

Programa de USAID de Promoción de Oportunidades Económicas: Índice de Competitividad Municipal, Encuesta de Negocios

SECCION 1: INFORMACION MUESTRAL

SAM001. Municipio		SAM005. Dirección Completa	1. Número _____
SAM002. Departamento		2. Calle/Avenida/Pasaje	_____
SAM003. Bloque		3. Barrio/Colonia	_____
SAM004. Establecimiento dentro de Bloque		4. Otra ubicación	_____

Buenos días/Buenas tardes. **Mi nombre es** _____ **(muestra carné)**. RTI Internacional y la Escuela Superior de Economía y Negocios está realizando una encuesta de propietarios o administradores de establecimientos del **Municipio de** _____. Su propósito es conocer y medir las opiniones del sector privado sobre el desempeño de la Municipalidad en promover un clima favorable para los negocios. Sus respuestas ayudarán a elaborar un índice que permitirá comparar a su municipio con otros municipios del país con el fin de identificar oportunidades de desarrollo económico local.

Usted decide si quiere participar en este estudio; su participación en el estudio es completamente voluntaria. Usted puede negarse a contestar cualquiera de las preguntas que se le presenten y puede dar por terminada la entrevista en cualquier momento. Si usted decide participar en la investigación, le pedimos dedicar unos cuantos minutos de su tiempo para contestar las preguntas que le voy a hacer **lo cual tomará aproximadamente de 30 a 35 minutos**. No hay ningún riesgo físico o económico involucrado en su participación, como tampoco ningún tipo de beneficio o compensación directa por responder a las preguntas. **Para su tranquilidad, la Policía Nacional Civil sabe de mi presencia en el área.**

Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados durante la entrevista. **Sus respuestas serán anónimas y mantenidas con entera confidencialidad.** En ese sentido, su identidad se mantendrá absolutamente reservada y protegida. Por ello, no se pide su identificación personal. No hay forma de conectar los datos recabados con la identidad del informante. Además, el estudio sólo está interesado en conocer las respuestas agregadas de todos los entrevistados, no en respuestas individuales. Se harán todos los esfuerzos para proteger su información, pero esto no puede ser garantizado.

Para mayor información sobre el estudio se podrá comunicar con el **Lic. José Luis Trigueros**, Director del Proyecto en RTI Internacional, al 2264-3258 o jtrigueros@mcp.rti.org, o con el **Dr. Carlos Carcach**, en ESEN, al 2234-9292 o ccarcach@esen.edu.sv.

Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos como participante del estudio, se puede contactar con la Oficina de Protección a la Investigación de RTI Internacional al e-mail: orpe@rti.org.

INT001 ¿Está usted de acuerdo en participar en el estudio? **1. Sí (CONTINUAR) 0. No (FINALIZAR)**

SAM006. Nombre del establecimiento _____																			
SAM007. Teléfono	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table>																		SAM010. Dirección del Establecimiento
SAM008. Fax	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td><td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table>																		
SAM009. Correo Electrónico _____																			

SECCION 2: INFORMACION DE LA ENTREVISTA

ENT001A. Detalle de Visitas al Establecimiento											
Visita No.	Fecha			Hora Contacto/ Inicio	Resultado	Cita			ENT001B. Entrevistador(a)	ENT001C. Supervisor(a)	
	Día	Mes	Año			Día	Mes	Hora			
1									ENT001D. Crítico(a)	ENT001E. Fecha Crítica	
2									ENT001F. Digitador(a)	ENT001G. Fecha Digitación	
3											

CATEGORIAS PARA RESULTADO

C = Entrevista Completa

A = Ausente Temporal-Negocio cerrado al momento de la visita

PA = Propietario o encargado ausente al momento de visita

R = Propietario o encargado REHUSÓ a participar

SECCION 3: INFORMACIÓN BÁSICA DEL ESTABLECIMIENTO

:BUS001 ¿Pertenece este negocio a un hombre o a una mujer? 1. **Hombre** 0. **Mujer**
¿Cuál es la edad de esta persona? _____

:BUS002 ¿Se encuentra este negocio registrado en otra alcaldía? 1. **Sí** 0. **No (IR A EST001)**

: BUS003 ¿A qué se debe que Usted haya decidido registrar su negocio en otra alcaldía? _____
_____ **Ir a EST001**

EST001 ¿Desde cuando opera este negocio en (**DECIR NOMBRE DE MUNICIPIO**)? Mes _____ Año _____

EST002 ¿Es este establecimiento una sucursal de alguna empresa? 1. **Sí** 0. **No (IR A EST004)**

EST003 ¿Dónde está ubicada la casa matriz? Departamento _____ Municipio _____

EST004 ¿Tiene este establecimiento registro de IVA ? 1. **Sí** 0. **No (IR A EST005)**

EST004A ¿Lleva el establecimiento contabilidad formal ? 1. **Sí** 0. **No (IR A EST005)**

EST004B ¿Tiene estados financieros, balance general y estado de resultados, para el año 2010? 1. **Sí** 0. **No**

EST005 Aproximadamente, ¿En cuánto aumentaron sus ventas totales en ...	2009 respecto a 2008	2010 respecto a 2009	2009	2010
<small>Disminuyeron o iguales. Negocio no opera desde ENERO 2008</small>	0	0		
Menos de \$1000	1	1		
\$1000 a menos de \$2000	2	2		
\$2000 a menos de \$5000	3	3		
\$5000 a menos de \$10000	4	4		
\$10000 a menos de \$20000	5	5		
\$20000 a menos de \$50000	6	6		
\$50000 a menos de \$100000	7	7		
\$100000 y más	8	8		

IR A EST005A si 2010 menos 2009 distinto de CERO. En otro caso, IR A EST006.

EST005A. En su opinión, ¿Cuáles aspectos hicieron que sus ventas en 2010 fueran **MÁS ALTAS/MÁS BAJAS** que en 2009? (**ENTREVISTADOR: Usar MÁS ALTAS si diferencia es positiva y MÁS BAJAS si la diferencia es negativa**).

- MEJORAS/FALLAS** en la administración del negocio
- MÁS/MENOS** financiamiento
- MÁS/MENOS** apoyo del gobierno central
- FACILIDADES/TRABAS** por parte de la alcaldía
- Otras _____

EST006. Incluyéndose Usted, ¿Cuántas personas trabajan en este establecimiento? (**Ir a EST007 si la respuesta es UNA**)

EST006A. ¿Cuántas de estas personas reciben sueldo, salario u honorario en dinero?

EST006B. Aproximadamente, ¿Cuánto gastó este negocio en capacitaciones o entrenamiento para estos empleados durante el año 2010? (**Ir a EST007 si la respuesta es CERO**)

EST006C ¿Recibió algún tipo de apoyo de parte de la alcaldía para llevar a cabo estos entrenamientos o capacitaciones? 1. **Sí (Ir a EST006D)** 0. **No (IR A EST007)**

EST006D. ¿Puede decirme en qué formas le apoyó la alcaldía?

- La alcaldía facilitó salones de entrenamiento
- La alcaldía organizó o ayudó a organizar la actividad de entrenamiento
- La alcaldía ayudó con el pago del capacitador
- La alcaldía ayudó con el pago de los gastos de las actividades de entrenamiento (coffee brakes, sillas, mesas, etc.)
- Otras (**Registrar un máximo de 2 respuestas**)

R1: _____
R2: _____

EST007. ¿Considera Usted que sus ventas totales durante 2011 serán menores, iguales o mayores que sus ventas del año 2010?

- Menores (**IR A EST007A**)
- Iguales (**IR A EST008**)
- Mayores (**IR A EST007A**)

EST007A. ¿Cuáles aspectos influirán en que sus ventas en 2011 sean **MAYORES/MENORES** que en 2010? (**ENTREVISTADOR: Usar MÁS ALTAS o MÁS BAJAS de acuerdo a la respuesta a pregunta EST007**).

- MEJORAS/FALLAS** en la administración del negocio
- MÁS/MENOS** financiamiento
- MÁS/MENOS** apoyo del gobierno central
- FACILIDADES/TRABAS** por parte de la alcaldía
- Otras _____

EST008. ¿Qué porcentaje de sus clientes son:

de este municipio? _____ %

otros municipios? _____ %

del extranjero? _____ %

turistas? _____ %

ENTREVISTADOR: VERIFICAR QUE ESTOS PORCENTAJES SUMEN 100%

IR A SECCIÓN 4 EN SIGUIENTE PÁGINA

SECCION 4: REGULACIONES MUNICIPALES

A. CALIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

REG000. ENTREVISTADOR: COPIE EL AÑO EN RESPUESTA A EST001 AQUÍ
¿ES EL AÑO IGUAL A 2006, 2007, 2008, 2009 ó 2010?
Sí (IR A REG001A) No (IR A REG001B)

REG001A. ¿Cuánto tiempo le tomó para que la alcaldía de **(DICE NOMBRE DE MUNICIPIO)** extendiera todos los permisos y licencias requeridos para comenzar a operar este negocio por primera vez?

- 0. Menos de un día
- 1. Más de un día pero menos de una semana
- 2. Más de una semana pero menos de un mes
- 3. 1-3 meses
- 4. 3-6 meses
- 5. Más de 6 meses
- 6. Todavía los está tramitando
- 997. No recuerda
- 998. No responde

REG002A. Además del tiempo que debió esperar para obtener los permisos y licencias, ¿Tuvo otros problemas para que este negocio comenzara a funcionar?

- 0. No (IR A REG001B)
- 1. Sí
- 997. No recuerda (IR A REG001B)
- 999. No responde (IR A REG001B)

REG003A. ¿Cuáles fueron estos problemas? **(IR A REG001B DESPUÉS DE REGISTRAR RESPUESTA)**

- 1. Los empleados de la alcaldía fueron descorteses
- 2. Los empleados de la alcaldía no le dieron la información correcta
- 3. Los empleados de la alcaldía no sabían qué hacer o cómo hacer los trámites
- 4. Los empleados de la alcaldía fueron negligentes
- 5. Los empleados de la alcaldía pidieron una cantidad de dinero para agilizar los trámites
- 6. Los empleados de la alcaldía solo atienden bien a los miembros del partido
- 7. Trámites demasiado engorrosos
- 8. Otros problemas **(Dos como máximo)**
 - 8.1 _____
 - 8.2 _____
- 997. No recuerda
- 999. No responde

B. SOLVENCIA MUNICIPAL

REG001B. ¿Solicitó una solvencia municipal para este establecimiento durante el año 2010?

- 0. No (IR A REG001C)
- 1. Sí
- 997. No recuerda (IR A REG001C)
- 999. No responde (IR A REG001C)

REG002B. ¿Cuántas veces solicitó Usted una solvencia municipal a nombre de su negocio en esta alcaldía durante el año 2010?

- Número de veces** _____
(IR A REG001C SI RESPUESTA ES CERO)
- 997. No recuerda
 - 999. No responde

REG003B. ¿Cuándo en 2010 fue la última vez que Usted solicitó una solvencia para este negocio en esta alcaldía?

- Mes** _____ **(IR A REG004B)**
- 997. No recuerda (IR A REG001C)
 - 999. No responde (IR A REG001C)

B. SOLVENCIA MUNICIPAL (Continúa)

REG004B. Hablando de la última vez en 2010 que solicitó una solvencia municipal en esta alcaldía y que Usted me dijo que tuvo lugar el mes de **(LEE MES EN REG003B)** ¿Cuánto tiempo le tomó para que la alcaldía de **(DICE NOMBRE DE MUNICIPIO)** se la extendiera ?

- 0. Menos de un día
- 1. Más de un día pero menos de una semana
- 2. Más de una semana pero menos de un mes
- 3. 1-3 meses
- 4. 3-6 meses
- 5. Más de 6 meses
- 6. Todavía los está tramitando
- 997. No recuerda
- 998. No responde

REG005B. Además del tiempo que debió esperar, ¿Tuvo otros problemas para obtener esta solvencia?

- 0. No (IR A REG001C)
- 1. Sí
- 997. No recuerda (IR A REG001C)
- 999. No responde (IR A REG001C)

REG006B. ¿Cuáles fueron estos problemas? **(IR A REG001C DESPUÉS DE REGISTRAR RESPUESTA)**

- 1. Los empleados de la alcaldía fueron descorteses
- 2. Los empleados de la alcaldía no le dieron la información correcta
- 3. Los empleados de la alcaldía no sabían qué hacer o cómo hacer los trámites
- 4. Los empleados de la alcaldía fueron negligentes
- 5. Los empleados de la alcaldía pidieron una cantidad de dinero para agilizar los trámites
- 6. Los empleados de la alcaldía solo atienden bien a los miembros del partido
- 7. Trámites demasiado engorrosos
- 8. Otros problemas **(Dos como máximo)**
 - 8.1 _____
 - 8.2 _____
- 997. No recuerda
- 999. No responde

C. PERMISO PARA MODIFICAR O AMPLIAR UNA CONSTRUCCIÓN

REG001C. ¿Solicitó algún permiso para modificar o ampliar una construcción en este establecimiento durante el año 2010?

- 0. No (IR A REG001D)
- 1. Sí
- 997. No recuerda (IR A REG001D)
- 999. No responde (IR A REG001D)

REG002C. ¿Cuántas veces solicitó Usted un permiso de modificación o ampliación de construcción en esta alcaldía durante el año 2010?

- Número de veces** _____
(IR A REG001D SI RESPUESTA ES CERO)
- 997. No recuerda
 - 999. No responde

REG003C. ¿Cuándo en 2010 fue la última vez que Usted solicitó un permiso de modificación o ampliación de construcción en esta alcaldía?

- Mes** _____ **(IR A REG004C pág. 4)**
- 997. No recuerda (IR A REG001D pág. 4)
 - 999. No responde (IR A REG001D pág. 4)

C. PERMISO PARA MODIFICAR O AMPLIAR UNA CONSTRUCCIÓN (Continúa)

D. TRÁMITES RELACIONADOS CON IMPUESTOS MUNICIPALES (Continúa)

REG004C. Hablando de la última vez en 2010 que solicitó un permiso para modificar o ampliar una construcción en esta alcaldía y que Usted me dijo que tuvo lugar el mes de (**LEE MES EN REG003C**) ¿Cuánto tiempo le tomó para que la alcaldía de (**DICE NOMBRE DE MUNICIPIO**) se la extendiera ?

- 0. Menos de un día
- 1. Más de un día pero menos de una semana
- 2. Más de una semana pero menos de un mes
- 3. 1-3 meses
- 4. 3-6 meses
- 5. Más de 6 meses
- 6. Todavía los está tramitando
- 997. No recuerda
- 998. No responde

REG005C. Además del tiempo que debió esperar, ¿Tuvo otros problemas para obtener ese permiso?

- 0. No (**IR A REG001D**)
- 1. Sí
- 997. No recuerda (**IR A REG001D**)
- 999. No responde (**IR A REG001D**)

REG006C. ¿Cuáles fueron estos problemas? (**IR A REG001D DESPUÉS DE REGISTRAR RESPUESTA**)

- 1. Los empleados de la alcaldía fueron descorteses
- 2. Los empleados de la alcaldía no le dieron la información correcta
- 3. Los empleados de la alcaldía no sabían qué hacer o cómo hacer los trámites
- 4. Los empleados de la alcaldía fueron negligentes
- 5. Los empleados de la alcaldía pidieron una cantidad de dinero para agilizar los trámites
- 6. Los empleados de la alcaldía solo atienden bien a los miembros del partido
- 7. Trámites demasiado engorrosos
- 8. Otros problemas (**Dos como máximo**)
 - 8.1 _____
 - 8.2 _____
- 997. No recuerda
- 999. No responde

REG004D. Hablando de la última vez en 2010 que realizó trámites o presentó solicitudes relacionadas con los impuestos de su negocio y que Usted me dijo que tuvo lugar el mes de (**LEE MES EN REG003D**) ¿Cuánto tiempo le tomó para que la alcaldía de (**DICE NOMBRE DE MUNICIPIO**) le resolviera?

- 0. Menos de un día
- 1. Más de un día pero menos de una semana
- 2. Más de una semana pero menos de un mes
- 3. 1-3 meses
- 4. 3-6 meses
- 5. Más de 6 meses
- 6. Todavía los está tramitando
- 997. No recuerda
- 998. No responde

REG005D. Además del tiempo que debió esperar, ¿Tuvo otros problemas para completar el trámite ?

- 0. No (**IR A REG007**)
- 1. Sí
- 997. No recuerda (**IR A REG007**)
- 999. No responde (**IR A REG007**)

REG006E. ¿Cuáles fueron estos problemas? (**IR A REG007 DESPUÉS DE REGISTRAR RESPUESTA**)

- 1. Los empleados de la alcaldía fueron descorteses
- 2. Los empleados de la alcaldía no le dieron la información correcta
- 3. Los empleados de la alcaldía no sabían qué hacer o cómo hacer los trámites
- 4. Los empleados de la alcaldía fueron negligentes
- 5. Los empleados de la alcaldía pidieron una cantidad de dinero para agilizar los trámites
- 6. Los empleados de la alcaldía solo atienden bien a los miembros del partido
- 7. Trámites demasiado engorrosos
- 8. Otros problemas (**Dos como máximo**)
 - 8.1 _____
 - 8.2 _____
- 997. No recuerda
- 999. No responde

D. TRÁMITES RELACIONADOS CON IMPUESTOS MUNICIPALES

REG001D. Durante el año 2010, ¿Realizó algún trámite o presentó alguna solicitud relacionada con los impuestos municipales de este negocio?

- 0. No (**IR A REG007**)
- 1. Sí
- 997. No recuerda (**IR A REG007**)
- 999. No responde (**IR A REG007**)

REG007. De acuerdo a su experiencia, el número de permisos requeridos por la alcaldía de (**DICE NOMBRE DE MUNICIPIO**) para operar este negocio, ¿Aumentó, disminuyó o permaneció igual a lo largo del año 2010?

- 1. Disminuyó
- 2. Permaneció igual
- 3. Aumentó
- 998. No sabe
- 999. No responde

REG002D. ¿Cuántas veces realizó trámites o presentó solicitudes relacionadas con los impuestos de su negocio en esta alcaldía durante el año 2010?

- Número de veces _____
(**IR A REG007 SI RESPUESTA ES CERO**)
- 997. No recuerda
 - 999. No responde

REG008. ¿Existen regulaciones impuestas por la alcaldía de (**DICE NOMBRE DE MUNICIPIO**) para el uso de la tierra o de edificios para el funcionamiento de negocios?

- 0. No (**IR A REG011 pág 5**)
- 1. Sí (**IR A REG009 pág 5**)
- 998. No sabe (**IR A REG011 pág 5**)
- 999. No responde (**IR A REG011 pág 5**)

REG003D. ¿Cuándo en 2010 fue la última vez que Usted realizó trámites o presentó solicitudes relacionadas con los impuestos de su negocio en esta alcaldía?

- Mes _____ (**IR A REG004D**)
- 997. No recuerda (**IR A REG007**)
 - 999. No responde (**IR A REG007**)

SECCION 4: REGULACIONES MUNICIPALES (Continuación)	SECCION 5: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS MUNICIPALES	PAGINA 5 de 11												
<p>REG009. Comparando con otros municipios en la zona, ¿Es el número de estas regulaciones en esta alcaldía normal, debajo de lo normal o arriba de lo normal?</p> <p>0. Debajo de lo normal</p> <p>1. Normal</p> <p>2. Arriba de lo normal</p> <p>998. No sabe (IR A REG011)</p> <p>999. No responde (IR A REG011)</p>	<p>INF001. Las municipalidades dan servicios por los cuales cobran tasas a los negocios y la ciudadanía en general. En su opinión, ¿Es la calidad de los servicios siguientes proporcionados por la alcaldía de (DICE NOMBRE DE MUNICIPIO) <u>buena, regular o mala?</u></p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p align="center">Códigos a Aplicar a cada Servicio</p> <table border="0"> <tr> <td>1</td> <td>Mala</td> <td>888</td> <td>Alcaldía no da el servicio</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Regular</td> <td>999</td> <td>No responde</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Buena</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </div> <p>A1. Mantenimiento de calles en la ciudad</p> <p>A2. Mantenimiento de caminos vecinales</p> <p>A3. Alumbrado público</p> <p>A4. Recolección de desechos sólidos</p> <p>A5. Embellecimiento y limpieza de calles y aceras</p>	1	Mala	888	Alcaldía no da el servicio	2	Regular	999	No responde	3	Buena			
1	Mala	888	Alcaldía no da el servicio											
2	Regular	999	No responde											
3	Buena													
<p>REG010. Y pensando sobre la manera en que la alcaldía de (DICE NOMBRE DE MUNICIPIO) asegura el cumplimiento de estas regulaciones, ¿Cree Usted que es adecuada o inadecuada? (IR A REG011 DESPUÉS DE REGISTRAR LA RESPUESTA)</p> <p>0. Adecuada</p> <p>1. Inadecuada</p> <p>998. No sabe</p> <p>999. No responde</p>														
SECCION 4A: INSPECCIONES														
<p>REG011. ¿Fue este negocio objeto de alguna inspección por parte de la alcaldía durante el año 2010?</p> <p>0. No (IR A INF001)</p> <p>1. Sí</p> <p>997. No recuerda (IR A INF001)</p> <p>998. No sabe (IR A INF001)</p> <p>999. No responde (IR A INF001)</p>	<p>INF002. Aproximadamente y durante el año 2010, ¿Durante cuántos días no fue posible entrar o salir de esta localidad debido a derrumbes, inundaciones o por el mal estado de las carreteras o caminos?</p> <p>Número de días _____</p> <p>(IR A INF004 SI RESPUESTA ES CERO)</p> <p>997. No recuerda (IR A INF004)</p> <p>999. No responde (IR A INF004)</p>													
<p>REG012. ¿Cuántas veces durante el año 2010?</p> <p>Número de veces _____</p> <p>997. No recuerda (IR A INF001)</p> <p>999. No responde (IR A INF001)</p>														
<p>REG013. ¿En cuántas de estas inspecciones fue su negocio multado por la alcaldía?</p> <p>Número de veces _____</p> <p>997. No recuerda (IR A INF001)</p> <p>999. No responde (IR A INF001)</p>	<p>INF003. ¿En cuánto estima las pérdidas que su negocio tuvo durante los (MENCIONA NÚMERO DE DÍAS EN INF002) días que no fue posible entrar o salir del municipio?</p> <p>Monto en dólares _____</p> <p>997. No recuerda</p> <p>999. No responde</p>													
<p>REG013A. Comparado con el año 2009, ¿En cuánto aumentó el monto de las multas impuestas por los inspectores de la alcaldía que su negocio pagó en 2010?</p> <p>Monto en dólares _____</p> <p>997. No recuerda</p> <p>999. No responde (IR A INF001)</p>	<p>INF004. Y hablando nuevamente de servicios municipales, e n su opinión, ¿Es la calidad de los servicios siguientes proporcionados por la alcaldía de (DICE NOMBRE DE MUNICIPIO) <u>buena, regular o mala?</u></p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p align="center">Códigos a Aplicar a cada Servicio</p> <table border="0"> <tr> <td>1</td> <td>Mala</td> <td>888</td> <td>Alcaldía no da el servicio</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Regular</td> <td>999</td> <td>No responde</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Buena</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </div> <p>A6. Parques y áreas recreativas</p> <p>A7. Mercados municipales</p> <p>A8. Rastro municipal</p> <p>A9. Tiangu municipal</p> <p>A10. Información sobre ordenanzas y servicios municipales</p>	1	Mala	888	Alcaldía no da el servicio	2	Regular	999	No responde	3	Buena			
1	Mala	888	Alcaldía no da el servicio											
2	Regular	999	No responde											
3	Buena													
<p>REG014. Comparando con otros negocios de la localidad, ¿Es el número de inspecciones que la alcaldía hace a su negocio <i>normal, debajo de lo normal o arriba de lo normal?</i></p> <p>0. Debajo de lo normal</p> <p>1. Normal</p> <p>2. Arriba de lo normal</p> <p>998. No sabe (IR A INF001)</p> <p>999. No responde (IR A INF001)</p>														
<p>REG015. De acuerdo a su experiencia, ¿Han actuado los inspectores municipales en una manera correcta?</p> <p>0. No (IR A REG016)</p> <p>1. Sí (IR A INF001)</p> <p>999. No responde (IR A INF001)</p>	<p>INF005. Es común que los negocios necesiten contratar trabajadores que residen en la localidad. ¿Es fácil o difícil encontrar trabajadores capacitados entre los residentes de este municipio?</p> <p>0. Fácil (IR A INF007, pág 6)</p> <p>1. Difícil (IR A INF006, pág 6)</p> <p>999. No responde (IR A INF007, pág 6)</p>													
<p>REG016: ¿Puede decirme por qué? (Máximo de 2 razones)</p> <p>R1: _____</p> <p>R2: _____</p>														

SECCION 5: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS MUNICIPALES (Continuación)		SECCION 6: TRANSPARENCIA (Continuación)	PAGINA 6 de 11												
INF006. ¿A qué se debe que sea difícil ? (Registrar un máximo de 3 respuestas e IR A INF007) R1: _____ R2: _____ R3: _____		TRA003A. ¿Qué tan difícil le fue tener acceso a dichos documentos? 0. Nada difícil 1. Más o menos difícil 2. Bastante difícil 999. No responde (IR A TRA001B)													
INF007. Regresemos a hablar de servicios municipales. En su opinión, ¿Es la calidad de los servicios siguientes proporcionados por la alcaldía de (DICE NOMBRE DE MUNICIPIO) buena, regular o mala?		TRA004A. En su opinión, ¿A qué se debió esto? (Registrar un máximo de 3 respuestas e IR A TRA001B) R1: _____ R2: _____ R3: _____													
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Códigos a Aplicar a cada Servicio</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1</td> <td style="width: 20%;">Mala</td> <td style="width: 10%;">888</td> <td>Alcaldía no da el servicio</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Regular</td> <td>999</td> <td>No responde</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Buena</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </div>	1	Mala	888	Alcaldía no da el servicio	2	Regular	999	No responde	3	Buena				<p style="text-align: center;">B. ACCESO A DOCUMENTOS SOBRE PLANES DE DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA</p>	
1	Mala	888	Alcaldía no da el servicio												
2	Regular	999	No responde												
3	Buena														
A11. Prevención de riesgos		TRA001B. En los últimos 6 meses, ¿Ha necesitado Usted tener acceso a algún documento de la alcaldía relacionado con <u>planes de desarrollo de infraestructura en el municipio?</u> (Ej. Planes de desarrollo urbano/industrial) 0. No (IR A TRA001C) 1. Sí 999. No responde (IR A TRA001C)													
A12. Mitigación de desastres		TRA002B. ¿Logró tener acceso al documento o documentos que necesitaba? 0. No (IR A TRA001C) 1. Sí 999. No responde (IR A TRA001C)													
B1. Control del comercio informal		TRA003B. ¿Qué tan difícil le fue tener acceso a dichos documentos? 0. Nada de difícil 1. Más o menos difícil 2. Bastante difícil 999. No responde (IR A TRA001C)													
B2. Construcción de obras públicas durante los dos últimos años		TRA004B. En su opinión, ¿A qué se debió esto? (Registrar un máximo de 3 respuestas e IR A TRA001C) R1: _____ R2: _____ R3: _____													
B3. Facilidades para realizar trámites tales como ventanilla única o página web		<p style="text-align: center;">C. ACCESO A DOCUMENTOS SOBRE TRÁMITES DE REGISTRO O PERMISOS PARA USO DE TIERRA</p>													
B4. Facilidades para el pago de impuestos municipales tales como recibos únicos, pagos electrónicos, pago en bancos, etc.		TRA001C. En los últimos 6 meses, ¿Ha necesitado Usted tener acceso a algún documento de la alcaldía relacionado con <u>uso de tierra dentro del municipio?</u> 0. No (IR A TRA001D pág 7) 1. Sí 999. No responde (IR A TRA001D pág 7)													
B5. Prevención y control de la delincuencia		TRA002C. ¿Logró tener acceso al documento o documentos que necesitaba? 0. No (IR A TRA001D pág 7) 1. Sí 999. No responde (IR A TRA001D pág 7)													
B6. Formación vocacional, capacitación de mano de obra local o programas de emprendedurismo		TRA003C. ¿Qué tan difícil le fue tener acceso a dichos documentos? 0. Nada difícil (IR A TRA004C pág 7) 1. Más o menos difícil (IR A TRA004C pág 7) 2. Bastante difícil (IR A TRA004C pág 7) 999. No responde (IR A TRA001D pág 7)													
B7. Promoción del turismo															
B8. Promoción de oportunidades de negocios (Ferias comerciales, ayuda a empresas para establecer alianzas de negocios, proporcionar información sobre oportunidades de negocios, etc)		<p style="text-align: center;">SECCION 6: TRANSPARENCIA</p>													
B9. Promover y apoyar a las gremiales de negocios locales		<p style="text-align: center;">A. ACCESO A DOCUMENTOS SOBRE ACCIONES DE LA ALCALDÍA QUE AFECTAN A LOS NEGOCIOS</p>													
B10. Servicios de atracción de inversionistas y clientes		TRA001A. En los últimos 6 meses, ¿Ha necesitado Usted tener acceso a algún documento relacionado con las <u>acciones o decisiones de la alcaldía relacionadas con el sector privado?</u> (Ej. Ordenanzas municipales, etc.) 0. No (IR A TRA001B) 1. Sí 999. No responde (IR A TRA001B)													
B11. Apoyar el acceso a crédito de los negocios locales		TRA002A. ¿Logró tener acceso al documento o documentos que necesitaba? 0. No (IR A TRA001B) 1. Sí 999. No responde (IR A TRA001B)													
B12. Promover exportaciones															

SECCION 6: TRANSPARENCIA (Continuación)

TRA004C. En su opinión, ¿A qué se debió ésto? (Registrar un máximo de 3 respuestas e IR A TRA001D)

R1: _____

R2: _____

R3: _____

D. ACCESO A DOCUMENTOS SOBRE CAMBIOS A TASAS E IMPUESTOS MUNICIPALES

TRA001D. En los últimos 6 meses, ¿Ha necesitado Usted tener acceso a algún documento de la alcaldía relacionado con tasas e impuestos municipales?

0. No (IR A TRA001E)

1. Sí

999. No responde (IR A TRA001E)

TRA002D. ¿Logró tener acceso al documento o documentos que necesitaba?

0. No (IR A TRA001E)

1. Sí

999. No responde (IR A TRA001E)

TRA003D. ¿Qué tan difícil le fue tener acceso a dichos documentos?

0. Nada difícil

1. Más o menos difícil

2. Bastante difícil

999. No responde (IR A TRA001E)

TRA004D. En su opinión, ¿A qué se debió ésto? (Registrar un máximo de 3 respuestas e IR A TRA001E)

R1: _____

R2: _____

R3: _____

E. ACCESO A DATOS DE LA ALCALDÍA O DEL MUNICIPIO

TRA001E. En los últimos 6 meses, ¿Ha necesitado Usted tener acceso a algún documento de la alcaldía relacionado con datos sobre la alcaldía o el municipio?

0. No (IR A TRA001F)

1. Sí

999. No responde (IR A TRA001F)

TRA002E. ¿Logró tener acceso al documento o documentos que necesitaba?

0. No (IR A TRA001F)

1. Sí

999. No responde (IR A TRA001F)

TRA003E. ¿Qué tan difícil le fue tener acceso a dichos documentos?

0. Nada de difícil

1. Más o menos difícil

2. Bastante difícil

999. No responde (IR A TRA001F)

TRA004E. En su opinión, ¿A qué se debió ésto? (Registrar un máximo de 3 respuestas e IR A TRA001F)

R1: _____

R2: _____

R3: _____

F. ACCESO A DATOS SOBRE NEGOCIOS REGISTRADOS EN LA ALCALDÍA

TRA001F. En los últimos 6 meses, ¿Ha necesitado Usted tener acceso datos sobre negocios registrados en esta alcaldía?

0. No (IR A TRA005)

1. Sí

999. No responde (IR A TRA005)

TRA002F. ¿Logró tener acceso al documento o documentos que necesitaba?

0. No (IR A TRA005)

1. Sí

999. No responde (IR A TRA005)

TRA003F. ¿Qué tan difícil le fue tener acceso a dichos documentos?

0. Nada difícil

1. Más o menos difícil

2. Bastante difícil

999. No responde (IR A TRA005)

TRA004F. En su opinión, ¿A qué se debió ésto?

(Registrar un máximo de 3 respuestas e IR A TRA005)

R1: _____

R2: _____

R3: _____

TRA005. En esta alcaldía, ¿Qué tan frecuente es que los ciudadanos sean consultados o que participen en los procesos relacionados con tasas e impuestos, regulaciones o proyectos municipales?

0. Nunca ocurre

1. Ocurre a veces

2. Ocurre siempre

999. No responde

TRA006. ¿Cuenta la alcaldía con una página web?

0. No (IR A TRA008)

1. Sí

998. No sabe (IR A TRA008)

999. No responde (IR A TRA008)

TRA007. ¿Ha entrado Usted a la página web de la alcaldía durante los últimos 6 meses?

0. No

1. Sí

997. No recuerda

998. No sabe

999. No responde

TRA008. ¿Tiene establecida la alcaldía alguna manera para informar a los ciudadanos sobre asuntos de interés local?

0. No (IR A TRA010 pág 8)

1. Sí (IR A TRA009 pág 8)

998. No sabe (IR A TRA010 pág 8)

999. No responde (IR A TRA010 pág 8)

TRA009. ¿Cuáles de los medios siguientes usa?
(**ENTREVISTADOR: LEE LAS OPCIONES Y ESCRIBE EL NÚMERO 1 EN CASO QUE LAS CITE. EN CASO CONTRARIO ESCRIBE EL NÚMERO 0**)

1. Rótulos en paredes o muros
2. Ventana de información
3. Línea de información telefónica
4. Cartas o periódicos locales
5. Página web o página en Facebook o Twitter
6. Cabildo abierto
9. Ninguna de las anteriores
998. No sabe
999. No responde

TRA010. ¿Existe algún proceso para que Usted haga sugerencias, recomendaciones o presente reclamos a la alcaldía?

0. No (IR A TRA012)
1. Sí
998. No sabe (IR A TRA012)
999. No responde (IR A TRA012)

TRA011. ¿Cuáles medios usa Usted frecuentemente?
(**ENTREVISTADOR: LEE LAS OPCIONES Y REGISTRA EL VALOR 1 EN CASO QUE LAS CITE. EN CASO CONTRARIO REGISTRA EL VALOR 0**)

1. Buzón de sugerencias
2. Diálogos abiertos con vecinos
3. Entrevistas directas con el Alcalde, miembros del Concejo Municipal o el Secretario Municipal
4. Otras (**Máximo de 2**)
 - 4.1:
 - 4.2:
999. No responde

TRA012. En esta alcaldía, ¿Qué tan predecibles son los cambios a las ordenanzas que afectan a los negocios?

0. Nada predecibles
1. Algunas veces predecibles
2. Regularmente son predecibles
3. Siempre son predecibles
999. No responde

TRA013. Según su experiencia, ¿Es necesario tener contactos en esta alcaldía para obtener permisos o agilizar trámites?

0. No
1. Sí
999. No responde

TRA014. En general, en este municipio, ¿Cede la alcaldía ante presiones de grupos como asociaciones de vecinos, ambientalistas u otros para tomar decisiones que afectan negativamente a los negocios locales?

0. No
1. Sí
999. No responde

TRA015. ¿Se ha visto su negocio afectado por alguna decisión tomada por la alcaldía a causa de la presión de algún vecino o asociación de vecinos?

0. No
1. Sí
999. No responde

SECCIÓN 7: COSTOS DE TRANSACCIÓN

COS001. Algunos negocios enfrentan costos ocultos cuando tratan con la municipalidad. En general, ¿Ha escuchado Usted a personas decir que los funcionarios o empleados de la alcaldía de (**DICE NOMBRE DE MUNICIPIO**) solicitan a los negocios pagos extraordinarios para otorgarles permisos o agilizar trámites?

0. No (IR A PRO001)
1. Sí
998. No sabe (IR A PRO001)
999. No responde (IR A PRO001)

COS002. ¿Le ha ocurrido esto a su negocio en los años 2009 y 2010?

0. No
1. Sí
999. No responde

COS003. Aproximadamente y en promedio, ¿En cuánto estimaría el monto de pagos extraordinarios o "por debajo de la mesa" que un negocio como el suyo podría haber hecho en el año 2010 a la alcaldía de este municipio?

1. 10-100 dólares
2. 100-500 dólares
3. 500-1000 dólares
4. 1000-5000 dólares
5. Más de 5000 dólares
998. No sabe (No tiene idea de cuánto)
999. No responde

COS004. En general, ¿Ayuda hacer pagos extraordinarios o "por debajo de la mesa" a alguien en la alcaldía para que un negocio obtenga un permiso o un servicio?

0. No
1. Sí
999. No responde

IR A COS005 EN PÁGINA 9

SECCION 7: COSTOS DE TRANSACCIÓN (Continuación)	SECCION 9: IMPUESTOS MUNICIPALES	PAGINA 9 de 11
<p>COS005. ¿Vende su negocio bienes o servicios a la alcaldía de (DICE NOMBRE DE MUNICIPIO) o le ha vendido alguna vez durante los últimos 3 años? ENTREVISTADOR: Cite ejemplos (Maquinaria pesada, equipo de oficina, papelería y útiles de oficina, alimentos y bebidas, servicios, etc.)</p> <p>0. No, nunca hemos vendido a la alcaldía 1. No actualmente pero <u>sí en los últimos 3 años</u> 2. Sí, actualmente le vendemos a la alcaldía 999. No responde</p>	<p>TAX001. Teniendo presente que muchos negocios enfrentan dificultades para pagar los impuestos o para cumplir con las regulaciones de la alcaldía, ¿Qué porcentaje de las ventas totales estima Usted que un negocio similar al suyo reporta para pago de impuestos?</p> <p>% reportado _____ 999. No responde</p>	
<p>COS006. En general, ¿Son transparentes las licitaciones en esta alcaldía?</p> <p>0. No 1. Sí (IR A PRO001) 999. No responde (IR A PRO001)</p>	<p>TAX002. En su opinión y por lo que Usted oye decir a otros propietarios de negocios en esta municipalidad, ¿Acostumbran los empleados de la alcaldía a solicitar pagos extra o "por debajo de la mesa" para arreglar problemas de impuestos o de cumplimiento de regulaciones?</p> <p>0. No 1. Sí 998. No sabe 999. No responde</p>	
<p>COS007. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles son las 2 razones principales para esta falta de transparencia?</p> <p>R1: _____ _____ R2: _____ _____</p>	<p>TAX003. ¿Le ha ocurrido esto a su negocio durante los años 2009 y 2010?</p> <p>0. No 1. Sí 998. No sabe 999. No responde</p>	
<p>COS008. Por lo que Usted escucha decir a los propietarios de otros negocios en este municipio, ¿Es normal hacer pagos extraordinarios o "por debajo de la mesa" a alguien de la alcaldía para ganar una licitación?</p> <p>0. No 1. Sí 998. No sabe 999. No responde</p>	<p>TAX004: Pensando en los impuestos y tasas que negocios como el suyo pagan a esta alcaldía, ¿Son iguales, más bajas o más altas que en otros municipios aledaños?</p> <p>0. Más bajas 1. Iguales 2. Más altas 998. No sabe 999. No responde</p>	
SECCION 8: PROACTIVIDAD Y DINÁMICA DE LA MUNICIPALIDAD HACIA EL SECTOR PRIVADO		
<p>PRO001. Ahora quiero conocer sus opiniones acerca del grado de proactividad del Alcalde o el Concejo de este municipio. Usted solo necesita darme una respuesta afirmativa o negativa a cada pregunta. En esta municipalidad:</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">Códigos a Aplicar</p> <p style="text-align: center;">1 Sí 998 No sabe 0 No 999 No responde</p> </div> <p>A. ¿Son las políticas municipales aplicadas de una manera consistente?</p> <p>B. ¿Trabaja el Alcalde o su Concejo de una manera activa para resolver los problemas que afectan a los negocios ubicados en este municipio?</p> <p>C. La alcaldía tiene buenas iniciativas pero estas son bloqueadas por el gobierno central</p> <p>D. Todas las políticas relacionadas con el sector privado vienen del gobierno central</p> <p>E. ¿Percibe Usted algún favoritismo de la alcaldía hacia el sector informal que afecta en una manera negativa a su negocio ?</p> <p>F. ¿Percibe Usted algún favoritismo de la alcaldía hacia los negocios grandes o que hay discriminación contra los negocios pequeños?</p> <p>G. ¿Percibe Usted algún favoritismo de la alcaldía hacia los negocios que pertenecen al mismo partido del alcalde?</p>	SECCION 10: SEGURIDAD PÚBLICA	
	<p>CRM001. En su opinión, ¿Es el nivel de delincuencia en este municipio más bajo, igual o es más alto que en los municipios aledaños?</p> <p>1. Más bajo 2. Igual 3. Más alto 998. No sabe 999. No responde</p>	
	<p>CRM002. En su opinión, ¿Fue el nivel de delincuencia en este municipio más bajo, igual o más alto el año 2010 que el año 2009?</p> <p>1. Más bajo 2. Igual (IR A CRM004) 3. Más alto 998. No sabe (IR A CRM004) 999. No responde (IR A CRM004)</p>	
	<p>CRM003. ¿Se debió dicha(o) DISMINUCIÓN/AUMENTO a que la alcaldía de (DICE NOMBRE DE MUNICIPIO) HIZO/NO HIZO un buen trabajo previniendo la delincuencia?</p> <p>0. No 1. Sí 998. No sabe 999. No responde</p>	

IR A CRM004 EN SIGUIENTE PÁGINA

**SECCION 10: SEGURIDAD PÚBLICA
(Continuación)**

CRM004. ¿Ha sido este negocio víctima de alguno de los delitos siguientes durante el año 2010?
(**ENTREVISTADOR: En caso afirmativo, preguntar ¿Aproximadamente, en cuánto estima el valor en dólares de la pérdida para el negocio a causa de este tipo de delito ?**)

Delito	1. Sí 0. No	Valor de la Pérdida (\$) (Dejar en blanco si no responde o no sabe)
A. Hurto (sin violencia ni arma)		
B. Robo (usando violencia o arma)		
C. Extorsión		
D. Secuestro		

CRM005. Podría decirme ¿Aproximadamente, cuánto gastó este negocio durante el año 2010 en:

A. Medidas de seguridad (Ej. Cámaras, seguridad privada, vigilantes, custodia de bienes, etc.)?

B. Pagos por protección (Ej. renta a pandillas para prevenir violencia contra su negocio)?

CRM006. ¿Sabe Usted personalmente de otros negocios que estén pagando por protección a alguna persona o grupo (policías, pandillas, otras personas o grupos)?

0. No
1. Sí

998. No sabe
999. No responde

SECCION 11: DATOS PARA PANEL

PAN001 ENTREVISTADOR: ¿Fue la ubicación de este establecimiento incluida en la muestra del ICM 2009?

1 Sí (IR A PAN002A) 0 No (IR A FIN000)

PAN002A ENTREVISTADOR: Pregunta a la persona encargada del establecimiento: ¿Es este el mismo negocio que estaba operando en esta ubicación en Marzo de 2009?

1 Sí (IR A PAN002B) 0 No (IR A PAN002B)

PAN002B ENTREVISTADOR: Pregunta a la persona encargada del establecimiento: ¿Es la persona o sociedad propietaria de este negocio la misma que en en Marzo de 2009?

1 Sí (IR A PAN003) 0 No (IR A PAN003)

PAN003 ENTREVISTADOR - Copiar respuestas a preguntas PAN002A y PAN002B:

PAN002A	PAN002B

SALTOS

- 1 y 1 IR A FIN000
- 1 y 0 IR A PAN004C
- 0 y 1 IR A PAN004F
- 0 y 0 IR A PAN004C

SECCION 11: DATOS PARA PANEL (Continuación)

PAN004C Usted me dijo que, *en Marzo de 2009*, el negocio que estaba en este local pertenecía a otra persona o sociedad. ¿Residen los antiguos propietarios en este municipio?

- 0. No (IR A PAN004D)
- 1. Sí (IR A PAN004C1)
- 998. No sabe (IR A FIN000)
- 999. No responde (IR A FIN000)

PAN004C1 ENTREVISTADOR: Pregunta por el nombre y dirección del antiguo propietario del negocio

Nombre _____
Dirección _____

(ENTREGA BOLETA A SUPERVISOR e IR A FIN000)
SUPERVISOR: ASIGNA BOLETA A ENTREVISTADOR DE PANEL

PAN004D ¿Dónde reside esta persona en la actualidad?

- 1 En otro municipio (Especificar- IR A PAN004E)

Municipio _____
Departamento _____

- 2 En el extranjero (IR A FIN000)

- 998. No sabe (IR A FIN000)
- 999. No responde (IR A FIN000)

PAN004E ENTREVISTADOR: Pregunta por el nombre y dirección del antiguo propietario del negocio

Nombre _____
Dirección _____

(ENTREGA BOLETA A SUPERVISOR e IR A FIN000)
SUPERVISOR: ASIGNA BOLETA A ENTREVISTADOR DE PANEL

PAN004F: ¿Cuáles son las razones que influyeron para que cerrara el negocio que tenía en 2009 en **ESTA MISMA DIRECCIÓN?**

- 1 Las ventas disminuyeron mucho
- 2 Mucha competencia
- 3 La infraestructura no era buena
- 4 La delincuencia
- 5 Malos servicios municipales
- 6 Impuestos municipales eran muy altos
- 7 Problemas con los permisos municipales
- 8 Otras (Dos como máximo)

8.1 _____
8.2 _____

(IR A FIN000)

FIN000: HORA DE FINALIZACIÓN

ENTREVISTADOR DICE: La entrevista ha finalizado. Muchas gracias por su colaboración. La información que me proporcionó es muy valiosa y ciertamente ayudará a mejorar el servicio que las alcaldías proporcionan a los negocios de este municipio.

COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR

COMENTARIOS DEL SUPERVISOR

ESPACIO RESERVADO PARA OFICINA