

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



**LOS NUEVOS PROCEDIMIENTOS DEL RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN
FISCAL Y SU EFECTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES
HACENDARIAS**

PRESENTADO POR:

SALAS GAETA MIGUEL ANGEL

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

DIRECTORA DE TESIS

DRA. VIRGINIA GUADALUPE LOPEZ TORRES

TIJUANA, BAJA CALIFORNIA

JUNIO, 2015

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

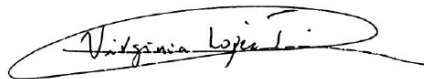
MTRO. RICARDO VERJÁN QUIÑONES
DIRECTOR
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
PRESENTE.-

Reciba usted saludos cordiales a través de éste conducto, y sirva a su vez para notificarle que hago constar la emisión de mi **VOTO APROBATORIO** en relación al documento "**LOS NUEVOS PROCEDIMIENTOS DEL RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL Y SU EFECTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES HACENDARIAS**" el cual es presentado por el **C. SALAS GAETA MIGUEL ANGEL** como trabajo terminal para la obtención del grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**.

La presentación del mencionado documento se enmarca dentro del **Programa de Posgrado de Maestría en Administración**, el cual es impartido en la unidad académica que usted dignamente representa, y es entregado con la finalidad de la consecuente titulación del aspirante al grado en cuestión.

Sin otro particular por el momento, me despido de usted quedando a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

Atentamente,
"Por la Realización Plena del Hombre"
Tijuana, Baja California, a 16 DE JUNIO DE 2015



Dra. Virginia Guadalupe López Torres
Director de Trabajo Terminal

c.c.p. Dr. Gabriel Ruiz Andrade. Coord. de Posgrados e Investigación.
c.c.p. Dra. Ma. Cruz Lozano Ramírez.- Presidente del Comité de Estudios de Posgrado.
c.c.p. Interesado
c.c.p. Expediente

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA**

**MTRO. RICARDO VERJÁN QUIÑONES
DIRECTOR
PRESENTE.**

Sirva el presente para hacer constar la emisión de mi **VOTO APROBATORIO** del trabajo terminal denominado: **“LOS NUEVOS PROCEDIMIENTOS DEL RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL Y SU EFECTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES HACENDARIAS”**, desarrollado por el **C. MIGUEL ÁNGEL SALAS GAETA**, No. de Matrícula **250670**, para obtener el grado de Maestro en Administración.

ATENTAMENTE
“POR LA REALIZACIÓN PLENA DEL HOMBRE”
Tijuana, Baja California a 16 de Junio de 2015
DRA. MA. CRUZ LOZANO RAMIREZ.
LECTOR

C. c. p. Interesado.
C. c. p. Archivo.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

Tijuana, Baja California, a 15 de junio de 2015

MTRO. RICARDO VERJÁN QUIÑONES
DIRECTOR
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
PRESENTE.-

Reciba usted saludos cordiales a través de éste conducto, y sirva a su vez para notificarle que hago constar la emisión de mi **VOTO APROBATORIO** en relación al documento "**LOS NUEVOS PROCEDIMIENTOS DEL RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL Y SU EFECTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES HACENDARIAS**", el cual es presentado por el **C. MIGUEL ANGEL SALAS GAETA** como trabajo terminal para la obtención del grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**.

La presentación del mencionado documento se enmarca dentro del **Programa de Posgrado de Maestría en Administración**, el cual es impartido en la unidad académica que usted dignamente representa, y es entregado con la finalidad de la consecuente titulación del aspirante al grado en cuestión.

Sin otro particular por el momento, me despido de usted quedando a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

Atentamente,
"Por la Realización Plena del Hombre"



M.B.A. Omar L. Valladares Icedo
Lector de trabajo terminal

c.c.p. Dra. Ma. Cruz Lozano Ramírez.- Presidente del Comité de Estudios de Posgrado.
c.c.p. Dr. Gabriel Ruiz Andrade. Coord. de Posgrados e Investigación.
c.c.p. Interesado
c.c.p. Expediente

AGRADECIMIENTOS

A DIOS,

Quién ha permitido, con su voluntad, que ésta tesis haya
llegado a su conclusión en consecuencia de una
satisfactoria formación profesional para mí.

A MIS PADRES,

Que me han conducido con amor y paciencia en la
elaboración de ésta tesis; así como haberme dado la libertad
de elegir mi futuro apoyándome fielmente en mi preparación.

DEDICATORIAS

A DIOS,

Quién me ha brindado la fuerza para seguir adelante
y que con su noble corazón me da la seguridad
que necesito para concluir mis objetivos.

A MIS PADRES,

Porque es un logro compartido, por haberme enseñado
a salir adelante en la adversidad y hacer de mí una
persona de provecho y de grandes ideales.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | Pag. |
|---------------------------------|-------------|
| AGRADECIMIENTOS..... | v |
| DEDICATORIAS..... | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | vii |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | x |
| PRESENTACIÓN..... | xii |

Capítulo I: Introducción al Tema de Estudio

| | |
|---|---|
| 1.1 Planteamiento del problema de investigación..... | 2 |
| 1.2 Pregunta de investigación..... | 5 |
| 1.3 Objetivo General..... | 6 |
| 1.4 Objetivos Específicos..... | 6 |
| 1.5 Justificación del tema..... | 6 |
| 1.6 Delimitación..... | 8 |

Capítulo II: Marco Teórico

| | |
|--|----|
| 2.1 El funcionamiento de la Administración Pública..... | 11 |
| 2.2 Reforma Hacendaria..... | 12 |
| 2.3 Generalidades del Régimen de Pequeños Contribuyentes..... | 15 |
| 2.4 Régimen de Incorporación Fiscal..... | 16 |
| 2.5 Sujetos, objeto y requisitos del RIF..... | 18 |
| 2.6 Obligaciones..... | 20 |
| 2.7 Percepción de los ciudadanos hacia los impuestos..... | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 2.8 Comportamiento y pensamiento del contribuyente..... | 26 |
| 2.9 Modelos para medir la calidad del servicio..... | 27 |
| 2.10 Contexto Fiscal Mexicano..... | 31 |

Capítulo III: Diseño Metodológico

| | |
|---|-----------|
| 3.1 Introducción..... | 38 |
| 3.2 Sujetos de estudio..... | 39 |
| 3.3 Tipo de investigación..... | 41 |
| 3.4 Muestra..... | 42 |
| 3.5 Técnica de recolección de la información..... | 43 |
| 3.6 Procedimiento de captura y análisis de la información..... | 44 |

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 4.1 Manejo de información..... | 47 |
| 4.2 Conclusiones..... | 74 |
| 4.3 Recomendaciones..... | 79 |

Referencias

Anexos

ÍNDICE DE CUADROS

| | Pag. |
|--|-------------|
| Capítulo II: Marco Teórico | |
| Cuadro II.1 Pago del Impuesto de la Renta para contribuyentes del RIF... | 18 |
| Cuadro II.2 Régimen de Incorporación al Seguro Social..... | 21 |
| Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados | |
| Cuadro IV.1 Grado de escolaridad del contribuyente..... | 48 |
| Cuadro IV.2 Información de contribuyentes en temas de impuestos..... | 49 |
| Cuadro IV.3 Situación de contribuyentes suspendidos en 2014..... | 50 |
| Cuadro IV.4 Principal limitación para cumplir con las obligaciones fiscales..... | 51 |
| Cuadro IV.5 Cantidad de servicios adicionales realizados al contribuyente..... | 54 |
| Cuadro IV.6 Calificación a información brindada por asesor del SAT..... | 55 |
| Cuadro IV.7 Factores determinantes de la suspensión de actividades de contribuyentes..... | 57 |
| Cuadro IV.8 Propuestas de la SHCP para apoyar economía de microempresarios..... | 58 |
| Cuadro IV.9 Medio utilizado para trasladarse hacia el SAT..... | 62 |
| Cuadro IV.10 Análisis descriptivo de variables..... | 63 |
| Cuadro IV.11 Promedio de variables cuando se daba la condición..... | 63 |
| Cuadro IV.12 Razones por las que se acude sin cita a las oficinas del SAT..... | 65 |
| Cuadro IV.13 Motivo por el que asiste a las oficinas del SAT..... | 69 |
| Cuadro IV.14 Medio usado para realizar cita..... | 70 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pag. |
|---|-------------|
| Capítulo II: Marco Teórico | |
| Figura II.1 Modelo de deficiencias..... | 29 |
| Figura II.2 Modelo SERVQUAL..... | 30 |
| Figura II.3 Modelo estratégico de gestión de calidad en los servicios..... | 31 |
| Figura II.4 Número de horas para cumplir con obligaciones fiscales por año (Comparación entre países)..... | 32 |
| | |
| Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados | |
| Figura IV.1 Grados de escolaridad de contribuyentes del RIF..... | 48 |
| Figura IV.2 Información de contribuyentes en temas de impuestos..... | 50 |
| Figura IV.3 Situación de contribuyentes suspendidos en 2014..... | 51 |
| Figura IV.4 Principal limitación para cumplir con las obligaciones fiscales. | 52 |
| Figura IV.5 Asistencia al SAT en relación al conocimiento de los requisitos..... | 53 |
| Figura IV.6 Calificación de información recibida en relación al conocimiento en impuestos..... | 54 |
| Figura IV.7 Servicios adicionales realizados al contribuyente..... | 55 |
| Figura IV.8 Calificación a información brindada por asesor del SAT..... | 56 |
| Figura IV.9 Expectativas del contribuyente en relación al conocimiento en impuestos..... | 56 |
| Figura IV.10 Factores determinantes de la suspensión de actividades de contribuyentes..... | 58 |
| Figura IV.11 Propuestas de la SHCP para apoyar economía de microempresarios..... | 59 |
| Figura IV.12 Propuestas para apoyar el cumplimiento de contribuyentes que no usan internet..... | 60 |
| Figura IV.13 Problemática ante cambio radical de la manera de presentar declaraciones..... | 61 |
| Figura IV.14 Medio utilizado para trasladarse hacia el SAT..... | 62 |

| | |
|--|----|
| Figura IV.15 Equipo adquirido por los contribuyentes..... | 64 |
| Figura IV.16 Razones por las que se acude sin cita a las oficinas del SAT | 65 |
| Figura IV.17 Razones por las que se contrata los servicios de un contador..... | 66 |
| Figura IV.18 Dificultad en la manera de cumplir declaraciones bimestrales..... | 67 |
| Figura IV.19 Lugar donde se realizan las declaraciones en relación al conocimiento del contribuyente..... | 68 |
| Figura IV.20 Razón del estado de la situación fiscal del contribuyente..... | 68 |
| Figura IV.21 Motivo por el que asiste a las oficinas del SAT..... | 70 |
| Figura IV.22 Medio usado para realizar cita..... | 71 |
| Figura IV.23 Calificación de la oportunidad de conseguir cita..... | 72 |
| Figura IV.24 Calificación al conocimiento del asesor..... | 72 |
| Figura IV.25 Tipo de servicio adicional brindado al contribuyente..... | 73 |
| Figura IV.26 Tiempo de espera en relación a la asistencia con o sin cita..... | 73 |

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de analizar y evaluar las situaciones que se les presentan a los pequeños contribuyentes, así como la manera en la cual han enfrentado la situación, en relación a la aparición de un nuevo Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)¹, aplicado a inicios del presente 2014.

Como primer punto, en éste trabajo se describe el tema de estudio reconociendo aquellos actores que intervienen en el problema de investigación desde la perspectiva social y económica. Además se enuncian estudios anteriores con cifras estadísticas sobre el suceso a desarrollar. Cabe señalar que estos estudios fueron de gran valor para conformar la justificación de éste trabajo pudiendo observar la importancia y relevancia del contexto fiscal de los microempresarios de la ciudad de Tijuana, Baja California.

El proyecto de investigación presenta, entre sus objetivos, uno general y cinco objetivos específicos, los cuales enmarcarán el camino para definir la conclusión principal nacida del análisis de datos duros, que resultarán de importancia para la ciudadanía tijuanaense, especialmente, para los que se encontraban registrados ante la Secretaría de Hacienda como pequeños contribuyentes². Los resultados obtenidos del tema de investigación son hallazgos base para aceptar la hipótesis planteada para el tema de estudio determinando los efectos producidos por la aplicación de nuevos procedimientos desde la Reforma Fiscal del 2014 y su impacto en el cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes inscritos y activos que conforman el padrón de la ciudad de Tijuana.

En el apartado metodológico se podrán identificar aquellas personas físicas que son sujetos de estudio dadas las características personales de los encuestados, así como de las obligaciones activas con las que cuentan dentro del

¹ Para conocer sobre éste Régimen deben revisarse las reglas contenidas en la Resolución Miscelánea Fiscal para el año 2014, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013, que corresponden al Régimen de Incorporación Fiscal, mismas que son aplicables en diversos procedimientos de las disposiciones que lo regulan, así como las reglas de la primera Resolución de modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2014, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2013.

² Se refiere al Régimen de pequeños contribuyentes (conocidos como REPECOS) que funcionó hasta 2013, dado que los contribuyentes que estaban en éste régimen debieron pasar a RIF.

padrón federal de contribuyentes. Aunado a esto, se definirá la metodología empleada, el tipo de investigación presentada, la muestra calculada con base en una muestra finita, las técnicas de recolección de información y el procedimiento que se empleará para la captura y análisis de la información recogida directamente del trabajo de campo.

Analizar la información recopilada en el trabajo de campo permitirá realizar cruces de información con lo que se emitirán conclusiones y opiniones con sustento científico que sean capaces de crear una serie de recomendaciones para las autoridades centrales de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, esperando que se tomen cartas en el asunto sobre la situación que existe en la región fronteriza, específicamente en la ciudad de Tijuana.

Es importante mencionar que una gran parte del padrón de contribuyentes activos que se encuentran inscritos en el Registro Federal de Contribuyentes bajo en el Régimen de Incorporación Fiscal, ha tenido que modificar totalmente y radicalmente su manera de manejar sus pequeños negocios a partir de la reforma fiscal 2014, donde los procedimientos para realizar sus declaraciones variaron considerablemente. Es por eso que éste estudio se centra en esa problemática donde el perfil y pensamiento del microempresario ha sido rebasado por la tecnología y los sistemas electrónicos impuestos por la autoridad fiscal para el cumplimiento de sus obligaciones.

*Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y
sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias*

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN AL TEMA DE ESTUDIO

CAPÍTULO I: Introducción al Tema de Estudio

En la actualidad se están sufriendo cambios constantes debido a infinidad de factores, tal es el caso de la tecnología por ejemplo, motivo por lo cual los contribuyentes se tienen que adaptar a los nuevos procesos y directrices que marca la autoridad fiscal, esto para poder sobrellevar sus negocios en este país, pero los sujetos a investigar en éste trabajo no deben dejar a un lado su esfuerzo por actualizarse y adquirir más conocimientos para no quedar fuera de la competencia, independientemente de su perfil. Las decisiones de la autoridad fiscal por imponer una nueva normatividad genera confusión entre la gente, que es la que espera beneficios al pagar sus impuestos, cayendo en una relación recíproca que no es opcional.

1.1 Planteamiento del problema de investigación

Para comprender mejor la problemática de la recaudación de impuestos en México, se debe saber quiénes juegan un papel importante y qué medios se utilizan para lograr la recaudación, habiendo un canal de comunicación que la población debe conocer y sentirse familiarizada con los nuevos procedimientos de la Institución Fiscal.

El primer actor responsable de la recaudación es el órgano desconcentrado llamado Servicios de Administración Tributaria (SAT) que el 1º de julio de 1997, entró en funciones y su Reglamento Interior se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de ese mismo año, éste órgano sustituyó en sus funciones a la Subsecretaría de Ingresos y forma parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SAT, 2013).

Asimismo, en congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y el Plan Estratégico del Servicio de Administración Tributaria, uno de los principales retos de éste órgano desconcentrado es ejecutar de forma eficiente el ciclo tributario y de comercio exterior, para lo cual *“es necesario que se ofrezcan servicios eficientes con el objeto de promover el cumplimiento voluntario de los deberes fiscales de la ciudadanía, así como mejorar la efectividad de la fiscalización para reducir la evasión, el contrabando y la corrupción”* (SAT, 2013).

De acuerdo con un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico OCDE (2000) existen varios factores que inciden en la aminoración de la recaudación de contribuciones tales como la evasión de impuestos, la defraudación fiscal, la elusión de impuestos, la amplitud del sector informal, los regímenes preferenciales, el comercio electrónico por medio de las redes sociales, la globalización económica, la ineficacia en la gestión y cobro del tributo.

Un problema grave, por la misma reducción de la demanda que ha venido frenando el crecimiento económico, es el incremento del sector informal que representa una tercera parte de la mitad del total de la fuerza laboral urbana en todo el país, aunado a las exenciones y tasas cero en algunos bienes y servicios (Ríos G.; 2013).

El cobro del tributo se refiere a la facilidad, como una política moderna de proveer facultades de organismo fiscal a los municipios y Estados, de cobrar impuestos a los gobiernos locales porque conocen mejor las necesidades y problemas con los que cuenta cada localidad y de ésta manera atacar los problemas sociales, económicos y de infraestructura de la manera más rápida y eficiente.

Es importante destacar que resulta necesario elevar el nivel de recaudación en México, para lograr una economía pública sana que permita al Estado financiar su gasto público. Lo anterior no significa tener impuestos altos, ya que el contar con tasas impositivas altas produce distorsiones económicas, como la reducción del ahorro, la inversión y los incentivos del trabajo (Dalsgaard, T.; 2000).

Para lograr un aumento en la recaudación de las contribuciones es necesario poner énfasis en los aspectos más importantes como lo son: la simplificación administrativa, el incremento de los conocimientos técnicos de los recaudadores y contribuyentes, el mejoramiento de los sistemas de control de las autodeterminaciones y en general una gestión eficiente en la recaudación (Ríos, G.; 2013).

En una encuesta realizada por la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), respecto al peso administrativo del Estado sobre las

empresas, se indicó que los trámites más problemáticos para las empresas consideradas como micro, pequeñas y medianas empresas eran los fiscales con un 48 por ciento, entendiendo éstos como aclaraciones tributarias, requerimientos, devoluciones, compensaciones, declaraciones de impuestos, créditos fiscales, auditorías y pago de contribuciones (Revista Entorno, 1998).

En este sentido, la pérdida de negocio o los costos por tener que resolver éstos trámites ha sido mayor para la micro empresa con un 67 por ciento, que en el contexto mexicano es un alto costo, puesto que la mayoría de las empresas son consideradas como micro (Ríos, G.; 2013).

La autoridad debe facilitar y centrarse en los servicios que presumiblemente puedan generar un ingreso para la institución fiscal, como las multas y las declaraciones realizadas en oficina a efecto de verificar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Al final lo que se busca, es que el contribuyente pague en tiempo y forma en los plazos estimados.

De la importancia de propiciar crecimiento económico, dado que genera mayores ventas y utilidades de las empresas, aumenta el número de trabajadores empleados y sus salarios, e incrementa el consumo y la inversión, entre otros efectos, lo que conduce a una expansión de la base gravable, lo que a su vez tiende a generar una mayor recaudación (Morales, P.; 2009).

La reforma fiscal es el resultado de las modificaciones que el H. Congreso de la Unión hizo a las diferentes leyes que entraron en vigor en el primero de enero de 2014 con la finalidad de regular, pero sobretodo con el firme propósito de dar un mayor dinamismo a las actividades comerciales y de servicios de las personas físicas y morales, siendo ésta cuestión el motivo de investigación. Deberá revelar si ha sido un empuje para los miles de microempresarios tijuaneños o representa un freno debido a la utilización de la tecnología para la presentación de sus obligaciones fiscales tomando en cuenta el perfil de los microempresarios y sus conocimientos.

Mediante las instituciones gubernamentales como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el Gobierno Federal impuso facilidades y nuevos procedimientos para lo

que antes eran denominados pequeños contribuyentes (REPECOS), actualmente llamados contribuyentes del Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)³, siendo éstos los que representan la mayoría de las operaciones comerciales en México, pero también los que no cuentan con el conocimiento y las herramientas tecnológicas para llevar una contabilidad en alguna aplicación por internet o simplemente para realizar por su cuenta el cálculo de impuestos por las ventas realizadas y gastos erogados en sus pequeños negocios.

Por todo lo expuesto, la presente tesis tiene como objetivo valorar el efecto de los nuevos procedimientos para contribuyentes del Régimen de Incorporación Fiscal en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, a partir de la reforma fiscal que entró en vigor el primero de enero de 2014, específicamente para el padrón de contribuyentes inscritos bajo éste concepto, que se encuentren con obligaciones fiscales activas y que tengan su domicilio fiscal en el área de adscripción de la ciudad de Tijuana, Baja California.

1.2 Pregunta de investigación

¿De qué manera los nuevos procedimientos implementados desde la reforma fiscal y sus medios afectan el cumplimiento de obligaciones fiscales asignadas a contribuyentes del Régimen de Incorporación Fiscal en la ciudad de Tijuana?

³ Régimen asignado a las personas físicas con ingresos anuales menores a los dos millones de pesos y que no necesitan cédula profesional para realizar sus servicios o enajenar bienes en actividades empresariales. Figura similar a los pequeños contribuyentes

1.3 Objetivo General

Valorar el efecto de los nuevos procedimientos para los contribuyentes del Régimen de Incorporación Fiscal en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en la ciudad de Tijuana.

1.4 Objetivos Específicos

1. Identificar el grado de conocimiento de los contribuyentes en el área fiscal y su efecto reflejado en los movimientos al padrón del Registro Federal de Contribuyentes.
2. Examinar las expectativas de los pequeños contribuyentes hacia las facilidades de los nuevos procedimientos para cumplir con las obligaciones fiscales.
3. Medir monetariamente los costos de operación y administración que incurren los contribuyentes del RIF para llevar a cabo los nuevos procedimientos y cumplir con las obligaciones fiscales a partir de la reforma fiscal.
4. Analizar el uso de las nuevas aplicaciones tecnológicas ofrecidas por el SAT para el cumplimiento de las obligaciones fiscales teniendo en cuenta la capacidad y edad de los microempresarios de la ciudad de Tijuana.
5. Calificar la calidad en los servicios ofrecidos por el Servicio de Administración Tributaria para el logro de un mayor cumplimiento de obligaciones por parte de los Contribuyentes del RIF en Tijuana.

1.5 Justificación del tema

La utilidad científica de esta investigación se encuentra en integrar los resultados que se alcancen, en indicadores que se tomen en cuenta para

Programas de Gestión de Calidad a futuro y en la construcción de los Índices de Desarrollo Institucional. Con esto se deberá facilitar el cumplimiento voluntario, reducir la evasión a niveles mayores, así como para limitar la informalidad, ya que atacando los procedimientos engorrosos la población no vería tan difícil emprender un negocio.

La presente investigación pretende hacer aportaciones que conduzcan a una mejora en los medios de presentación y de pago de las contribuciones de las que se encarga la autoridad fiscal y a su vez observar una mejoría significativa en el tema de la recaudación. El objetivo estratégico de una política fiscal es contar con una hacienda pública responsable, eficiente y equitativa que promueva el desarrollo en un entorno de estabilidad económica. Para lograrlo se debe establecer mejoras en la administración tributaria fomentando el cumplimiento equitativo en el pago de impuestos y reduciendo la evasión fiscal.

Se ha dicho que la falta de una medida oportuna del cumplimiento de los contribuyentes sería para las administraciones tributarias similar a la falta de una medida oportuna de las utilidades netas para los consejos de administración de grandes empresas (Brown R. y Mazur M.; 2003). Ambas medidas resumen la efectividad de las respectivas organizaciones.

Por otra parte, la investigación se centra en una serie de mejoras en la operación tributaria que se realiza en la actualidad en todos sus ámbitos, incluyendo en infraestructura, en procesos y en el personal de las oficinas de la institución fiscal; lo que fortalecería el vínculo con los contadores fiscales, contribuyentes y otros grupos relacionados con el pago de impuestos, de manera que se aseguraría la administración efectiva de las contribuciones.

Con mayores recursos, el gasto público será mayor por lo que se verá traducido en más y mejores escuelas, infraestructura, hospitales y todo lo necesario para que una sociedad se sienta con bienestar. En la medida en que el SAT cumpla mejor en su eficiencia recaudatoria, la recaudación de impuestos federales se aproximará a la recaudación potencial. Con ello el Estado Mexicano contará con los recursos necesarios para el gasto público en áreas como la

educación, la salud, la seguridad y la inversión en infraestructura pública, indispensables para el desarrollo.

La tributación deficiente y lenta debe cambiar totalmente su perspectiva, para ayudar a acelerar los procesos productivos en las empresas ya establecidas y apoyar la apertura de nuevas empresas, ya sean consideradas micros, pequeñas o grandes, mediante lo que se ha venido exponiendo, igualdad de distribución de la riqueza, tasas impositivas justas, trámites y servicios más sencillos y eficientes.

Las cargas tributarias tienen un impacto directamente proporcional en los procesos productivos en la medida en que las empresas tienen que dedicar recursos humanos, financieros y capital para mantenerse al corriente de sus obligaciones.

1.6 Delimitación

El presente trabajo se avoca a buscar información de aquellos contribuyentes que cuentan con su inscripción en el Régimen de Incorporación Fiscal a partir del 01 de Enero de 2014, fecha en la que iniciaron los cambios en los procedimientos para éstos contribuyentes menores y su domicilio fiscal se encuentre activo y registrado en la ciudad de Tijuana Baja California.

Se implementará una metodología para identificar aquellos procesos en los que existan diferencias significativas entre los contribuyentes identificando su perfil y la calidad en el servicio ofrecida por los asesores de la Administración Local de Servicios al Contribuyente de la ciudad de Tijuana, Baja California.

La investigación nace con la interrogante los pequeños contribuyentes del cómo realizarían sus primeras declaraciones y/o pagos, con que periodicidad y por cuales medios. Es por esto que el trabajo de campo se realizó durante el primer y segundo bimestre del 2015, con la finalidad de conocer de la mejor manera las inquietudes y experiencias de los empresarios después de un año de la implementación de los cambios en el manejo de sus negocios, tanto

administrativamente como metodológicamente, desde la reforma fiscal impuesta por la autoridad.

La metodología logrará examinar las nuevas tendencias de los contribuyentes y de los medios de recaudación a gestionar su adecuación ante oficinas centrales, ya que acorde con investigaciones anteriores se puede observar que la mayor parte de las operaciones se realizan vía Internet, en promedio casi el 99% del total de operaciones efectuadas, mientras que la proporción de las realizadas en ventanilla es de tan sólo el 0.6% (SAT, 2013).

El mejoramiento práctico ante los procedimientos fiscales de estos contribuyentes es de gran importancia puesto que será en su adaptación y comprensión donde se refleje su crítica y experiencia tomando en cuenta las bases educativas y el perfil de cada sujeto de esta investigación implicado en dicho proceso. El estudio y la fundamentación científica del efecto de los nuevos procedimientos para los contribuyentes del RIF en el cumplimiento de sus obligaciones pueden tener lugar a partir de diversas ópticas y perspectivas disciplinarias, como es en lo económico, donde se conocerá monetariamente los costos de operación y administración en los que incurren.

Así como en lo educativo y tecnológico, pues se tomará en cuenta algunas variables como la capacidad y edad del contribuyente para adaptarse a los nuevos lineamientos, además de descubrir someramente el grado de conocimiento en temas fiscales.

Se buscará conocer los costos en los que incurre el contribuyente cada vez que acude a las oficinas de la Administración Local de Servicios al Contribuyente de Tijuana a los trámites y servicios específicamente para la realización de trámites, declaraciones y cuantificar las inversiones en equipo que debieron realizar los contribuyentes para cumplir con dichas obligaciones después de la puesta en marcha de la reforma fiscal 2014.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: Marco Teórico

Dentro de este capítulo se fundamentará la investigación a realizar para darle valor al conocimiento y desarrollar el proyecto con base en un planteamiento racional del problema analizando sucesos y características específicas que otros autores han estudiado. La función principal de este capítulo es que la teoría aquí planteada sea participe del desarrollo de un nuevo conocimiento y brinde un marco de referencia para interpretar los resultados encontrados.

2.1 El funcionamiento de la Administración Pública

El objetivo estratégico de esta investigación es encontrar las estructuras tradicionales de los gobiernos que necesitan ser minimizadas ya que pueden interferir con la efectividad y la eficacia de la administración pública en términos económicos y que repercute negativamente en las valoraciones sociales. Como lo señalan Gatica y Soto (2010) el resultado de la ineficiencia en el uso de los recursos públicos por parte del gobierno, y por ende el exceso de burocracia, no depende de la distribución del ingreso como en la mayoría de los trabajos basados en redistribución, sino simplemente en la pura competencia política y en el uso clientelar de los recursos públicos.

La confianza de los contribuyentes en las autoridades tributarias es uno de los aspectos que ha sido analizado frecuentemente por diversos autores como Kirchler, Hoelzl y Wahl (2008) que consideran que los contribuyentes pueden tener dos tipos de comportamiento respecto al pago de impuestos. Puede ser antagonista, cuando las autoridades tributarias y los contribuyentes están enfrentados; o puede ser sinérgico, cuando los contribuyentes perciben que las autoridades tributarias realizan un servicio para la comunidad a la que pertenecen y existe una confianza mutua.

Sin duda alguna el mayor disgusto del pago de los impuestos, es porque no se observa la aplicación adecuada de éstos en obras que generen una mejor calidad de vida a los ciudadanos, a través de los servicios que presta el gobierno, y en su caso, también el incumplimiento del pago de impuestos a todos aquellos sectores de la economía que por una u otra razón, las autoridades no han logrado hacerlos cumplir con esta obligatoriedad.

La producción y provisión de bienes públicos es valorada por los ciudadanos, por lo que el gobierno que provee un mayor nivel de bienes públicos puede obtener un mayor apoyo de la ciudadanía, ya que el bienestar de cada uno de los ciudadanos se ve incrementado.

2.2 Reforma Hacendaria

La experiencia de las reformas fiscales llevadas a cabo en América Latina, según Aceves, Gutiérrez y Torres (2014), desde la década de los 50 del pasado siglo XX, puede considerarse en general, como un conjunto de fracasos, donde los modelos tributarios que se implementaron en los textos legales y los principios a los cuales decían responder apenas pudieron trasladarse a la vida real y sus efectos sobre la sociedad y la economía o bien fueron despreciables o, en el peor de los casos, generaron graves problemas económicos y relevantes enfrentamientos sociales.

Innegablemente debe entenderse la reforma fiscal también, como una reforma administrativa en una segunda fase, pero actuando de forma paralela, ya que también se invirtieron recursos en perfeccionar la administración tributaria y en lograr esa obsesión por identificar una administración tributaria eficiente con el uso de nuevas tecnologías, aunque no hubiera funcionarios capaces de trabajar con ellos (Bichara, J.; 2007).

La reforma fiscal no puede hacerse sin considerar su aplicación, entendiendo por tal, no solamente el modelo de administración tributaria y el conjunto de procedimientos de ejecución que deban ponerse en marcha para lograr los fines de la reforma y además hacerlo con el menor costo (principio de eficiencia), sino también el apoyo y asistencia hacia los contribuyentes, reduciendo los costos de cumplimiento y, por último, consiguiendo la identificación socialmente clara de que los recursos a lograr por el modelo tributario propuesto deberá tener un carácter social o público (Aceves et al, 2014).

La Reforma Hacendaria realizada en México para el año 2014 consiste en una serie de cambios a la Hacienda Pública cuya finalidad es incrementar los ingresos con los que cuenta el Estado para atender de forma eficiente las

necesidades básicas de la población. Esto se logra aumentando la recaudación de forma progresiva, es decir, haciendo el pago de impuestos más justo, así como destinando los recursos recaudados para robustecer la seguridad social y apoyar a las familias de menores ingresos (Gobierno Federal, 2014)

En el documento denominado *Explicación ampliada de la reforma hacendaria* el Gobierno Federal afirma que la reforma facilita el cumplimiento de las obligaciones fiscales, al tiempo que fomenta la incorporación de las empresas a la formalidad. Además, ofrece incentivos adicionales a emprendedores y pequeños productores del campo para que puedan consolidarse. La Reforma Hacendaria también contribuye a combatir la obesidad y mejorar la calidad del aire, ya que crea impuestos para desalentar el consumo de alimentos nocivos para la salud y el medio ambiente.

La limitada capacidad de gasto del gobierno es consecuencia del nivel reducido de los ingresos públicos en el país, pues toda erogación requiere de una fuente de financiamiento permanente para ser sostenible. Mientras los ingresos tributarios en México durante los últimos años han sido del orden de 10.7 por ciento del PIB (incluyendo la recaudación de gobiernos locales) los países de América Latina y de la OCDE cuentan con ingresos tributarios de 15.5 y 23.1 por ciento del PIB en promedio, respectivamente. Los niveles más elevados de ingresos públicos en esos países les otorgan mayor capacidad para realizar erogaciones en áreas con alto impacto social y de desarrollo (Gobierno Federal, 2014).

El propio documento presentado por el Gobierno Federal menciona que el Estado mexicano ha tenido una capacidad limitada para atender las necesidades prioritarias de la población, reducir la desigualdad en la distribución del ingreso e invertir en rubros estratégicos que detonen un mayor crecimiento económico. El país tampoco cuenta con una red de seguridad social que garantice efectivamente un piso de bienestar a todos los mexicanos.

Ésta situación se ha debido, en buena medida, a un sistema tributario inequitativo que generaba un nivel reducido de ingresos públicos. Un estudio realizado por el Gobierno Federal de México (2014) indica que la recaudación se ha ubicado en niveles cercanos al 10 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB),

mientras que los países de América Latina recaudan 16 por ciento del PIB, es decir, 60 por ciento más que México. Derivado de esta escasa recaudación, el gasto público como porcentaje del PIB es de apenas el 19 por ciento, mientras que en el resto de América Latina alcanza, en promedio, 27 por ciento. Por otro lado, la informalidad ha limitado el potencial de las empresas y trabajadores mexicanos, ya que obstaculiza su acceso al crédito, a la cobertura de seguridad social, a la capacitación y a la tecnología.

La Reforma Hacendaria, promulgada por el Ejecutivo Federal, busca resolver estos problemas a través de los objetivos estratégicos como aumentar la recaudación y que el cobro de impuestos sea justo. La reforma busca reducir los elevados niveles de desigualdad entre los mexicanos al eliminar privilegios y establecer que paguen más impuestos los que tienen ingresos más altos, y protegiendo a los que menos tienen. Además de reducir la informalidad y la evasión fiscal, a través de mecanismos de formalización accesibles para todos y de nuevas reglas e incentivos, y sanciones para los que evadan su obligación.

Como complemento de la reforma, se está llevando a cabo una simplificación en procedimientos para el pago de impuestos, eliminación de gravámenes y el uso de nuevas tecnologías para facilitar el cumplimiento fiscal, siendo la mayor parte de los trámites y servicios mediante la plataforma que se encuentra en el portal de internet del SAT.

Después de la reforma, México cuenta con un sistema hacendario más justo, en el que pagarán más los que ganan más, siendo 35% la tasa impositiva máxima, y haciendo el medio para pago de los impuestos más sencillo tanto para las personas físicas como las morales. La reforma también dota al SAT de programas que pretenden ser efectivos para fomentar la formalidad, y fortalecer la recaudación.

2.3 Generalidades del Régimen de Pequeños Contribuyentes

El Régimen de Pequeños Contribuyentes (REPECO) fue un régimen atractivo dadas las facilidades otorgadas y la simplificación de su administración, pues era mínimo lo que se les requería en materia contable y fiscal, ya que no requería llevar registros contables de sus actividades y la forma en que realizaban sus pagos era muy simple, un pago fijo bimestral.

El Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal lo celebraron en su momento las entidades federativas con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y su finalidad fue facultar a las primeras para la realización de funciones de administración tributaria correspondientes a la SHCP como son: Registro Federal de Contribuyentes, recaudación y administración, así como la fiscalización de diversos impuestos entre los cuales se encuentran el Impuesto Sobre la Renta (ISR), Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto Especial a Tasa Única (IETU) a cambio de percibir un incentivo económico por la realización de dichas actividades. La firma de este documento es posterior al Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal, es decir primero se requirió que la entidad federativa estuviese adherida al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal (Gobierno Federal, 2014).

La subdeclaración de ingresos era una práctica común entre los REPECOS debido a que en este régimen los contribuyentes acudían a las oficinas de las autoridades fiscales correspondientes y manifestaban el importe de los ingresos que estimaban obtener durante el ejercicio fiscal en que iniciaba operaciones. El contribuyente aunque no rebasara los dos millones de pesos como límite establecido para permanecer en el REPECO, manifestaba un ingreso menor al que realmente obtenía, por lo que evadía parcialmente el pago de sus impuestos.

El problema realmente era corroborar si la información que proporcionaba el contribuyente era totalmente cierta, por lo que bien podía informar una cantidad menor a la que realmente estaba obteniendo y con esto lograr que se le fijara una cuota que contenía ISR e IVA, en su caso éste último, más baja a la que le correspondería pagar.

El pago que realizaban los contribuyentes bajo el régimen de pequeños contribuyentes se realizaba ante las oficinas autorizadas de la Entidad Federativa siempre y cuando que la Entidad Federativa haya celebrado convenio de coordinación para administrar el impuesto. Si el contribuyente obtenía el ingreso en dos o más Entidades Federativas, lo enteraba en cada una y en relación al ingreso obtenido. Si no fuera el caso, entonces los pagos se enteran en las oficinas aprobadas por las autoridades fiscales federales.

Otra forma de realizar los pagos era mediante la determinación de una Cuota Fija por parte de las Entidades Federativas que habían celebrado el convenio de coordinación mencionado anteriormente. La cuota fija incluía en la mayoría de los casos el pago del ISR, IVA e IETU y era calculada o determinada por cada Entidad Federativa. El periodo de pago era bimestral casi en la totalidad de contribuyentes inscritos en el padrón estatal (Fuentes H.; Zamudio A.; Barajas S. y Brown A.; 2013).

2.4 Régimen de Incorporación Fiscal

La Reforma creó el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF), que eliminó al Régimen Intermedio y sustituye al de Pequeños Contribuyentes (REPECO), y que funciona como un mecanismo para hacer crecer la base gravable, acercando a aquellos contribuyentes que aún se encuentran en la informalidad motivándolos a inscribirse en el RFC con incentivos y descuentos en el pago de impuestos. Por sus características, el REPECO generó efectos no deseados en el sistema impositivo de las pequeñas y medianas empresas y no representó una herramienta efectiva en el combate a la informalidad.

El hecho de que los contribuyentes participantes en el REPECO no pudieran emitir facturas, provocaba que se rompiera la cadena de comprobación fiscal, abriendo espacios para la evasión y elusión fiscales por parte de empresas de todos los tamaños que realizaban operaciones con los REPECO. La falta de mecanismos de control de los REPECO permitía que algunos contribuyentes indebidamente tributaran en este régimen, incluso cuando su escala de operaciones era mayor. Además, se limitaba el crecimiento de las empresas debido al carácter permanente del régimen, y a que éste no les permitía emitir facturas (Gobierno Federal, 2014).

A causa de la falta de mecanismos de graduación, el REPECO no era percibido como un régimen temporal por parte de los contribuyentes, sino que era aprovechado para tributar en él de forma permanente. Ello fomentaba una baja productividad y debilitaba los incentivos a desarrollar de manera más eficiente sus actividades económicas (Gobierno Federal, 2014).

Considerando los problemas de diseño del REPECO, se creó el RIF. El nuevo régimen está diseñado para que participen en él las personas físicas con actividad empresarial con capacidad administrativa limitada. Por lo tanto, la participación será exclusiva a las personas físicas con ingresos de hasta 2 millones de pesos por año.

Dicho régimen establece cargas administrativas adicionales comparado con el régimen anterior, por lo cual las autoridades fiscales han optado por el diferimiento de algunas de ellas, aun así, los microempresarios se encuentran en una situación de incertidumbre en cuanto a las nuevas disposiciones y su proceder ante ellas. Las microempresas en México representan el 95.3% de la actividad económica en las cuales laboran el 45.6% de los trabajadores a nivel nacional, por lo anterior; el objetivo del estudio radica en identificar el impacto de la reforma fiscal en ellas (Chávez A.; Peña M. y Hernández M.; 2014).

La actividad económica realizada por las microempresas en México es de suma importancia, son unidades económicas de producción o comercialización a menor escala, surgen en ocasiones ante la falta de oportunidades de empleo bien remunerado o por iniciativa de emprender un negocio por cuenta propia, incluso han sido una estrategia de supervivencia para las familias en nuestro país.

El gobierno federal de México mediante un comunicado señala que el RIF preparará a los contribuyentes para una eventual inserción en el régimen general para fines tributarios y de seguridad social. Con ese fin, los contribuyentes que participen recibirán descuentos en el pago de sus impuestos durante los primeros años, a cambio del cumplimiento de obligaciones de información fiscal.

Para el caso del ISR, el descuento será de 100 por ciento durante el año de ingreso al régimen y se reducirá gradualmente a lo largo de los siguientes 10

años, hasta desaparecer una vez que los contribuyentes pasen a tributar en el régimen general.

Cuadro II.1 Pago del Impuesto de la Renta para contribuyentes del RIF

Pago del Impuesto de la Renta para contribuyentes del Régimen de Incorporación Fiscal

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Año 6 | Año 7 | Año 8 | Año 9 | Año 10 | Año 11 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Descuento | 100% | 90% | 80% | 70% | 60% | 50% | 40% | 30% | 20% | 10% | 0% |
| Pago | 0% | 10% | 20% | 30% | 40% | 50% | 60% | 70% | 80% | 90% | 100% |

Fuente: Elaboración propia basándose en la Ley del Impuesto Sobre la Renta (2014)

Para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales los participantes tendrán acceso a una herramienta electrónica provista por el SAT denominada Mis cuentas, que es una aplicación de uso obligatorio para el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) y opcional para los demás regímenes, que no solo les simplificará mucho el trámite sino que también les auxiliará en sus tareas de contabilidad. Es importante mencionar que con la información que se obtenga de los participantes en el RIF será posible cerrar la cadena de información fiscal, evitando abusos de grandes contribuyentes a través de sus operaciones con microempresarios. La información que se genere por los registros se utilizará para realizar la integración y presentación de sus declaraciones bimestrales.

Por el contrario, Fuentes et al (2013) afirman que una posible desventaja del RIF es que su ingreso está limitado a un cierto monto y su mercado es el público en general, por lo que si desean ampliar su actividad tendrían que abandonar esta opción para tributar en el Régimen de Actividades Empresariales y Profesionales.

2.5 Sujetos, objeto y requisitos del Régimen de Incorporación Fiscal

Los artículos referentes al Régimen de Incorporación Fiscal son del artículo 111 al 114 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR). En estos se encuentran las disposiciones fiscales que los rigen en la actualidad y se toman como base para desarrollar este punto.

El Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) es un régimen opcional derivado del Régimen de Actividades Empresariales y Profesionales (Título IV Capítulo II Sección III), en el cual pueden tributar las personas físicas con actividades empresariales que solo enajenen bienes o presten servicios, cuyas transacciones no rebasen el monto límite de ingresos establecido para el tributar en este régimen que es de \$2,000,000 (dos millones de pesos) actualmente. Es un nuevo régimen fiscal que permitirá liquidez debido a la reducción en el pago del Impuesto sobre la Renta, además de que no implica mayor carga administrativa.

Cuando el contribuyente lleve a cabo sus actividades durante el ejercicio pero por un periodo inferior a 12 meses, tendrá que determinar el monto anual de sus ingresos dividiendo los ingresos que hayan manifestado obtener entre el número de días que comprende su periodo de actividades. Dicho resultado deberá multiplicarse por 365 días a fin de estimar el ingreso anual correspondiente. El monto obtenido deberá compararse contra el monto límite que establezca la LISR para pertenecer en el REPECO.

A través del Régimen de Incorporación se pretende que las personas físicas con actividades empresariales y que prestan servicios inicien el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en un esquema que les permita cumplir fácilmente con sus obligaciones tributarias, cuya participación en el Régimen de Incorporación traerá el acceso a servicios de seguridad social, apoyos económicos, créditos al consumo y a la inversión, además de apoyo para la vivienda, creando un punto de entrada para los negocios a la formalidad, tanto en el ámbito fiscal como en el de la seguridad social.

Además, podrán tributar en este régimen aquéllos que adicionalmente tengan ingresos por sueldos o salarios, asimilados a salarios o por intereses, que en su conjunto no excedan de los ingresos indicados.

- Esquema que permite cumplir fácilmente con las obligaciones tributarias.
- Los pagos se realizarán de manera simplificada bimestralmente, lo que permitirá que los contribuyentes tengan liquidez y menor carga administrativa.

- Es un régimen exclusivo para las personas físicas que realizan una actividad empresarial, enajenan mercancías o prestan servicios, en este último caso, que no requiera Título profesional.

No son sujetos de este régimen las personas que obtengan más del 30% de del total de sus ingresos por actividades empresariales por concepto de comisión, mediación, agencia, representación, correduría, consignación, distribución o espectáculos públicos.

2.6 Obligaciones

Los contribuyentes, podrán calcular y enterar el pago bimestral mediante un programa electrónico prellenado (declaración simplificada) con la información de los ingresos y gastos que proporcionen en el sistema de registro fiscal “Mis cuentas”. No se encontrarán obligados a la presentación de la declaración con información de las operaciones con sus proveedores en el bimestre inmediato anterior, cuando utilicen el sistema de registro fiscal “Mis cuentas”. No están obligados a presentar declaración anual ni declaraciones informativas, salvo la de retenciones de salarios (Fuentes et al, 2013).

Otra obligación a la cual se encuentran sujetos es pagar sus compras e inversiones, mayores a 2,000 pesos, mediante cheque, tarjeta de crédito, débito, de servicios, mediante Transferencia Electrónica o monederos electrónicos autorizados por el Servicio de Administración Tributaria. Deberán Solicitar y conservar comprobantes fiscales de sus gastos.

En lo que respecta a la emisión de documentos probatorios que sustenten operaciones, se encuentran obligados a expedir notas de venta y entregar a sus clientes comprobantes fiscales por las operaciones que realicen, los cuales se podrán expedir a través del sistema registro fiscal Mis cuentas / Factura fácil, o utilizando la herramienta gratuita del SAT o bien contratar los servicios de un proveedor de Factura Electrónica. Además deberán emitir comprobantes fiscales por las remuneraciones que efectúen por sueldos y salarios y las retenciones de contribuciones que realicen

Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias

Los pagos efectuados se consideran definitivos (LISR 139-VI), es decir no están obligados a presentar declaración anual y por lo tanto los ingresos obtenidos en este régimen no son acumulables a los demás ingresos que obtenga el contribuyente.

Para fomentar el crecimiento de los contribuyentes que participan en el RIF, la Secretaria de Hacienda y Crédito Público en colaboración con la Secretaria de Economía ofrecen incentivos económicos y de capacitación. Los participantes tendrán accesos a créditos a través de Nacional Financiera (NAFIN) así como financiamiento del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) para adquirir tecnología para su negocio. Asimismo, se organizan conferencias y talleres en las cámaras de comercio locales para que los participantes del RIF mejoren la contabilidad de su negocio y reciban ayuda para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Similarmente, se crea el Régimen de Incorporación a las Seguridad Social (RISS), que está diseñado para facilitar la incorporación al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas participantes en el RIF. El RISS otorga subsidios para el pago de cuotas del IMSS. De forma similar a los descuentos en el pago del ISR del RIF, los subsidios se irán reduciendo gradualmente hasta que los participantes transiten al régimen general de tributación.

Subsidio. Consiste en un porcentaje de descuento sobre las cuotas de seguridad social y aportaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), hasta por 10 años conforme a la siguiente tabla, en función del año en el que el patrón se inscriba en el RIF.

Cuadro II.2 Régimen de Incorporación al Seguro Social

Régimen de Incorporación a la Seguridad Social (RISS)

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Año 6 | Año 7 | Año 8 | Año 9 | Año 10 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Descuento | 50% | 50% | 40% | 40% | 30% | 30% | 20% | 20% | 10% | 10% |

Fuente: Elaboración propia basándose en el decreto del 1ro de Julio de 2014 por el Ejecutivo Federal

Adicionalmente, se propone simplificar la mecánica del Sistema de Renta a nivel de los gobiernos locales, participándoles a partir de 2015 el cien por ciento de los ingresos provenientes del ISR causado por sus empleados. Por tanto, se excluirán del cálculo de la recaudación federal participable los ingresos obtenidos por dicha contribución. Las propuestas anteriores, permitirán logra una sinergia recaudatoria nacional que coadyuvará al fortalecimiento de las haciendas públicas locales y a una actividad económica más dinámica. (Gobierno Federal, 2014)

En el mismo sentido, el Gobierno Federal (2014) establece que la distribución del Fondo General de Participaciones hacia los municipios, deberá atender criterios que fomenten la actividad económica y estimulen la recaudación. Además se mejoraron los criterios metodológicos para cuantificar los ingresos propios derivados de impuestos locales, lo que mejorará la distribución de las participaciones acorde con sus objetivos específicos.

2.7 Percepción de los ciudadanos con respecto a los impuestos

Es principalmente en la percepción de los impuestos donde se observa mejor el cambio operado en el espíritu de los gobernantes. Respecto al tema, en materia de tributos dependemos menos de las elaboraciones intelectuales y más de las experiencias que nos depara el mundo de los contribuyentes y ciudadanos (Méndez, M.; 2003).

Tyler (2006) considera dos formas en las que las autoridades pueden conseguir una mayor colaboración de los contribuyentes. Una primera opción es a través de incentivos para los que cumplen y de castigos para los que no lo hacen, aunque estos métodos no son siempre efectivos. Una segunda opción es generando una confianza social, que consistiría en la percepción de los contribuyentes de que las autoridades tributarias son eficientes en la detección de los evasores, motivándoles a colaborar voluntariamente, junto con un aumento de la confianza en que las autoridades trabajan en aras del bienestar social.

Los impuestos, al introducirse en la toma de decisiones económicas pueden sacrificar la eficiencia y el crecimiento económico, por lo que la presión por tributar es cada vez más por parte del Estado ya que se traduciría en la pérdida de liquidez. Además el decrecimiento o poco crecimiento económico del país

produce graves cambios en las variables macroeconómicas de cualquier tipo de economía afectando la población de contribuyentes, volviéndose en un problema cíclico.

Los gobiernos subnacionales como son los locales o regionales conocen mejor que el gobierno central los problemas y demandas de sus localidades. Se busca vigilar mejor los servicios y las políticas cuando son responsabilidad de los gobiernos locales, lo que hace que estos últimos tengan interés en responder a las demandas de los ciudadanos (Méndez, M.; 2005).

La modernización burocrática puede elevar la eficiencia, pues puede reducir papeleo e incentivar el desempeño y la innovación. Además puede permitir que las autoridades centrales enfoquen esfuerzos en las funciones locales básicas y sean capaces de vigilar su cumplimiento haciendo que las tareas públicas se distribuyan mejor entre los distintos actores y por lo tanto, que una nación utilice adecuadamente sus recursos

Partiendo de las 4 máximas de Adam Smith todas las personas debemos de contribuir al sostenimiento del gobierno en una proporción lo más cercana posible a nuestras respectivas capacidades, es decir, en proporción al ingreso. Del cumplimiento o el menosprecio de esta máxima depende lo que se llama equidad o falta de equidad de los impuestos. Así mismo, en congruencia con las máximas, todo impuesto debe recaudarse en la época y en la forma en las que es más probable que convenga su pago al contribuyente, sin confundir la igualdad esencial de un impuesto con la justicia de su imposición, porque muchos impuestos pueden conservar una perfecta igualdad en su gravamen y ser injustos, u otros ser por su naturaleza desiguales y ser justa su imposición.

La incertidumbre por el sentimiento de igualdad y la seguridad en los impuestos estimula la insolencia y favorece la corrupción de una clase de hombres que toman como posibilidad eludir o evadir su contribución, incluso cuando no son ni insolentes ni corruptos. La gente valora la democracia por las libertades y la participación política que ella hace posible, también espera que produzca los bienes públicos que las comunidades requieren. Cuando esto ocurre, los ciudadanos confían más en el sistema político y están más motivados para participar, lo que refuerza la tendencia hacia mejores bienes y servicios,

produciendo el cirulo virtuoso que ha estado detrás de las naciones más desarrolladas (Méndez M.; 2005).

La mayor participación del público y de los miembros de la organización también puede verse como medio para elevar la confianza y la legitimidad. La pérdida de confianza es resultado de la percepción de que los gobiernos están alejados de sus ciudadanos, por lo que desarrollar mecanismos de participación y empoderamiento acaso pueda ayudar a superar esa desconfianza (Guy B.; 2005). La población percibe que los empleados públicos los tratan tan bien o incluso mejor que los de las empresas del sector privado debido a que las expectativas esperadas por un buen servicio no son tan altas, ya que pudiéramos pensar que la causa de éstos niveles bajos se debe a que es un servicio gratuito.

Por lo tanto, esos contactos entre los ciudadanos y sus administradores deberían contribuir a crear confianza en el sistema de gobierno. Un mayor involucramiento del público con el gobierno y viceversa promoverá percepciones más positivas del papel que desempeña el Estado (Guy B.; 2005). Esto puede ser sumamente importante desde una perspectiva democrática, pero también podría traer consecuencias en la eficacia del gobierno. No hablamos de la eficacia de programas específicos, sino más bien del gobierno en general, entendido como un sistema que se encarga de la resolución de problemas de la sociedad en su conjunto.

Se espera que las interacciones concretas entre funcionarios públicos y ciudadanos en las oficinas públicas no reproduzcan las desigualdades socio-económicas y culturales que se encuentran en las relaciones sociales en la esfera privada (mercado). Encontramos en las oficinas públicas prácticas que producen desigualdad, anulando los significados de los derechos formales e imposibilitando a los individuos a actuar con base en estos derechos (Wanderley, F.; 2009).

La expectativa de impuestos más elevados (derivados del crecimiento en el déficit fiscal) provoca que los individuos ahorren más, dado que un mayor ahorro les permitirá conservar sus niveles de bienestar cuando las tasas impositivas se ajusten (Cuevas V. y Chávez F.; 2007)

Cuevas et al (2007) afirman que todo proyecto de reforma fiscal no sólo debe procurar la equidad, sino también la apariencia de equidad. Para cuidar

tanto la esencia como la apariencia de la equidad se requiere de leyes, reglamentos y condiciones que garanticen un mismo tratamiento a todos los individuos o empresas que se encuentren en situaciones similares. Ello implica, por una parte, combatir la informalidad, la evasión y el incumplimiento de las obligaciones fiscales y, por la otra, procurar que el pago de impuestos refleje adecuadamente la capacidad de cada persona física y moral para contribuir al fisco. En consecuencia, la progresividad fiscal es un principio básico de equidad que debe preservarse y afinarse.

Para que un impuesto no distorsione demasiado las señales que el mercado envía tanto a productores como a consumidores y, por ende, para que no represente un obstáculo severo para el crecimiento económico y la generación de empleos, éste debe diseñarse de modo que no desincentive significativamente el trabajo, el ahorro, la inversión y la asunción de riesgos empresariales. Una de tantas objeciones es que los impuestos al consumo pueden afectar más precisamente a los que menos tienen e ir en detrimento de la equidad impositiva misma que no debe subordinarse frente a la necesidad de mejorar la eficiencia (Cuevas et al, 2007)

Según Cuevas et al (2007) el concepto de transparencia fiscal está directamente relacionado con la necesidad de que el sistema impositivo sea fácilmente comprensible para los contribuyentes, de que resulte sencillo determinar cuánto y cómo debe pagar cada persona física o moral y de que se conozcan claramente los beneficios derivados de cumplimiento de las obligaciones fiscales. Las condiciones que necesariamente han de cumplirse (*sine qua non*) para que un sistema fiscal sea transparente son la simplicidad del mismo, el establecimiento de reglas claras para el pago de impuestos, el diseño de procedimientos expeditos para la realización de trámites fiscales y la rendición permanente de cuentas respecto de los avances y resultados de la gestión fiscal de los diferentes órdenes de gobierno.

Cualquier reforma fiscal que se emprenda deberá poner a salvo la solvencia y viabilidad de la política fiscal del Estado en el largo plazo. Una manera de medir la solvencia fiscal es calcular la recaudación como un porcentaje del PIB, buscando que México al menos se aproxime gradualmente al promedio de la

OCDE. Ello solamente podría lograrse ampliando la base gravable eliminando exenciones y combatiendo la informalidad motivando a la masa de contribuyentes a inscribirse a algún programa de apoyo creado por la autoridad fiscal, para que de ese modo más sectores, empresas e individuos aporten recursos al fisco.

2.8 Comportamiento y pensamiento del contribuyente

La racionalidad económica del contribuyente de cualquier país lo induce a maximizar el beneficio, por lo que podemos inferir que: si el Ingreso no declarado (YND) multiplicado por la tarifa de impuesto es menor que las sanciones (S) multiplicadas por la probabilidad de ser detectado (Ps), no encontrará conveniente a evadir (Allighan y Sandmo, 1972).

Teorema 1. $(YND) (T) < (S) (Ps)$

De aquí se deduce que un aumento de tarifas aumentara el deseo de los contribuyentes a evadir y que si aumentan las actividades efectivas de fiscalización o las sanciones, la evasión disminuirá. Para encontrarnos en niveles bajos de evasión es necesario que el contribuyente se sienta recompensado por el Estado y no perciba inequidad con respecto a los demás contribuyentes.

Las conductas evasoras se manifiestan en acciones concretas como no presentar las declaraciones tributarias, incurrir en errores aritméticos generando un menor saldo a pagar, un mayor saldo a favor u omitiendo las sanciones; correcciones sucesivas de las declaraciones; omitir ingresos y finalmente, incluir costos, descuentos, deducciones o impuestos descontables.

A pesar de que las probabilidades de ser detectado en evasión inciden en el contribuyente acerca de cumplir o no con la norma, la investigación se ha centrado en la calidad del servicio en la administración tributaria, es decir, como ésta es percibida por el contribuyente. Asimismo, si bien la legitimidad del sistema y la manera en que se utilizan los impuestos inciden en la voluntad individual de cumplir o incumplir, poco sabemos acerca de la manera en que los contribuyentes incorporan estos efectos en tales decisiones.

Otra forma para medir el nivel de tributación comúnmente utilizada por los investigadores de la actualidad, es determinar un coeficiente que relacione el

valor de todos los ingresos tributarios y el PIB, utilizado como un indicador de capacidad relativa que hace posible comparar la carga tributaria con los diferentes países.

2.9 Modelos para medir la calidad del servicio

Duque (2005) conceptualiza en su sentido más general, que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), las cuales se relacionan con la imagen corporativa, donde la imagen es el elemento básico para medir la calidad percibida.

La calidad técnica estaría condicionada por los procesos de formulación y de planificación donde se especifican tanto los objetivos a alcanzar como los medios a emplear para ello, tanto tangibles como intangibles. Estas decisiones están indisolublemente unidas a las de estructura y diseño organizativo.

La calidad funcional se ve influida por dos cuestiones muy diferentes. Por una parte, el tipo de cultura y liderazgo existente dentro de la organización que va a condicionar la actitud, disponibilidad, motivación, etc. del personal de la organización y de aquel que está en contacto directo con el contribuyente. Todos estos aspectos son esenciales de cara a la ejecución o prestación efectiva del servicio.

El diseño del sistema de comunicaciones internas, muy vinculado a la calidad funcional. Por otra parte, para poder conocer el servicio efectivamente prestado es imprescindible disponer de mecanismos de medición y control del cumplimiento de las especificaciones de calidad, con una orientación claramente preventiva y de mejora continua.

En otros estudios donde se analiza el tema de la burocracia en la administración pública, una de las causas más importantes que detona el malestar o genera un sentimiento de inconformidad ante los ciudadanos, cuando

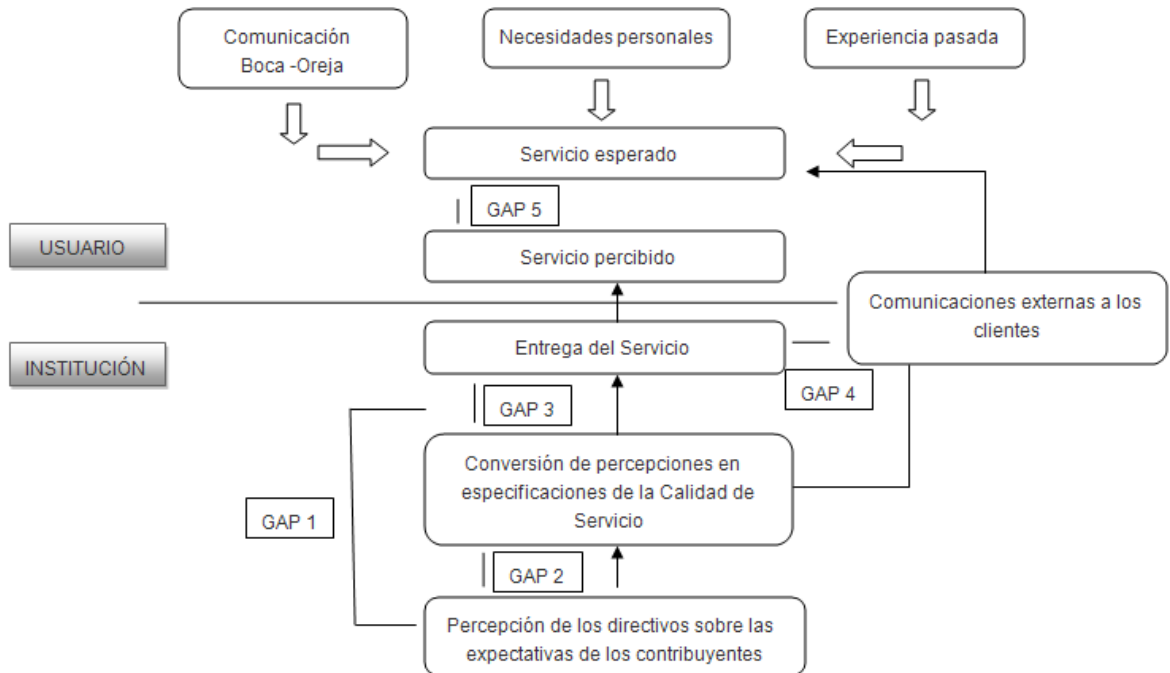
éstos se presentan en alguna oficina de gobierno, es la falta de capacidad del empleado público para realizar su trabajo con efectividad.

El modelo con mayor aceptación y difusión propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, define la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre el servicio a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente recibido. Así, un cliente valorará positiva o negativamente la calidad de un servicio cuando sus percepciones sean superiores o inferiores a las expectativas previas.

Cuanto más grande sea la brecha, más alejadas estarán las percepciones de las expectativas y más baja será la evaluación de la calidad del servicio. Al contrario, cuanto menor sea la brecha mayor será la evaluación de la calidad del servicio (Duque, 2005; Hoffman y Bateson, 2002; Zeithaml y Bitner, 2002). En muchos servicios, como es señalado por Grönroos (1978) la producción y el consumo son indisolubles. En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

El Modelo de la Deficiencias de Parasuraman et al (1988) define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancias. La figura II.1 muestra los cinco gaps propuestos en su trabajo.

Figura II.1 Modelo de Deficiencias



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

GAP1 – Diferencia entre las expectativas del cliente y lo que los Directivos de la institución piensan que son las expectativas del cliente.

GAP2 – Diferencia entre lo que los Directivos de la institución piensan que son las expectativas del contribuyente y las especificaciones de calidad que se usan en la institución.

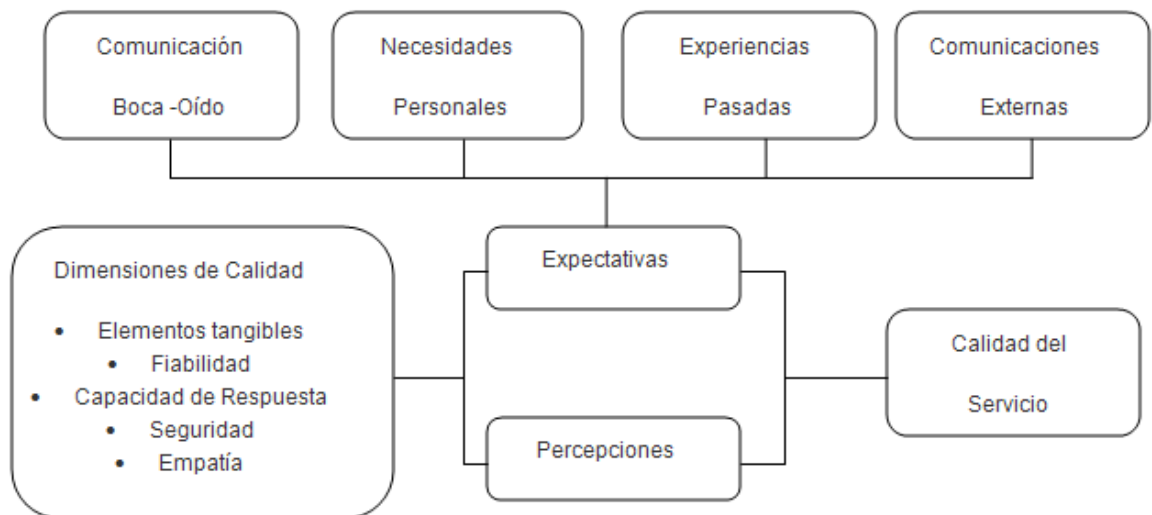
GAP3 – Diferencia entre las especificaciones de calidad que se usan en la institución y el servicio que se presta al contribuyente.

GAP4 – Diferencia entre el servicio que se presta al contribuyente y lo que se le dice al contribuyente que se le va a ofrecer.

GAP5 – Diferencia entre las expectativas de los contribuyentes sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones de lo que realmente recibieron de parte de la institución.

Otro modelo que ha tomado gran importancia, especialmente en Estados Unidos, es el desarrollado por Parasuraman, Zeitham y Berry (1998): SERVQUAL. Los autores proponen un instrumento representado por un cuestionario, para medir la calidad de un servicio con la escala SERVQUAL basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular. Los resultados cuantitativos que presenta el modelo pueden entonces servir como pauta para determinar los costos de la “mala calidad” en los servicios, y el valor de las inversiones que se pueden hacer (económicas y humanas) para mejorar la calidad.

Figura II.2 Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

La satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio, y surge de la diferencia entre lo que el cliente percibe del mismo, una vez que la experiencia ha tenido lugar, y las expectativas que se genera antes de contratarlo. Dada las características propias de un servicio, la relación entre percepciones y expectativas es relativa a cada cliente en particular, y es importante reconocer que es él mismo quien la determina, no el prestador del servicio. Sin embargo, el proveedor puede influir en la satisfacción del cliente intentando cumplir con sus expectativas (superándolas en el mejor de los casos)

o, de ser necesario, intentando manipular las expectativas para que el valor percibido por el cliente no las supere (Gabriel, A.; 2003).

Cuadro II.3 Modelo estratégico de gestión de calidad en los servicios

| GAP | FACTORES |
|-------------------------|---|
| GAP ESTRATÉGICO | Diagnóstico general. Cantidad y calidad de la información disponible sobre expectativas del contribuyente. Compromiso de las oficinas centrales con la calidad. |
| GAP TÉCNICO | Procesos de formulación y planificación estratégica de la calidad. Diseño organizativo de la organización. |
| GAP FUNCIONAL | Tipo de Cultura y liderazgo institucional Disponibilidad de mecanismos de control del cumplimiento de objetivos |
| GAP RELACIONES EXTERNAS | Disponibilidad de información e imagen institucional. |
| GAP GLOBAL | f (gap estratégico + gap técnico + gap funcional + gap relaciones externas) |

Fuente: Fernández, Serrano y Sarabia (1997)

La calidad de un servicio es subjetiva, está directamente relacionada a lo que el cliente percibe, es decir, el juicio que realiza sobre la excelencia o superioridad del servicio prestado. El éxito del resultado dependerá de la capacidad de la empresa prestadora del servicio por conocer y comprender las necesidades del cliente, así como del esfuerzo y la eficacia con la que se lleve a cabo el proceso y del costo en que incurre el cliente para acceder al servicio. Cabe destacar que el costo no sólo implica el precio del servicio, sino la utilidad de lugar, tiempo y forma que proporcione (Gabriel, A.; 2003).

2.10 Contexto Fiscal Mexicano

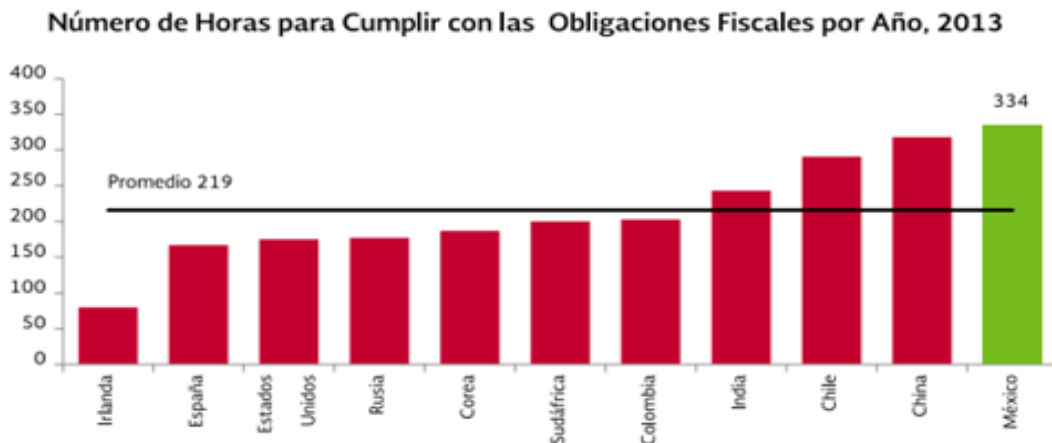
Analizando el padrón de contribuyentes activos en el país, se observa que se ha duplicado durante la década de los noventa, aunque con diferentes comportamientos entre las personas físicas y las morales. Las primeras han casi triplicado su presencia mientras que las segundas, que son las que más pueden contribuir, no han llegado ni siquiera a duplicarse. Para tener una economía sólida y un estado de bienestar moderno es necesario contar con un sistema de recaudación fiscal moderno y eficiente. No es posible mantener un sistema de

beneficios sociales lo suficientemente ambicioso con un alcance amplio, si el Estado sólo recauda alrededor de 15% del PIB, como es el caso de México (Vargas, C.; 2010).

Otro de los rasgos del sistema tributario mexicano en los últimos años ha sido que el cumplimiento de las obligaciones fiscales puede llegar a costar una cantidad importante de recursos de las personas y empresas. De acuerdo al Banco Mundial, en 2013 las empresas en México dedicaban al año 334 horas al cumplimiento de las obligaciones tributarias. Ello ubicó al país en el lugar 107, de entre 185 economías evaluadas (Gobierno Federal, 2014)

Además del tiempo, las empresas tienen que destinar recursos financieros a la contratación de especialistas en la materia. Dichos recursos podrían ser utilizados para fines productivos, con lo que se incrementaría la productividad de la economía y, en última instancia, el bienestar de la población.

Figura II.4 Número de horas para cumplir con obligaciones fiscales por año (Comparación entre países)



Fuente: World Bank Doing Bussiness, 2014

El Gobierno Federal a través del documento denominado Explicación ampliada de la Reforma Hacendaria señala que la complejidad en el pago de impuestos resulta particularmente onerosa para las empresas más pequeñas, para las cuales el costo administrativo de las disposiciones fiscales es proporcionalmente más elevado. Lo anterior es un factor que contribuye a explicar que las empresas de menor tamaño sean más propensas a ser informales. Información del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI, 2010) indica que dos de cada tres trabajadores informales laboran en empresas

con menos de cinco trabajadores, y que las empresas con menos de 10 empleados concentran alrededor del 60 por ciento del empleo total de la economía. Por lo tanto, la simplificación administrativa es un factor clave para acelerar la formalización de la economía y el crecimiento de las micro y pequeñas empresas.

Dado el tipo de economía existente en México y su modelo económico Aceves et al (2014) aseveran que los negocios emergentes y pequeños se han tenido que abrir espacio en una economía que es bastante precaria debido a las condiciones de mercado; así mismo, su incorporación al sistema tributario ha sido una de las medidas ejercidas por las autoridades hacendarias para disminuir la evasión fiscal, aumentar su número de contribuyentes activos, además de incrementar los ingresos tributarios a un bajo costo.

Definitivamente un pueblo sin educación a cualquier nivel no podrá avanzar ni económico ni socialmente. La gestión del gobierno requiere un gran esfuerzo para concientizar la población en los beneficios reales de contribuir pagando sus impuestos, pero será una labor que deberá realizar a la par con el uso eficiente y racional de los recursos con el objetivo de ganar terreno en la confianza perdida en los gobernantes y sus instituciones (Aceves et al, 2014).

La resistencia al pago de impuestos no solo responde a la crisis de confianza en la autoridad, en lo que cabe al uso final del recurso recaudado, sino en la injusticia que se percibe en el sistema tributario pues si todos contribuyeran apegados a un esquema de igualdad y que todos contribuyeran de acuerdo a su capacidad, no habría microempresario que decidiera ser informal, por los beneficios que representaría ser formal.

Un programa típico de amnistía fiscal, tiene tres características generales: primero, la amnistía fiscal tiene corta vida, por lo general dos o tres meses. Segundo, la participación en ésta es de forma voluntaria, las personas pueden decidir no participar, sin embargo el castigo por incumplimiento será mayor. Tercero, la amnistía renuncia a las multas y sanciones asociadas a la evasión pero no al monto de impuestos que se debe (Gobierno Federal, 2014).

La aplicación repetida induce a una reducción de la percepción de riesgo del incumplimiento, ya que los contribuyentes tendrán incentivos a no cumplir esperando la aplicación de estos programas para beneficiarse nuevamente (Luitel y Sobel, 2007). Las amnistías repetidas periódicamente, como en los casos de Rusia y Argentina a lo largo de los 90, ejemplifican los efectos perversos generados en los contribuyentes ya de por sí evasores, así como en la recaudación (Gobierno Federal, 2014)

En materia de ingreso, si bien la fórmula de reparto ha sido objeto de modificaciones en sus criterios, la concentración de funciones en el ámbito federal permanece. Desde el punto de vista de las entidades federativas en su conjunto, el arreglo fiscal por el lado del ingreso ha sido sin duda favorable toda vez que, a pesar del pobre desempeño fiscal del país, en el agregado, en el periodo 1980-2002, las participaciones estatales han crecido a una tasa promedio anual de 4 por ciento en términos reales (Sobarzo H.; 2003).

Como lo señalaron Martin-Mayoral y Uribe (2010), las administraciones tributarias de los países de América Latina han mostrado un desigual desempeño en la efectividad de sus políticas tributarias. Estas diferencias han sido atribuidas a factores macroeconómicos como el tamaño económico del país, su nivel de ingreso per cápita, su especialización productiva o la política comercial adoptada; a factores institucionales como la calidad de la administración, el cuestionamiento de la legitimidad de las instituciones públicas o la percepción sobre el nivel de corrupción; a factores sociales como el nivel de educación, el grado de urbanización o la tasa de natalidad; o bien a características particulares de los países como la existencia de ingresos públicos procedentes de recursos naturales, el grado de desarrollo del sistema financiero o la política de tipo de cambio adoptada.

Tanzi (1988) señala que las diferencias existentes en el nivel de recaudación de los países en vías de desarrollo no pueden ser atribuidas a variaciones en la institucionalidad de la Administración Tributaria ni en los determinantes clásicos de la presión fiscal. Este autor considera que es necesario tener en cuenta la variabilidad de las políticas económicas, y específicamente se refiere a variables como el tipo de cambio real, las políticas de sustitución de

importaciones, la liberalización comercial, la inflación, el nivel de deuda pública y las políticas financieras.

La principal razón que estaría explicando la baja efectividad tributaria de los países de la región sería la limitada capacidad de generar ingresos a través de impuestos por parte de sus administraciones tributarias. Como consecuencia de ello, los países disponen de menos recursos para financiar políticas de desarrollo económico y social, así como para llevar a cabo inversiones necesarias para aumentar su potencial productivo. Los escasos ingresos tributarios son además una de las razones por las que los presupuestos públicos han resultado con números rojos, aumentando así la fragilidad de las instituciones públicas. Todo ello supone un lastre para el crecimiento económico de estos países (Alonso J.; 2007).

El Gobierno Federal al implementar nuevas disposiciones generales para que los contribuyentes las acaten, debió de considerar los posibles cambios que debían hacer los propios contribuyentes desde la perspectiva ideológica como tecnológica en y para su empresa, ya que todo cambio establece nuevas medidas de adaptación para la organización y administración de un negocio, es por eso que el estudio pretende elaborar costos de referencia tanto de los equipos, posibles pagos a contadores y así como de los traslados para lograr comprender las nuevas disposiciones específicas del régimen fiscal.

Una reforma fiscal exitosa, más que aumentar de manera significativa el tamaño del sector público, debe ser capaz de eliminar la actual dependencia petrolera de los ingresos del gobierno (Sobarzo, H.; 2007).

*Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y
sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias*

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III: Diseño Metodológico

En este capítulo se describe el método y la técnica empleada para llegar a las conclusiones del problema de investigación de ésta tesis, tomando en cuenta a los contribuyentes de la ciudad de Tijuana que se encuentra en el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) como los sujetos a encuestar dado el universo encontrado para calcular su muestra.

3.1 Introducción

La reforma fiscal trajo consigo nuevos procedimientos y cambios en la manera de presentar las declaraciones de impuestos para los pequeños empresarios, a pesar de que éstos últimos no cuentan aún con las herramientas tecnológicas y conocimientos para llevar a cabo las indicaciones impuestas por la autoridad fiscal dentro de su pequeña organización, como lo es contar con una computadora e internet, así como una máquina registradora o notas de venta pre foliadas para entregar a los clientes. Es por eso que se buscó medir los nuevos costos y tiempos que dedicaron los microempresarios para manejar sus negocios de la manera que lo pide el Servicio de Administración Tributaria.

Es muy importante conocer los nuevos costos que tienen en sus negocios los contribuyentes para llevar a cabo sus actividades comerciales o de servicios que son parte de la vida diaria para llevar el sustento a sus hogares. Aquella persona de edad avanzada actualmente sufre para aprender a realizar y cumplir con sus contribuciones federales, esto debido a que primeramente debe comprar una computadora y pagar servicio de internet para poder realizar facturas, segundo para cumplir con los procedimientos impuestos por la autoridad fiscal para llevar un registro contable en línea, tercero en la incertidumbre del contar con el conocimiento certero del cuándo y cuánto tendrá que pagar y, por ultimo batallar con los servicios que se brindan tanto físicamente y vía internet en los diferentes lugares de contacto para obtener mayor orientación que ofrece el Servicio de Administración Tributaria.

La medición de los conceptos reflejados en las variables fue lo que aportó valor a la investigación, permitiendo comprobar la significancia de cada una de éstas para describir y explicar el comportamiento de los contribuyentes y de sus

reacciones ante la presencia del nuevo Régimen Fiscal que trajo consigo una etapa temporal de adaptación a los nuevos procesos y procedimientos para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Se buscó aquella información preliminar que nos permitió conocer las expectativas de los contribuyentes acerca de los cambios en los procedimientos para poder tributar desde el nuevo Régimen de Incorporación Fiscal a partir de la reforma fiscal puesta en operación a partir del 01 de enero de 2014. Además nos permitió verificar y comprobar las concepciones teóricas donde se refuerza la idea de que a nadie le gusta pagar impuestos y menos si la manera en que se deben de realizar cambia de manera permanente y el contribuyente debe mantenerse actualizado y se debe hacer uso de nuevas tecnologías donde la población aún no se encuentra preparada.

Éste estudio explicará de manera más estructurada el hecho de que los contribuyentes se sientan desorientados, al llegar al grado de disminuir sus obligaciones fiscales o suspenderse temporalmente por el simple motivo de sentir incertidumbre, esto implica que se tendrá que realizar una descripción detallada de los comportamientos y encontrar una correlación de las variables que tengan mayor significancia en el estudio, además de que deberá proporcionar información valiosa en el sentido de conocer el fenómeno que se está presentando entre los microempresarios en Tijuana.

3.2 Sujetos

Contribuyentes personas físicas de la ciudad de Tijuana que se encontraban en el Régimen de Pequeños Contribuyentes y que a partir del 2014 pertenecen al Régimen de Incorporación Fiscal, puesto que únicamente podrán realizar actividades empresariales, es decir vendan bienes o presten servicios por los que no se requiera título profesional y que los ingresos obtenidos en el año anterior, no hubieran excedido de 2'000,000 de pesos.

A través del Régimen de Incorporación se pretende que las personas físicas con actividades empresariales y que prestan servicios inicien el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en un esquema que les permita cumplir fácilmente con sus obligaciones tributarias, cuya participación en el Régimen de

Incorporación traerá aparejado liquidez debido a la reducción en el pago del Impuesto sobre la Renta, además de que no implica mayor carga administrativa.

Es necesario señalar que los contribuyentes de los municipios de Tecate y Rosarito se encuentran adscritos a la oficina de la Administración Local de Servicios al Contribuyente del SAT Tijuana, por ser la oficina que concentra la información de los expedientes de cada uno de los contribuyentes de los tres municipios y cuenta con el catálogo completo de servicios para ofrecer, por lo que se confirma que no fueron considerados en la investigación.

El estudio está dirigido a encontrar las respuestas a aquellas reacciones emitidas por los sujetos de la investigación y saber cuánto ha impactado a la recaudación de impuestos, puesto que el fin que busca la autoridad fiscal es lograr a largo plazo un aumento significativo y más que proporcional en la recaudación de las contribuciones federales y es por eso que se realizaron los cambios mediante la puesta en marcha de la reforma fiscal. El interés central es el explicar qué fenómenos aparecieron o aumentaron a raíz del conocimiento de los contribuyentes de la información fiscal implementada para ellos y en qué condiciones se presentaron los fenómenos, es decir, por qué dos o más variables se relacionaron.

Se integraron los resultados que se alcanzaron, en indicadores que se tomen en cuenta en las oficinas centrales para ser incorporados en los Programas de Gestión de Calidad a futuro y en la construcción de nuevas mejoras procesales, pero que sobretodo, que sirva para darle un voto de confianza a la opinión pública de los contribuyentes al momento de realizar alguna modificación, esto con la finalidad de evitar el menor riesgo en elevar los indicadores de los problemas causantes de la disminución de recaudación de impuestos. Con esto se deberá facilitar el cumplimiento voluntario, reducir la evasión a niveles mayores, así como para limitar la informalidad, ya que atacando los procedimientos engorrosos la población intentara emprender un negocio.

La metodología debió dar a conocer las nuevas tendencias y capacidades de los contribuyentes para soportar cambios tajantes en los procedimientos para el cumplimiento de sus obligaciones y de la eficiencia de los medios que son

utilizados para lograr el proceso de la recaudación. Debió aportar información relevante que permita gestionar las adecuaciones ante oficinas centrales.

La identificación de las posibles relaciones existentes entre algunas variables que se obtuvo de la muestra a estudiar debieron indicar los posibles fallos en las áreas, tanto locales como centrales, que intervienen en la mejora de los trámites y servicios que brinda las Administraciones Locales de Servicios al Contribuyente del SAT. Acorde con investigaciones anteriores se puede observar que la mayor parte de las operaciones se realizan vía Internet, pero se deberá encontrar factores que expliquen si el uso de las nuevas tecnologías frena el emprendimiento de los contribuyentes de edad avanzada que cuentan con conocimientos en computación o solamente es un pretexto burdo utilizado para quejarse de cualquier cambio implementado por la autoridad fiscal.

3.3 Tipo de Investigación

La naturaleza de la investigación muestra la esencia del enfoque cuantitativo, por lo que el método de investigación será un estudio empírico de los elementos que intervienen en la investigación, mediante los métodos explicativo y descriptivo debiendo explicar el comportamiento y expectativas de los contribuyentes que antes se encontraban en el régimen fiscal denominado Pequeño Contribuyente y ahora forman parte del Régimen de Incorporación Fiscal, así como los nuevos costos que tendrán en su organización y registros contables para seguir con sus negocios, a partir de la reforma fiscal implementada desde el primero de enero de 2014.

No hay investigaciones totalmente cargadas hacia un enfoque por lo que este planteamiento de problema tiene mayor empuje o se guió por los caminos de los datos duros, es decir cuenta con un enfoque cuantitativo, en la búsqueda de aquella información estadística que puede explicar el fenómeno que está sucediendo con los microempresarios del país. Hay que recordar que los microempresarios en México representan más del 90% del total de empresas o negocios donde se les otorga empleo a un poco más de la mitad de la población ocupada, es por eso la importancia de buscar la mayor información posible que permita una mejoría en la recaudación de impuestos en beneficios de todos los que integramos la sociedad.

Contar con un enfoque cuantitativo hace que la investigación se centre en la medición de conceptos que son causantes de los cambios en el comportamiento y expectativas de los contribuyentes hacia los nuevos procedimientos implementados en la reforma fiscal para 2014. Permitió verificar teorías de gran interés enfocadas en las características inertes en la población microempresaria de México y de aquellos contribuyentes que no se creen capaces de contar con las herramientas necesarias para seguir con sus pequeños negocios por sentirse fuera de la tecnología y mantenerse actualizados con los métodos novedosos de realizar las obligaciones fiscales.

Para explicar el problema planteado en esta investigación, se llevó a cabo trabajo de campo para recopilar la información directamente de la realidad donde ocurren los hechos, esto significa que los datos con los que se trabajó son obtenidos de entre los contribuyentes que optaron por actualizar sus obligaciones y adaptarse al Régimen de Incorporación Fiscal para aplicarse a los procedimientos y actividades obligatorias impuestas.

La mejor fuente de recopilación de información siempre será donde se encuentra el problema o donde estén ocurriendo las situaciones de estudio, para este tipo de estudios no hubo un mejor lugar que salir a la calle a realizar encuestas a los contribuyentes sobre su situación pasada y conocer su situación presente, así como sus expectativas hacia el futuro con estas nuevas disposiciones fiscales, a pesar de contar con facilidades durante este año 2014.

3.4 Muestra

El primer día del año 2014 aproximadamente 91,000 contribuyentes de Tijuana, Tecate y Playas de Rosarito, fueron adheridos al Régimen de Incorporación Fiscal automáticamente (Fuente SHCP), por lo que esa es la población de ésta investigación, ya que la única condicionante para poder tributar en dicho régimen es no haber obtenido más de 2 millones de pesos en el ejercicio inmediato anterior y que la actividad que realizan los interesados sea la enajenación de un bien o servicio y que para ello no sea necesario contar con un título profesional para llevarlo a cabo.

El método para el muestreo fue no probabilístico convencional y por juicio para que aquellos elementos de la población que contaban con los criterios

tuvieran la oportunidad de ser seleccionados y con esto la información recopilada aportó mayor significancia al problema de investigación. La técnica de muestreo utilizada en éste estudio es sin reemplazo ya que no se incluyó al mismo elemento más de una vez, por lo que solamente se realizó una entrevista por persona.

A pesar que dentro de la población de empresarios de la ciudad de Tijuana se encuentran grupos de contribuyentes con distintos regímenes además del Régimen de Incorporación Fiscal, solamente se tomó la muestra de aquellos elementos que se encuentren inscritos en el Régimen de Incorporación Fiscal hasta el 30 junio de 2014, esto para que fuera lo más representativa posible.

Con base en los datos anteriormente descritos se procede a determinar el tamaño de la muestra considerando una población finita, un nivel de confianza de 95%, un error de 5% y una probabilidad de ocurrencia del 50%.

Para Poblaciones Finitas:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 pq}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 pq}$$

n= 382.35 N= 91,000 Var= 2.6896 p= .5 q= .5 e= .05

Para llevar a cabo el muestreo se iban a realizar 383 encuestas en las oficinas de la Administración Local de Servicios al Contribuyente de Tijuana, pero se tuvo la participación de 50 microempresarios de la región -equivalente a una tasa de respuesta de 13% que en términos de la teoría del límite central resulta representativa- los cuales contestaron un cuestionario de 60 preguntas.

3.5 Técnica de recolección de la información

Se utilizó la técnica de una encuesta que consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Se utilizó este método debido a que es el más conocido, de fácil aplicación y permite obtener información concreta y directa de las personas involucradas.

El cuestionario se les aplicó a aquellos contribuyentes que debido a las facilidades con las que cuenta el nuevo régimen propuesto para los REPECOS por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para el ejercicio 2014 optaron por actualizar su régimen, esto con la finalidad de obtener información básica relacionada al tema de investigación desde la fuente primaria.

Se diseñó un cuestionario en el que se consideraron diferentes aspectos para evaluar el servicio que ofrecen las oficinas de Servicios al Contribuyente del SAT, costos en los que tuvieron que incurrir para aplicarse a las nuevas medidas fiscales, expectativas a futuro de las facilidades y procedimientos del nuevo régimen y conocimiento u orientación de los contribuyentes en temas fiscales. El diseño de encuesta elaborada constituyó la primera encuesta piloto; con la misma, se aplicarán 30 encuestas en campo para identificar posibles dificultades, errores o inconsistencias en la misma.

3.6 Procedimiento de captura y análisis de la información

Una vez que fueron aplicadas en su totalidad las 50 entrevistas, se procedió a la captura de las mismas y al análisis de las respuestas de los encuestados. Cuando la cantidad de datos es grande, la captura y el análisis de los mismos deberán ser llevados a cabo usando programas computacionales. Los datos se podrán manejar fácilmente si se encuentran en forma numérica. Fue necesario convertir algunas palabras en dígitos. Ésta transformación de información, de una forma a otra, se conoce como codificación. Por ejemplo: para el sexo, el código para el hombre puede ser designado con el número 1 y para la mujer con el número 2.

El software utilizado para la captura y análisis de la información obtenida fue Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 19.0.

Clasificación de los encuestados

Para clasificar a los usuarios encuestados se utilizaron los siguientes datos:

- Género
- Edad
- Escolaridad

- Trámite

Control de encuestas

Para organizar las encuestas se tomaron en cuenta los siguientes datos:

- Folio
- Encuestador
- Fecha

Para elaborar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las preguntas realizadas a los contribuyentes que modificaron su situación fiscal a suspensión de actividades o llevaron a cabo una actualización de obligaciones, se desarrolló el siguiente procedimiento:

Preguntas

Las preguntas elaboradas para el cuestionario, el cual va dirigido a los contribuyentes fueron de forma abierta, cerrada y con respuestas simples. La meta o finalidad de lo que se pretende alcanzar mediante la investigación, de ésta manera se pudo obtener una mayor claridad de lo que se está investigando.

Cuadro de Resultados

Por medio de este cuadro se mostrará la información recopilada de las Encuestas para crear así una asimilación con los resultados obtenidos en la investigación.

Filtros

El filtro utilizado para la aplicación de las encuestas consistió en considerar solamente a personas mayores de edad y fueron encuestados fuera de la oficina de la Administración Local de Servicios al Contribuyente en Tijuana a partir del primer día del año 2015.

**CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS**

CAPÍTULO IV: Análisis e Interpretación de Resultados

En este capítulo se conocerán los resultados que mostró el problema de investigación en la etapa de implementación del cuestionario, es aquí donde se sabrá como es el sujeto a estudiar y cuáles son sus ideas respecto a las nuevas políticas, reformas y procedimientos para los contribuyentes menores. Será necesario analizar demasiados puntos de la información recopilada para entender la problemática con la que cuenta el gobierno federal, específicamente el Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tijuana.

El objetivo principal de esta investigación es saber si la implementación de nuevos procedimientos fiscales y administrativos por parte de la autoridad fiscal para los contribuyentes que se encuentran en el Régimen de Incorporación Fiscal dificulta significativamente el cumplimiento de sus obligaciones en las aplicaciones de la página del Servicio de Administración Tributaria, dado que estos contribuyentes no se encontraban familiarizados con los sistemas institucionales para la presentación de declaraciones bimestrales.

4.1 Manejo de Información

Se tuvo la participación de 50 microempresarios de la región -equivalente a una tasa de respuesta de 13% que en términos de la teoría del límite central resulta representativa- los cuales contestaron un cuestionario de 60 preguntas abiertas, cerradas y de selección múltiple, mostrando los resultados en una tabla simple con el detalle de frecuencias y porcentajes de los datos obtenidos.

Estos datos se representarán en gráficas de barras y de pastel con su respectivo análisis donde se interpretarán los resultados de las encuestas en su conjunto dirigidas a contribuyentes inscritos en el régimen de incorporación fiscal.

En relación al objetivo número 1: Identificar el grado de conocimiento de los contribuyentes en el área fiscal y su efecto reflejado en los movimientos al padrón del Registro Federal de Contribuyentes. Los resultados que se presentan a continuación permiten primeramente caracterizarlo y dar cumplimiento al mismo.

Un primer indicador nos muestra hasta qué grado de conocimiento puede tener un contribuyente en el área fiscal basándonos en el grado de escolaridad.

Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias

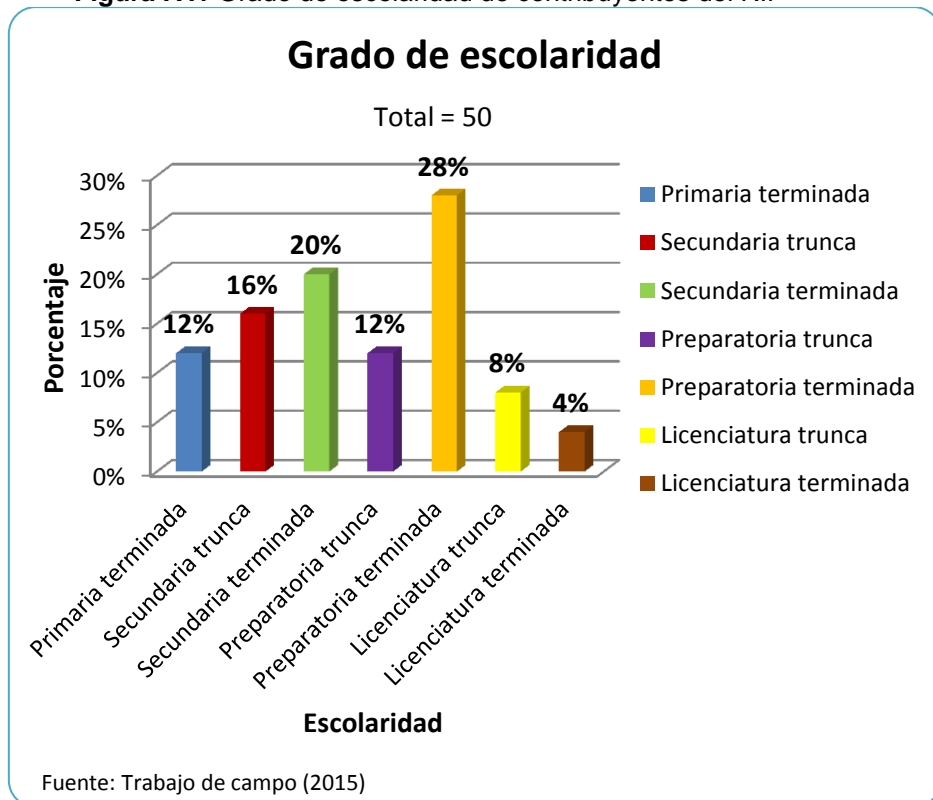
Cuadro IV.1 Grado de escolaridad del contribuyente

| Grado de Escolaridad | | |
|------------------------|------------|------------|
| Escolaridad | Frecuencia | Porcentaje |
| Primaria terminada | 6 | 12% |
| Secundaria trunca | 8 | 16% |
| Secundaria terminada | 10 | 20% |
| Preparatoria trunca | 6 | 12% |
| Preparatoria terminada | 14 | 28% |
| Licenciatura trunca | 4 | 8% |
| Licenciatura terminada | 2 | 4% |
| Total | 50 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

El 76% de los encuestados son personas que solamente estudiaron hasta la secundaria y preparatoria, esto representa a 38 personas acumulando ambos grados aunque no se hayan concluido dichos grados o etapas.

Figura IV.1 Grado de escolaridad de contribuyentes del RIF



Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias

Tomando en cuenta la figura IV.1 se observa que las personas que deciden emprender un negocio son la mayoría aquellas que no cuentan con una carrera profesional, representando únicamente los profesionistas el 12% del total de contribuyentes encuestados, es decir 6 encuestados.

En el cuadro IV.2 se observa que ninguna de los 50 contribuyentes entrevistados se siente con la seguridad de afirmar que se encuentra muy informado en temas de impuestos, representando el lado positivo de la información solamente un 36% con 18 respuestas donde se consideran los encuestados como algo informados.

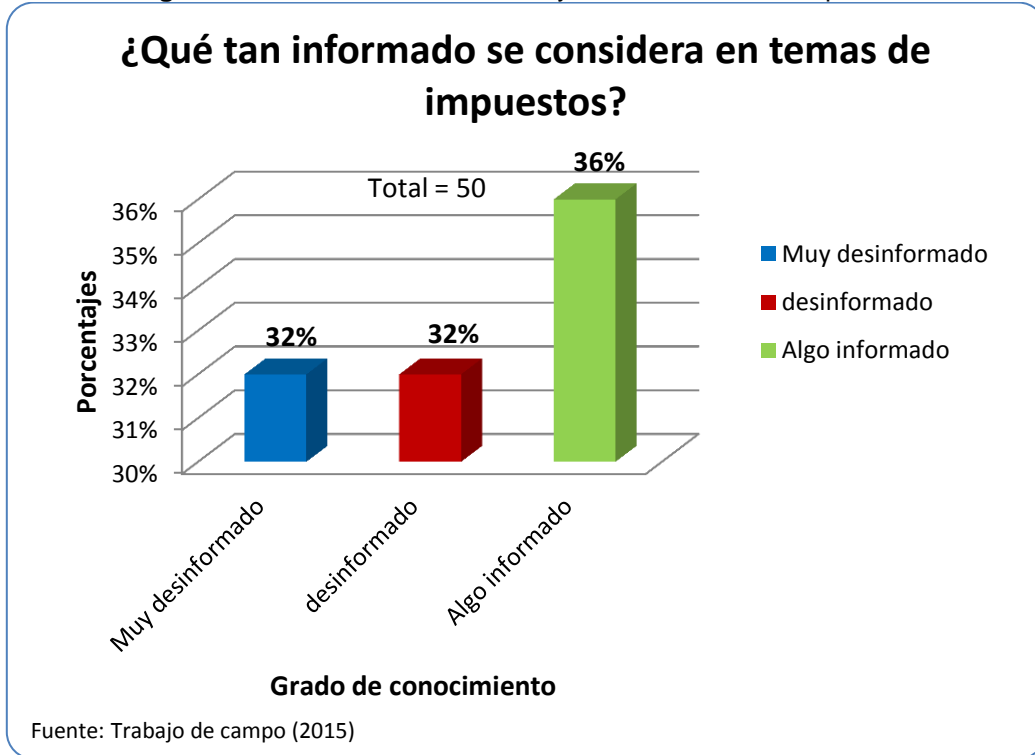
Cuadro IV.2 Información de contribuyentes en temas de impuestos

| ¿Qué tan informado se considera en temas de impuestos? | | |
|---|-------------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Muy desinformado | 16 | 32% |
| Desinformado | 16 | 32% |
| Algo informado | 18 | 36% |
| Total | 50 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

La figura IV.2 nos muestra que un gran porcentaje de la población entrevistada se considera desinformada o muy desinformada representando el 64% de los encuestados que en números reales significa que dos de cada 3 entrevistados no cuentan con la información completa o actualizada en temas de impuestos.

Figura IV.2 Información de contribuyentes en temas de impuestos



Una pregunta interesante dentro de la encuesta fue aquella donde se les preguntaba a los microempresarios que cuál era su opinión acerca de la actividad que estarían realizando aquellas personas que decidieron suspender actividades a inicio del año 2014 cuando recién se habían incorporado al padrón del fisco federal con los nuevos procedimientos.

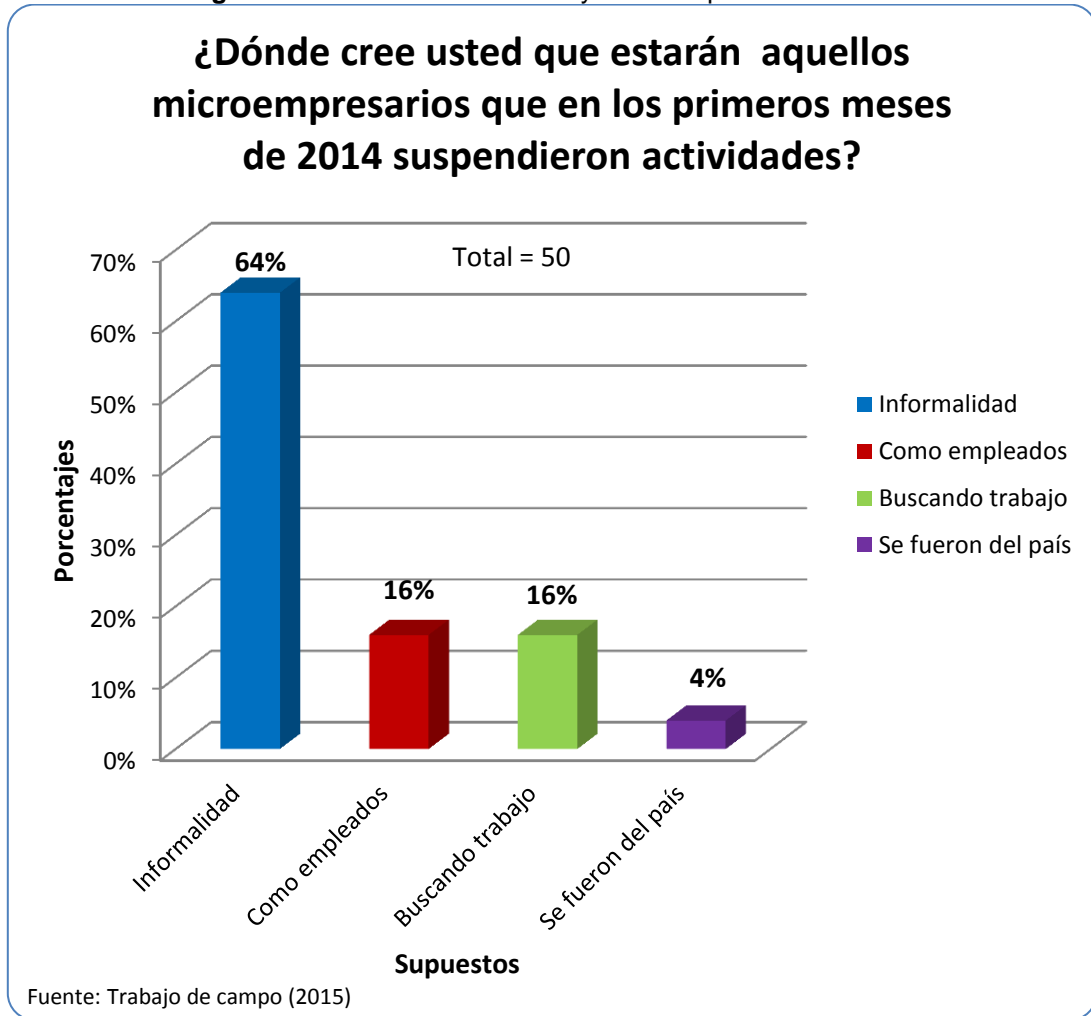
Cuadro IV.3 Situación de contribuyentes suspendidos en 2014

| ¿Dónde cree usted que estarán aquellos microempresarios que en los primeros meses de 2014 suspendieron actividades? | | |
|---|------------|--------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Informalidad | 32 | 64% |
| Como empleados | 8 | 16% |
| Buscando trabajo | 8 | 16% |
| Se fueron del país | 2 | 4% |
| Total | 50 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia (2015)

Dos de cada tres personas contestaron que aquellos microempresarios que suspendieron actividades a inicio del año 2014, seguramente en el momento de la encuesta, se encontrarían activos en el mismo negocio y realizando las mismas actividades pero desde la informalidad.

Figura IV.3 Situación de contribuyentes suspendidos en 2014



En la figura IV.3 se aprecia que casi un tercio de los encuestados considera que aquellas personas que por alguna causa decidieron suspenderse del registro federal de contribuyentes temporalmente, actualmente se habrán incorporado al mercado laboral tomando el rol de empleados dentro de alguna empresa.

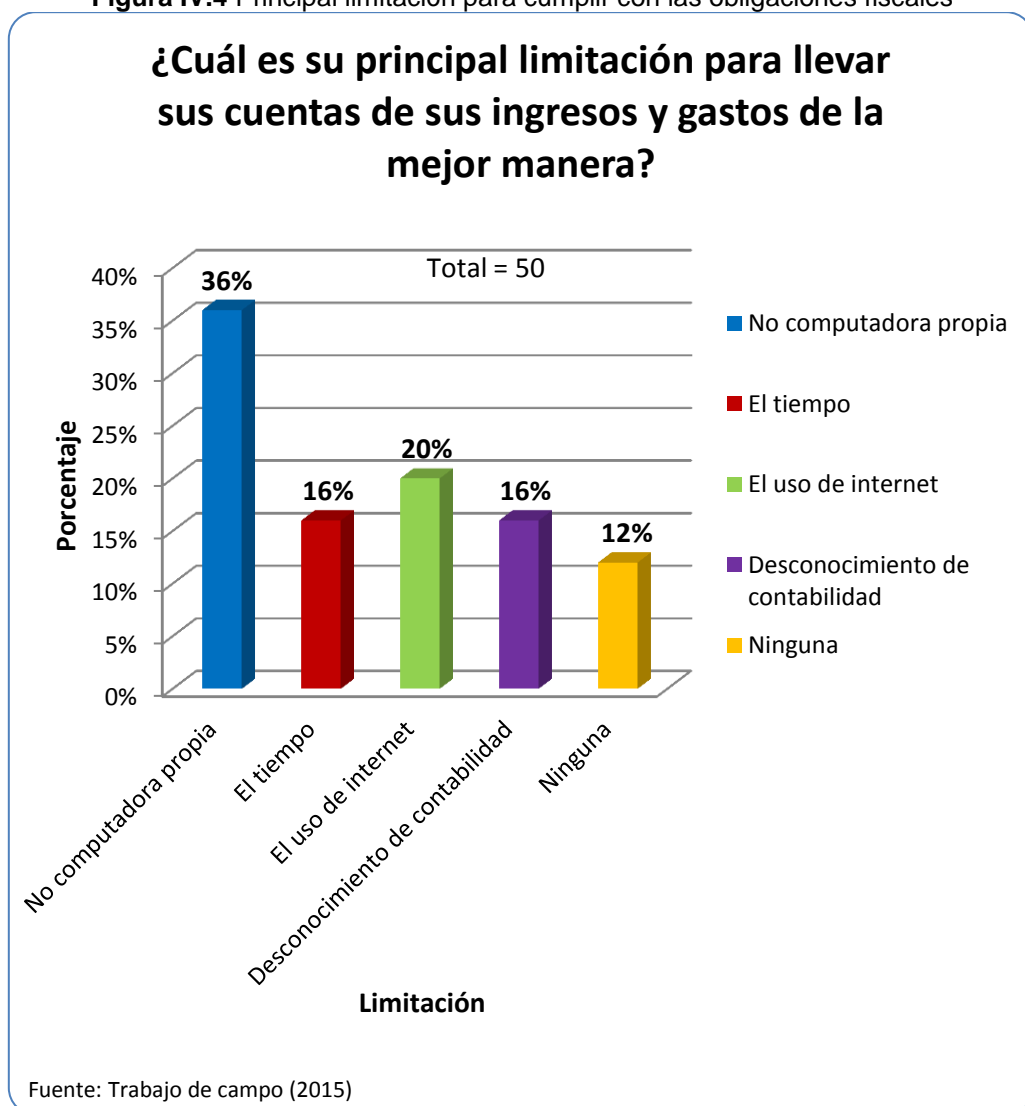
Cuadro IV.4 Principal limitación para cumplir con las obligaciones fiscales

| ¿Cuál es su principal limitación para llevar sus cuentas de sus ingresos y gastos de la mejor manera? | | |
|---|------------|-------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| No cuenta con computadora propia | 18 | 36% |
| El tiempo | 8 | 16% |
| El uso de internet | 10 | 20% |
| Desconocimiento de contabilidad | 8 | 16% |
| Ninguna | 6 | 12% |
| Total | 50 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

El cuadro IV.4 nos indica cual es la opinión de los encuestados con respecto a que factor será la principal limitación para los microempresarios actuales que se encuentran inscritos en el Régimen de Incorporación Fiscal considerando sus características y conocimientos. Demostrándose en la figura IV.4 que el factor tecnológico representa un 56%, esto resulta de sumar el 36% del concepto No cuenta con computadora propia y el 20% del concepto Uso de internet, esto nos indica que gran parte de los contribuyentes inscritos en el RIF no cuentan con los conocimientos y herramientas para poder utilizar una computadora con internet y poder cumplir fácilmente con sus obligaciones en la página del SAT.

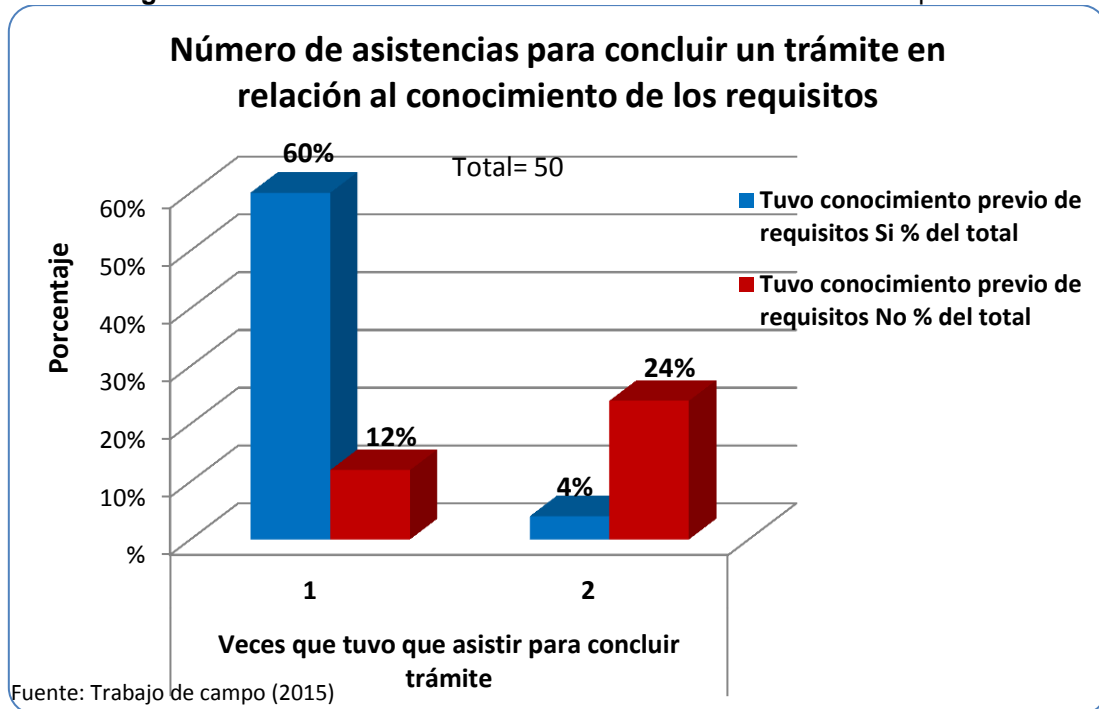
Figura IV.4 Principal limitación para cumplir con las obligaciones fiscales



Se realizó un cruce con dos variables importantes para observar su comportamiento y la respuesta se refleja en la figura IV.4, donde se cerciora que aquella persona que acuda a solicitar algún servicio o trámite a las instalaciones del SAT con previo conocimiento de los requisitos tendrá como mínimo el 60% de

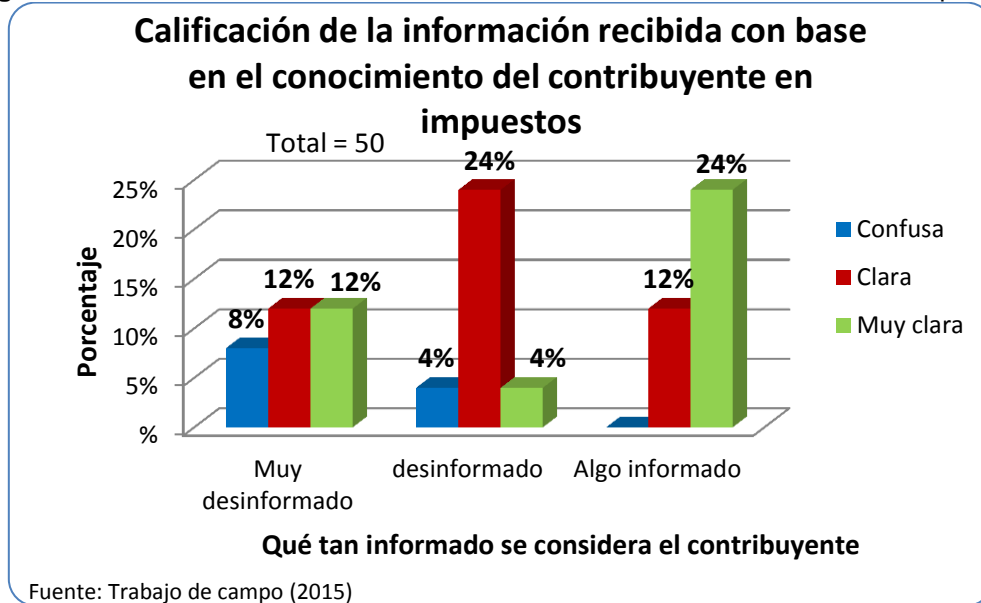
probabilidades de realizar su trámite en una sola visita. Y que aquellos contribuyentes que se aventuraron a realizar un trámite con el total desconocimiento de los documentos a necesitar casi el 25% tuvieron la necesidad de regresar para concluirlo.

Figura IV.5 Asistencia al SAT en relación al conocimiento de los requisitos



Se puede observar en la figura IV.5 que el 12% de los encuestados (6), consideraron que la información recibida por algún asesor de las oficinas del SAT les fue confusa, tomando en cuenta que estos 6 contribuyentes manifestaron que se consideraban desinformadas en temas de impuestos, por lo que se infiere que aún faltan más cursos de capacitación para los microempresarios porque no les ha quedado clara la información del régimen en el que se encuentran.

Figura IV.6 Calificación de información recibida en relación al conocimiento en impuestos



Respecto al segundo objetivo específico, donde se busca examinar las expectativas de los pequeños contribuyentes hacia las facilidades de los nuevos procedimientos para cumplir con las obligaciones fiscales. Los resultados ilustran lo siguiente:

Como parte de un programa conclusivo ofrecido por las oficinas de Servicios al Contribuyente del SAT se hace lo posible por apoyar a los contribuyentes para que en una sola visita actualicen su información y lleven a cabo todos los trámites necesarios para puedan realizar su actividad comercial o de servicios de una manera más pronta.

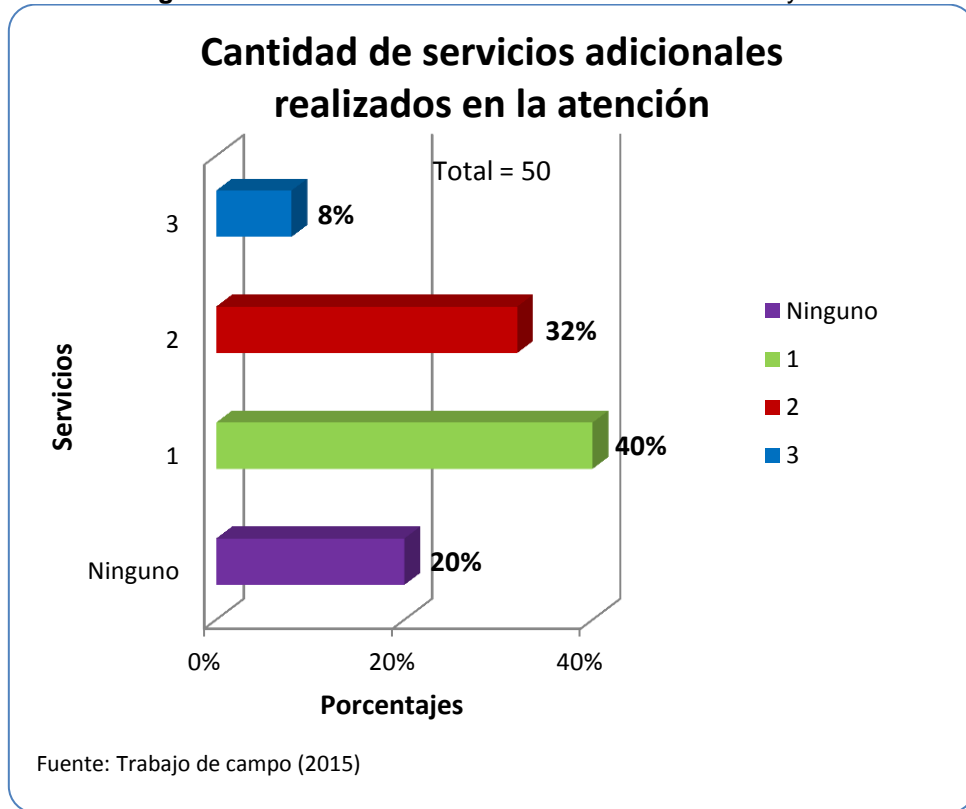
Cuadro IV.5 Cantidad de servicios adicionales realizados al contribuyente

| Cantidad de servicios adicionales realizados a los contribuyentes | | |
|---|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Ninguno | 10 | 20% |
| 1 | 20 | 40% |
| 2 | 16 | 32% |
| 3 | 4 | 8% |
| Total | 50 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

Para el 40% (20) de los contribuyentes que acudieron a las oficinas del SAT de Tijuana a solicitar un trámite o servicio les fue necesario realizar un servicio adicional al inicial. Cabe señalar que casi un tercio de los encuestados (16) necesitaron de dos servicios más, esto como parte de un programa efectivo de servicio conclusivo para la mejora de los servicios que ofrece la dependencia.

Figura IV.7 Servicios adicionales realizados al contribuyente



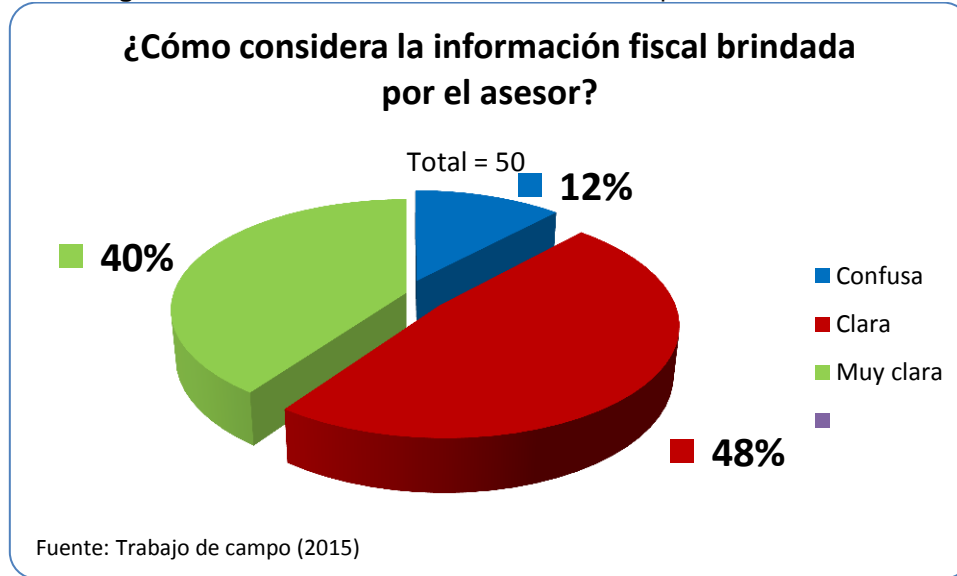
En el cuadro IV.6 y en la figura IV.8 se muestra que la información proporcionada por los asesores de las oficinas del SAT de Tijuana es en su mayoría clara ya que 44 personas de las 50 encuestadas expresaron haber recibido una información entre clara y muy clara, representando el 88% del total. Solamente 6 personas declararon que la información recibida no fue de lo más claro posible, representando este grupo el 12% del total de contribuyentes.

Cuadro IV.6 Calificación a información brindada por asesor del SAT

| ¿Cómo considera la información fiscal brindada por asesor? | | |
|--|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Confusa | 6 | 12% |
| Clara | 24 | 48% |
| Muy clara | 20 | 40% |
| Total | 50 | 100% |

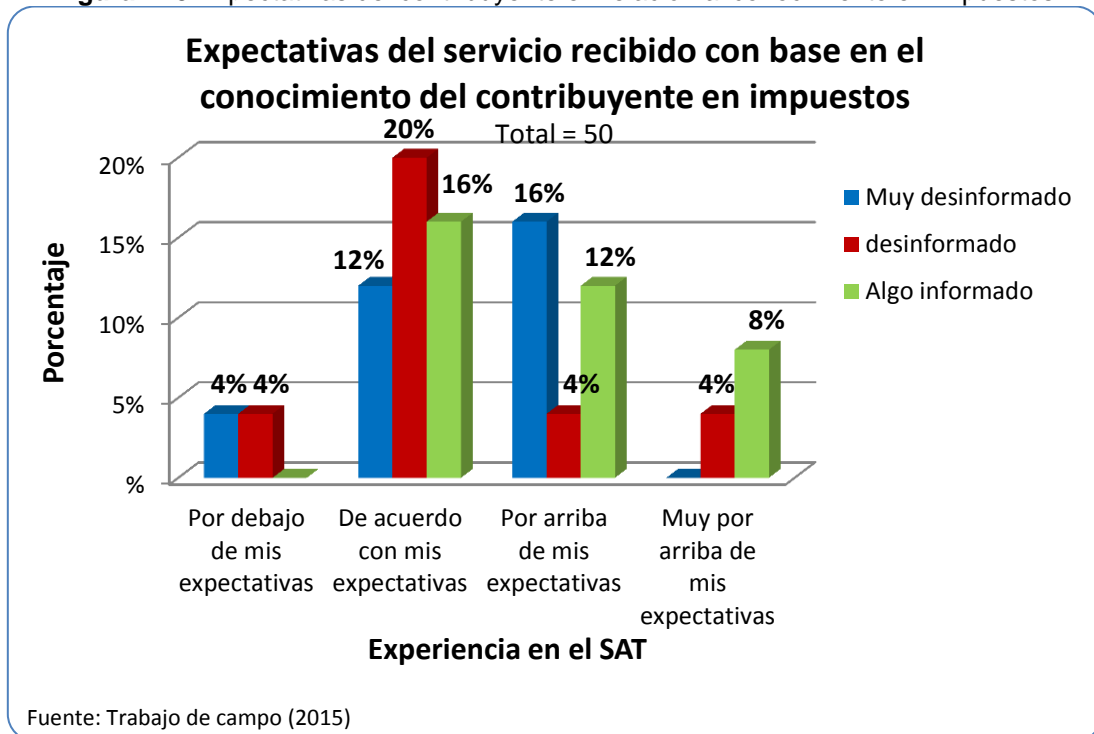
Fuente: Elaboración propia (2015)

Figura IV.8 Calificación a información brindada por asesor del SAT



Una de las mejores maneras de poder medir la calidad del servicio es comparar el servicio o trámite otorgado con base en las expectativas del receptor de dicho servicio, es por eso que en el siguiente gráfico se ilustra el análisis de información donde se tomaron en cuenta las respuestas de los microempresarios en base a sus expectativas del servicio recibido y a su grado de conocimiento en temas de impuestos.

Figura IV.9 Expectativas del contribuyente en relación al conocimiento en impuestos



Se puede observar claramente que solamente 8% de los microempresarios (4) tomando como base sus expectativas del servicio, creían que iban a recibir un

servicio mejor pero fue menor a su mínimo establecido específicamente, pero cabe señalar que de estos 4 contribuyentes el 100% no se considera informado o muy informado en temas de impuestos por lo que el 92% de los contribuyentes restantes al menos recibieron su servicio de acuerdo a su estándar establecido.

A principios del año 2014 se produjo un suceso anormal donde varios microempresarios comenzaron a visitar las instalaciones del SAT para suspender actividades o disminuir obligaciones con respecto a su situación fiscal, es por eso que se decidió incluir esta pregunta dentro del cuestionario para conocer el pensamiento del microempresario.

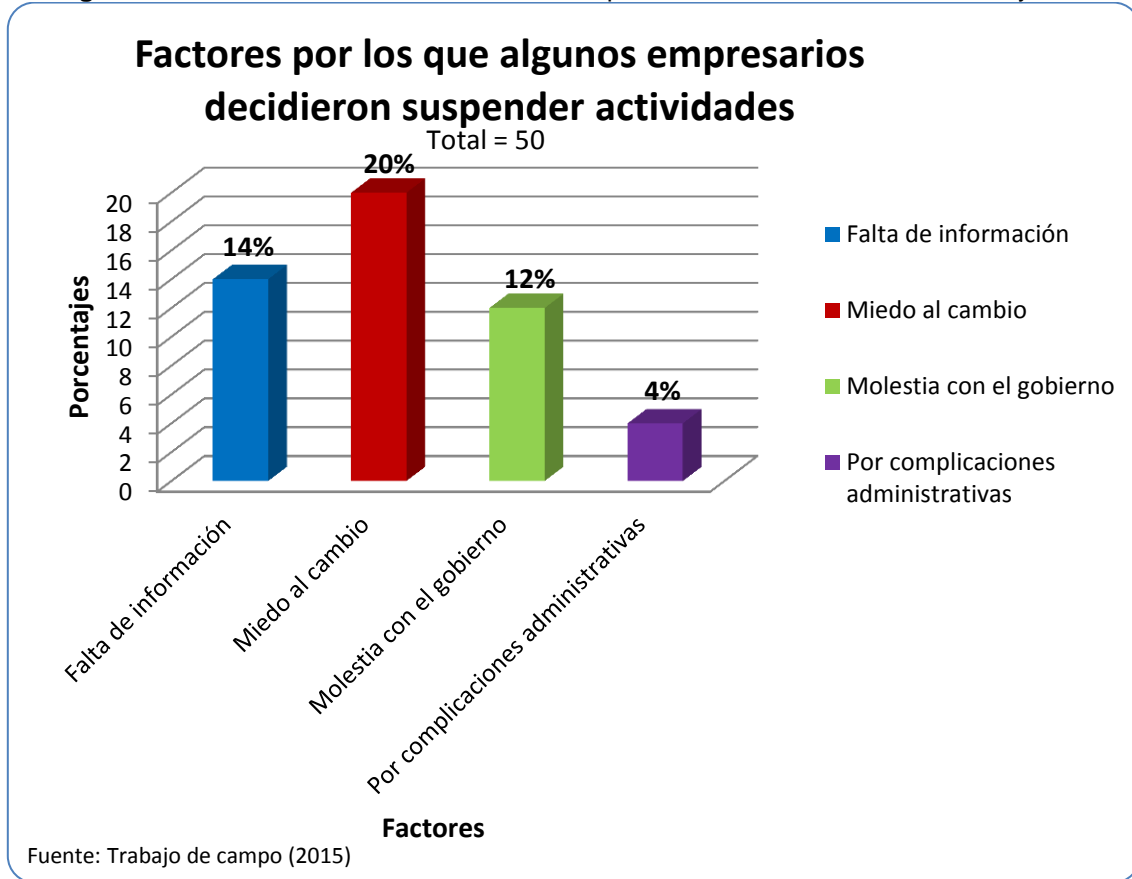
Cuadro IV.7 Factores determinantes de la suspensión de actividades de contribuyentes

| ¿Cuáles cree usted que fueron los factores por los que algunos pequeños empresarios suspendieron actividades temporalmente a partir de la reforma fiscal? | | |
|--|-------------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Falta de información | 14 | 28% |
| Miedo al cambio | 20 | 40% |
| Molestia con el gobierno | 12 | 24% |
| Por complicaciones administrativas | 4 | 8% |
| Total | 50 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

Tanto en el cuadro IV.7 como en la figura IV.10 se presenta información importante para conocer el fenómeno sucedido, por lo que se puede percibir que un 40% de la población encuestada (20) piensa que los demás contribuyentes realizaron un cambio de estado en el Registro Federal de Contribuyentes por simplemente miedo al cambio y al agregarle el 28%(14) de aquellos contribuyentes que por información incorrecta sin fundamento realizaron su suspensión nos da como resultado que 2/3 partes lo hicieron por no saber correctamente lo estipulado en las nuevas reformas.

Figura IV.10 Factores determinantes de la suspensión de actividades de contribuyentes



Los microempresarios en algún momento necesitan de algún apoyo ya sea económico o administrativo por parte del gobierno para poder seguir adelante, es por eso que se les cuestionó sobre que esperarían que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) realice a corto plazo para apoyar a su economía y facilitarles el cumplimiento de sus declaraciones.

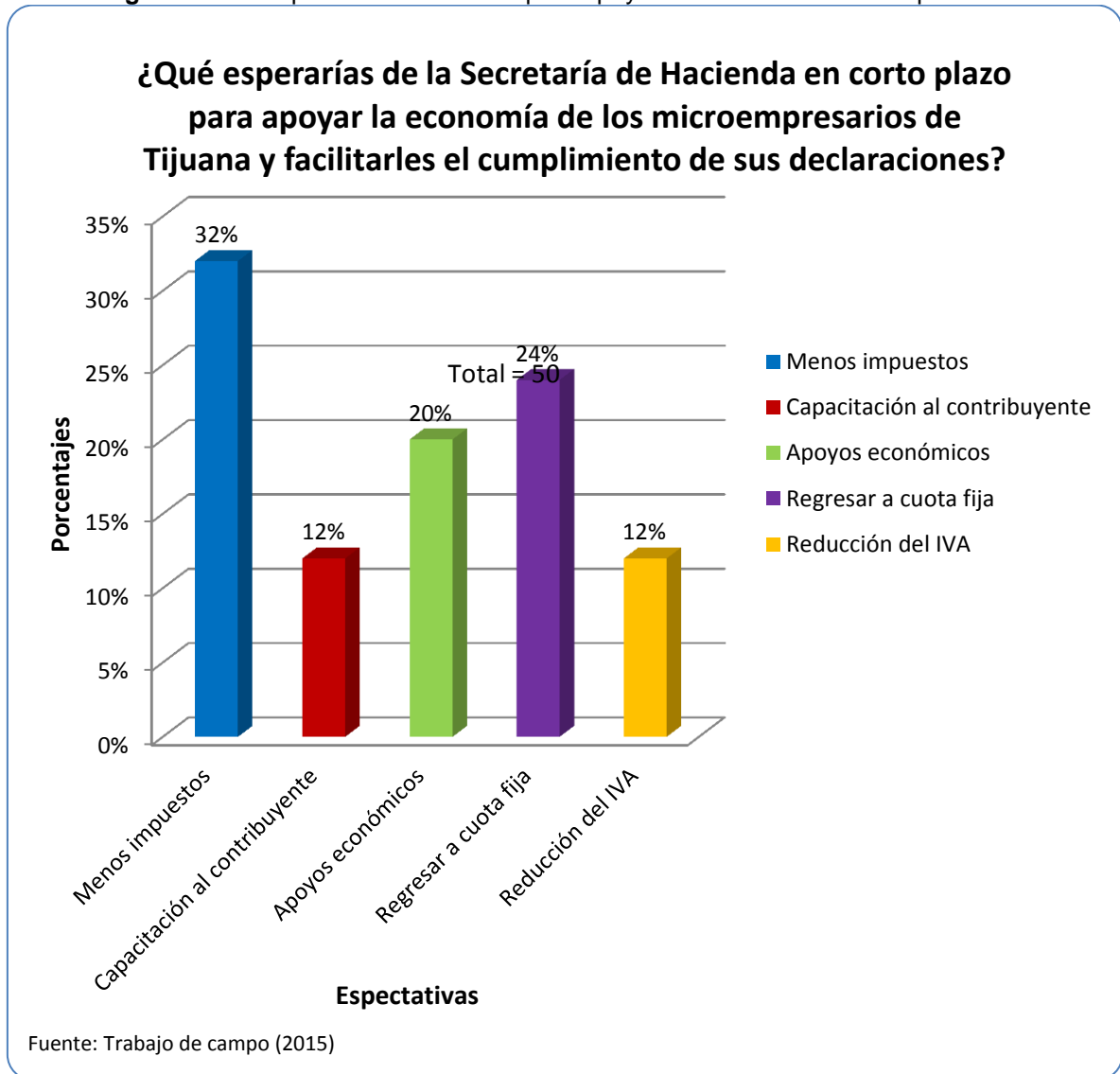
Cuadro IV.8 Propuestas de la SHCP para apoyar economía de microempresarios

| ¿Qué esperarías de la Secretaría de Hacienda en corto plazo para apoyar a los microempresarios de Tijuana y facilitar el cumplimiento de sus declaraciones? | | |
|---|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Menos impuestos | 16 | 32% |
| Capacitación al contribuyente | 6 | 12% |
| Apoyos económicos | 10 | 20% |
| Regresar a cuota fija | 12 | 24% |
| Reducción del IVA | 6 | 12% |
| Total | 50 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

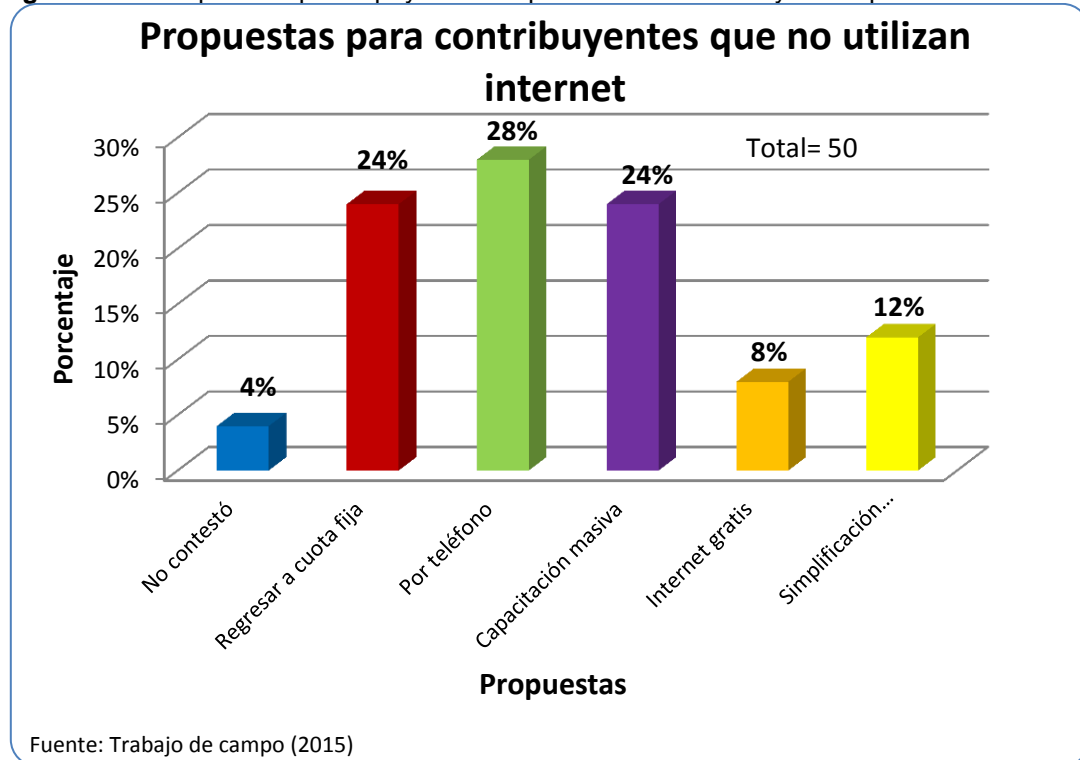
Casi una cuarta parte de los contribuyentes contestaron que preferían pagar una cuota fija como lo hacían antes cuando eran administrados por el gobierno estatal y casi una tercera parte contestó que preferirían que el apoyo a recibir fuera un decremento en las tasa impositivas, esto a pesar de que en los años 2014 y 2015 está previsto que no paguen algún impuesto si todas sus ventas fueron al público en general.

Figura IV.11 Propuestas de la SHCP para apoyar economía de microempresarios



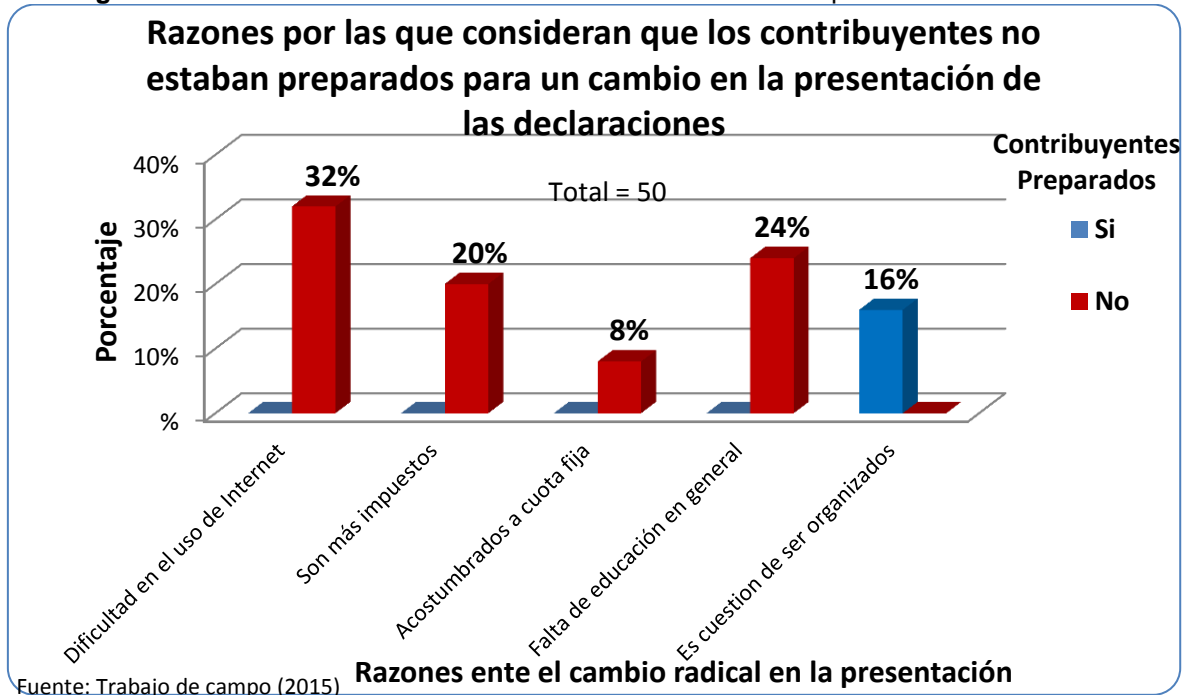
La figura IV.12 sugiere algunas propuestas que los contribuyentes respondieron cuando se les cuestionó sobre cuáles serían algunas ideas para apoyar a aquellos microempresarios que no utilizan o cuentan con el servicio de internet.

Figura IV.12 Propuestas para apoyar el cumplimiento de contribuyentes que no usan internet



Con un 28%, la gente opina que debiera apoyarse a los contribuyentes con la realización de las declaraciones por teléfono como actualmente se realiza pero no se le ha hecho tanta difusión, además 12 contribuyentes opinan que se debiera regresar al esquema de cuota fija de los antiguos REPECOS y también 12 contribuyentes que representan el 24% del total de la muestra expresan su petición por una capacitación masiva.

Figura IV.13 Problemática ante cambio radical de la manera de presentar declaraciones



Una tercera parte de los encuestados manifiesta que no estaban preparados para un cambio tan radical en la manera de presentar declaraciones bimestrales, siendo la principal razón la dificultad en el uso de internet para poder apegarse a los nuevos procedimientos de presentación de dichas declaraciones alcanzando un 32% de la muestra el cual representa a 16 contribuyentes.

Si se adiciona a la dificultad del uso de internet la falta de educación e interés por aprender a usar nuevos dispositivos tecnológicos, el 56% de los contribuyentes no se sienten preparados para estos cambios que iniciaron en 2014.

El tercer objetivo específico busca medir monetariamente los costos de operación y administración que incurren los contribuyentes del RIF para llevar a cabo los nuevos procedimientos y cumplir con las obligaciones fiscales a partir de la reforma fiscal. Para cumplir con tal objetivo a continuación se presentan los hallazgos encontrados.

Se incorporó al estudio la siguiente pregunta con el afán de poder medir cuánto dinero y tiempo gasta el contribuyente en desplazarse de su casa o domicilio a las oficinas a realizar algún trámite o asistir para que los asesores realicen las declaraciones, además de estimar cuánto fue el monto inicial y mensual de los equipos o servicios adquiridos para estar en regla con las nuevas disposiciones fiscales.

Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias

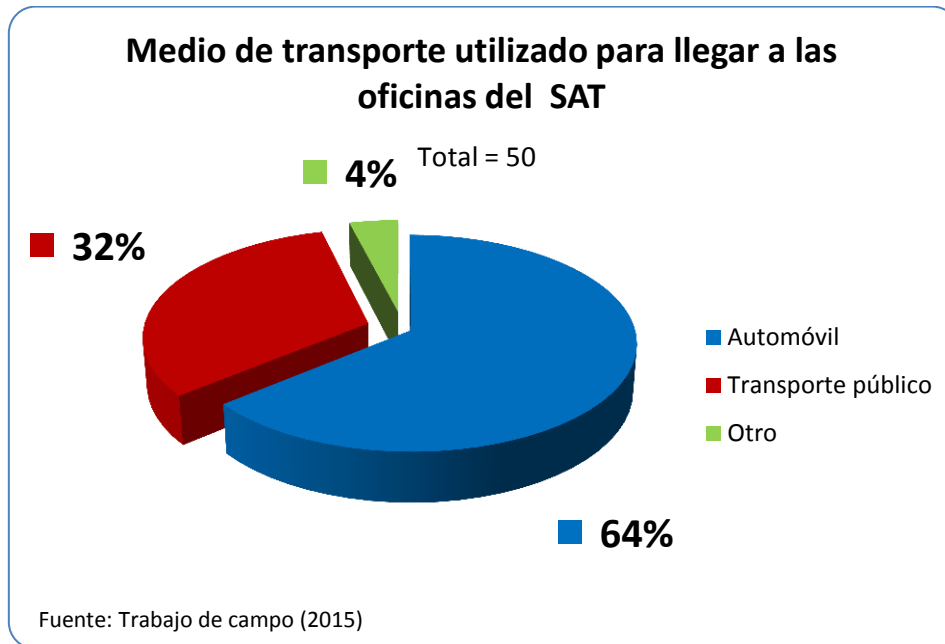
Cuadro IV.9 Medio utilizado para trasladarse hacia el SAT

| Medio utilizado para llegar a las oficinas del SAT en Tijuana | |
|--|------------|
| Medio | Porcentaje |
| Automóvil | 64% |
| Transporte público | 32% |
| Otro | 4% |
| Total | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

Las encuestas presentaron que 32 contribuyentes de los 50 observados utilizaron su automóvil para dirigirse al SAT a realizar trámites, servicios o declaraciones representando el 64% del total de la muestra y casi una tercera parte utiliza algún medio de transporte público para acudir a las oficinas.

Figura IV.14 Medio utilizado para trasladarse hacia el SAT



El cuadro IV.10 evidencia los gastos promedio tanto de dinero como en tiempo de los contribuyentes observados, donde con esto se puede estimar aproximadamente cuánto es la inversión de los microempresarios cuando deciden iniciar un negocio dependiendo de las características con las que vayan a administrar sus negocios o simplemente realizar una gestión ante las oficinas del SAT.

Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias

Cuadro IV.10 Análisis descriptivo de variables n= 50

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
|--|----|--------|--------|----------|------------|
| Edad | 50 | 24 | 69 | 39.04 | 11.688 |
| Tiempo de permanencia en SAT | 50 | 15 | 60 | 27.24 | 11.030 |
| Gasto en transporte público | 50 | 0 | 80 | 15.84 | 25.422 |
| Tiempo en encontrar estacionamiento | 50 | 0 | 12 | 3.20 | 3.823 |
| Tiempo en desplazarse origen-SAT | 50 | 5 | 80 | 32.60 | 18.959 |
| Tiempo en sala de espera | 50 | 1 | 90 | 14.92 | 21.650 |
| Cuál fue el costo aproximado de lo que invirtió inicialmente | 50 | 0 | 17,000 | 2,860.00 | 4,719.74 |
| Cuál es el costo mensual de los servicios solicitados | 50 | 0 | 1,500 | 232.00 | 383.028 |
| Cuánto le paga al contador por mes | 50 | 0 | 500 | 146.00 | 163.458 |
| Cuanto tiempo invierte en llevar a cabo sus cuentas y declaraciones al mes | 50 | 1 | 4 | 2.64 | .898 |

Fuente: Elaboración propia (2015)

Para aquellas personas que decidan realizar algún trámite o solicitar algún servicio en las oficinas del SAT, deberán saber que el tiempo promedio de atención por contribuyente es de 28 minutos desde el momento en que se le otorga un turno hasta salir de las oficinas. El tiempo promedio de espera en sala es de 15 minutos variando demasiado entre aquellos que registran una cita a aquellos que no lo hacen.

Cuadro IV.11 Promedio de variables cuando se daba la condición

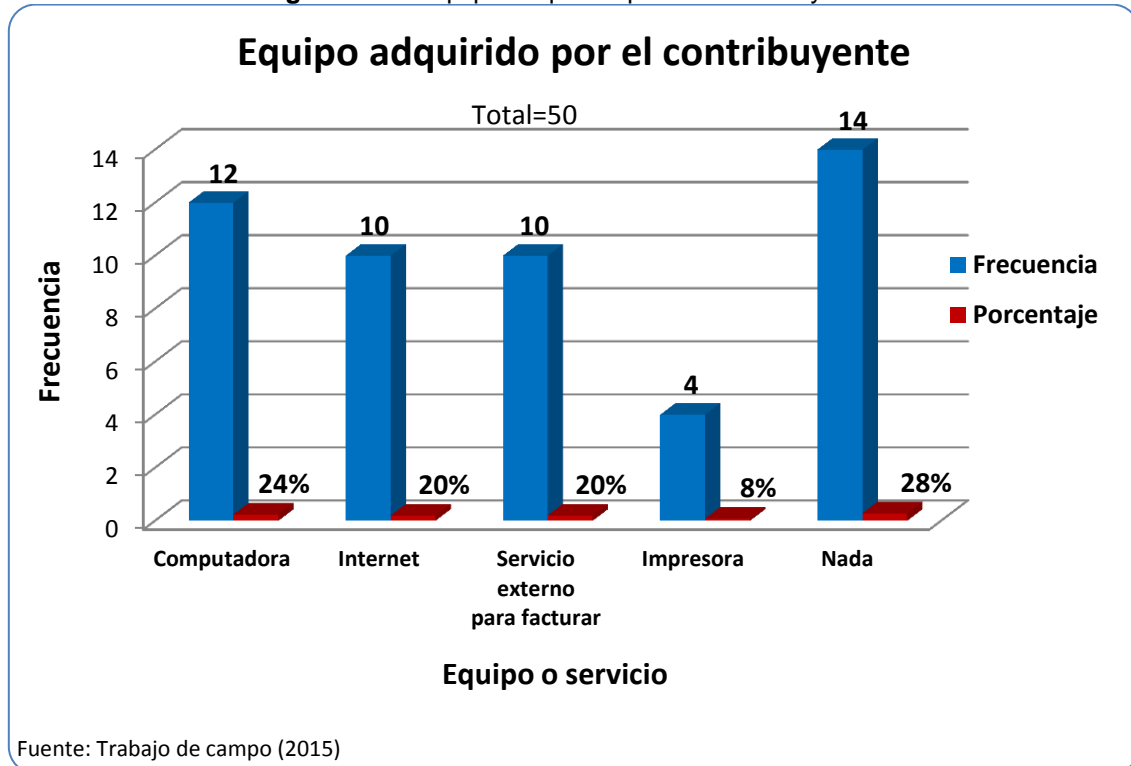
| Gasto en transporte | Tiempo para estacionarse | Gasto en equipo | Gasto en internet | Pago a Contador |
|---------------------|--------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| \$49.50 | 5 min | \$7,150.00 | \$580.00 | \$281.00 |

Fuente: Elaboración propia (2015)

El costo promedio en transporte público para trasladarse a las oficinas es de \$49.50 pesos ya considerando la ida y el regreso a su destino. Si el desplazamiento es en automóvil el tiempo promedio para encontrar estacionamiento es de 5 minutos, siendo esto un indicador alto para dejar el automóvil en el exterior de las oficinas.

El costo inicial promedio para aquel contribuyente que requerirá de algún componente electrónico, además de pago mensual por servicio de internet y contador, al menos el primer mes deberá invertir la cantidad de \$8,011 pesos y los meses posteriores la cantidad de \$861 pesos por únicamente los servicios.

Figura IV.15 Equipo adquirido por los contribuyentes



En la figura IV.15 se puede observar que casi una cuarta parte del total de los contribuyentes (12) debió adquirir una computadora, al menos 10 empresarios de los 50 debieron adquirir un servicio de internet, y la misma cantidad de contribuyentes consiguió un servicio externo de facturación.

El cuarto objetivo específico busca analizar el uso de las nuevas aplicaciones tecnológicas ofrecidas por el SAT para el cumplimiento de las obligaciones fiscales teniendo en cuenta la capacidad y edad de los microempresarios de la ciudad de Tijuana.

Al respecto, es importante destacar que algunos contribuyentes aún no se encuentran familiarizados en la manera de cómo elaborar un cita, por lo que asistir sin cita al SAT indicará un mayor tiempo de espera para ser atendido, por lo que se pretende saber cuál es la razón por la que los contribuyentes aún siguen asistiendo sin cita a realizar sus trámites.

Cuadro IV.12 Razones por las que se acude sin cita a las oficinas del SAT

| Razón por la que asiste sin cita | | |
|--|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| No aplica | 26 | 52% |
| Fecha límite de trámite | 4 | 8% |
| No había citas disponibles | 2 | 4% |
| Me urgía el trámite | 10 | 20% |
| No sabía que atendían con citas | 6 | 12% |
| Para el trámite que realicé no fue necesaria | 2 | 4% |
| Total | 50 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

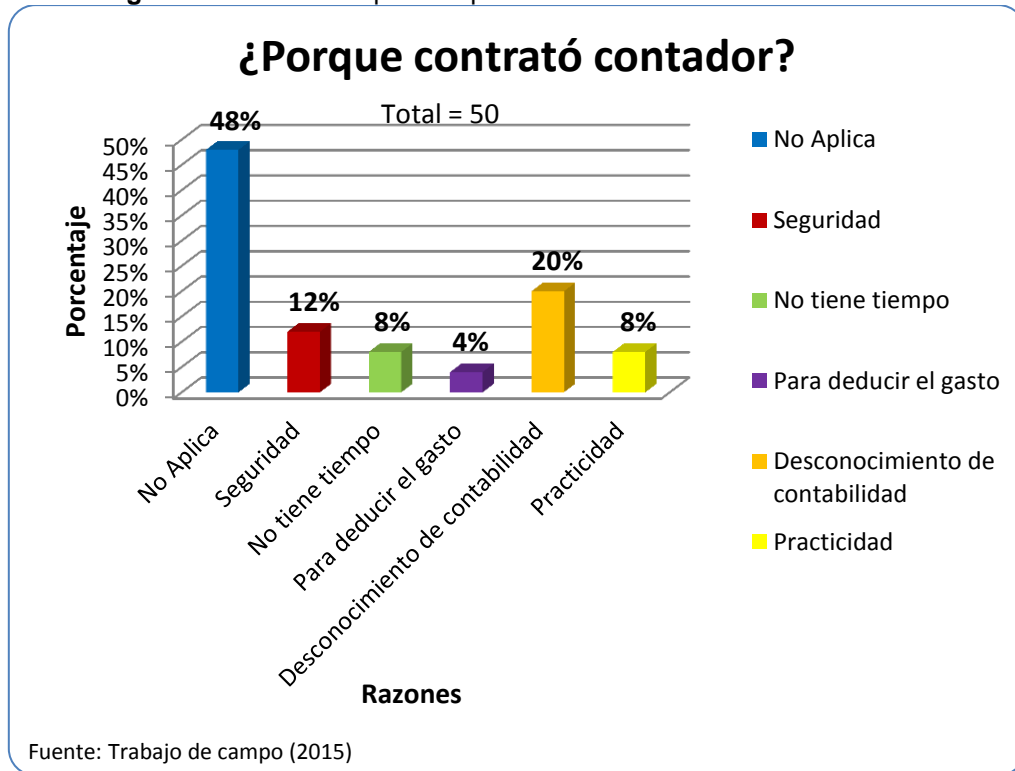
Un poco menos de la mitad de los contribuyentes encuestados asistieron a las oficinas del SAT de Tijuana a realizar un trámite o servicio, por lo que este porcentaje (48%) sigue siendo muy alto para su atención. Las razones por las que los microempresarios asisten sin cita es mayormente porque les urge el trámite con una representación del 20% del total de los encuestados, además si se le adhiere el 8% de los contribuyentes que asisten porque es la fecha límite, este tipo de contribuyentes representan más de una cuarta parte (28%) de total.

Figura IV.16 Razones por las que se acude sin cita a las oficinas del SAT



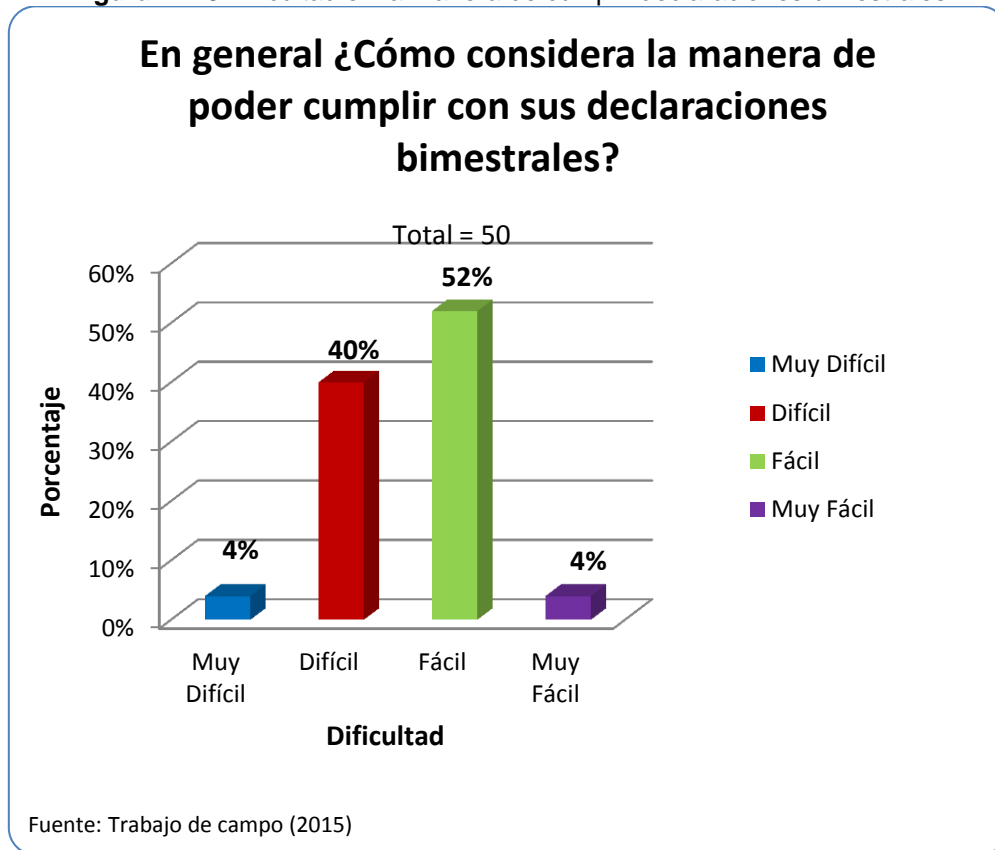
A pesar de que el SAT ha tratado de simplificar demasiado las aplicaciones para realizar las declaraciones bimestrales y que el microempresario no tenga un gasto extra por los pagos de servicios de un contador, los contribuyentes siguen apoyándose en ellos para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Figura IV.17 Razones por las que se contrata los servicios de un contador



Más de la mitad de los sujetos encuestados recurren a los servicios de un contador por diferentes razones, pero la razón que cuenta con mayor participación dentro de la muestra es porque los clientes no poseen con los conocimientos fundamentales de contabilidad representando el 20% (10) del total. Aquellos contribuyentes que cuentan con la capacidad económica para pagarlo representan el 28% donde se agrupan las razones de No tengo tiempo, por Seguridad y Practicidad con un total de 14 encuestados, representando mas de una cuarta parte de la muestra.

Figura IV.18 Dificultad en la manera de cumplir declaraciones bimestrales

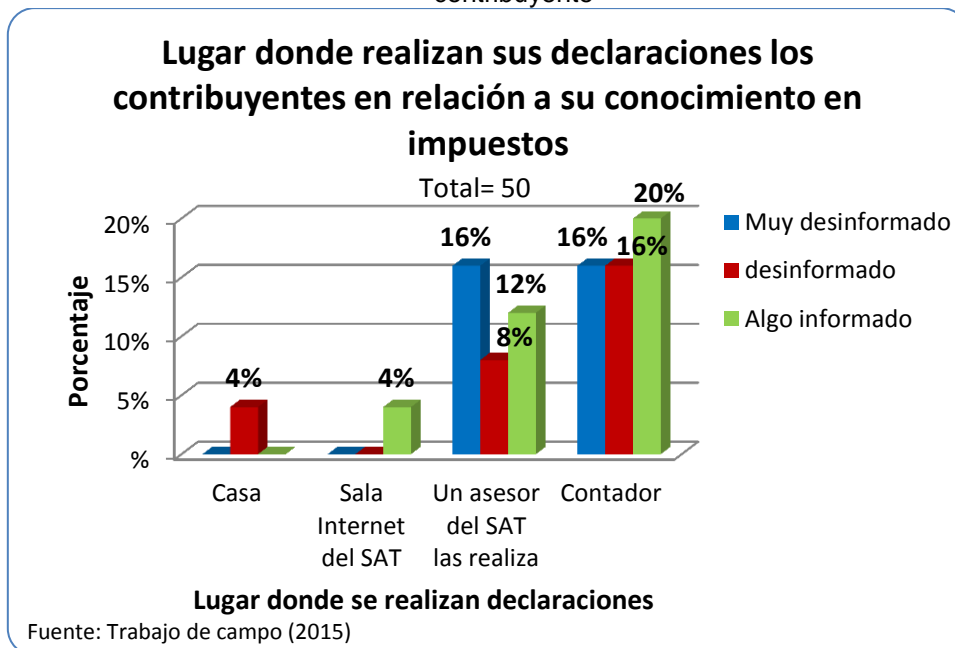


El 54% de los contribuyentes (26) de esta investigación comentaron que es fácil y sencilla la manera de poder cumplir con sus declaraciones bimestrales y el 44% restante manifiesta que en realidad es difícil llevar la contabilidad simplificada que solicita el SAT para poder cubrir con sus obligaciones fiscales bimestralmente.

En la figura IV.19 se muestra la relación que existe entre el lugar donde se realizan las declaraciones con base en el conocimiento con el que cuenta el contribuyente en cuestión de impuestos, señalándose que el 52% del total de la muestra la realiza un contador siendo de estos una tercera parte que se consideran desinformados.

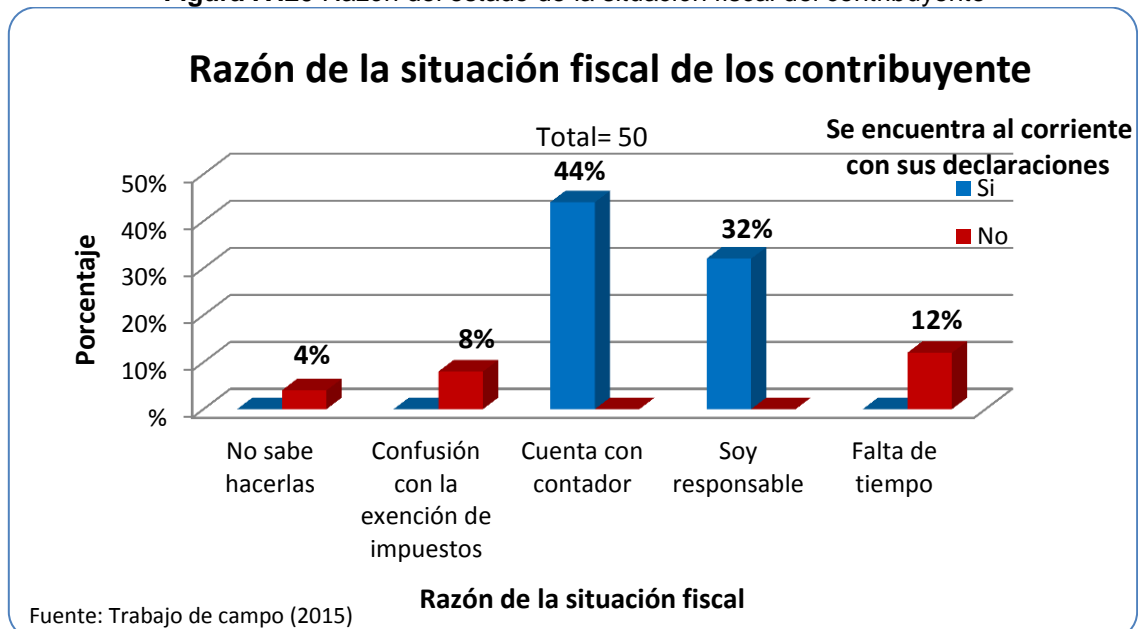
Un 40% de los contribuyentes las realiza en el SAT siendo de estos un 12 personas que se consideran desinformados, siento esta la razón por la que acuden cada bimestre a realizar sus declaraciones además de que no cuentan con los recursos para pagar los servicios de un contador.

Figura IV.19 Lugar donde se realizan las declaraciones en relación al conocimiento del contribuyente



Revisando todas las maneras en las que un contribuyente puede cumplir con sus obligaciones fiscales, esta investigación detecta que existen algunos contribuyentes que aún no se encuentran al corriente con sus declaraciones.

Figura IV.20 Razón del estado de la situación fiscal del contribuyente



Con base en el gráfico el 76% de los contribuyentes se encontraban al corriente pero la cuarta parte restante cuenta con la omisión de sus declaraciones debido a asuntos personales y no de la institución encargada de proporcionar las

Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias

aplicaciones y claves. Se puede detectar que el 12% de los contribuyentes no se encuentra al corriente debido a que no ha tenido tiempo para hacerlas y un 8% debido a una confusión al pensar que por gozar del 100 de descuento no se deben presentar declaraciones sino hasta el 2016, siendo este pensamiento erróneo.

Para finalizar el quinto objetivo buscó calificar la calidad en los servicios ofrecidos por el Servicio de Administración Tributaria para el logro de un mayor cumplimiento de obligaciones por parte de los Contribuyentes del RIF en Tijuana.

Para cumplir con este objetivo se calificó la calidad en los servicios ofrecidos por los asesores que laboran en las oficinas del SAT teniendo como propósito lograr un mayor cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes del RIF en Tijuana.

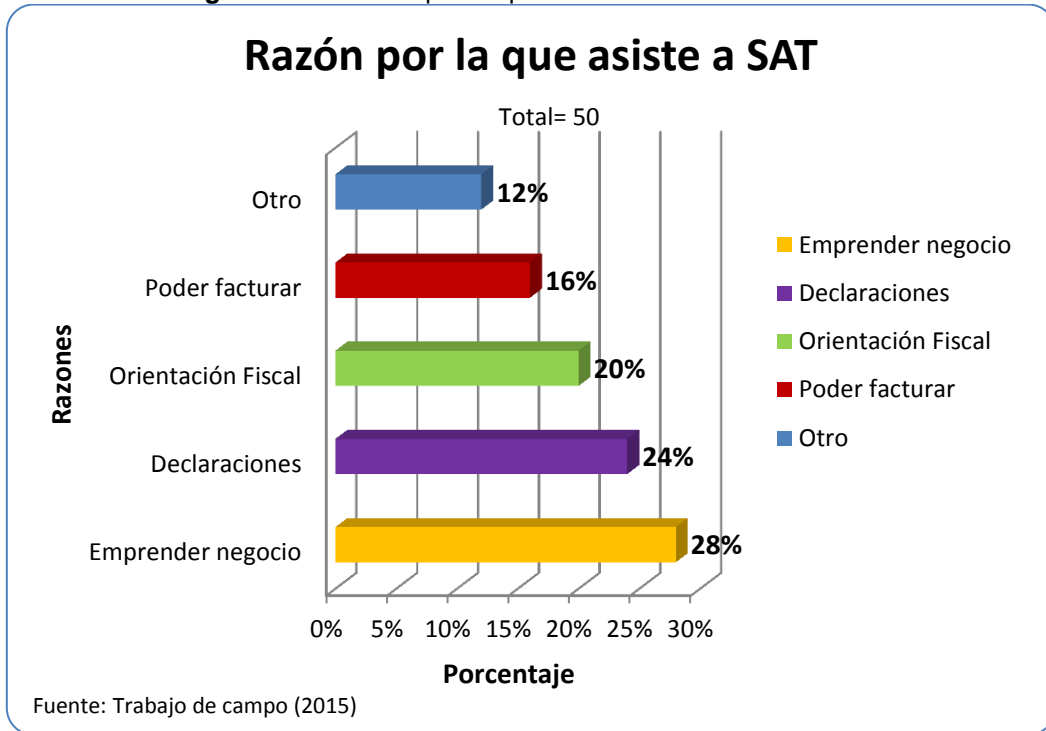
Cuadro IV.13 Motivo por el que asiste a las oficinas del SAT

| Razón por la que asiste al SAT | | |
|--------------------------------|------------|------------|
| Razón | Frecuencia | Porcentaje |
| Emprender negocio | 14 | 28% |
| Declaraciones | 12 | 24% |
| Orientación Fiscal | 10 | 20% |
| Poder facturar | 8 | 16% |
| Otro | 6 | 12% |
| Total | 50 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

Tanto en el cuadro IV.13 como en la figura IV.21 se puede diferenciar las razones por las que los contribuyentes del RIF asisten al SAT buscando realizar un trámite o un servicio a beneficio de su negocio. La principal razón por la que asisten es para inscribirse en el Régimen de Incorporación Fiscal debido a que emprenderán un negocio, esto con un 28% de participación de los contribuyentes y aquellos que ya se encuentran inscritos representan el 24%(12) que asisten para presentar sus declaraciones.

Figura IV.21 Motivo por el que asiste a las oficinas del SAT



Para ofrecer un buen servicio el Servicio de Administración Tributaria debe dotar de aplicaciones y mecanismos confiables y eficaces para que el contribuyente en cualquier momento realice sus peticiones o declaraciones, por lo que siempre deberá de haber más de una opción para la atención al contribuyente.

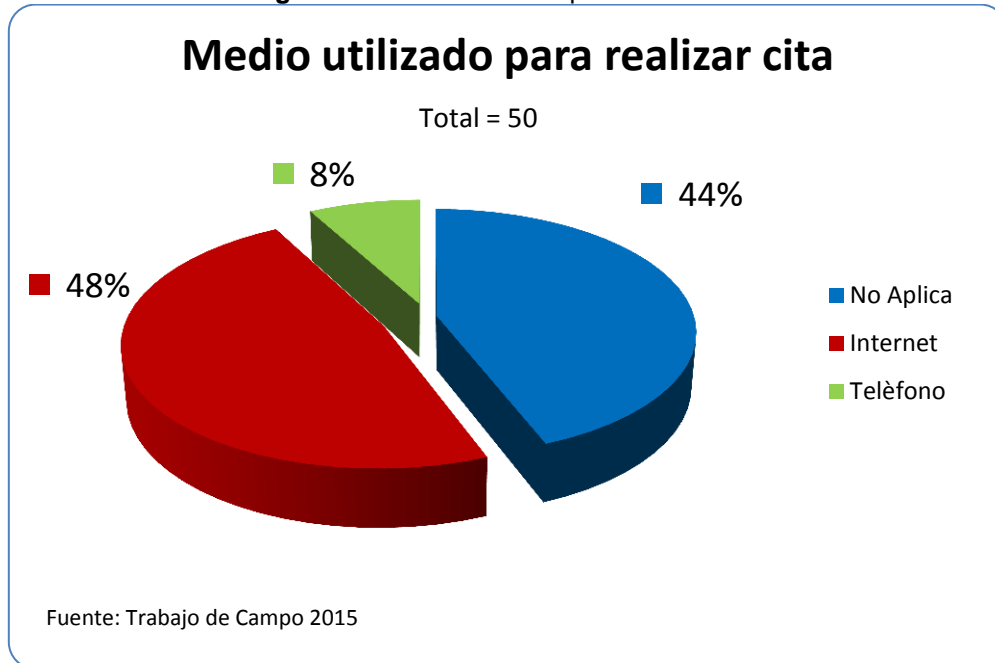
Cuadro IV.14 Medio usado para realizar cita

| Medio utilizado para realizar cita | | |
|------------------------------------|------------|------------|
| Medio | Frecuencia | Porcentaje |
| No Aplica | 22 | 44% |
| Internet | 24 | 48% |
| Teléfono | 4 | 8% |
| Total | 50 | 100% |

Fuente: Elaboración propia (2015)

Casi la totalidad de los contribuyentes que asistieron con cita a las oficinas del SAT realizaron su cita vía internet representando el 48% del total de la muestra y solamente el 8% (4) acudieron a su cita elaborada previamente vía telefónica.

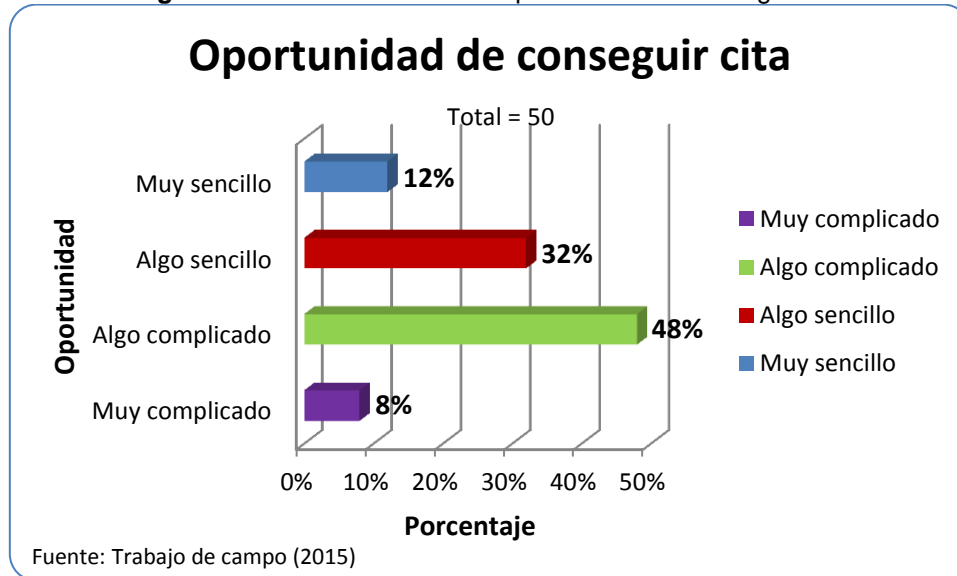
Figura IV.22 Medio usado para realizar cita



Pidiendo la opinión al contribuyente se sabrá si los mecanismos que se ponen a su disposición están siendo efectivos y se corrobora si está cumpliendo su misión, es por eso que se les cuestionó a los contribuyentes cómo calificaría la oportunidad de conseguir una cita, ya sea por internet o por teléfono.

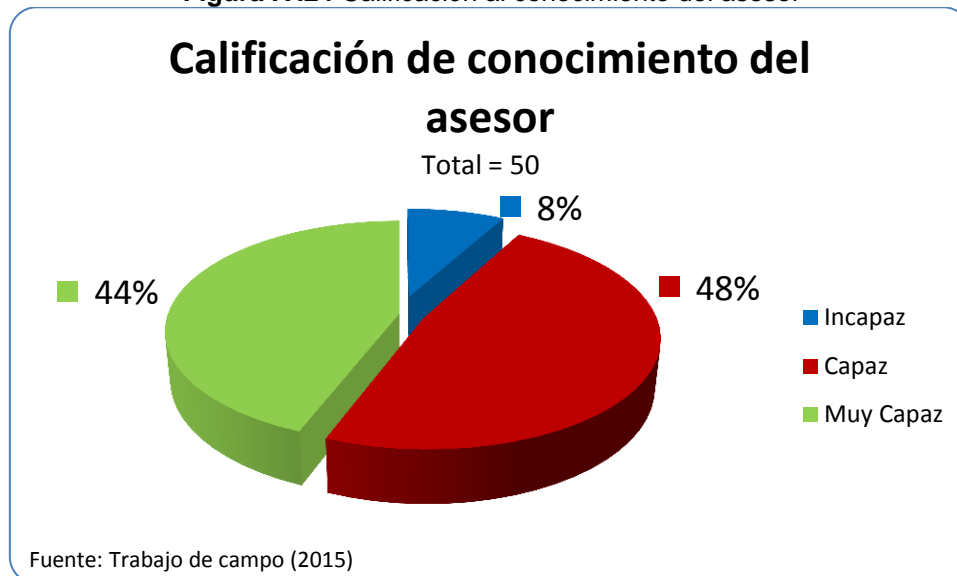
Más de la mitad de los encuestados asegura que es complicado y muy complicado realizar una cita en las opciones que se encuentran disponibles en los diferentes canales que ofrece el SAT, solamente un 44% de los encuestados afirma que es sencillo y muy sencillo conseguir una cita. Cabe señalar que estas respuestas coinciden con las obtenidas en el gráfico de asistencia al SAT sin cita.

Figura IV.23 Calificación de la oportunidad de conseguir cita



En este estudio se le pidió al contribuyente que calificara el conocimiento del asesor que le realizó los servicios o tramites en la oficina del SAT, por lo que los resultados arrojan que del total de la muestra, el 92% de los microempresarios calificaron como capaces y muy capaces a los asesores fiscales y solamente el 8%(4) manifestaron su desagrado por la atención recibida.

Figura IV.24 Calificación al conocimiento del asesor



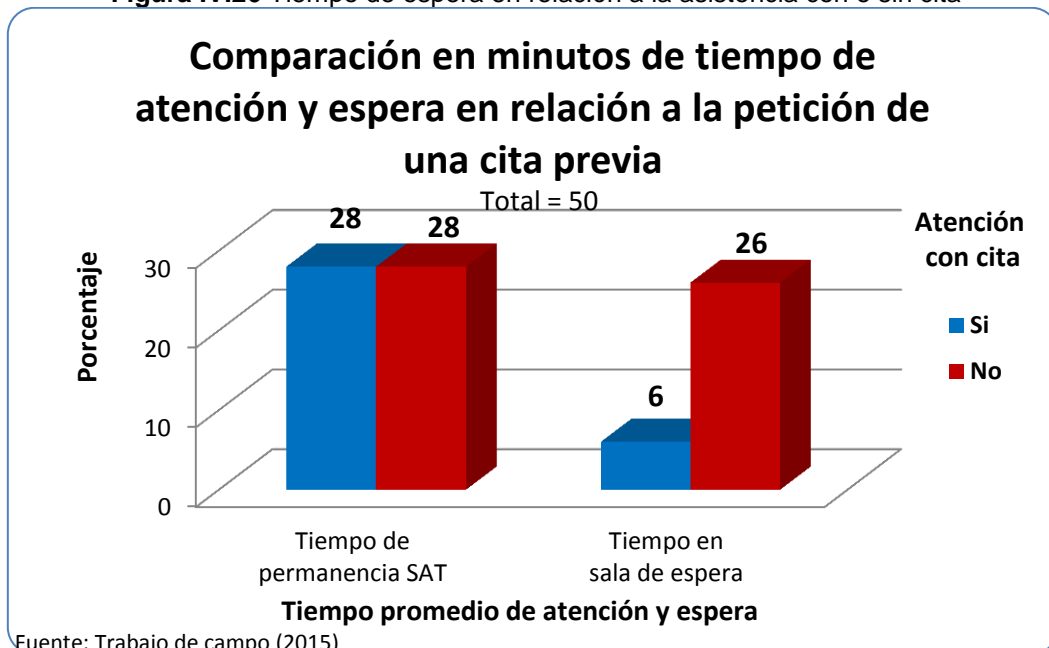
Dentro del programa conclusivo de los asesores del SAT se tiene la intención de realizar todos los tramites que sean necesarios con el fin de brindar una atención integral, es por eso que la figura IV.25 muestra que los trámites más solicitados son las claves de acceso (20 contraseñas y 20 firmas electrónicas) y cambio de domicilio (16), ya que con ellas se realiza la mayoría de las modificaciones por internet.

Figura IV.25 Tipo de servicio adicional brindado al contribuyente



La figura IV.26 muestra que independientemente de que la asistencia a las oficinas haya sido mediante cita o no, el tiempo de atención en ventanilla con un asesor fiscal, no variará, siendo 28 minutos por promedio de atención. Pero la disyuntiva se encuentra en el tiempo de demora para ser llamado a atención dentro de la sala de espera de las instalaciones, esto debido a que el contribuyente con cita esperará en promedio su turno cerca de 6 minutos y los no citados esperaran 26 minutos en promedio.

Figura IV.26 Tiempo de espera en relación a la asistencia con o sin cita



4.2 Conclusiones

De acuerdo a la opinión de las personas encuestadas que realizaron un trámite en las oficinas de la Administración Local de Servicios al Contribuyente del SAT de Tijuana, B.C. y se encuentran en el Régimen de Incorporación Fiscal, en Junio de 2015, se determinó lo siguiente:

Para que el SAT pueda alcanzar sus objetivos tanto en metas recaudatorias como el combate a la informalidad y mejorar la calidad del servicio por decir algunas, estos dos últimos años no ha contado con la oportunidad de realizar un estudio específicamente para conocer al contribuyente, identificar sus necesidades y deseos, que a pesar de no contar con conocimientos en los requisitos y no saber información contable básica tratan de adaptarse para seguir adelante. El SAT debió implementar un plan de acción antes de la reforma para organizar la migración de los más de 91,000 contribuyentes en la ciudad de Tijuana y no se le escapasen de las manos.

La Reforma fiscal muestra la gran ignorancia en la que aún viven los pequeños empresarios, esto debido a que la mayoría de la gente adulta del país y que no cuenta con empleo fijo decide emprender un negocio con el afán de obtener un ingreso, pero siente un poco de trabas al observar que ha sido rebasado por los cambios tecnológicos. El Gobierno Federal aún se encuentra a tiempo de implementar un programa o estrategia de mercadotecnia donde se le indique al contribuyente que se están poniendo todos los esfuerzos de su parte para que inicie un negocio de la mejor manera, pero sobre todo en la formalidad.

No se cuenta con un plan de mercadotecnia que tenga como estrategia de difusión cursos de capacitación que se puedan impartir en las cámaras de comercio o en las mismas agrupaciones de trabajadores. Además debiera buscar empresas que se dediquen a ofrecer créditos para impulsar la economía de esta gran base de microempresas que sustentan al país, representando a más del 90% del total de los negocios.

Hace falta que el gobierno le proporcione un mayor impulso al programa denominado Crezcamos Juntos donde unen sus fuerzas las distintas dependencias en apoyo a los microempresarios, otorgando descuentos para el

pago de cuotas obrero patronales en el seguro social, subsidio para los pagos bimestrales de Infonavit, proporcionar equipo electrónico a un bajo costo y apoyos económicos con una pequeña tasa de interés real anual.

Éste estudio muestra que el gobierno federal al votar y aceptar la reforma fiscal para 2014 no tomó en cuenta las necesidades del mercado objetivo al que va dirigido, debiendo hacer la formulación de objetivos orientados también al contribuyente y no solamente en la pretensión de recaudar más impuestos, implementando relaciones con el contribuyente mediante canales de comunicación efectivos, formando una base, y después ofrecerles beneficios como método de atracción al padrón para aumentar el importe por recaudaciones.

Como parte de la mercadotecnia cada organización que quiere lograr que sus consumidores tengan una visión y opinión positiva de ella y de sus productos, debe gestionar el propio producto, su precio, su relación con los clientes, con los proveedores y con sus propios empleados, la propia publicidad en diversos medios y soportes, la presencia en los medios de comunicación. Por lo que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público debe hacer notar las grandes inversiones en infraestructura y apoyos otorgados en el país realizados con el erario federal como medio de promoción de sus actos.

Para comunicar las características del Régimen de Incorporación Fiscal y sus beneficios, se debe saber a quiénes están dirigidos, qué caracteriza a esas personas de otras, qué capacidades tendrían a la hora de inscribirlos y asignarles un régimen fiscal, y clasificarlos en base al tipo de producto o servicio que ofrecen con la intención de darles un trato diferenciado pero justo en general.

Las expectativas de los contribuyentes al ser atendidos en las oficinas del SAT están siendo superiores a las mínimas esperadas por éstos al finalizar el trámite o servicio en su visita, solo falta un poco más de empuje en enseñar los muchos beneficios con los que cuenta el RIF. Uno de ellos que aún no está siendo explotado es que la gente no se da cuenta que ya no es necesario contratar los servicios de un contador porque ellos mismos pueden realizar las declaraciones por su cuenta y los resultados de este trabajo muestran que casi la mitad de la muestra tiene uno, pudiéndose ahorrar esos honorarios.

El contar con conocimiento previo de los requisitos que son necesarios para realizar un trámite o un servicio en las oficinas del SAT, influye directamente en el número de visitas que probablemente tenga que hacer el contribuyente a las oficinas, ya que poco más de una cuarta parte de los contribuyentes tuvieron que regresar por la ausencia de éste.

Los datos muestran que el 64% de los contribuyentes inscritos en el Régimen de Incorporación Fiscal aún se consideran desinformados en temas de impuestos a pesar que en cualquier momento se puede acercar a las oficinas del SAT a orientación fiscal. Esto se debe principalmente a que gran parte de los contribuyentes encuestados aun no manejan el internet para poder realizar por si solos sus declaraciones y hasta en algunos casos ni usar la computadora saben.

Por la misma falta de conocimiento más de una tercera parte decide asistir a las instalaciones del SAT a realizar sus declaraciones bimestrales, debido a que no cuentan con los recursos económicos para el pago de servicios a un contador.

Lamentablemente por el desconocimiento de los requisitos para llevar a cabo un trámite, son éste tipo de contribuyentes los que asisten al SAT más de una ocasión para concluir un trámite, traduciéndose esto en pérdida de dinero y tiempo para ellos.

A pesar de que las principales limitaciones de los contribuyentes son que no cuentan con computadora, no saben usar el internet y no cuentan con conocimientos básicos de contabilidad, ellos en su totalidad se encuentran interesados en pagar un curso para aprender a cómo llevar a cabo sus declaraciones y su contabilidad básica.

Una parte considerable de contribuyentes a principios de 2014 comenzaron a suspender actividades por miedo al cambio y por falta de información fidedigna del cómo llevar a cabo los nuevos cambios implementados, a pesar de eso algunos contribuyentes, la mayoría, después de haber tributado un año fiscal en el régimen no han pensado ni piensan en darse de baja debido a las bondades de los descuentos y pago mínimo, en algunos casos sin pago.

Los contribuyentes que manifiestan no contar con los suficientes conocimientos en materia de impuestos mayormente consideran que la

información proporcionada por el asesor es clara y que sus expectativas de la atención brindada se encontraron por encima de lo mínimamente esperado.

La atención brindada por los asesores hacia los contribuyentes va en mejora debido a que un poco más de la mitad de estos concluyeron más trámites distintos al inicial que motivo la visita a las oficinas y más del 85% recibieron un trato más cordial, con asesores mejor capacitados e información más clara.

El miedo al cambio y la falta de información cada vez es menor dado que este régimen de tributación ya lleva más de un año de puesto en marcha y solamente se esperaba a que los contribuyentes atiendan sus complicaciones administrativas y sus molestias con el gobierno.

Las expectativas de los microempresarios a futuro son que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público comprenda las necesidades de los contribuyentes y a su vez vaya reduciendo la tasa impositiva del ISR y del IVA en la frontera, además de que maneje una separación extra por tipo de contribuyentes donde les otorgue apoyos económicos y les implemente cuotas fijas, considerando la edad. Todo esto a pesar de que la mayoría observa como una buena medida el manejo de los descuentos anuales escalonados para irse adaptando al cambio.

Una gran parte de los contribuyentes debe acudir a las oficinas del SAT por documentos necesarios para iniciar un negocio, es la parte crucial para iniciar con los permisos estatales y municipales. A pesar de que se han instalado módulos fuera de la sede en los municipios cercanos, los contribuyentes siguen dirigiéndose a las oficinas que se encuentran en el área de Otay, siendo el promedio de desplazamiento un poco mayor a la media hora y esto representa una pérdida de tiempo para el microempresario.

Por la misma lejanía de las instalaciones, además de que no son céntricas, cualquier contribuyente que desee visitar las oficinas en transporte público, mínimo deberá tomar dos transportes en el viaje de ida y dos en el regreso a su destino, representando esto un gasto promedio de 50 pesos solamente en el transcurso, además de otros gastos pequeños como copias o dispositivos de almacenamiento de información que posiblemente sean solicitados.

El costo promedio mínimo que deberá cubrir una persona que desee realizar por su propia cuenta las declaraciones, será lo que represente la renta del

servicio de internet ya sea en un establecimiento por hora, o renta mensual a la compañía telefónica, ya teniendo la computadora. El gasto en el establecimiento dependerá de las horas usadas y cuando se renta el servicio de internet con una compañía pagará mínimo 330 pesos al mes.

Con base en los resultados el 75% de los contribuyentes al menos tuvieron que comprar algún equipo, arrendarlo o solicitar un servicio ya sea de facturación externa o por uso de internet, recayendo todo esto en productos más elevados, aunado a que si el contribuyente paga por servicios de contaduría.

Más de la mitad de la muestra recurrió a los servicios de un contador por el motivo de asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales aunque el gasto promedio mensual por los servicios de un contador ascienda a los 280 pesos mensualmente.

Las aplicaciones que se encuentran a disposición de los contribuyentes han mejorado, la gente de edad avanzada no cuenta con la capacidad de realizar una cita por medio de internet, por lo que deciden esperar a la fecha límite o en el momento en el que les urja para acudir a las oficinas del SAT en Tijuana. Siendo estos casos menores a la mitad de las observaciones de esta investigación.

Más de la mitad de los sujetos encuestados recurren a los servicios de un contador por diferentes razones, pero la razón que cuenta con mayor participación dentro de la muestra es porque los clientes no cuentan con el conocimiento fundamental de contabilidad.

La manera de poder cumplir con las declaraciones bimestrales cuenta con alto porcentaje de dificultad, esto a la variedad de artículos en las leyes como ISR e IVA, es por esto que un poco menos de la mitad de los encuestados consideran difícil la realización de sus obligaciones.

Una tercera parte de los encuestados manifiesta que no estaban preparados para un cambio tan radical en la manera de presentar declaraciones bimestrales, siendo la dificultad en el uso de internet la principal razón para lograr apearse a los nuevos procedimientos y poder presentar sus declaraciones en tiempo y forma.

Para brindar un buen servicio el SAT debe dotar de aplicaciones y mecanismos confiables y eficaces para que el contribuyente en cualquier momento realice sus peticiones o declaraciones, por lo que casi en su totalidad las citas fueron elaboradas vía internet, esto indica que las herramientas si están siendo utilizadas para lo que se deben usarse.

Más de la mitad de los encuestados asegura que es complicado y muy complicado realizar una cita en las opciones que se encuentran disponibles en los diferentes canales que ofrece el SAT, haciendo que los interesados no realicen cita saturando las oficinas debido a la falta de capacidad instalada y la alta demanda de servicios con los que cuenta la dependencia.

La calificación del trato por parte de los asesores, la información brindada y el servicio en general de toda la oficina supero más del 90% como comentarios buenos de parte de los contribuyentes por lo que se pensaría que los contribuyentes cada vez tuvieran un poco más de información para llevar su contabilidad básica.

La calidad de la información, la conclusión de los trámites y en general la imagen institucional tienen calificación positiva en las respuestas otorgadas por los entrevistados, por lo que se concluye que éste no es un problema actual dentro de la institución.

4.3 Recomendaciones

Las recomendaciones que se muestran son con base en los resultados de la investigación que se llevó a cabo a través de la aplicación de encuestas a los contribuyentes.

Realizar campañas de los servicios más solicitados por los contribuyentes en aquellas delegaciones que se encuentren más lejanas a las oficinas del SAT o en aquellas donde la demanda sea mayor.

Esto se lograría con el apoyo de una unidad móvil equipada que cuente con los aditamentos necesarios de una oficina para realizar los trámites de Firma Electrónica, Contraseña, cambios de domicilio y declaraciones bimestrales, buscando así, puntos estratégicos de reunión como podrían ser parques o mercados sobre ruedas con el objetivo de cubrir el mayor número de

Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias

contribuyentes, haciendo dichas reuniones periódicas para hacer del conocimiento del usuario los días de servicio.



Otra manera de llegar a más población, sería con el apoyo de jóvenes del servicio social que después de ser capacitados en las oficinas del SAT salgan a puntos con acceso a internet, como delegaciones o universidades para ayudar a realizar declaraciones bimestrales o cualquier otro servicio sin costo para los microempresarios. Dichas campañas debieran hacer mención a que el gobierno federal desea estar más cerca de ellos, hasta en su colonia, siendo similares a las campañas de otras dependencias.

Las organizaciones civiles u organismos específicos aquí es donde jugarían un papel clave para dar empuje a éste tipo de campañas, esto es porque las asociaciones serán las encargadas de reunir a la gente en un punto específico para que cuando arribe el personal del SAT al sitio señalado, los usuarios ya se encuentren organizados para una pronta atención.

Poner a disposición de los contribuyentes en todas las oficinas de atención de manera impresa los requisitos mínimos necesarios y en la página del SAT aquellos lineamientos para cada trámite en específico, de manera práctica y fácil de encontrar.

Capacitar en varios ámbitos a los servidores públicos para lograr con ello un aumento en el nivel de calidad de la información que se proporciona y de igual

manera, en cuánto al servicio al cliente, mejorar la actitud y el trato con el que es brindado el servicio.

Algunos cursos intensivos podrían ser los que provoquen un cambio sustancial y verdadero en el personal con temas de análisis de problemas y toma de decisiones, integración de equipos con alto desempeño, liderazgo, servicio al cliente pero sobre todo capacitación práctica de casos reales que se viven a diario en la oficina como lo pueden ser cursos de captura de trámites en sistema, declaraciones bimestrales y orientación fiscal en general.

La capacitación se debe hacer un hábito por lo que se recomendaría que fuera dos veces a la semana, en sesiones de 2 horas, en un lugar fuera del área de trabajo para no hacerlos sentir que todavía están siendo esclavizados a horas extras de trabajo después de su horario.

Facilitar las operaciones, ya sea en módulo o en la página del SAT, aquellas que tengan relación con la inscripción de asalariados, que no se encuentren en la base de datos del Registro Federal de Contribuyentes y así como a aquellos contribuyentes que desean recuperar o renovar la Firma Electrónica Avanzada para poder facturar.

En la puerta de acceso de las oficinas se puede instalar uno o dos módulos con personal capacitado, ya sea propio o de servicio social, que cuenten obviamente con equipo e impresora para adelantar en realizar formatos o llenado de archivos para la firma electrónica además de sacar copias para aquellos trámites que se requieran. El horario de atención podría ser de 4 horas para el personal de servicio social para cubrir las horas donde haya mayor demanda de atención y nombrar a un responsable de módulo para tener claves de acceso a los aplicativos institucionales.

Cabe señalar que ésta recomendación sería mayormente útil para los contribuyentes que asisten a las oficinas del SAT sin cita para reducir los tiempos de espera, puesto que con base en la información obtenida en campo se demostró que los contribuyentes que sin cita pueden esperar promedio hasta 26 minutos en ser atendidos. He aquí un tiempo razonable que se puede capitalizar para dar mayor agilidad a los trámites.

Difundir en los medios de comunicación masivos información clara que permita que la ciudadanía comprenda de manera rápida y precisa los temas en materia fiscal.

Los anuncios en medios masivos tienen una duración de 30 hasta 60 segundos llegando a confundir a veces a los receptores del mensaje por el tiempo limitado de transmisión, por lo que se pudiera contratar alguna página en internet donde todo el día estén pasando tutoriales de cómo realizar modificaciones al RFC o declaraciones desde la computadora, provocando con esto que ya no se saturen las oficinas por falta de capacidad instalada de atención.

Una manera sencilla es informar al contribuyente interesado de los tutoriales organizados por días u horarios específicos donde se logre la mayor audiencia. Lo esencial es que la gente aprenda a realizar por su cuenta aquellos servicios o tramites disponibles en la página del SAT. Las redes sociales y el canal de videos Youtube son buenas fuentes de envío de información a millares a muy bajo costo.

Instalar un módulo fijo en un punto estratégico entre los dos municipios (Tijuana y Rosarito) para cubrir las demandas de los contribuyentes en cuánto a mayor capacidad instalada para brindar los servicios, con el fin de reducir los tiempos de permanencia en las oficinas y los tiempos de desplazamiento.

Un dato importante desprendido de la propia investigación es el tiempo y dinero que invierte la gente para ser atendida en las únicas oficinas que se encuentran en todo el municipio de Tijuana, dejando en muchas de las veces imposibilitados a los contribuyentes que cuentan con una negocio y no pueden abandonarlo temporalmente por un par de horas con el firme propósito de poder cumplir con sus obligaciones fiscales.

Se recomienda abrir más módulos fuera de sede, con al menos dos asesores y que ofrezcan la mayoría de los servicios, para que cubran zonas de la ciudad muy habitadas, un claro ejemplo es la zona Este del municipio, estando cerca del boulevard 2000 y colonias circunvecinas, dado que esa zona puede ser el primer punto para empezar a combatir la informalidad de lleno.

El ahorro para los contribuyentes se vería traducido en al menos la mitad del importe que gastan en desplazarse hasta la zona de Otay a las oficinas

Los nuevos procedimientos del Régimen de Incorporación Fiscal y sus efectos en el cumplimiento de las obligaciones hacendarias

principales (25 pesos) y en aproximadamente 45 minutos que se invertía en el desplazamiento. En la zona se encuentran un gran número de locales donde se podrían instalar dichos módulos, siendo una de las mejores opciones algunos centros comerciales donde ya se encuentran otras oficinas de dependencias del mismo orden federal, como lo es la Plaza 2000.

Referencias

- Aceves E.; Gutiérrez P. y Torres R. (2014). *Análisis del régimen de pequeños contribuyentes en relación a su eliminación en México para 2014*. Global Conference On Business & Finance Proceedings, 9(1), 1408-1414.
- Alonso, J. (2007) *Las trampas del progreso en América Latina*, Revista de Occidente, núm. 317, pp. 37-53.
- Argyriades D. (2003). *Los valores del sector público y la supuesta supremacía administrativa del sector privado*, Revista Venezolana de Gerencia, vol. 8, núm. 24, octubre-diciembre, pp. 547-557, Universidad de Zulia.
- Bergman M. y Nevarez A. (2005) *¿Evadir o pagar impuestos? Una aproximación a los mecanismos sociales del cumplimiento*. Centro de Investigación y Docencia Económica. Política y Gobierno, primer semestre, año/vol. XII, Núm. 001 pp. 9-40. México.
- Bichara, J. (2007). *Retos para la Reforma Fiscal en América Latina*. Notas para el análisis de la situación fiscal actual y algunas propuestas de actuación. Revista De Economía Mundial, (17), 223-226
- Brown R. y Mazur M. (2003). *IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement*, Internal Revenue Service, Washington, DC, 2003
- Caterina C.; Gotera A. y Araujo R. (2010). *Calidad de los servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*, Revista venezolana de gerencia, v.15, n.49, Maracaibo.
- Chávez A.; Peña M. y Hernández M. (2014). *Impacto de la reforma fiscal en las microempresas*. Global Conference On Business & Finance Proceedings, 9(2), 803-807.
- Cuevas V. y Chávez F. (2007). *Déficit, deuda y reforma fiscal en México*. Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía, 38(148), 69-97.
- Dalsgaard, T. (2000). *The Tax System in Mexico: A Need for Strengthening the Revenue Raising Capacity*, Paris, OCDE, 2000.
- Duque E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*, Innovar vol.15 no. 25, Bogotá Ene./Jun.
- Fuentes H.; Zamudio A.; Barajas S. y Brown A., *Estudio de Evasión Fiscal en el Régimen de Pequeños Contribuyentes*. Publicación en página del Servicio de Administración Tributaria, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México, México.
- Gabriel, A. (2003) *Medición de la calidad de los servicios*, Universidad del Cema, Argentina. Curso.
- Gatica L. y Soto G. (2010). *Burocracia y eficiencia en la provisión de bienes públicos: Un modelo espacial de competencia política*, Lecturas de Economía, No. 73. Medellín, julio-diciembre, pp. 67-97.
- Gobierno Federal. (2014). Explicación ampliada de la reforma hacendaria. Recuperado el 28 de agosto de 2014, desde la Página de Servicio de Administración Tributaria Sitio web:

http://reformas.gob.mx/wpcontent/uploads/2014/06/EXPLICACION_AMPLIADA_DELA_REFORMA_HACENDARIA.pdf

- Guy B. (2005). *Gobernanza y burocracia pública: ¿Nuevas formas de democracia o nuevas formas de control?*, Foro Internacional, col. XLV, núm. 4, octubre - diciembre, 2005, pp. 585-598, El Colegio de México, México.
- Leiche C.; Sosa V. y Caloca O. (2009). *Economía y ética. Una revisión con base en la teoría del bienestar*, Polis, Revista de la Universidad Bolivariana, vol. 8, núm. 23, pp. 95-118, Universidad Bolivariana, Chile.
- Macías H.; Agudelo L. y López M. (2007). *Los métodos para medir la evasión de impuestos: una revisión*, Semestre Económico, vol. 10, núm. 20, julio-diciembre, pp. 67-85, Universidad de Medellín, Colombia.
- Martínez J. (2002). *El INR (Impuesto Negativo sobre la Renta): una solución novedosa y eficiente a la pobreza*, Estudios de Economía Aplicada, vol. 20, núm. 2, agosto, pp.451- 470, Asociación Internacional de Economía Aplicada, España.
- Mayoral F. y Uribe C. (2010). *Determinantes económicos e institucionales del esfuerzo fiscal en América Latina*, Universidad de Salamanca y Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), sede Ecuador y Centro de Estudios Fiscales, Servicio de Rentas Internas de Ecuador.
- Méndez M. (2003). *Dimensiones Morales de los impuestos*, Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología, vol. 13, núm. 37, mayo-agosto, pp. 335- 354, Universidad de los Andes, Venezuela.
- Méndez J. (2005). *El zorro y el león: Hacia una reforma del estado más equilibrada para los países en desarrollo*, Foro Internacional, vol. XLV, núm. 2, abril-junio, pp. 165-195, El Colegio de México, México.
- Morales, P. (2009). *Eficiencia Recaudatoria: Definición, estimación e Incidencia en la Evasión*, Centro de Economía Aplicada y Políticas Publicas del ITAM). Noviembre.
- Morales P. (2009) Centro de Economía Aplicada y Políticas Publicas del ITAM). ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_servicio_ftp/publicaciones/ITDWeb/I1_2009_efic_reca_def_est_incid_eva.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988) *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Volumen 64, Number 1, pp. 12-40.
- Revista Entorno. Ríos, G. (2013) *Recaudación de tributos como base de una reforma fiscal*, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Recopilado el 16 de marzo de 2013, <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/430/9.pdf>).
- Ríos, G. (2013). *Recaudación de tributos como base de una reforma fiscal*, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Recopilado el 16 de marzo de 2013, <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/430/9.pdf>).
- SAT Servicio de Administración Tributaria (2013). *Manual de Organización*, recuperado el 16 de marzo de 2013, de la página de internet: http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/quienes_somos/127_6897.html).

- Sobarzo H. (2007). *La reforma fiscal en México*. Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía, 38(151), 222, La reforma fiscal en México, en Comercio Exterior, Banco Nacional del Comercio Exterior, vol. 57, núm. 10, octubre de 2007.
- Tyler T. (2006) *Psychological perspectives on legitimacy and legitimation*, Revista Annual de Psicología, núm. 57, pp. 375–400.
- Tanzi, V. (1981) *A statistical evaluation of taxation in Sub-Saharan Africa*, en Taxation in Sub-Saharan Africa, Washington D.C., FMI, pp. 45–50.
- Vargas C. (2010). *¿Es redistributivo el sistema fiscal en México? La experiencia de 1984–2002*, Departamento de Estudios Institucionales UAM–Cuajimalpa, Estudios Socioeconómicos v.18 n.35 México ene./jun.
- Vargas, C. (2010) *¿Es redistributivo el sistema fiscal en México? La experiencia de 1984-2002*. Estudio Soc. vol. 18 No. 35 México ene/jun.
- Wanderley F. (2009). *Prácticas estatales y el ejercicio de la ciudadanía: encuentros de la población con la burocracia en Bolivia*, Iconos. Revista de Ciencias Sociales, num. 34, mayo, pp. 67-79, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Ecuador.