad.

Capítulo 9 - Otros módulos específicos - como se ha mencionado antes TCCS se adapta a las necesidades del cliente y pueden existir módulos adicionales relacionados con temas específicos, pero por lo general se enfocan en el informe de la misma manera que en el capítulo de presentación electrónica.

Capítulo 10 - Auditorías e inspecciones (y este capítulo por lo general incluye el análisis de las sanciones y multas.

Capítulo 11 - Percepciones y actitudes (a veces también llamado “Moral tributaria”).

### **Esquema de Informe para las empresas legales en Bogotá (Componente de Encuesta IV)**

El informe de Bogotá integrará los elementos en las secciones pertinentes de las otras tres encuestas. La estructura será similar a la de las empresas Contribuyentes (Componente I).

# Perú

## Antecedentes y objetivos del proyecto

(Proporcionar una descripción y el contexto del proyecto e identificar los entregables más importantes)

## Alcance del trabajo

El Consultor (la “Compañía”) trabajará en nombre de IFC para aplicar la Encuesta sobre Costos de Cumplimiento Tributario, que abarca 1000 empresas “formales”, registradas, 500 empresas “informales” (es decir, aquellas que no están registradas o que no presentaron declaración de impuestos en los últimos 3 años), así como la encuesta basada en la web dirigida a 15,000 contadores.

**La Compañía** se encargará de:

- comentar sobre el contenido de la encuesta y desarrollar el diseño de la encuesta, incluyendo la comunicación con expertos en impuestos en Perú –proporcionada y contratada por IFC- que abarca el tema del cuestionario de la encuesta;
- trabajar en el desarrollo de los instrumentos de la encuesta, antes de la visita del especialista en encuestas de IFC y llevar a cabo todas las demás tareas necesarias, conforme a los materiales provistos por IFC (incluyendo ejemplos de encuestas similares en otros países), bajo la supervisión y con la orientación de IFC;
- Durante la visita del especialista en encuestas de IFC trabajar con él/ella y los miembros del equipo de IFC en la revisión, ajuste y finalización del instrumento de encuesta;
- Proporcionar al equipo de IFC el esquema de la metodología de muestreo para la encuesta.
- Realizar la prueba de campo para validar el instrumento con al menos 50 empresas formales, 40 empresas informales, y 20 contadores con el fin de determinar las preguntas que necesitan ser adaptadas para que sean apropiadas para el contexto del país.

- La Compañía organizará todas las reuniones necesarias. El experto en encuestas de IFC acompañará al representante sénior de la Compañía, conforme a lo solicitado por IFC, y un coordinador de trabajo de campo o entrevistador para realizar las actividades con las prueba de campo.
- Revisar los cuestionarios según lo indicado por la pre-prueba y el análisis de los mismos y obtener la aprobación del experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC;
- Reclutar, contratar, entrenar y supervisar a los encuestadores y digitadores de datos según sean necesarios, o utilizar empleados actualmente contratados por su instituto/compañía.

Como se especificó anteriormente, esta tarea consta de tres pasos:

- Llevar a cabo una encuesta de las empresas formales (empresas registradas)
- Llevar a cabo una encuesta de las empresas informales (ya sean empresas no registradas o que no presentaron declaraciones de impuestos en los últimos 3 años)
- Llevar a cabo una encuesta de los contadores (especialistas tributarios) que utilizan una plataforma basada en la web

Se debe presentar un informe final. El informe requerido es un informe de encuesta descriptiva no un informe analítico.

## Entregables / resultados específicos que se esperan del consultor

(Descripción de los entregables, plazos de entrega y criterios de aceptación para los entregables)

1. Con el fin de completar con éxito la encuesta de las empresas formales (empresas registradas) la Compañía se encargará de:

- Desarrollar el instrumento y manuales necesarios para garantizar una recolección exitosa de toda la información requerida. El desarrollo del cuestionario será guiado y asistido por el especialista en encuestas de IFC y otros miembros del equipo de IFC;
- Desarrollar un marco de muestreo estadísticamente sólido de empresas formales que usan datos proporcionados por la SUNAT, y utilizar este marco de muestreo para seleccionar una muestra lo suficientemente grande como para obtener 1000 respuestas completas de las empresas que cumplan los criterios de distribución de la siguiente forma (el diseño de la muestra debe ser discutido y aprobado por el experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC)
- Sector: Cierta estratificación podría ser necesaria para garantizar la cobertura de todos los sectores importantes y representatividad de la muestra.

- Tamaño de la empresa: Cierta estratificación puede ser necesaria para garantizar la representatividad de la muestra
- Ubicación: Cierta estratificación puede ser necesaria para asegurar una cobertura geográfica adecuada del país. Sin embargo, la rentabilidad será tomada en consideración para la estratificación geográfica.
- Escribir un documento de “Plan de muestreo”, explicando la muestra final, así como las razones y los impactos de todos los procedimientos de muestreo utilizados;
- Supervisar, controlar la calidad y hacer todos los arreglos necesarios para la puesta en práctica de la encuesta en varias ubicaciones;
- Completar, mediante la selección y la sustitución específica, 1000 encuestas de empresas privadas con las características anteriormente discutidas.
- Control de Calidad - Con el fin de garantizar la mejor calidad posible de recopilación de datos, los supervisores experimentados que gestionan el trabajo de campo llevarán a cabo el control de calidad de los resultados de la encuesta. Este personal tiene experiencia en una amplia gama de metodologías de estudio, control de calidad y aspectos de procedimiento de este tipo de proyectos de investigación y trabajará en estrecha colaboración con la administración de la empresa con la finalidad de supervisar el rendimiento de los entrevistadores. Las funciones específicas de los supervisores serán:
  - controlar rápidamente las primeras entrevistas realizadas por cada entrevistador, y si fuera necesario, sustituir entrevistadores o proporcionar capacitación adicional.
  - Recopilar los formularios de encuestas entrantes completadas y llevar a cabo la verificación del 100% de los datos incompletos, omitidos o de otro modo, erróneos en las prácticas de registro en la fuente (compañía). Si es necesario sustituir las entrevistas insatisfactorias con otras adecuadamente desarrolladas, o asegurar que las respuestas solicitadas se obtengan de las empresas específicas;
  - Llevar a cabo la comprobación del 20% al azar de cada entrevista completada del entrevistador. Adicionalmente, utilizar métodos estadísticos para comprobar la consistencia, exactitud y calidad del trabajo de cada entrevistador;
- Diseñar e implementar un sistema para el ingreso de datos y tabulación de datos. Este sistema debe ser explicado en otro documento -”Plan de análisis de datos”, que tiene que ser aprobado por IFC antes de que el análisis de datos se inicie;
- Ingresar los datos con los controles de calidad adecuados, que incluye al menos un 10% de doble ingreso de datos. 10% de doble ingreso es un método de control de calidad de ingreso de datos. Se sugiere que el 10% de



todos los cuestionarios se ingresen dos veces, y estos dos ingresos separados deben coincidir. De esta manera, el nivel de error puede ser calculado. Si el nivel de error/correspondencia es satisfactorio, la entrada de datos también se considera satisfactoria.

- Proporcionar los datos y los resultados de la encuesta, de acuerdo con el “plan de análisis de datos” previamente acordado. El experto en encuestas de IFC debe validar y aprobar la base de datos y la tabulación de los datos antes que la Compañía comience a escribir el informe de la encuesta (por ejemplo, la distribución y los medios); y
- Preparar un informe técnico sobre los resultados de la encuesta, bajo la dirección del experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC.

División del trabajo: La mayor parte del trabajo se lleva a cabo por la Compañía. El experto en encuestas de IFC asesoraría y guiaría a la Compañía y, si es necesario, el administrador de tareas de IFC.

2. Con el fin de completar con éxito la encuesta de la empresa informal (ya sean empresas no registradas o que no presentaron declaraciones de impuestos en los últimos 3 años) la Compañía se encargará de:

- Desarrollar el instrumento y manuales necesarios para garantizar una recolección exitosa de toda la información requerida. El desarrollo del cuestionario será guiado y asistido por el especialista en encuestas de IFC y otros miembros del equipo de IFC;
- Desarrollar y aplicar un método de muestreo con el fin de recolectar 500 respuestas válidas de las empresas que cumplan los criterios de distribución de la siguiente manera (método de muestreo debe ser discutido y aprobado por el experto en encuesta de IFC y el administrador de tareas de IFC):
  - Sector: Cierta estratificación podría ser necesaria para garantizar la cobertura de todos los sectores importantes y la representatividad de la muestra.
  - Tamaño de la empresa: Cierta estratificación puede ser necesaria para garantizar la representatividad de la muestra
  - Ubicación: Cierta estratificación puede ser necesaria para asegurar una cobertura geográfica adecuada del estado. Sin embargo, la rentabilidad será tomada en consideración para la estratificación geográfica.
- Escribir un documento de “Plan de muestreo”, explicando el método de muestreo final, así como las razones y los impactos de todos los procedimientos de muestreo utilizados;

- Supervisar, controlar la calidad y hacer todos los arreglos necesarios para la aplicación de la encuesta en varios lugares;
- 500 entrevistas completas de las empresas privadas con las características anteriormente discutidas.
- Control de Calidad - Con el fin de garantizar la mejor calidad posible en la recopilación de datos, los supervisores experimentados que gestionan el trabajo de campo llevarán a cabo el control de calidad de los resultados de la encuesta. Este personal cuenta con la experiencia en una amplia gama de metodologías de encuestas, control de calidad y aspectos de procedimiento de este tipo de proyectos de investigación y trabajará en estrecha colaboración con la administración de la empresa para supervisar el desempeño de los entrevistadores. Las funciones específicas de los supervisores serán:
  - Controlar rápidamente las primeras entrevistas realizadas por cada entrevistador, y si fuera necesario, sustituir entrevistadores o proporcionar capacitación adicional.
  - Recoger los formularios de encuestas entrantes completadas y llevar a cabo la verificación del 100% de datos incompletos, omitidos o de otra manera, erróneos en las prácticas de registro en la fuente (Compañía). Si es necesario reemplazar las entrevistas insatisfactorias con otras desarrolladas adecuadamente, o asegurarse de que las respuestas solicitadas se obtengan de las empresas específicas;
  - Utilizar métodos estadísticos para comprobar la consistencia, exactitud y calidad del trabajo de cada entrevistador;
  - Diseñar e implementar un sistema para el ingreso de datos y tabulación de datos. Este sistema debe ser explicado en otro documento - “plan de análisis de datos”, que tiene que ser aprobado por IFC antes de que los análisis de datos se inicie;
  - Ingresar los datos con los controles de calidad adecuados, que incluye al menos un 10% de doble entrada de datos. 10% de doble entrada es un método de control de calidad de ingreso de datos. Se sugiere que el 10% de todos los cuestionarios se ingresen dos veces, y estos dos ingresos separados deben coincidir. De esta manera, el nivel de error puede ser calculado. Si el nivel de error/correspondencia es satisfactorio, la entrada de datos también se considera satisfactoria.
  - Proporcionar los datos y los resultados de la encuesta, de acuerdo con el “plan de análisis de datos” previamente acordado. El experto en encuestas de IFC debe validar y aprobar la base de datos y los datos de tabulación antes de que la Compañía comience a escribir el informe de la encuesta (por ejemplo, la distribución y los medios); y
  - preparar un informe técnico sobre los resultados de la encuesta, bajo la dirección del experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC.

División del trabajo: La mayor parte del trabajo se lleva a cabo por la Compañía. El experto en encuestas de IFC asesoraría y guiaría a la Compañía y, si es necesario, el administrador de tareas de IFC.

3. Con el fin de completar con éxito la encuesta a los contadores (especialistas tributarios) utilizando una plataforma basada en la web la Compañía se encargará de:

- trabajar en el desarrollo de un instrumento de encuesta basado en encuestas similares anteriores utilizadas en el Perú y en otros países (ejemplos serán provistos por IFC) antes de la visita del especialista en encuestas de IFC, llevar a cabo todas las demás tareas necesarias para preparar la encuesta, conforme a los materiales proporcionados por el equipo fiscal de IFC, y bajo la orientación y la asistencia de IFC;
- Durante la visita del especialista en encuestas de IFC, trabajar con el especialista y los miembros del equipo de IFC en la revisión, ajuste y finalización de los instrumentos de la encuesta;
- Desarrollar pruebas de campo de los instrumentos con al menos 20 intermediarios (contadores) para determinar las preguntas que necesitan ser adaptadas para que sean apropiadas para el contexto del país. La Compañía organizará todas las reuniones necesarias y será responsable de la ejecución técnica de esta prueba de campo utilizando la plataforma basada en la web;
- Revisar los cuestionarios según lo indicado por la pre-prueba y el análisis y obtener la aprobación del experto en encuestas de IFC y el administrador de tareas de IFC. Si los cambios requeridos después de que los resultados de esta prueba piloto son significativos (lo que significa cambiar más del 20% de las preguntas) llevar a cabo una segunda ronda de prueba piloto; y
- Una vez finalizado el trabajo de campo, llevar a cabo el análisis de los datos básicos (previamente acordado con el especialista en encuestas de IFC) y escribir un informe de la encuesta

Para completar con éxito la encuesta **la Compañía** se encargará de:

- Desarrollar el instrumento y manuales necesarios para garantizar una recolección exitosa de toda la información requerida. El desarrollo del cuestionario será guiado y asistido por el especialista en encuestas de IFC y otros miembros del equipo de IFC, incluyendo un experto en impuestos local;
- Preparar el instrumento de aplicación utilizando una plataforma de estudio basada en la web. Se espera que la compañía tenga experiencia en la ejecución de proyectos similares y la capacidad técnica para llevar a cabo encuestas por Internet;
- Preparar un plan para impulsar la tasa de respuesta, es decir, un sistema de recordatorios e incentivos que podrían ser utilizados para aumentar la tasa de respuesta de los participantes;

- Diseñar un sistema de protección que garantice que sólo los posibles encuestados específicos puedan acceder a la encuesta;
- Diseñar e implementar un sistema para el control de calidad de los datos. Si es necesario, se espera que la Compañía desarrolle un sistema que permita ponerse en contacto con algunos de los encuestados (si la información de contacto está disponible) para aclarar temas relevantes;
- Proporcionar la base de datos validada y revisada en el formato previamente acordado con el equipo de IFC;
- Llevar a cabo un análisis básico de datos. El Plan de tabulaciones cruzadas previstas debe ser explicado en el “plan de análisis de datos” que necesita ser desarrollado con la ayuda del experto en encuestas de IFC y aprobado por el mismo;
- Llevar a cabo el análisis de datos más complejo bajo la dirección del equipo de IFC y de acuerdo a las especificaciones de IFC;
- Escribir un informe básico de encuesta sobre la base de estos datos. El formato y el contenido de dicho informe serán discutidos y aprobados por el experto en encuestas de IFC;
- Revisar y aprobar el informe en base a los comentarios del equipo de IFC y otras partes interesadas.

División del trabajo: La mayor parte del trabajo se lleva a cabo por la Compañía. El experto en encuestas de IFC asesoraría y guiaría a la Compañía y, si es necesario, el administrador de tareas de IFC.

## Contribuciones específicas a se presentadas por el cliente

- Plan de trabajo para cada uno de los tres componentes
- Instrumentos y manuales para la recopilación de información y cuestionarios para cada uno de los componentes
- Plan de muestreo
- Plan de análisis de datos
- Datos y resultados de la encuesta
- Informe técnico de los resultados de la encuesta
- Reporte final

El informe final debe tener las siguientes características:

Formato de informe TCCS:

- El formato del informe TCCS, en general, debe seguir el formato de cuestionario TCCS. Una estructura general de los capítulos de la muestra se proporciona a continuación con fines de demostración y puede estar sujeto a cambio:

- Resumen Ejecutivo - Breve resumen de los resultados más significativos
- Capítulo 1 - Introducción - Datos básicos de la encuesta y sus antecedentes
- Capítulo 2 - capítulo metodológico - Información sobre el procedimiento de muestreo, enfoque metodológico, información básica del trabajo de campo y la información sobre los procedimientos de ponderación
- Capítulo 3 - Análisis TCC - Análisis de costo de cumplimiento tributario
- Capítulo 4 - Información básica sobre empresas - Análisis de las llamadas “variables demográficas”, tales como (pero no limitadas a) la distribución regional, sector, tamaño, situación legal
- Capítulo 5 - Actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias - Análisis de los datos de la parte correspondiente del cuestionario a excepción de las variables TCC (tiempo y costo de diversas tareas de cumplimiento tributario).
- Capítulo 6 - módulos tributarios específicos y regímenes tributarios. El análisis que aquí se presenta incluye “análisis estándar”, pero también puede incluir elementos de análisis TCC para el impuesto específico
- Capítulo 7 - Tipos de teneduría de libros/ contabilidad (incluyendo el acceso a computadoras e Internet, el uso de un software especial y la presentación electrónica) - este capítulo tiene el propósito de determinar la capacidad disponible en la comunidad empresarial y los hábitos comunes practicados, los cuales pueden tener un gran impacto en el diseño de reforma
- Capítulo 8 - Comunicación y accesibilidad
- Capítulo 9 - Otros módulos específicos - como se ha mencionado antes, TCCS se adapta a las necesidades del cliente y pueden existir módulos adicionales relacionados con temas específicos pero por lo general se enfocan en el informe de la misma manera que en el capítulo de presentación electrónica.
- Capítulo 10 - Auditorías e inspecciones, además, este capítulo por lo general incluye el análisis de las sanciones y multas
- Capítulo 11 - Percepciones y actitudes (a veces también llamado “Moral tributaria”)

#### Contenido y nivel del análisis en informes TCCS:

- La mayor parte del análisis, en el que debe basarse el informe TCCS, deberá sustentarse sobre todo en las tabulaciones cruzadas con las principales variables demográficas y, en algunos casos, las variables adicionales especiales.
- Esquema para Informe Analítico:
- El resumen a continuación es una guía general y tal vez sujeto a cambios según las prioridades locales del gobierno:

## Resumen ejecutivo

- Capítulo 1 Introducción
- Capítulo 2: Resumen de los datos demográficos de las empresas contribuyentes
- Capítulo 3: Costos de contabilidad tributaria, Declaración y pago
- Capítulo 4: Inspecciones y auditorías de impuestos
- Capítulo 5: Comunicaciones y percepciones
- Anexos

## Términos y condiciones especiales / Criterios específicos

### Competencias requeridas y experiencia:

- Experiencia previa en la realización de estudios similares en Perú en particular, y en general en América Latina
- El equipo debe estar formado por expertos/administración sénior y de jerarquía intermedia con sólidas capacidades técnicas y de gestión en la realización de encuestas de muestreo.
- La empresa debe estar en funcionamiento durante no menos de 5-10 años
- La empresa debe tener una buena comprensión del contexto peruano para hacer negocios.
- El equipo debe tener excelentes habilidades de comunicación en inglés y español.

### Supuestos generales

Este documento de TOR supone lo siguiente:

1. La duración neta para el cuestionario informales de 30 minutos aproximadamente suponiendo que los entrevistadores estén plenamente capacitados.
2. Se espera que la duración neta para los cuestionarios formales, así como los cuestionarios de intermediarios sea de aproximadamente 50 minutos aproximadamente, suponiendo que los entrevistadores estén plenamente capacitados.
3. La encuesta abarcará a todas las principales regiones del Perú. La razón de la dispersión geográfica de la muestra debe ser elaborada en la propuesta.
4. Las áreas suburbanas no deben estar lejos de las principales ciudades (por lo tanto los equipos de campo pueden regresar a los principales centros en el mismo día).
5. El número máximo de áreas suburbanas cubiertas son cuatro para cada distrito.
6. Para la encuesta formal, la encuesta se llevará a cabo en las principales ciudades (incluidas las zonas suburbanas).

7. Para los contadores, la encuesta abarcará las principales ciudades.
8. El informe requerido es un informe descriptivo de la encuesta no un informe analítico.

### **Supuestos para la sección 3:**

9. La base de datos de los profesionales tributarios que van a ser encuestados (y sus direcciones de correo electrónico) será provista por IFC.
10. Se espera que el tamaño esperado de la base de datos mencionada anteriormente contenga aproximadamente 15,000 contactos. Todos ellos deberán ser contactados.

## **Cronograma y programación del proyecto**

Se espera que la tarea comience tan pronto como los procesos de adquisición se hayan completado, calculados para mediados de abril de 2013, y se extenderán hasta la entrega final 24 semanas después de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2013. Se espera que las tres encuestas sean completadas según la siguiente programación para cada una de las secciones.

Cronograma de entregables:

- Finalización del plan de muestreo - 4 semanas después de la firma del contrato
- Finalización de instrumentos de encuesta individual - 4 semanas después de la firma del contrato
- Finalización del instrumento de la encuesta Web - 5 semanas después de la firma del contrato
- Trabajo de campo se inicia - 6-7 semanas después de la firma del contrato
- Finalización del trabajo de campo - 13 semanas después de la firma del contrato
- Plan de análisis de datos - se entregará y finalizará durante el trabajo de campo
- Entrega de las bases de datos validados - 15 semanas después de la firma del contrato
- Entrega de tablas - 17 semanas después de la firma del contrato
- Entrega del borrador de informe - 21 semanas después de la firma del contrato
- Entrega de informe final - 24 semanas después de la firma del contrato

Esta programación está sujeta a cambios, asume la disponibilidad de los miembros del equipo de IFC y su respuesta oportuna. Cualquier retraso causado por la falta de disponibilidad de ciertos miembros del equipo de IFC o por retraso en la respuesta de IFC se tendrá en cuenta en el cronograma si esto ocurriera.

## Condiciones de pago

El pago de las tasas para los servicios estará sujeto a la entrega satisfactoria de las tareas contempladas en el presente documento de Términos de Referencia. Se aplicará el siguiente calendario de pagos:

- 10% a la firma del contrato
- 10% a la finalización satisfactoria del plan de trabajo
- 20% al finalizar satisfactoriamente la encuesta
- 30% a la revisión satisfactoria del Administrador de tareas de CIC
- 30% a la finalización satisfactoria del Informe Final

## Declaración de confidencialidad

Todos los datos e informaciones recibidas de IFC para el propósito de esta tarea deben ser tratados de forma confidencial y sólo se deben utilizar en relación con la ejecución de estos Términos de Referencia.

Todos los derechos de propiedad intelectual derivados de la ejecución de estos términos de referencia se asignan a IFC. El contenido de los materiales escritos obtenidos y utilizados durante esta tarea no podrá ser divulgado a terceros sin la autorización previa por escrito expresado de IFC.

## Propiedad de los materiales

Cualquier entregable con arreglo a esta tarea en cualquier forma será propiedad de la Oficina de Servicios de Asesoría de IFC en América Latina y el Caribe, incluyendo cualquier propiedad intelectual desarrollada en función esta tarea. Todos los resultados del proyecto, incluidos los informes y otros trabajos creativos requeridos por el presente documento de Términos de Referencia en forma escrita, gráfica, audio, visual, electrónica u otras formas deberán reconocer el apoyo de IFC. Dicho reconocimiento deberá contener el logotipo de IFC. El logotipo de IFC debe incluirse en todos los documentos publicados y distribuidos. Todos los eventos que tengan lugar con el fin de extraer información, validar los resultados, o distribuir los documentos, deben tener un anuncio de IFC.



## Anexo 6.1: Posibles direcciones futuras de una encuesta de percepción y cumplimiento tributario

Tal como se describe en el presente manual, la experiencia de los Servicios de Asesoría sobre Clima para la Inversión (IC) con las preguntas cualitativas de “percepción” que van más allá de preguntar sobre la calidad de los servicios tributarios, está limitada a los aspectos de costos cuantitativos del cumplimiento de las obligaciones tributarias. Debido a que la mayoría de gobiernos clientes muestran gran interés por mejorar los niveles de cumplimiento tributario y en vista de que muchos aspectos del cumplimiento tributario van más allá (y son más subjetivos) de los simples costos incurridos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, es importante someter a pruebas y refinar una serie de preguntas que arrojan información más detallada sobre las percepciones de los contribuyentes en torno a los impuestos y al sistema administrativo gubernamental (tal como se describe en el Capítulo 1) de las economías en vías de desarrollo y en transición.

Los tópicos a explorar y a experimentar contemplan las percepciones de las empresas contribuyentes actuales (y potenciales) en torno a la calidad de la gobernanza (ej. Aspectos de políticas establecidas por el fisco y gobiernos de manera más abierta) y la otra cara de dichas percepciones: la moral tributaria de las empresas contribuyentes —es decir, la voluntad que tienen para pagar impuestos sin coerción directa, actitudes hacia la evasión fiscal y circunstancias en las que estarían dispuestos a pagar más.

La información recopilada sobre dichas percepciones se puede aprovechar junto con datos oficiales de las tendencias del grado de cumplimiento y recaudación fiscal (inscripción de nuevas empresas contribuyentes, bajas de contribuyentes, cifras de negocios que declaran impuestos todos los años, pagos recibidos y datos conexos), con la finalidad de derivar inferencias que podrían arrojar luces hacia aspectos de desarrollo no recogidos por las estadísticas económicas tradicionales.

Otro aspecto es que en muchos casos, cuando se les pregunta a los encuestados que revelen información delicada, es muy difícil, por no decir imposible, recopilar datos fiables a través de una encuesta empresarial. Estos temas delicados no se limitan solo a la

corrupción; en muchos países, se incluyen preguntas sobre los ingresos, empleos y gastos de las empresas. Por otro lado, las preguntas sobre la moral tributaria podrían convertirse en un problema si los encuestados responden con un positivismo exagerado (tal como ocurre en los casos donde no están convencidos de que la encuesta sea confidencial, de modo que se sienten atemorizados de que si responden con honestidad, podrían ser objeto del enojo y represalias de las autoridades).

Si bien se han desarrollado varias técnicas para lidiar con la renuencia de revelar información delicada y de responder con honestidad, siempre hay un escenario alternativo como segunda opción — captar información de calidad a través de entrevistas abiertas con representantes conocedores de la comunidad empresarial y de la profesión contable. El riesgo, en este caso, es que las autoridades lo rechacen como un instrumento no representativo.

## Tres modelos de cumplimiento y coerción tributaria

Muchas autoridades reconocen tres modelos de cumplimiento tributario (con grados de importancia en diversos países, sin ser mutuamente excluyentes). Tal como lo esboza el Instituto de Estudios de Desarrollo, estos modelos son:

### Modelo de disuasión

La suposición, contemplada en el Modelo Hobbesiano de Disuasión, indica que el temor de ser detectado o castigado por los poderes coercitivos del Estado, personificados en el fisco, disminuirá la acción ilegal o el incumplimiento, lo cual redundará, a la larga, en el bien común de toda la sociedad. El modelo sugiere que el cumplimiento de las obligaciones tributarias se eleva a medida que también crecen las posibilidades de ser detectado y castigado por evasión fiscal. Por lo tanto, solo los ciudadanos guiados por sus propios intereses racionales cumplen con la voluntad del Estado.

Para examinar si el temor a la coerción es la razón principal que impulsa a cumplir con las obligaciones tributarias, en la encuesta se pueden diseñar preguntas para saber qué pasaría si desapareciera esa amenaza coercitiva. Estas preguntas ya se han sometido a pruebas en muchos entornos, y se ha llegado a la conclusión de que el nivel de cumplimiento tributario -en casi todos los entornos- es mucho más alto que el estimado mediante un cálculo racional de costos y riesgos de evasión (ver Capítulo 1).

### Confianza en el Estado

En los últimos 20 años, los científicos sociales han argumentado que el pago de impuestos constituye una transacción cimentada en un sentido de confianza, la cual se da de dos formas: confianza en el Gobierno para brindar bienes y servicios a sus ciudadanos, y confianza en otros ciudadanos para que paguen sus impuestos. Los ciudadanos y el Estado salen ganando si se mantiene esa confianza.

Levi (1988) introdujo el concepto de cumplimiento tributario “cuasi voluntario” con respecto al pago de impuestos, de una manera que reduzca los costos de aplicación de las leyes. Los contribuyentes cumplirán de una manera cuasi voluntaria si tienen confianza y certeza que el Estado ofrecerá los bienes y servicios que prometió y si tienen confianza y certeza que los demás están cumpliendo con el Estado.

Un componente adicional de la confianza depositada en el Estado, que es de naturaleza más moral que material, se refiere a la expectativa de que este actúa y seguirá actuando de manera imparcial ante todos los ciudadanos. Por lo tanto, hasta qué punto estos tres tipos de confianza estén presentes entre los contribuyentes podría tener implicaciones sobre cuánta inversión coercitiva tendrían que hacer las autoridades para mantener los niveles de recaudación.

## Experiencias previas e interacciones con las autoridades fiscales

Algunas teorías sobre la obediencia civil toman como fundamento las pasadas interacciones que los ciudadanos hayan tenido con los funcionarios gubernamentales pertinentes. En las recientes encuestas de cumplimiento tributario actitudinal realizadas en Polonia, Rusia y Ucrania, las preguntas exploraron si las experiencias previas con el fisco habían incidido en las actitudes de los ciudadanos para cumplir las leyes. Algunas preguntas fueron adaptaciones del cuestionario utilizado por Tyler (1990), quien argumenta que los aspectos procesales (conducta de los funcionarios gubernamentales) de experiencias previas con la ley sí afectan el punto de vista de los ciudadanos en cuanto a la legitimidad de las autoridades, lo cual a su vez afecta el grado de cumplimiento tributario.

Para complementar las preguntas de percepción, al menos tres tipos de datos podrían ayudar a estimar los cambios en el grado de cumplimiento tributario.

- Comparar los ingresos fiscales recaudados con las primeras proyecciones presupuestarias anuales.
- Contrastar los ingresos recaudados con lo que el Ministerio de Finanzas dice que se adeuda.
- Evaluar la magnitud y escala de los impuestos atrasados.

La idea sería comparar los datos de las encuestas/hallazgos de entrevistas a profundidad con datos oficiales. Sin embargo, para controlar trastornos externos, es necesario que dichos datos se analicen a lo largo de uno o más ciclos de negocios.

## Requisitos esenciales

Antes de preparar nuevos cuestionarios o módulos sobre las percepciones tributarias, será necesario desarrollarlos y someterlos a pruebas en uno o varios países donde exista un robusto capital político y suficiente confianza en la calidad de los datos a fin de

evaluar la viabilidad de la metodología. Para encontrar el lugar indicado donde realizar el experimento piloto, se deberá haber cumplido estrictamente con los requisitos mencionados en el Capítulo 2 – en particular, sería de capital importancia contar con la públicamente anunciada, sincera y creíble cooperación de las autoridades para preguntar sobre temas sensibles necesarios para cuantificar la moral tributaria. En caso contrario, los encuestados temerosos de alguna posible represalia no darán respuestas francas y honestas. Asimismo, será importante contar con la suficiente capacidad técnica de las encuestadoras locales, y con el presupuesto suficiente para desarrollar, pilotar y validar los nuevos módulos en el campo y analizar los datos resultantes.

## Pilotaje de las nuevas preguntas de percepción

La hipótesis que en última instancia debe someterse a prueba podría ser similar a lo siguiente. Si el gobierno de un país promulga reformas que mejoren la calidad de la gobernanza, los servicios públicos y/o la administración del fisco, entonces los contribuyentes responderán con una moral tributaria más elevada (voluntad declarada de pagar más impuestos) y, si no intervienen otros factores, los ingresos recaudados deberán incrementarse.

Si es posible ganarse la cooperación de un gobierno cliente interesado y si se cuenta con suficiente presupuesto, se podrían desarrollar varios módulos en torno a:

- **Actitudes sobre: (1) El gobierno en general (calidad de la gobernanza y cantidad/calidad de varios servicios públicos de interés para el desarrollo de los negocios; (2) El fisco en particular (competencia, consistencia, transparencia, utilidad, etc.).**

Ejemplos:

- “El gobierno está haciendo un buen trabajo de brindarles servicios a negocios como el suyo”
- “Los funcionarios del fisco son competentes”  
(En total desacuerdo. Parcialmente en desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Parcialmente de acuerdo. Completamente de acuerdo).
- “¿Es aceptable evadir el pago de impuestos o mantener el negocio en la informalidad?” (Moral tributaria).

Ejemplo:

“Es justificable que un negocio reporte menos ingresos para pagar menos impuestos”

(En total desacuerdo. Parcialmente en desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Parcialmente de acuerdo. Completamente de acuerdo).

- **Para negocios como el suyo, ¿qué porcentaje de esas empresas están inscritas como contribuyentes (formales) y cuánto pagan en impuestos?”**

Ejemplos:

“Pensando en negocios similares al suyo (en el mismo giro de negocios, mismo tamaño y misma área), ¿qué porcentaje de esas empresas diría usted que están inscritas como contribuyentes del Impuesto a las Utilidades?”

“De esos negocios inscritos ¿qué porcentaje de sus utilidades gravables estimaría usted que reportan para fines tributarios?”

- **“Si viera mejores servicios, menos corrupción u otras mejoras, estaría dispuesto a pagar más impuestos”.**

Ejemplo:

“Si yo viera más servicios públicos, no necesariamente que me beneficien directamente, entonces estaría dispuesto a pagar más impuestos”.

(En total desacuerdo. Parcialmente en desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Parcialmente de acuerdo. Completamente de acuerdo).

## Bibliografía

Acemoglu, D. 2005. "Politics and Economics in Weak and Strong States." NBER Working Paper 11275. Nation Bureau of Economic Research, Cambridge, Mass.

Allingham, M. G. y A. Sandmo. 1972. "Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis." *Journal of Public Economics* 1 (3–4).

Alm, J. y J. Martinez-Vazquez. 2003. "Institutions, Paradigms, and Tax Evasion in Developing and Transition Countries." In J. Alm and J. Martinez-Vazquez, eds., *Public Finance in Developing and Transitional Countries: Essays in Honor of Richard Bird*. Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar.

Alm, J. y B. Torgler. 2006. "Culture Differences and Tax Morale in the United States and Europe." *Journal of Economic Psychology* 27 (2): 224–46.

Alm, J., G. H. McClelland, y W. D. Schulze. 1992. "Why Do People Pay Taxes?" *Journal of Public Economics* 48 (1): 21–48.

Arbetman-Rabinowitz, M. y K. Johnson. 2007. "Relative Political Capacity: Empirical and Theoretical Underpinnings." Sentia Group, Claremont, Calif.

Berenson, M. 2008, "Does Political Culture Matter? Deciphering the Whys of Ukrainian Tax Compliance." Working Paper 2008/38. European University Institute, Fiesole, Italy.

Bird, R., J. Martinez-Vazquez, and B. Torgler. 2006. "Societal Institutions and Tax Effort in Developing Countries." In J. Alm, J. Martinez-Vazquez, and M. Rider, eds., *The Challenges of Tax Reform in a Global Economy*. New York: Springer.

———. 2007. "Tax Effort: The Impact of Corruption, Voice, and Accountability." ITP Paper 0702. University of Toronto, Joseph L. Rotman School of Management, Institute for International Business, International Tax Program. [<http://www.rotman.utoronto.ca/iib/ITP0702.pdf>].

Blazic, H. 2004. "Tax Compliance Costs of Small Business in Croatia." Occasional Paper 22. Institute of Public Finance, Zagreb, Croatia.

Brunetti, A., G. Kisunko y B. Weder. 1997. "Institutional Obstacles to Doing Business: Region-by-Region Results from a Worldwide Survey of the Private Sector." Policy Research Working Paper 1759. World Bank, Washington, D.C.

Chattopadhyay, S. y A. Das-Gupta. 2002. "The Income Tax Compliance Cost of Indian Corporations." National Institute of Public Finance and Policy, New Delhi.

Colmar Brunton Social Research Agency. 2005. "Measuring the Tax Compliance Costs of Small and Medium-sized Businesses: A Benchmark Survey." New Zealand.

[<http://www.taxpolicy.ird.govt.nz/news/archive.php?year=2005&view=383>].

Coolidge, J. y D. Ilic. 2009. "Tax Compliance Perceptions and Formalization of Small Businesses in South Africa." Policy Research Working Paper 4992. World Bank, Washington, D.C.

Coolidge, J., G. Kisunko y D. Ilic. 2008. "South Africa Tax Compliance Costs for Small Businesses: Provincial Data Analysis." World Bank Group, Washington, D.C. [[http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs\\_BusinessTaxation](http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs_BusinessTaxation)].

———. 2009. "Small Businesses in South Africa: Who Outsources Tax Compliance Work and Why." Policy Research Working Paper 4873. World Bank, Washington, D.C.. [<http://econ.worldbank.org/external/default/main?searchTxt=WPS4873&detailMenuPK=64264748&docTY=620265&menuPK=64264748&pagePK=64166018&piPK=64165415&siteName=EXTDEC&theSitePK=469372>].

Cummings, R., J. Martinez-Vazquez, M. McKee, and B. Torgler. 2004. "Effects of Culture on Tax Compliance: A Cross Check of Experimental and Survey Evidence." Working Paper 2004-13. Center for Research in Economics, Management, and the Arts (CREMA), Basel, Switzerland.

———. 2007. "Effects of Tax Morale on Tax Compliance: Experimental and Survey Evidence." Working Paper 12. National Centre for Econometric Research, Queensland, Australia.

Erard, Brian. 1997. "The Income Tax Compliance Burden on Small and Medium-sized Canadian Businesses." Working Paper 97-12. Carleton University, Department of Economics, Ottawa, Canada.

Evans, Chris. 2003. "Studying the Studies: An Overview of Recent Research into Taxation Operation Costs." *eJournal of Tax Research* 1 (1).

Evans, C., S. Carolyn y D. Massey. 2005. "Record Keeping Practices and Tax Compliance of SMEs." *eJournal of Tax Research* 3 (2).

Everest-Phillips, M., and R. Sandall. 2009. "Linking Business Tax Reform with Governance." *Investment Climate in Practice* 2. World Bank Group, Washington, D.C.

Fauvelle-Aymar, C. 1999. "The Political and Tax Capacity of Government in Developing Countries." *Kyklos* 52 (3): 391–413.

Feld, L. P. y B. S. Frey. 2002. "Trust Breeds Trust: How Taxpayers Are Treated." *Economics of Governance* 3: 87–99.

Feld, L. P. y J-T Tyran. 2002. "Tax Evasion and Voting: An Experimental Analysis." *Kyklos* 55 (2): 197–222.

FIAS (Foreign Investment Advisory Service). 2006. "South Africa: Sector Study of the Effective Tax Burden." World Bank Group, Washington, D.C. [[http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs\\_BusinessTaxation](http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs_BusinessTaxation)].

———. 2007a. "SME Taxation: A Toolkit for Practitioners." World Bank Group, Washington, D.C.

———. 2007b. "South Africa: Tax Compliance Burden for Small Businesses: A Survey of Tax Practitioners." World Bank Group, Washington, D.C. [[http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs\\_BusinessTaxation](http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs_BusinessTaxation)].

———. 2008. "Yemen Tax Cost of Compliance Survey." World Bank Group, Washington, D.C.

———. 2009. *A Handbook for Tax Simplification*. World Bank Group, Washington, D.C., and U.K. Department for International Development, London.

FIAS (Foreign Investment Advisory Service) and IFC-PEP (International Finance Corporation Private Enterprise Partnership). 2009. "Ukraine Business Tax Compliance Cost Survey." Washington, D.C.

Fjeldstad, O. 2004. "What's Trust Got to Do with It? Non-payment of Service Charges by Local Authorities in South Africa." *Journal of Modern African Studies* 42 (4).



———. 2006. “To Pay or Not to Pay? Citizens’ Views on Taxation by Local Authorities in Tanzania.” *Research on Poverty Alleviation*, Special Paper (6.18).

Fjeldstad, O. y J. Semboja. 2001. “Why People Pay Taxes: The Case of the Development Levy in Tanzania.” *World Development* 29 (12).

Frey, B. S. y L. P. Feld. 2002. “Deterrence and Morale in Taxation: An Empirical Analysis.” Working Paper 760. CESifo Group, Munich.

Gatti, Roberta y Maddalena Honorati. 2008. “Informality among Formal Firms: Firm-level, Cross-country Evidence on Tax Compliance and Access to Credit.” Policy Research Working Paper 4476. World Bank, Washington, D.C.

Gilligan, G., and G. Richardson. 2005. Perceptions of Tax Fairness and Tax Compliance in Australia and Hong Kong: A Preliminary Study.” *Journal of Financial Crime* 12 (4): 331–43.

Government of New Zealand. 2007. “Reducing Tax Compliance Costs for Small and Medium Enterprises: A Government Discussion Document.” Inland Revenue, Wellington. [<http://www.taxpolicy.ird.govt.nz/publications/files/smeddoc.doc>].

Hanefah, Mustafa, Mohamed Ariff y Jeyapalan Kasipallai. 2002. “Compliance Costs of Small and Medium Enterprises.” *Journal of Australian Taxation* 4 (1): 73–97. [<http://www.buseco.monash.edu.au/blt/jat/2001-issue-hanefah.pdf>].

IFC (International Finance Corporation). 2007. *Designing a Tax System for Micro and Small Businesses: Guide for Practitioners*. Washington, D.C.

International Tax Dialogue. 2007. “Taxation of Small and Medium Enterprises.” Paper presented at a conference in Buenos Aires, Argentina.

James, S. 2003. “Book Review of Taxation Compliance Costs: A Festschrift for Cedric Sandford.” *British Tax Review*.

Kenny, L. y S. Winer. 2006. “Tax Systems in the World: An Empirical Investigation into the Importance of Tax Bases, Administration Costs, Scale and Political Regime.” *International Tax and Public Finance* 13: 181–215.

Levi, Margaret. 1988. *Of Rule and Revenue*. California Series on Social Choice and Political Economy. Berkeley: University of California Press.

- Lewis, A. 1982. *The Psychology of Taxation*. Oxford: Martin Robertson Publishing.
- Lieberman, E. 2002. "Taxation Data as Indicators of State-Society Relations: Possibilities and Pitfalls in Cross-national Research." *SCID* 36 (4).
- Martinez-Vazquez, J. y J. Alm, eds. 2003. *Public Finance in Developing and Transitional Countries: Essays in Honor of Richard Bird*. Cheltenham, U.K.: Edward Elgar.
- McGee, R. 1999. "Why People Evade Taxes in Armenia: A Look at an Ethical Issue Based on a Summary of Interviews." *Journal of Accounting, Ethics and Public Policy* 2 (2).
- OCDE (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2001. "Compliance Measurement." Practice Note. Paris.
- .2004. "Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance." Guidance Note. Paris.
- Picur, R. y A. Riahi-Belkaoui. 2006. "The Impact of Bureaucracy, Corruption and Tax Compliance." *Review of Accounting and Finance* 5 (2).
- Pommerehne, W., A. Hart, and B.S. Frey. 1994. "Tax Morale, Tax Evasion, and the Choice of Policy Instruments in Different Political Systems." *Public Finance* (supplement) 49: 52–69.
- Pope, J. y H. Abdul-Jabbar. 2008. "Tax Compliance Costs of Small and Medium Enterprises in Malaysia: Policy Implications." Curtin University of Technology, Australia.
- Sandford, C. 1994. "International Comparisons of Administrative and Compliance Costs of Taxation." *Australian Tax Forum* 11: 291–309.
- Sandford, C., ed. 1995. "Taxation Compliance Costs: Measurement and Policy." Fiscal Publications, Bath, U.K.
- Sandford, C., M. Godwin, and P. Hardwich. 1989. "Administrative and Compliance Costs of Taxation." Fiscal Publications, Bath, U.K.
- Slemrod, Joel, and Varsha Venkatesh. 2002, "The Income Tax Compliance Costs of Large and Mid-Size Businesses." Working Paper 914. University of Michigan, Ross School of Business.
- Tendler, J. 2002. "Small Firms, the Informal Sector, and the Devil's Deal." *IDS Bulletin* 33 (3).

Tiebout, C. 1956, "A Pure Theory of Local Expenditures." *Journal of Political Economy* 64 (5): 416–24.

Torgler, B. 2001. "What Do We Know about Tax Morale and Tax Compliance?" *International Review of Economics and Business* 48: 395–419.

———. 2004. "Tax Morale in Asian Countries." *Journal of Asian Economics* 15 (2): 237–66.

———. 2005. "Tax Morale in Latin America." *Public Choice* 122 (2): 133–57.

Torgler, B., and F. Schneider. 2007. "Shadow Economy, Tax Morale, Governance and Institutional Quality: A Panel Analysis." Working Paper 2007-2. Center for Research in Economics, Management, and the Arts (CREMA), Basel, Switzerland.

Turner, J., M. Smith, and B. Gurd. 1998. "Recognizing the Pitfalls in Tax Compliance Costs Research." University of South Australia, School of Accounting.

Tybout, J. 2000. "Manufacturing Firms in Developing Countries: How Well Do They Do, and Why?" *Journal of Economic Literature* 38: 11–44.

Tyler, T. 1990. *Why People Obey the Law*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

USAID (U.S. Agency for International Development). 2008a. "Formal SMME Tax Compliance Survey Report: Prepared for National Treasury, Republic of South Africa." Washington, D.C. [[http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs\\_BusinessTaxation](http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs_BusinessTaxation)].

———. 2008b. "Informal SMME Tax Survey Report: Prepared for National Treasury, Republic of South Africa." Washington, D.C. [[http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs\\_BusinessTaxation](http://www.fias.net/ifcext/fias.nsf/Content/Pubs_BusinessTaxation)].

World Bank. 2003. "Investment Climate around the World: Voices of the Firms from the World Business Environment Survey." Washington, D.C.

## Lectura adicional selecta sobre metodologías de encuestas

Converse, J. y S. Presser. 1986. "Survey Questions: Handcrafting the Standardized Questionnaire." Londres: Sage Publications.

Cox, B., ed. 1995. *Business Survey Methods*. Nueva York: John Wiley & Sons.

DeVellis, R. 2003. *Scale Development: Theory and Applications*. 2nd ed. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.

Dillman, D. 2007. *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*. 2nd ed. Nueva York: John Wiley & Sons.

Fowler, F., Jr. 1995. *Improving Survey Questions: Design and Evaluation*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.

Heiberger, R., and B. Holland. 2003. *Statistical Analysis and Data Display: An Intermediate Course with Examples in S-Plus, R, and SAS*. Nueva York: Springer Science.

Iraossi, G. 2006. *The Power of Survey Design: A User's Guide for Managing Surveys, Interpreting Results, and Influencing Respondents*. Washington, D.C.: Banco Mundial

Kish, L. 1965. *Survey Sampling*. New York: John Wiley & Sons.

Lehtonen, R., and E. Pahkinen. 1994. *Practical Methods for Design and Analysis of Complex Surveys*. New York: John Wiley & Sons.

Payne, S. 1980. *Art of Asking Questions (Studies in Public Opinion)*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

Presser, S. 1989. "Pretesting: A Neglected Aspect of Survey Research." In F. J. Fowler Jr., ed., *Conference Proceedings of Health Survey Research Methods*. DHHS Pub. PHS 89-3447. Washington, D.C.: Centro Nacional de Investigaciones de Servicios de Salud.

Shadish, W., T. Cook, and D. Campbell. 2002. *Experimental and Quasi-Experiment Design for Generalized Causal Inference*. New York: Houghton-Miffl in.

Tourangeau, R., L. Rips y K. Rasinski. 2006. *The Psychology of Survey Response*. Cambridge: Cambridge University Press.



