



COSTOS DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO POST-REFORMA EN LOS ARTICULOS 14 A Y 14 B

Parte II

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN TRIBUTACIÓN**

**Alumno: Pablo Ramírez Iglesias
Profesor Guía: Rodrigo Ormeño Pérez**

Santiago, Octubre 2018

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	2
1. INTRODUCCION	3
2. MARCO TEORICO: COSTO DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	9
2.1. OBLIGACIÓN TRIBUTARIA.....	9
2.2. COSTO CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO.....	10
2.3. PRINCIPALES ELEMENTOS DE COSTOS.....	11
2.4. CONOCIMIENTO TRIBUTARIO	14
2.5. COMPLEJIDAD TRIBUTARIA.....	18
3. METODOLOGIA Y CONTEXTO	21
3.1. METODOLOGIA.....	21
3.2. CONTEXTO; MARCO LEGAL.....	24
3.2.1. Reforma tributaria, LEY 20.780 del 29 de septiembre de 2014 y Ley 20.899 de simplificación y perfeccionamiento de la Ley N° 20.780.....	24
3.2.2. Renta atribuida, Artículo 14, letra A.....	30
3.2.3. Régimen semi-integrado, Artículo 14, letra B.....	31
3.3. MARCO NORMATIVO DE LA REFORMA	33
3.4. PROCESOS ANUALES QUE DEBEN CUMPLIR LAS EMPRESAS SEGÚN ARTÍCULOS 14 A Y 14 B.....	37
3.5. IMPLEMENTACIONES QUE REALIZO EL S.I.I. FRENTE A LA REFORMA.....	39
4. HALLAZGOS.....	45
4.1. INTRODUCCIÓN	45
4.2. COSTOS PSICOLOGICOS EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	53
4.2.1. Costos psicológicos en las declaraciones juradas	55
4.2.2. Costos psicológicos en la declaración de la renta.....	65
4.2.3. Relación con la autoridad tributaria	70
4.2.4. Costos psicológicos extralaborales	73
5. CONCLUSIONES.....	79
6. BIBLIOGRAFIA	82
7. ANEXOS	90
Entrevistas	90

1. INTRODUCCION

En Chile y en el mundo, las empresas, dentro de sus deberes ineludibles, deben cumplir con ciertos procesos para el correcto desarrollo de sus actividades. Estos procesos se efectuarán siempre con la idea de subsistir y generar utilidades en el mercado, y obviamente al realizarlos, se generan otros procesos adyacentes, como, por ejemplo; post-venta, el pago de facturas a proveedores y/o acreedores, y las remuneraciones a sus trabajadores.

La búsqueda para cumplir estos procesos u obligaciones primarias, necesariamente generan otras que son de carácter tributario, esto con el fin de cumplir los requerimientos inherentes al Estado, cuya denominación es “obligación tributaria”.

Según el artículo 4° bis del Código Tributario, *“las obligaciones tributarias establecidas, que fijen los hechos imponibles, nacerán y se harán exigibles con arreglo a la naturaleza jurídica de los hechos, actos o negocios realizados, cualquiera que sea la forma o denominación que los interesados le hubieran dado, y prescindiendo de los vicios o defectos que pudieran afectarles”*. La obligación tributaria es un vínculo jurídico por el cual el Estado, exige a una empresa, individual o jurídica, el cumplimiento de una prestación monetaria y, este derecho que tiene el Estado de exigir por aquella prestación, se denomina impuesto.

Esta necesidad del Estado nace para financiar los gastos propios de la administración de turno. Y, si bien la obligación antes mencionada está asociada a

pagar el impuesto, existen otros costos denominados costos de cumplimiento tributario.

Los costos de cumplimiento tributario son de interés para las administraciones tributarias, puesto que, a mayor costo de cumplimiento, mayor es el nivel de incumplimiento tributario.

En el año 2015 fue publicado un estudio elaborado por el Servicio de Impuestos Internos (S.I.I.) en conjunto con Euro Social II, que tuvo como objetivo determinar el costo total del cumplimiento tributario en Chile de las micro, pequeñas y medianas empresas en el año comercial 2014. Los resultados en forma resumida, son los siguientes:

Tabla Nº 1: CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO POR EMPRESAS

COSTO CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO 2014 POR TAMAÑO				
Por Tamaño	Costo cumplimiento tributario por empresa (pesos)	Horas	*CCT/Ventas %	%PIB
Microempresa	1.531.922	281	2,10	0,62
Pequeña empresa	1.932.398	276	0,70	0,17
Mediana empresa	4.253.066	395	0,40	0,08

CCT: COSTO CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Lo que muestra la Tabla 1 es relevante, ya que una microempresa tiene un costo de cumplimiento 2,7 veces menor (aproximadamente) que una empresa mediana. Sin embargo, en relación a sus ventas, el costo es 5,2 veces mayor en comparación con la misma empresa.

En el año 2018, Chile en el ranking *Paying Taxes*, realizado conjuntamente por el Banco Mundial y PwC, se encuentra en el puesto 72 de un total de 190 países,

con un tiempo dedicado al cumplimiento de declaraciones de impuestos requeridas en la jurisdicción de 291 horas. En tanto, el año 2015, Chile ocupaba el puesto 33 de 189 países de ese mismo estudio, a pesar de tener una hora más que en el año 2018, esto es, 292 horas de tiempo para cumplir con las obligaciones.

Las razones de este retroceso en el índice, que se había mantenido constante hasta el 2015, son conocidas. Chile modificó sustancialmente la estructura de su sistema tributario, aumentando los impuestos en un momento en que otros países optaron por reducirlos. Estados Unidos, Reino Unido, Francia y Argentina, entre otros, han anunciado la rebaja de impuestos por lo que este índice seguirá modificándose.

Simultáneamente, el país está implementando el cumplimiento de acuerdos internacionales (como las medidas BEPS, *Base Erosion y Profit Shifting*) que demandan mayor disponibilidad de información por parte de los contribuyentes y uso intensivo de sistemas tecnológicos, para brindar acceso a información extensa y diversa. Estos y otros factores, como la adecuación al nuevo sistema tributario chileno, sin duda más complejo que el anterior, están planteando nuevas brechas que deben ser abordadas y resueltas, si se quiere lograr mejores posiciones en el ranking, que continúen haciendo de Chile un país fiscalmente atractivo en el concierto internacional.

Los regímenes de tributación en la Ley sobre Impuesto a la Renta (en adelante la “LIR”), incorporados por la Ley N° 20.780 de 2014 y la Ley N° 20.899 de 2016, generaron diversos efectos tributarios. Estos cambios necesariamente

generan un nuevo costo en la determinación de la obligación tributaria por parte de los contribuyentes. La administración tributaria (S.I.I.), trata de reducir al máximo estos costos, aunque no necesariamente siempre es exitoso. En este caso, Alejandro Vera, presidente del Colegio de Contadores de Chile, señala que pese a la capacitación realizada por el S.I.I. y la información disponible en sus plataformas virtuales, se siguen encontrando dificultades a la hora de realizar las declaraciones; tanto así, que este año en la Operación Renta, el S.I.I. tuvo que ceder a la solicitud de condonar el 100% de las multas e intereses por retrasos u errores en las declaraciones.

Con respecto a lo anterior, y para saber realmente ¿cuál es el costo que incurre el contribuyente en cumplir con la obligación tributaria?, es necesario primero saber ¿cuál es el régimen por el cual tributará?, y para esto se analizarán resumidamente dos de los cuatro regímenes que existen en la actualidad, ya que de éstos depende responder a las dos interrogantes que se tratarán de contestar en el presente estudio.

Una vez elegida la forma de tributar, se sabrá definitivamente cuales son las obligaciones al cumplir el contribuyente con su deber tributario, y con esto, conocer definitivamente los costos asociados al cumplimiento tributario.

Por otra parte, S.I.I. también se vio obligado a generar nuevos procesos para que los contribuyentes puedan cumplir con su obligación, de acuerdo a su régimen tributario, tales como nuevos registros tributarios, por ejemplo: RAI (rentas afectas a impuestos finales), DDAN (diferencia depreciación acelerada normal) o REX

(rentas exentas), como así también, nuevas declaraciones juradas y cambios de tratamientos tributarios, lo que ha ido generando un mayor costo en cuanto a los recursos requeridos por el contribuyente para dicho fin.

El legislador formula leyes para que el Estado pueda recaudar la mayor cantidad de ingresos tributarios asociados a las políticas públicas priorizadas. Este trabajo, sin embargo, no tiene por objetivo analizar el nivel en que estos costos de cumplimiento son considerados al momento de formular una nueva legislación tributaria, sino que conocer qué tipo de costos de cumplimiento han generado las reformas tributarias mencionadas en el contexto de los regímenes tributarios contenidos en el Artículo 14, Letra A (Sistema de Renta Atribuida) y en el Artículo 14, Letra B (Sistema de Renta Semi-Integrado) de la LIR.

Para conocer las nuevas prácticas de contribuyentes en estos regímenes tributarios y los costos de cumplimiento asociados, se conducirán una serie de entrevistas semi-estructuradas. Estas entrevistas proporcionarán información de interés en cuanto a la complejidad, necesidades de información, mantención de registros contables, capacitación, entre otras, en el contexto chileno.

La presente tesis se estructura de la siguiente forma. El segundo capítulo, describe el marco teórico conformado por la conceptualización de los distintos costos de cumplimiento, sus elementos determinantes, el conocimiento y complejidad tributaria. El capítulo tercero describe la metodología, donde se detalla la hipótesis y los alcances, las empresas entrevistadas y el tipo de tributación de cada una ellas. Para ello se procedió a entrevistar a 15 empresas, donde seis de

ellas corresponden al régimen tributario contenido en la norma del Artículo 14 letra A, seis corresponden al régimen tributario contenido en la norma del Artículo 14 letra B, y a tres asesores tributarios con experiencia en ambos regímenes. En el cuarto capítulo se detalla el marco legal con las recientes modificaciones a las normas tributarias de los dos artículos mencionados anteriormente, el marco normativo, los procesos anuales que deben cumplir con la nueva reforma, las implementaciones que realizó o realiza el S.I.I. frente a la reforma tributaria, además de examinar los nuevos procesos tributarios originados por la reciente reforma tributaria que han generado costos de cumplimiento tributario. En el quinto capítulo, se elaboran y sintetizan los hallazgos de esta investigación cualitativa.

Este trabajo empírico pretende responder las siguientes interrogantes ¿Cuál es el rol del conocimiento en el cumplimiento con estos nuevos regímenes tributarios? y, ¿Cuál es el rol de los costos psicológicos en este nuevo escenario técnico?

2. MARCO TEORICO: COSTO DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

2.1. OBLIGACIÓN TRIBUTARIA

La definición de obligación corresponde a “aquello que alguien está obligado a hacer, o la imposición o exigencia moral que debe regir de voluntad libre”. Cuando se habla de obligación tributaria, la definición no es tan distinta.

Funrouge (1976) define al concepto de obligación tributaria en análisis, como una prestación jurídica patrimonial, constituyendo exclusivamente una obligación de dar, de entregar sumas de dinero en la generalidad de los casos, o entregar cantidades de cosas, en las situaciones poco frecuentes en la que el tributo es fijado en especies, para que el Estado cumpla sus cometidos. Según Emilio Margáin Manautou (2007), la obligación tributaria es el vínculo jurídico en virtud del cual el Estado, denominado sujeto activo, exige a un deudor, denominado sujeto pasivo, el cumplimiento de una prestación pecuniaria, excepcionalmente en especies.

Esta prestación pecuniaria o en especies, es llamada tributo, y es posible decir que corresponde a la obligación de dar una prestación pecuniaria. El legislador parte de esta base, y crea un hecho imponible, por tanto, el tributo se manifiesta como una relación obligacional entre el Estado y el contribuyente, donde el primero exige a este último el pago del impuesto para poder cubrir sus necesidades.

En consecuencia, la obligación principal del tributo es la suma de dinero que el contribuyente debe dar al ente público o acreedor, en concepto de impuesto, pero en ocasiones éste viene encuadrado por una serie de obligaciones accesorias que tienen como finalidad el garantizar el cumplimiento de la obligación tributaria en

general. Los fundamentos de la obligación tributaria, se podría decir, son leyes que obligan al pago de un tributo o impuesto para solventar los gastos públicos traducibles en las tareas que el Estado tiene a su cargo, es decir, atribuciones que el colectivo le ha impuesto, por lo que necesita de medios económicos para su realización. Evidentemente, estas tareas dependerán del Gobierno que se encuentra en ejercicio en un período determinado.

2.2. COSTO CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Los costos de cumplimiento son los que incurren los contribuyentes para dar cumplimiento a sus obligaciones tributarias, es decir, son necesarios para que el contribuyente pueda cumplir con ellas (Pope, 2003). En la actualidad, varios países del mundo como Reino Unido y Nueva Zelanda, han incorporado este asunto de manera significativa, especialmente al momento de introducir nuevas políticas o modificaciones sobre la tributación del país.

Generalmente, los costos de cumplimiento tributario incluyen (Arendse *et al.* 2006; Evans, 2006, Gurd *et al.* 1998; SBP 2003):

- El valor del tiempo usado por los dueños, administradores y personal a cargo, en entender y aplicar las leyes tributarias.
- Costos de registros y almacenamiento, estos son, de compilar la documentación necesaria para el pago de impuestos.
- Los pagos de la persona profesional en tributación, ya sea, asesor tributario, consultores, abogados, contadores.

- Costos secundarios como correo, teléfono y transporte para comunicarse con el asesor tributario o la autoridad tributaria.

El costo de cumplimiento tributario no sólo está limitado a gastos cuantificados monetariamente, sino que también, otros costos intangibles o costos que en virtud a su naturaleza, se encuentran relacionados con otros; como son el estrés o ansiedad, llamados costos psicológicos, a lo que se suman costos sociales, costos de planificación tributaria y computacional o los mismos costos de contabilidad o sencillamente, la inconformidad que se genera por el cumplimiento de las responsabilidades tributarias (Katz Commission, 1994).

2.3. PRINCIPALES ELEMENTOS DE COSTOS

Como se mencionó anteriormente, se dará explicación de estos elementos intangibles o costos que, en virtud de su naturaleza, son asociados con otros y que son difíciles de identificar.

Costos Psicológicos estos incluyen los relacionados con los emocionales y mentales, como la ansiedad, el estrés, y una gran variedad de costos que experimenta el contribuyente y/o el asesor tributario cuando se enfrentan con la legislación tributaria (Coleman *et al.*, 2005). Además, existe un estudio que determina que, a mayor estrés psicológico, se incrementa el costo del cumplimiento tributario, pero esto no tiene relación con la moral tributaria, ya que pudiendo haber mayor cumplimiento tributario, las declaraciones que llevan a ello, no necesariamente serían correctas, pudiendo generarse errores que permitirían calificarlas como falsas (Dulleck *et al.*, 2016).

Dentro de los costos psicológicos se encuentran los **Costos Sociales**, estos son difíciles de cuantificar, debido a su naturaleza y tienden a ser ignorados en la literatura. Un ejemplo de éstos corresponde a cuando el Estado emite una ley que implementa un nuevo impuesto para una gama específica de bienes; a consecuencia de, es posible que el contribuyente deba generar nuevos registros, llenando nuevos formularios de declaración. Esto puede dar como resultado que el contribuyente deje de almacenar o producir estos bienes, para no modificar y mantener de una manera más simple su cumplimiento tributario. A raíz de esta nueva implementación de impuesto se afecta, de alguna manera, al consumidor dado que éste tendría que pagar un mayor precio por la posible reducción de la competencia, además que, posiblemente, deberán movilizarse a lugares más lejanos para poder conseguir estos bienes (Evans, 2006).

Dentro de estos costos difíciles de identificar a veces se suele dividir entre **costos computacionales**, y costos de planificación tributaria. El primero de ellos corresponde a costos identificados como inevitables o involuntarios, esto debido a los avances tecnológicos de los sistemas contables y de la información necesaria para poder cumplir las obligaciones tributarias, ya que son cada vez más complejas y se requiere de mayor información, por lo que los contribuyentes se ven obligados a invertir en tecnología computacional. Ahora bien, los costos de **planificación tributaria** son evitables o voluntarios, ya que la planificación tributaria es optativa para que el contribuyente tenga la opción de optimizar su carga tributaria, lo que puede evitar este tipo de costos (Johnston, 1963). Esta diferencia de conceptos fue muy discutida para determinar cuál de estos debía ser considerado como una

medición para el costo de cumplimiento tributario, sin llegar a una conclusión consistente en la literatura, hasta ahora. Algunos abogados tributarios, como también políticos, insisten que sólo los costos computacionales constituyen legítimamente una medición de los costos de cumplimiento tributario. A su vez, también existen estudios que han desestimado ambos costos (Chen *et al.*, 1991). Sin embargo, los estudios más recientes, en su mayoría no distinguen entre costos computacionales y costos de planificación tributaria en sus mediciones. Esto es, debido a que ambos se encuentran vinculados entre ellos, por lo que se hace difícil lograr separarlos de manera clara. Además, como señalaron Slemrod & Sorum (1984) (citados por Evans, (2006)), ambos tipos utilizan recursos reales para el cumplimiento tributario.

Los **Costos de Contabilidad** en la literatura más reciente, se intentan separar de los costos de cumplimiento tributario para que éstos sean considerados de manera independiente como un valor cuantitativo, debido a que por su naturaleza, estos costos son adyacentes a otros procesos de la empresa (Evans, 2006). Estos valores son inciertos, por lo que no se pueden medir de manera exacta, sólo pueden ser aproximados (Evans, 2006). Es casi imposible distinguir un punto de corte claro entre los costos de contabilidad y los costos de cumplimiento tributario (Evans, 2006).

2.4. CONOCIMIENTO TRIBUTARIO

El conocimiento tributario es un elemento esencial en el sistema de cumplimiento tributario voluntario (Kasippilai, 2000), particularmente en la determinación de una responsabilidad tributaria (Palil, 2005). Estudios realizados en Malasia (Loo *et al.*, 2009) indican que el conocimiento tributario es uno de los factores más importantes para determinar el cumplimiento tributario de los contribuyentes. Esto es repetido empíricamente por otros estudios, por ejemplo, Kasipillai & Jabbar (2003); Kirchler *et al.* (2006). Estos autores determinaron que el dominio del conocimiento tributario otorgaría mayores tasas de cumplimiento tributario. En un caso contrario, la ausencia de conocimiento tributario podría llevar a un comportamiento de no cumplimiento tributario. Lo dicho anteriormente fue postulado en su momento por McKerchar (1995), quien estudió a los pequeños contribuyentes de Australia. En dicho estudio se menciona que los contribuyentes de las pequeñas empresas no son conscientes de su carencia en conocimiento tributario, esto incluso, pudiendo llevar a un comportamiento de incumplimiento tributario involuntario. Además, estos estudios indican que existe una relación positiva entre el conocimiento tributario y el comportamiento de cumplimiento tributario. Pero hay estudios como el de Harris (1989), que menciona que el conocimiento tributario no tiene una relación directa con el comportamiento de cumplimiento tributario de los contribuyentes. Una posible respuesta a esta inconsistencia de resultados puede ser la diferencia de la jurisdicción tributaria entre países. Otra posible razón puede ser atribuida a que se utilizaron distintos mecanismos de medición en los estudios.

Por otra parte, Davenport & Prusak (2000, p.27) sugieren que el conocimiento es un activo económico, y varios jugadores están activos al momento de la transacción de este activo. Estos jugadores se describen como compradores, vendedores e intermediarios de conocimiento. Los compradores de conocimiento buscan activamente el conocimiento. Las personas que comparten conocimiento con otros, a cambio de una compensación remunerada, se definen como vendedores de conocimiento. Finalmente, los corredores de conocimiento son personas que conectan compradores y vendedores.

Una forma de explicar el intercambio del conocimiento entre estas tres entidades es la siguiente. Primero, la autoridad tributaria desarrolla y comunica una nueva legislación tributaria, por lo tanto, esta entidad puede considerarse como un vendedor de conocimiento. Los contribuyentes buscan este nuevo conocimiento, ya sea por cumplimiento rutinario o para elaborar una planificación tributaria, buscando la optimización de la carga tributaria. En este sentido, los contribuyentes pueden considerarse como compradores de conocimiento. Finalmente, las empresas de contabilidad o auditorías externas desempeñan un papel como corredores de conocimiento. Es decir, operan como intermediarios entre los contribuyentes (compradores de conocimiento) y la administración pública (vendedor de conocimiento).

Cuando los contribuyentes descubren que no poseen suficiente conocimiento sobre la legislación de la autoridad tributaria pueden decidir contratar la experiencia de las empresas contables o auditoras, como asesores externos. Este tipo de

empresas ofrecen a sus clientes activos intangibles en forma de conocimiento o habilidades.

Esta naturaleza empodera al intermediario del conocimiento, al reducir el tiempo involucrado del comprador de conocimiento al momento que éste decide adquirir dicho conocimiento. Además, el comprador gana un seguro sobre el conocimiento obtenido, debido a la experiencia del intermediario. Esto, le da un valor adicional al conocimiento obtenido que posiblemente puede ser una ventaja competitiva.

Al combinar esta nueva información con el conocimiento existente, pueden desarrollarse nuevas ideas y encontrarse oportunidades aún no exploradas en la aplicación de la nueva legislación. Esto es relevante para las empresas contables o auditoras, considerando su rol como intermediarios de conocimiento. A pesar de que la autoridad tributaria puede ofrecer a las empresas de contabilidad o auditoría las mismas oportunidades para adquirir un conocimiento similar, estas empresas prefieren diferenciarse y obtener una ventaja competitiva sobre otras empresas mediante la creación de nuevos conocimientos.

El investigador Riege (2005) identifica posibles barreras que influyen negativamente en los procesos de intercambio de conocimiento. Éstos incluyen barreras individuales como la falta de tiempo, la falta de confianza y las diferencias demográficas. En segundo lugar, menciona un rango de barreras organizacionales, por ejemplo, falta de liderazgo, una cultura no solidaria y competencia interna dentro

de la empresa. Finalmente, identifica posibles barreras tecnológicas, incluida la falta de apoyo tecnológico e insuficiencia en la capacitación tecnológica.

En el estudio realizado por Hasseldine *et al.* (2011), sobre el rol del conocimiento tributario en el cumplimiento y planificación tributaria, ellos determinaron que la autoridad tributaria considera que las empresas contables o auditoras son un eslabón importante en la cadena de intercambio de conocimiento sobre la legislación tributaria con los contribuyentes. Los contribuyentes y asesores externos valoran tener una buena relación y están dispuestos a compartir el conocimiento entre ellos. Esto ayudando al correcto cumplimiento tributario de los contribuyentes. Sin embargo, la administración tributaria considera que ciertos asesores externos desempeñan papeles muy “agresivos” (por ejemplo, Sikka, 2008; Sikka & Willmott, 2010) donde facilitan la reducción de los impuestos a las empresas mediante el uso de sofisticadas técnicas de planificación y elusión. Estos autores también mencionan que, desde la perspectiva de autoridad tributaria, a los asesores tributarios los describen como a una abeja; cuando estos proporcionan una función de transferencia de conocimiento a los contribuyentes es similar a la polinización, pero a la vez, éstos facilitan niveles más altos de planificación tributaria que representa el aguijón de las abejas.

También Hasseldine *et al.*, (2011) determinaron que una de las barreras para los flujos de conocimiento dentro de la organización, reconocida por la autoridad tributaria, las empresas de contabilidad y los contribuyentes, es la sobrecarga de información, debido a un mundo globalizado de sistemas tributarios extremadamente complejos. También afirman que tales niveles de alta complejidad

crean oportunidades para los corredores de conocimiento y que el sistema tributario no funcionaría sin los servicios de las empresas contables.

2.5. COMPLEJIDAD TRIBUTARIA

La complejidad tributaria tiende a aumentar con la sofisticación de Ley Tributaria (Richardson & Sawyer, 2001). Esta puede tener varios tipos de complejidad, como la computacional, de la forma, de cumplimiento, de las reglas (Carnes & Cuccia, 1996), procesal (Cox & Eger, 2006) y el bajo nivel de legibilidad (Saw & Sawyer, 2010). Estudios sobre la complejidad tributaria de países como Nueva Zelanda, que a mediados de 1980 sufrió varias reformas tributarias para sobreponerse de la complejidad tributaria (Hasseldine & Bebbington, 1991), permiten a Tan & Tower (1992) afirmar que, los esfuerzos realizados por la autoridad tributaria en ese momento para simplificar la Ley Tributaria, no obtuvo los resultados esperados. En su estudio, los autores aplicaron el índice de *Flesch Reading Ease*, para medir la legibilidad de la Ley Tributaria, *Tax Information Bulletins* (TIBs) y guías de declaración de impuestos. El índice *Flesch Reading Ease* mide la dificultad dentro de un rango de 0 (muy difícil) y 100 (menos difícil). Los autores descubrieron que no hubo un progreso con la simplificación de la Ley, excepto por las guías de declaración de impuesto. Mientras que Tan & Tower (1992) recomendaron que la nueva jurisprudencia debía tener oraciones cortas y con un estilo de escritura activo, lo cual podía ayudar a mejorar la legibilidad de la Legislación Tributaria y, consecuentemente, reducir la complejidad tributaria.

Un estudio más actualizado efectuado por Pau *et al.* (2007), determinaron una convicción contraria a la simplificación tributaria en Nueva Zelanda. Los autores probaron la efectividad del nuevo Impuesto a la Renta 2004, TIBs y resoluciones usando medidas de legibilidad, llamados *índice Flesch Reading Ease* e *índice Flesch-Kincaid Grade Level*, en que utilizaron la longitud promedio de oraciones y porcentaje de oraciones pasivas para determinar los índices, a través de las cuales encontraron mejoras significativas sobre la simplicidad tributaria. Como una continuación del estudio anterior Saw & Sawyer (2010), investigaron la legibilidad de unas partes específicas de la Ley de la Renta 2007, TIBs y resoluciones, utilizando mediciones parecidas a las usadas por Pau *et al.* (2007). Los resultados fueron los más exitosos y significativos para la autoridad tributaria de Nueva Zelanda desde que el Gobierno emprendió este proyecto para simplificar la Ley Tributaria en el contexto de una mejor legibilidad. Los resultados de este estudio también revelaron que el porcentaje de personas con un nivel de educación entre 11 y 13 años con entendimiento de la Ley de la Renta 2007, había crecido considerablemente.

El investigador Richardson (2006), en su estudio realizado en 45 países, encontró que la complejidad es el determinante más importante de incumplimiento, además de la educación, ingresos, equidad y moral tributaria. Su hallazgo es consistente con lo encontrado por Cox & Eger (2006), quienes realizaron un estudio en *State Road Funds* en el Estado de Kentucky. Ellos hallaron que la complejidad tributaria procesal contribuye a un aumento del incumplimiento tributario. En Australia, la investigadora McKerchar (2005), realizó una encuesta dirigida para los

agentes tributarios, la cual reveló que éstos no estaban felices con el incremento de la complejidad de la ley tributaria. Además, la autora afirmó que los agentes tributarios deseaban una ley tributaria mucho más simple, con menos material normativo y cambios más apropiados. Resultados similares encontró Kirchler *et al.* (2006), quien infirió que los contribuyentes tenían más probabilidades de cumplir cuando éstos percibían que la ley tributaria es menos compleja.

3. METODOLOGIA Y CONTEXTO

3.1. METODOLOGIA

Dado el objeto de investigación, costos de cumplimiento, se requiere conocer las experiencias de los contribuyentes sujetos a los regímenes de Renta Atribuida y Semi Integrado. En este contexto, se formulan las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es el rol del conocimiento en el cumplimiento tributario con estos nuevos regímenes tributarios? y, ¿Cuál es el rol de los costos psicológicos en este nuevo escenario técnico?

Como en otras investigaciones cualitativas, este estudio aspira a conocer con mayor profundidad la experiencia objetiva y subjetiva de los contribuyentes sujetos a los regímenes tributarios antes descritos, sin la intención de la generalización de estas experiencias al resto de la población (Miles & Huberman, 1994). Para poder responder estas preguntas se utilizó la técnica de entrevista cualitativa semi estructurada (Creswell, 2009). Este tipo de entrevistas personales, *“proporciona una lectura de lo social a través de la reconstrucción del lenguaje, en el cual los entrevistados expresan los pensamientos, los deseos, y el mismo inconsciente”* (Tarrés, 2013). La ventaja de este método es que con ella confluyen las experiencias, sentimientos, subjetividades e interpretaciones del día a día del entrevistado. Por otro lado, la desventaja es que, debido a su carácter único, no puede afirmarse con plena seguridad que la información encontrada sea fidedigna o generalizable.

Se optó por este tipo de entrevistas porque conceden una mayor flexibilidad para adaptarse a aquellas áreas en las que el entrevistado puede contribuir más (Horton *et al.*, 2004). En general, los entrevistados en este estudio disponen de poco tiempo, ante lo cual, este tipo de entrevista resulta ser la más adecuada para responder a las preguntas de investigación. Además, para el entrevistador se mantiene al informante con el espacio y la libertad suficientes para definir el contenido de la discusión.

Dado el alcance de la investigación, se seleccionó una muestra específica y definida (Creswell, 2009) de 15 empresas, ubicadas en la Región Metropolitana, que registran ventas entre 2.401 y 600.000 Unidades de Fomento (UF), según la clasificación de la SOFOFA. De éstas, seis tributan en el régimen de Renta Atribuida, Artículo 14 letra A, y seis tributan en el Régimen Semi-integrado del Artículo 14 letra B, y tres corresponden asesores externos con experiencia en ambos regímenes. Además, dentro de los entrevistados, se encuentran socios de las empresas, quienes demostraron tener un conocimiento exacto de los costos de sus empresas, dada la administración que ellos mismos realizan (Tabla N° 2).

La selección de estas empresas se basó en conocimiento previo por razones laborales y cercanía geográfica de los autores de la presente investigación. A estos participantes, se les envió una carta de invitación para formar parte del estudio, en la que se explicitó el objetivo de la investigación y el uso de la información. Adicionalmente, se les entregó un documento de consentimiento informado que fue firmado por el tesista entrevistador y el participante. En dicho documento se señala que la información será tratada éticamente y su contenido será anónimo. Esto

significa que, en ninguna sección del documento final, el participante podrá ser identificado.

La mayoría de estas entrevistas fue grabada y luego transcrita textualmente. Las transcripciones se analizaron cualitativamente utilizando métodos de significado (Kvale & Brinkmann, 2009). Este método consiste en codificar, condensar e interpretar la información entregada por el participante (Kvale & Brinkmann, 2009). A diferencia de otros estudios cualitativos en que se usa *software* especializado de análisis cualitativo, acá se utilizó el programa Excel, donde las columnas contenían la información entregada por cada participante y las filas contenían los códigos desarrollados inductivamente por los autores de la investigación (Kvale & Brinkmann, 2009).

Se deja establecido que luego de las entrevistas realizadas presencialmente, y por medio de correos electrónicos, se dilucidaron dudas con respecto al estrés mencionado por varios entrevistados, esto debido a que ello es un diagnóstico que debe ser entregado por un médico especialista, y por ende, se debió recabar información con los entrevistados para saber que sintieron para realizar dicha indicación.

Los tipos de preguntas de la entrevista se orientaron para conocer los cambios originados por los contribuyentes, ante el cambio legislativo de la reforma tributaria (Ver Anexo). En el análisis de costos psicológicos se usaron las taxonomías de principio psicológico conductual de adición de las emociones (Staats

et al., 1996) y de prototipo de emociones (Shaver *et al.*, 1987). Las entrevistas fueron analizadas consistentemente aplicando estas taxonomías.

Tabla N° 2: DETALLE DE LOS ENTREVISTADOS

Entrevista N°	Cargo	Régimen	Duración
1	Socio	14 A, Atribuido	0:46:59
2	Socio	14 A, Atribuido	0:26:23
3	Socio	14 A, Atribuido	0:55:21
4	Socio	14 A, Atribuido	0:33:43
5	Gerente General	14 B, Semi-Integrado	0:41:21
6	Socio	14 B, Semi-Integrado	0:51:32
7	Administrador	14 A, Atribuido	0:48:12
8	Representante Legal	14 B, Semi-Integrado	0:31:34
9	Contador General	14 B, Semi-Integrado	0:38:06
10	Contador General	14 A, Atribuido	0:44:02
11	Jefe Administrativo	14 B, Semi-Integrado	0:38:52
12	Asesor Externo		0:36:11
13	Contador General	14 B, Semi-Integrado	0:11:25
14	Asesor Externo		0:21:41
15	Asesor Externo		1:00:10

3.2. CONTEXTO; MARCO LEGAL

3.2.1. Reforma tributaria, LEY 20.780 del 29 de septiembre de 2014 y Ley 20.899 de simplificación y perfeccionamiento de la Ley N° 20.780

Antes de la conocida reforma tributaria del año 2014, y simplificada el año 2016, estaba vigente la Ley N° 20.630, promulgada el 27 de septiembre 2012, la cual vino a modificar en ese entonces, la legislación tributaria actual y vigente de muchos años, con la finalidad de financiar la reforma educacional. Lo fundamental que buscaba esta reforma aprobada en el Congreso, era un alza del impuesto de primera categoría a las empresas del 17% al 20%; también la disminución del impuesto a las personas concentrado en los tramos con ingresos entre \$535.000 y

\$2.779.000; la reducción del tributo de timbres y estampillas; la reliquidación de los impuestos de segunda categoría; y el crédito contra el impuesto global complementario/segunda categoría por gastos presuntos en educación de hasta \$100.000 por hijo para familias con tope de ingreso de 66 UF mensuales, sin distinción de establecimiento. Además, consideró el aumento del impuesto al tabaco; y entregó en una cuota, un bono a propietarios de taxis y colectivos para mitigar el impacto de las alzas en los precios de los combustibles. Asimismo, acordó la creación por ley permanente de un Fondo de Educación de US\$ 4 mil millones que se regirá por las mismas normas del FEES, mientras que el protocolo de acuerdo suscrito por parlamentarios y el Gobierno contiene el compromiso para una inyección adicional de US\$ 34 millones en el Fondo de Apoyo al Mejoramiento de la Gestión Educacional Municipal (FAGEM) de forma anual.

Esta reforma antes descrita, no representó grandes cambios a la legislación tributaria vigente de ese entonces, de hecho, muchos críticos afirmaron que la reforma no fue suficientemente lejos, ya que eran sólo ajustes en algunos puntos y, la cantidad final recaudada, no fue suficiente para cubrir los costos de la propuesta de la reforma educacional. Así lo señaló Alejandro Micco, profesor de economía de la Universidad de Chile, quién además señala que, pensando en gastos permanentes, que representan el 1,5% al 2% del PIB, éstos deben financiarse con ingresos permanentes.

Para el próximo período presidencial (2014-2018), se propuso reformar íntegramente el sistema tributario chileno, con nuevas tasas y drásticos cambios,

básicamente en la incorporación de estructuras completamente nuevas en los registros contables, nuevos procesos y nuevas declaraciones.

Esta reforma se materializó el 29 de septiembre de 2014, con la Ley N° 20.780, la cual tuvo una altísima complejidad. El S.I.I. por su parte, generó medidas para simplificarla de alguna manera. Fue así como el 25 de julio de 2016, termina de implementarse la última circular, de un total de 50, para poder clarificar la ley mencionada anteriormente, sin tener el efecto deseado, ya que las circulares emitidas no se explicaban de mejor forma. Finalmente, el Gobierno tuvo obligadamente que promulgar una segunda ley para simplificar la comprensión y la forma de tributar, esta fue la Ley N° 20.899, publicada en el diario oficial el 8 de febrero de 2016,

Ahora, con el conjunto de ambas leyes, donde se reformaron muchos articulados y varios cambios, se procedió a la revisión de alguno de ellos, por lo cual el presente trabajo se dedicó en profundidad al Artículo 14, Letra A y Letra B, ya que son parte fundamental del mismo. A continuación, se detallan algunos cambios de la reforma, y para realizar una mejor descripción, se mencionará el antes y el después, para clarificar lo que formuló esta reforma al sistema impositivo chileno,

1. La tasa del impuesto de Primera Categoría para las empresas ascendía al 20% y el sistema de tributación era integrado para la mayoría, a excepción de las pequeñas empresas que podían elegir entre contabilidad simplificada o Renta presunta. Esto implica que para las sociedades que pagan dicho impuesto, podía ser utilizado en su totalidad como crédito en contra del impuesto que gravaba

los dividendos de socios o accionistas (Global Complementario o Adicional). **Con la Reforma Tributaria:** En la primera Ley, el Gobierno propuso una nueva estructura de impuesto a las empresas: y era la renta atribuida como sistema único con una tasa del 25%, más una retención del 10%, por lo que en la práctica hubiese sido un impuesto que subía en 35%. Además, la utilidad tributaria generada se atribuía a los socios o accionistas, independiente de si esta había sido retirada o no. Este sistema no prosperó, acordándose el establecimiento de dos sistemas para que las empresas opten: la renta atribuida sin retención del 10% y un esquema semi-integrado, con una tasa de 27% y la deducción del 65% de lo pagado en Primera Categoría. Solo si las empresas no escogen, el SII por defecto las identifica.

2. Antes de la Reforma, no existía ningún sistema que pudiese incentivar la repatriación de capitales desde el exterior. **Con la Reforma Tributaria se** permite a los contribuyentes que posean dineros en el extranjero, y que no los hayan declarado, los declaren ante el S.I.I., y si desean traerlos a Chile, sólo pagarían hasta el 2015, un impuesto único del 8% sobre el patrimonio. La idea principal del Gobierno era recaudar unos US\$ 128 millones. Si hubo contribuyentes que no se acogieron a esta especie de "perdonazo" (con el 8% de tasa) y si el S.I.I. lograba detectar sus capitales en el exterior, la tasa a pagar es de 40% en 2016 y a partir de enero de 2017, del 35%.
3. Nueva base de cálculo para los contratos de *leasing*. La estructura de pago de los contratos con opción de compra se construía sobre la base de cuotas de

arriendo más los intereses. Las cuotas estaban gravadas con IVA, pero los intereses no tenían impuestos. **Con la Reforma Tributaria**, sólo hubo cambios en la base del cálculo para definir el IVA y se aprobó que pasarán a descontar los ajustes del avalúo fiscal y los intereses.

4. Fin al Decreto Ley N° 600 que trataba sobre la inversión extranjera y se crea nueva posición; con él, el inversionista que cumplía con los requisitos presentaba una solicitud de inversión que era sometida a un comité de ministros. Si era aprobado, se firmaba un contrato de inversión extranjera entre el Estado de Chile, representado por el ministro de Economía, y el inversionista extranjero. El contrato ofrecía una serie de garantías, como por ejemplo, el derecho a repatriar utilidades e invariabilidades tributarias. Esta solicitud se hacía antes de ingresar los capitales al país, y otorgaba un plazo máximo de tres años para materializar estos montos, salvo los proyectos de inversión minera, que tenían hasta ocho años. **Con la Reforma Tributaria**, se deroga el DL 600 y los inversionistas podrán solicitar un certificado de inversionista extranjero que reconoce su condición. Pero, para ello, el inversionista deberá aportar la información corporativa y del proyecto de inversión necesaria, en base a criterios establecidos por la nueva Agencia de Promoción de Inversión.

Otros temas que no son atingentes a este trabajo, pero cabe mencionar, ya que ayudan en la comprensión de la magnitud de la reforma tributaria en estudio son:

- Cambios en el IVA. Los contratos de *leasing*, a partir del 1 de enero de 2016, serán gravados con IVA a todo evento. Y lo mismo ocurriría con los *leasings* suscritos después del 1 de enero de 2016, ya que antes de esa fecha, el S.I.I. resolvió este tema, señalando que las cuotas previas al 1 de enero de 2016 no pagaban IVA.
- Normas anti-elusión, hoy en día no hay dos lecturas sobre este tema para el S.I.I.; la elusión es motivo de sanción y el Servicio tiene facultades para perseguir los actos que apunten a evitar, disminuir o retrasar el pago de determinados impuestos, utilizando para ello mecanismos y estrategias legales.
- Límites al endeudamiento y se establecieron cambios en la base de cálculo del patrimonio y de la deuda de las empresas; el proyecto amplía el ámbito de aplicación de las sanciones para las empresas filiales que se exceden en el límite de endeudamiento de 1/3 del patrimonio.
- Mejores garantías a países con tratado de doble tributación. Se estableció que en el caso de los inversionistas extranjeros que tengan empresas en el país y que se acojan al sistema parcialmente integrado (Artículo 14, letra B), podrán usar como crédito el 65% de lo pagado por primera categoría cuando tributen por su impuesto adicional, cuya tasa general es del 35%. Sin embargo, se dejó establecido que para los inversionistas que sean residentes en uno de los países con los cuales Chile tiene vigente un convenio, igualmente podrán descontar el 100% de lo pagado por primera categoría cuando tributen por su impuesto adicional.

3.2.2. Renta atribuida, Artículo 14, letra A

Según la Ley N°20.899 que viene a simplificar y perfeccionar la Reforma Tributaria Ley N° 20.780, el Artículo 14, letras A y B, viene a cambiar todo el sistema tributario en la Legislación, y esto obviamente produce costos significativos en las empresas, específicamente este Artículo 14 Letra A, y sólo en el marco legal, indica que los contribuyentes que se acojan a este articulado, estarán obligados a declarar sus rentas efectivas según contabilidad completa, sujetos al régimen de impuesto de primera categoría con imputación total de crédito en los impuestos finales.

El concepto de esta renta, tiene su origen en el Artículo 2, N° 2 de la Ley de la Renta, que fue derogado por la Ley N° 20.899, en la Letra A, N° 1 del Artículo 8, que para efectos tributarios, implica que renta atribuida corresponde a la totalidad o parcialidad del impuesto global complementario o adicional de los contribuyentes, esto al término del año comercial respectivo, suponiendo el carácter de propietario, comunero, socio o accionista de una empresa sujeta al impuesto de primera categoría, en cuanto se trate de rentas percibidas o devengadas por dicha empresa, **o incluso aquellas que le hubiesen sido atribuidas de empresas en que participe.**

De esta forma y lo que se interpreta, es que el legislador quiere que se complete la tributación en el mismo año de generación de la utilidad, con el fin de terminar con la tributación en diferentes períodos. Ahora, sí existe una ventaja en comparación con el sistema Semi-integrado, y es que los socios, comuneros o personas naturales puedan utilizar el 100% de los créditos por el impuesto pagado.

A partir de esta reforma, y como otra forma de compensar este régimen, el legislador determinó un impuesto de primera categoría con una tasa del 25% fijo para los años venideros, para todas las empresas que se acojan a este sistema. En el marco normativo a estudiar más adelante, se revisarán todas las normas para optar a este régimen, los requisitos mínimos, y lo más importante para el presente estudio, que tipo de contabilidades o registros obligatorios deben cumplir las empresas.

3.2.3. Régimen semi-integrado, Artículo 14, letra B

Como se mencionó anteriormente, este articulado es el segundo de los dos regímenes que impulsó fuertemente el Gobierno con la Reforma Tributaria.

El Régimen Semi-integrado, indica básicamente, que los contribuyentes que opten inicialmente o estén obligados después del 01 de enero de 2017, deberán declarar sus rentas efectivas según contabilidad completa, y estarán sujetos al régimen de impuesto de primera categoría con deducción parcial de crédito en los impuestos finales. En este régimen semi integrado, las empresas estarán afectas a una tasa de impuesto del 25,5% por las rentas obtenidas en 2017, y del 27% por aquellas obtenidas a partir de 2018.

La tributación general establece que los dueños de las empresas deberán tributar sobre la base de los retiros efectivos de utilidad que realizan desde éstas, que es la gran diferencia con el régimen anterior, ya que la Ley no obliga a tributar por todas las utilidades generadas en el año; sin embargo, y a diferencia del régimen de renta atribuida, los socios, accionistas o comuneros tendrán derecho a imputar

como crédito, el 65% del impuesto de primera categoría pagado por la empresa respectiva. Los socios, accionistas o comuneros con domicilio o residente en Chile deberán pagar el impuesto global complementario con una tasa progresiva que va entre el 0% y el 35%. En el caso de las personas con domicilio o residencia en el exterior, se debe pagar el impuesto adicional cuya tasa es de 35%. En ambos casos, los socios, accionistas o comuneros podrán imputar como crédito el 100% del impuesto de primera categoría pagado por tales rentas. En resumen, este régimen, permite a los contribuyentes diferir el pago de los impuestos finales y con ello optimizar su carga tributaria, herramienta que erosiona la base imponible de los impuestos finales, lo cual se buscaba eliminar con esta reforma, pero en las negociaciones perduró esta idea, la cual es muy parecida a la forma de declarar antigua que tenían las empresas.

Al igual que el régimen anterior, se demuestra en el marco normativo, los requisitos y/u obligaciones que deben cumplir las empresas que se acojan a este régimen.

3.3. MARCO NORMATIVO DE LA REFORMA

Se detallarán los regímenes tributarios en estudio, y que están vigentes actualmente desde el 01 de enero de 2017, ya que desde esa fecha se comenzó a implementar.

Tabla Nº 3: REQUISITOS

ITEM	Renta Atribuida (Art. 14 A)	Semi Integrado (Art. 14 B)
Regímenes	Régimen de tributación en base a contabilidad completa con imputación total de crédito de impuesto de primera categoría a los socios.	Régimen de tributación en base a contabilidad completa con imputación parcial de crédito del Impuesto de Primera Categoría a los socios.
	Renta Atribuida (Art. 14 A)	Semi Integrado (Art. 14 B)
Límite de ingreso para acceder y permanecer	Sin límites de Ingreso.	Sin límites de ingreso.
	Renta Atribuida (Art. 14 A)	Semi Integrado (Art. 14 B)
Período de permanencia	Al menos 5 años.	Al menos 5 años.

Al momento de realizar inicio de actividades, se puede incorporar a cualquiera de los regímenes tributarios descritos.

Empresas o contribuyentes que se pueden acoger a los diferentes regímenes tributarios.

Tabla Nº 4: TIPOS DE EMPRESAS Y PERSONAS QUE PUEDEN ACOGERSE

ITEM	Renta Atribuida (Art. 14 A)	Semi Integrado (Art. 14 B)
Empresas que se pueden acoger a estos regímenes	1. Empresas individuales. 2. Empresas individuales de responsabilidad limitada. 3. Comunidades. 4. Sociedad de Personas (se excluye las comanditas por acciones). 5. Sociedades por acciones. 6. Agencias (Art. 58 N° 1).	1. Sociedades Anónimas abiertas. 2. Sociedades Anónimas cerradas. 3. Sociedad por acciones. 4. Sociedad en Comandita por acciones. 5. Sociedad de Personas. 6. Agencia (Art. 58 N° 1).
	Renta Atribuida (Art. 14 A)	Semi Integrado (Art. 14 B)
¿Quiénes pueden conformar estas sociedades para acogerse a cada régimen?	Personas Naturales. Comuneros. Socios. Accionistas con domicilio o residencia en el país. Contribuyentes sin domicilio ni residencia en Chile.	Personas Naturales y/o personas jurídicas con domicilio o residencia en el país y/o Contribuyentes sin domicilio ni residencia en Chile.

Unas de las grandes dudas y controversias en la generación de la reforma, era que documentos específicos del año 2016 en adelante iban a ser obligatorios para llevar la contabilidad en los diferentes regímenes, ya que esta gran reforma elimino el libro FUT y FUNT o en la práctica los congeló.

A continuación, se detalla los tipos de contabilidad y registros obligatorios que, con la aprobación de la reforma, los contribuyentes deberán llevar de aquí en más.

Tabla Nº 5: OBLIGACIONES DE CADA REGIMEN

Renta Atribuida (Art. 14 A)	Semi Integrado (Art. 14 B)
<p>Contabilidad completa obligatoria.</p> <p>Todos los registros que corresponden, entre ellos: Libros Caja, Diario, Mayor, Inventarios y Balances.</p> <p>Más los libros auxiliares, tales como: Libro de Ventas Diarias, de Remuneraciones, de Impuestos Retenidos.</p> <p>Más registros de: RAP, FUF, REX, SAC.</p> <p>Más los registros de: RAP, FUF, REX.</p>	<p>Contabilidad completa obligatoria.</p> <p>Todos los registros que corresponden, entre ellos: Libros Caja, Diario, Mayor, Inventarios y Balances.</p> <p>Más los libros auxiliares, tales como: Libro de Ventas Diarias, de Remuneraciones, de Impuestos Retenidos.</p> <p>Más registros de: RAI, FUF, REX, SAC.</p>

Donde:

RAP: Registro de Rentas Atribuidas Propias.

REX: Registro de rentas exentas o ingresos no renta.

FUF: Fondo de Utilidades Financieras (diferencia de depreciación acelerada y normal).

RAI: Registro de Rentas a afectas a ICG o IA.

SAC: Registro de Saldos Acumulados de Créditos.

También es importante destacar y así se consigna en la Tabla 6, la forma de tributar de cada empresa.

Tabla Nº 6: IMPUESTO A PAGAR

Renta Atribuida (Art. 14 A)	Semi Integrado (Art. 14 B)
IDPC sobre la Renta Líquida Imponible de la empresa.	IDPC sobre la Renta Líquida Imponible de la empresa.

Tabla Nº 7: CREDITO QUE PODRAN OCUPAR LAS PERSONAS NATURALES

Renta Atribuida (Art. 14 A)	Semi Integrado (Art. 14 B)
100% del crédito.	65% del crédito.

3.4. PROCESOS ANUALES QUE DEBEN CUMPLIR LAS EMPRESAS SEGÚN

ARTÍCULOS 14 A Y 14 B

Tabla N° 8: NUEVAS DECLARACIONES JURADAS REGIMEN 14 A

PROCESOS ANUALES 14 A, RENTA ATRIBUIDA		
N°	PROCESOS MENSUALES	ACTIVIDADES
1	Declaración Jurada anual sobre Renta Líquida Imponible - Formulario N° 1923	Se debe reunir información relativa para determinar la RLI (ingresos, costos, gastos, rentas de terceros).
		Puede ser declarada vía <i>online</i> .
		Vigente a partir de AT 2018.
2	Declaración Jurada anual sobre Registros Artículo 14 A - Formulario N° 1938	Se debe reunir información relativo a los registros de RAP, DDAN, REX, Art 21 inc. 2°, Retiros, Remesas.
		Puede ser declarada vía <i>online</i> .
		Vigente a partir de AT 2018.
3	Declaración Jurada anual sobre Retiros y Dividendos - Formulario N° 1940	Se debe reunir información relativa de las remesas de la sociedad.
		Elaborar certificado.
		Puede ser declarada vía <i>online</i> .
		Vigente a partir de AT 2018.

Tabla N.º 9: NUEVAS DECLARACIONES JURADAS REGIMEN 14 B

PROCESOS ANUALES 14 B, SEMI INTEGRADO		
Nº	PROCESOS MENSUALES	ACTIVIDADES
1	Declaración Jurada anual sobre determinación de la base imponible de primera categoría y datos contables del balance - Formulario N° 1926	Puede ser declarada vía <i>online</i> .
		Vigente a partir de AT 2018.
2	Declaración Jurada anual sobre Registros Artículo 14 B - Formulario N° 1939	Se debe reunir información relativo a los registros de RAP, DDAN, REX, Art 21 inc. 2°, Retiros, Remesas.
		Puede ser declarada vía <i>online</i> .
		Vigente a partir de AT 2018.
3	Declaración Jurada anual sobre Retiros y Dividendos - Formulario N° 1941	Se debe reunir información relativa de las remesas de la sociedad.
		Elaborar certificado.
		Puede ser declarada vía <i>online</i> .
		Vigente a partir de AT 2018.

3.5. IMPLEMENTACIONES QUE REALIZO EL S.I.I. FRENTE A LA REFORMA

Una vez aprobada la Ley N° 20.780, del 29 de septiembre de 2014, el Servicio de Impuestos Internos, se propuso implementar la reforma en la menor complejidad posible, realizando un sinnúmero de actividades en todo el territorio nacional, con el fin de que la mayor cantidad de cambios en 30 años de la legislación tributaria afectase lo menos posible el cumplimiento tributario del contribuyente con el fisco.

Es así como la primera actividad que se propuso el S.I.I. fue hacer de sus funcionarios expertos en la materia, así es que, desde el 01 de octubre al 4 de noviembre de 2014, se realizaron charlas internas con el fin de aclarar la reforma a éstos, quienes serían los encargados de explicarle a la comunidad y resolver sus dudas. Estas charlas fueron:

- Aspectos generales de la Reforma Tributaria, el 01/10/2014.
- Modificaciones al Impuesto a la Renta, parte 1, el 14/10/2014.
- Modificaciones al Impuesto a la Renta, parte 2, el 21/10/2014.
- Modificaciones al IVA y otros impuestos indirectos, el 28/10/2014.
- Modificaciones introducidas al código tributario, el 04/11/2014.

Durante todo el año 2015, el S.I.I. realizó charlas para la implementación de la Reforma tributaria en su primera edición, y esto se vio culminado con la emisión y publicación de 50 circulares con instrucciones, explicaciones y ejemplos prácticos para facilitar la implementación adecuada de la nueva legislación y su correcta aplicación, incluyendo materias que entraron en vigencia el año comercial 2017.

Al mismo tiempo, el legislador se propuso simplificar la Ley N° 20.780, cuyo resultado aparece con la nueva Ley N° 20.789, el 8 de febrero de 2016.

El S.I.I., en su Plan de Gestión de Cumplimiento Tributario (en adelante PGCT) del año 2017, se propuso implementar en su página web principal, facilitar al contribuyente la realización de las declaraciones sin problemas, y sus premisas fueron:

“Asegurar el cumplimiento tributario: Para asegurar los ingresos fiscales necesarios para el financiamiento del Estado y el desarrollo de los programas sociales del país, el S.I.I. debe fortalecer el conocimiento del comportamiento de los contribuyentes y las reales causas que fomentan el cumplimiento y aquellas que originan el incumplimiento”.

“Fomentar la simplicidad para facilitar el cumplimiento tributario. El S.I.I. debe desplegar modelos y servicios tecnológicos para mejorar la experiencia de los contribuyentes, de modo tal que la mayoría de los procedimientos se realicen electrónicamente a través del sitio web del Servicio, en dispositivos móviles y/o a través de la asistencia personalizada mediante un contacto expedito a distancia, logrando altos niveles de resolución en tales canales.”

En este mismo PGCT del 2017, y en su estrategia integral en la renta, el S.I.I. implemento dos ámbitos importantes.

- a) **Ámbito de simplificación y prevención del incumplimiento.**
 - Piloto tasaciones técnicas preventivas por rubro económico (primera categoría).

- Indicadores de pérdidas tributarias.
- Facilitación del cumplimiento tributario 14 ter.
- Tratamientos orientados al cumplimiento oportuno de la obligación de información a través de las declaraciones juradas, tales como propuestas en declaraciones juradas de honorarios, contacto personalizado y capacitación en declaraciones juradas de renta, y una serie de medidas informativas preventivas para las mismas declaraciones.

b) **Ámbito de detección y corrección del incumplimiento.**

- No declarantes de Formulario 22.
- Fiscalización asociada a la justificación de inversiones.
- Plan integral FUT, relacionado con las rentas acumuladas en el FUT al 31 de diciembre de 2016.
- Prestadores de servicios a personas naturales.
- Sub-declaración de retiros de utilidades por parte de los socios, declaración jurada 1886.
- Contribuyentes con inversiones en el exterior.
- Contribuyentes con operaciones en territorios de nula o baja tributación.
- Reforma tributaria – rentas pasivas devengadas.
- Reforma tributaria – contribuyentes que pasan a renta efectiva desde la renta presunta.

- Control de ingresos por herencias vacantes.
- Reorganizaciones con Goodwill.
- Control de boletas de honorarios y facturas exentas.
- Estrategia sobre rentas originadas en Instrumentos financieros.
- Acciones judiciales como herramientas correctivas del cumplimiento tributario.

Todas estas acciones están orientadas sólo a mejorar el cumplimiento tributario en las declaraciones de renta y así, bajar las brechas de incumplimiento tributario.

Ya en el año 2018, y con todas las aplicaciones o acciones que el S.I.I. ha ido implementando durante el año comercial 2017, aplica un tratamiento proporcional, ofrece asistencia y orientación a quienes, por desconocimiento, puedan cometer errores o incumplimientos y focaliza la acción fiscalizadora en aquellos contribuyentes que, de manera deliberada, evaden el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. De esta forma, y en este marco, se definió la realización de diversas acciones operativas de tratamiento para ser ejecutadas dentro del año comercial 2017, que fueron desde acciones virtuales como correos electrónicos o mensajes emergentes, acciones presenciales, como así también, revisiones en oficina o auditorías, todo lo cual fue cumplido en el 100%.

Del mismo modo, y en paralelo, se consideraron diversas acciones de tratamiento en las diversas áreas definidas como prioritarias y cuyo desarrollo

podría extenderse más allá del año 2018. Se detallan las acciones relacionadas con la operación renta.

1. Propuesta declaración jurada de honorarios.
2. Piloto de tasaciones técnicas preventivas por rubro económico (1° categoría).
3. Indicadores de pérdidas tributarias.
4. Facilitación del cumplimiento tributario 14 ter.
5. Contribuyentes con operaciones en territorios de nula o baja tributación.
6. No declarantes de Formulario 22.

El S.I.I., ha identificado con su modelo, que la gran mayoría de los contribuyentes quiere cumplir, pero muchas veces no sabe cómo hacerlo. Por lo anterior el Servicio focalizará sus acciones en aquellos segmentos de alto riesgo, que muestran conductas reiteradas de trasgredir las leyes tributarias y no quieren cumplir, identificando así, niveles de cumplimiento de todo el sistema tributario, y clasificando la información según territorio, sectores económicos, tipo y tamaño de contribuyente, períodos de tiempo y niveles de riesgo, entre otros criterios.

Además, el S.I.I. realizará durante el año 2018, explicado en su PGCT 2018, algunas acciones presenciales y no presenciales tales como:

NO presenciales:

- Mensajes emergentes.
- Correo electrónico.
- Controles remotos (Declaraciones de IVA o Renta).
- Revisiones de riesgo.

Presenciales:

- Verificaciones de cumplimiento tributario en terreno.
- Revisiones de cumplimiento masivas.
- Auditorías.
- Revisiones de riesgo y de cumplimiento.
- Revisión de bienes raíces.

4. HALLAZGOS

4.1. INTRODUCCIÓN

Es importante entender que cada vez que existe una reforma tributaria, se producen necesariamente efectos entre los contribuyentes. Estos cambios pueden ser positivos, generando satisfacción, o negativos, generando complejidad o descontento. Estas percepciones fueron exploradas por medio de entrevistas como se mencionó en el capítulo metodológico correspondiente.

Antes de la Reforma tributaria del año 2016 y su respectiva simplificación, las empresas y/o contribuyentes se manifestaron tranquilos, sin enfrentar grandes problemas para cumplir con lo mandado por las leyes tributarias; no hubo grados de complejidad en esto, siendo un trabajo controlado. En este particular, el **entrevistado Nº 1, (Régimen 14A)** comenta lo siguiente:

“Nunca fue tema tan relevante antes de la Reforma, siempre el contador nos comentaba cuanto era la utilidad y que era lo que debíamos cancelar. Ahora, en las declaraciones de Renta, nunca pagábamos nosotros como personas naturales, pero la empresa si lo hacía, pero a los socios (que somos dos), nos llegaba la devolución todos los años, eso sí, antes del asesor tributario que contratamos con motivo de la reforma “.

Las obligaciones tributarias ya eran algo conocido y estudiado por la mayoría de los entrevistados. En sus empresas se había desarrollado el nivel de conocimiento necesario para hacer frente a las obligaciones tributarias. Había un

match entre conocimiento y obligaciones. En este sentido el **entrevistado N° 3 (Régimen 14A)** comentó:

“Antes de la reforma, la expertiz de un contador bastaba. Ellos sabían el trabajo y las declaraciones que debían cumplir y los plazos eran establecidos y se sabían, bueno, eso ocurre cuando ya pasan los años y esto se mantiene, todo se aprende”.

Esta estabilidad y normalización en el sistema tributario cambió con la promulgación de la reforma del año 2014/16. Los contribuyentes manifiestan un aumento en la complejidad, lo que lleva a requerir otro grado de conocimiento para lograr cumplir las obligaciones tributarias. No sólo los participantes en este estudio expresaron lo difícil de esta reforma, sino también expertos, actores fundamentales en nuestra economía, como se detalla en las siguientes noticias ocurridas post-reforma.

Cabe recordar, que la reforma tributaria se materializó el 29 de septiembre de 2014, con la Ley N° 20.780, y fue simplificada el 8 de febrero de 2016.

Grandes Noticias

“Luksic por cambios a la Reforma Tributaria: ““Me parece que hoy, más allá de discutir si bajar o subir impuestos, lo fundamental y urgente es simplificar el sistema. Esto ayudará a fomentar el emprendimiento y la inversión. La discusión sobre tasas se puede dar más adelante”.

“El vicepresidente del Banco Central de Chile, Joaquín Vial, admitió que la complejidad del sistema tributario en el país está dificultando la inversión. Desde el

punto de vista de determinantes de la inversión, efectivamente creo que temas como la complejidad del sistema tributario, de alguna manera están dificultando la inversión", afirmó tras exponer en un seminario organizado por el gremio industrial Asimet"

"Contadores piden al Gobierno no repetir errores en nueva reforma tributaria evidenciados por la Operación Renta".

"Tenemos a los mejores contadores, abogados y auditores de todo Chile. Y ellos, con diplomados y años de circo, no entienden bien esta operación renta", reveló al medio el socio de una importante auditora mundial con presencia en el país, graficando el sentimiento que existe en estos profesionales que "con grupos de WhatsApp, jornadas hasta la madrugada y llenados erróneos", buscan sacar adelante las declaraciones."

"Colegio de Contadores emite dura declaración y pone la alerta ante Operación Renta 2018".

Ante esto, los contadores afirmaron que "a la fecha no existe claridad en algunas materias de la aplicación de los cambios introducidos por la Reforma Tributaria". Como tercer punto, apuntaron que "a diferencia de lo declarado por la Autoridad, en la práctica hemos constatado que el sitio web del Servicio de Impuestos Internos no se encuentra del todo preparado para enfrentar este proceso".

"S.I.I. aplicará condonación automática de multas por declaratorias fuera de plazo y rectificatorias de Operación Renta".

“El Servicio de Impuestos Internos anunció este lunes que aplicará condonaciones automáticas de multas por declaraciones fuera de plazo y rectificatorias, entre otras medidas, debido a las eventuales complicaciones en la operación renta 2018 por la entrada en vigencia de la nueva Reforma Tributaria”.

“La complejidad de esta reforma tributaria requiere por parte del nuevo Gobierno de normas especiales de implementación y puesta en marcha, que atenúen la presión que recae injustamente en los contadores”, manifestó ayer el presidente de Colegio de Contadores, Alejandro Vera”.

La reforma tributaria impulsada por el Gobierno de la presidenta Michelle Bachelet, no sólo vino a realizar los mayores cambios en el sistema tributario de los últimos años, sino también vino a realizar cambios en la cotidianeidad de las prácticas de los mismos contribuyentes. Esto generó cambios bruscos, donde la mayoría de los entrevistados (entrevistados N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13 y 14) mencionaron que *“el sistema tributario es muy complejo, hay mucha normativa”.*

La mayor complejidad que los entrevistados relataron fue en relación a las nuevas declaraciones juradas que la reforma incorporó y que debían cumplir en este período tributario, por ejemplo, en el Régimen 14 A, eran las Declaraciones N° 1923, 1938 y 1940, y el Régimen 14B, fueron las Declaraciones N° 1926, 1939 y 1941; todo esto es nuevo, y los entrevistados así lo manifestaron:

“Difícil, por decir lo mínimo, yo soy abogado de profesión y hasta yo no podía entender muchas veces que quiso decir el legislador... Las instrucciones trataron

de simplificar, sí. Pero es difícil simplificar algo si el origen es muy complicado”
(entrevistado N° 3 (Régimen 14A)).

Esta dificultad era en la legibilidad de las instrucciones, así lo menciona también el **entrevistado N° 9 (Régimen 14 B).**

“No, las instrucciones no eran claras. Ahora en el Régimen A era más fácil porque tenías un asistente, pero en el B fue súper complejo, por ejemplo, el sistema tributario no me funcionó, y finalmente tuve que hacerlas manualmente, en Excel, en un archivo plano, y finalmente con mis compañeros del diplomado nos ayudamos mutuamente a resolver esto, a mí no me ayudo ni el Servicio ni el Software que teníamos”.

En esta misma línea, el **entrevistado N° 2 (Régimen 14 A)** señala:

“Muy pero muy complejas, estas declaraciones juradas fueron un enredo y mucha información, estuve muy al tanto de todo el trabajo y de verdad las instrucciones del Servicio (de Impuestos Internos) no ayudaban mucho”.

Estas nuevas instrucciones son percibidas como complejas para lo cual se requiere un mayor costo de tiempo en tratar de comprenderlas. En este sentido los **entrevistados N° 13 y 14 (ambos Régimen 14 B)** señalan, respectivamente:

“Complejas que requieren horas en leer y releer para aplicar el traspaso correcto de la información de acuerdo con la normativa disponible por el Servicio de Impuestos Internos”.

“Hay que releer... sí. El Servicio (de Impuestos Internos) cuando explica cosas, las explica muy técnicas. Entonces a veces no es fácil de entender”.

Según los entrevistados, el proceso de las declaraciones juradas vino a generar un mayor grado de estrés, confusión, períodos extensos de trabajo, incluso alguno de ellos no pudiendo tomar vacaciones durante el último verano, lo cual se generó básicamente debido al poco conocimiento que existía en ese momento, y mayoritariamente, al grado de inexperiencia respecto de los nuevos procesos.

El entrevistado N° 11 (Régimen 14 B), mencionaba su experiencia en el proceso de realizar las declaraciones juradas, y la confusión que generó cuando el Servicio de Impuestos Internos emitió la resolución que condonaba multas, pero sigue manteniendo los mismos plazos para que los contribuyentes cumplan.

“Pero de qué sirve correr o dar más plazos si estaban exigiendo igual cumplir con los plazos... Lo lógico es que a cualquiera le causa confusión si te dieron más plazos si igual te están exigiendo con los plazos anteriores. No sé entiende. Te están dando nuevos plazos. Claro...para que la gente... hicieron un cambio y la gente se relaje un poco, lo haga calmado y no se esté preocupando de las multas para eso le dan más plazos”.

Ya con la declaración de renta, el escenario no cambia mucho. La complejidad de las declaraciones juradas sólo bajaba un poco en intensidad con la declaración de renta, pero a la hora de realizar los nuevos registros exigidos por esta reforma, se volvía a complicar todo para la mayoría de los contribuyentes entrevistados, así lo relata el **entrevistado N° 1 (Régimen 14 A)**,

“Bueno, lo que solicitó la reforma y el SII, el RAP que corresponde a las rentas atribuidas y el STUT, el saldo de rentas pendientes de tributación con los impuestos finales al 31 de diciembre de 2016, muy complejo, pero sabes, yo lo atribuyo a que es algo nuevo, y como todo nuevo, cuesta al principio, pero de verdad, al principio esto parecía letra china”.

Lo anterior demuestra lo complejo de los nuevos registros, pero es importante recalcar que él lo atribuye a que son procesos nuevos, ¿en cinco años más, seguirá siendo complejo?, se piensa que ya los contribuyentes o asesores lograrán aplicar esta nueva reforma de mejor forma y no habrá tanto desconocimiento, o más bien inexperiencia en estos temas. Respecto de la complejidad de estos registros, **el entrevistado N° 8, (Régimen 14 B)**, indica un bajo entendimiento pese a ser el dueño,

“Bueno, los obligatorios el RAI y DDNA, SAC, ¿los entendió? no, al asesor le pedí que me explicara y me fue muy difícil entender”.

Y finalmente el **entrevistado N° 6, (Régimen 14 B)**, corrobora la interrogante anterior.

“Al igual que las instrucciones, no ayudaban mucho, porque no eran claras, no eran entendibles, llevaban a la confusión. Yo vi las noticias y los contadores reclamaban y pedían que se postergase incluso el plazo para declarar”.

En base a la información entregada por los participantes, se puede interpretar la existencia de alta complejidad en la nueva reforma tributaria, en las declaraciones juradas, y en los nuevos registros contables. La evidencia sugiere que la

complejidad radica en la legibilidad de las normas o circulares, lo cual radica en la gran cantidad de normas que se emitieron, y cuya finalidad era clarificar, sin lograr dicho cometido de acuerdo a la experiencia de los entrevistados. Esta complejidad acarrió costos de cumplimiento significativos para los contribuyentes. Este estudio profundiza en aquellos que aparecieron como más relevantes durante el análisis inductivo. Estos costos se relacionan con el conocimiento requerido y los costos psicológicos.

4.2. COSTOS PSICOLOGICOS EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Este tipo de costos correspondería a las emociones negativas que sufre el contribuyente (Coleman *et al.*, 2005). Éstos se producen porque tratar con asuntos tributarios suele ser una experiencia desagradable y, por lo tanto, impone un costo a los contribuyentes (Vaillancourt & Clemens, 2008). Durante la investigación se pudo observar que el estrés, mencionado por los entrevistados, es una de las emociones negativas más comunes que sufrieron, seguido por la ansiedad y frustración.

Existen varios enfoques para definir el estrés (Woellner *et al.*, 2001). El primero es observar las respuestas de un individuo o la "tensión" que sufre. El investigador Selve (1956) describió que este proceso consta de tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. Los investigadores Brown & Harris (1989) distinguen entre "eventos de la vida" y "dificultades". Los primeros corresponden a cambios discretos en el entorno, mientras que los segundos son problemas que duran al menos cuatro semanas. Los eventos y las dificultades contribuyen al estrés individual. Según Brown & Harris, (1989), el estrés se define en términos de una capacidad individual para lidiar con su entorno.

Además, el estrés está relacionado con otras emociones negativas, como son la ansiedad y la frustración. La combinación de estas emociones desagradables puede llevar a las personas a sufrir otras enfermedades como son el insomnio, la depresión o el alcoholismo (Jansson & Linton, 2006).

En la investigación se buscó hallar las emociones que experimentaron los contribuyentes, en los procesos más significativos de la Reforma Tributaria 2014/2016, esto es, el cumplimiento de las declaraciones juradas y la declaración de renta.

Cabe destacar que, si bien el diagnóstico de estrés debe ser realizado por profesional médico, varios participantes usaron este concepto en un sentido coloquial. El presente análisis, no consideró el concepto clínico de estrés, utilizando el concepto de abatimiento en su lugar.

4.2.1. Costos psicológicos en las declaraciones juradas

En las declaraciones juradas los contribuyentes experimentaron distintas emociones negativas y positivas que se detallan a continuación.

Entrevistados que sufrieron problemas durante el proceso de las declaraciones juradas

Dentro de los entrevistados hubo algunos que manifestaron su **ABATIMIENTO** al completar las declaraciones juradas, debido a la complejidad de las instrucciones de llenado que dictó la autoridad tributaria. Lo anterior se debe a las ambigüedades de la información que fue publicada por el Servicio de Impuestos Internos. Muchas de las personas a cargo en esta área debieron releer las instrucciones, generando con ello un aumento en el tiempo destinado a las declaraciones juradas, lo que conlleva una mayor presión por la cercanía del plazo de cumplimiento. Por ejemplo, el **entrevistado N° 15, Asesor Externo menciona que:**

“Llenar los formularios fue terrible, fue estresante porque uno llenaba los formularios de acuerdo a las instrucciones, y resulta que cuando ya lo enviaba por internet la rechazaban entonces, uno tenía que volver a ver porqué la rechazaban y así había como cinco rechazos consecutivos”.

El **entrevistado N° 15**, debió rectificar la declaración jurada reiteradas veces, debido a que no entendía los instructivos. Se le consultó a que se refería con el término de estrés que utilizó en esta cita, mencionó que se sintió estancado durante el proceso lo que le generó un disgusto; además se sintió presionado por el tiempo

que le estaba llevando completar de forma correcta el formulario. También se sintió frustrado porque no podía coincidir su entendimiento con los instructivos y a causa de esto, también sintió amargura debido a que sus declaraciones fueron rechazadas reiteradamente. Para poder solucionar este problema aplicó la metodología de ensayo y error hasta que la declaración jurada fuera aceptada. Lo anterior no generó un costo monetario, debido a que hizo estas rectificatorias dentro de los plazos en que no se cursaban multas. Para el **entrevistado N° 15**, sus costos psicológicos aumentaron, se interpretó que sufrió abatimiento y angustia, siendo el estrés un conjunto de emociones negativas, y la angustia una emoción relacionada con la tristeza. Además, el mismo entrevistado obtuvo conocimiento, aplicando la metodología de ensayo y error, aumentando el tiempo usado para dar cumplimiento.

Similar a lo anterior, el **entrevistado N° 9**, manifiesta su disgusto debido a la resolución que modificaba los plazos de cumplimiento de las declaraciones juradas. Éste menciona:

“No, de hecho, un día antes del vencimiento salió esta resolución, porque además de modificar las fechas y evitar las multas, modificaba la forma de hacerlo, no puedes sacar una resolución un día antes, ya que no sólo cambiaron la fecha, sino también algunas indicaciones de cómo hacerla, esto me generó mucho estrés. Te desgastaste en aprender las declaraciones y un día antes te cambian todo”.

Esto es debido a que la resolución también modificó algunas indicaciones de como completar los formularios, generándole desgaste y disgusto. Al consultarle al **entrevistado N° 09** sobre el estrés al que hace referencia, éste señaló que no es

más que cansancio y molestia, al llegar incluso a una confusión extrema, dado el cambio en las reglas de juego un día antes de concretarse el plazo. Lo anterior corresponde a un conjunto de emociones negativas, siendo el disgusto una emoción negativa relacionada con el enfado. Los costos psicológicos para este entrevistado aumentaron debido a la complejidad de las reglas, como mencionan los autores Carnes & Cuccia (1996), cuando se modifican las reglas en períodos de corto plazo, tienden a aumentar la complejidad.

También se pudo detectar que los entrevistados sufrieron de **CONFUSIÓN**. Esto se puede apreciar con el **entrevistado N° 15**, quien menciona que sufrió esta emoción con los instructivos que entregó el Servicio de Impuestos Internos mediante página web, ya que no concordaban con los instructivos de los formularios de declaraciones juradas que entregaba esta misma autoridad. Éste indicó:

“Salen algunas instrucciones, pero uno se va al Servicio Impuesto Interno (página Web) había contradicciones con ésta, una que sale aquí (muestra el formulario). Entonces si uno analiza esto, eran ambiguas, esta cuestión como la entiendo si veo la instrucción que tiene el instructivo del Servicio Impuesto Interno, las resoluciones también tiene ambigüedad, entonces no cuadra esto con lo otro, y después si uno lo subía internet para que ellos dieran el visto bueno lo rechazaba porque decía que esto no cuadra, este dato que estaba aquí no cuadra con otra información de acá, entonces (se ríe) si yo lleno esto, yo he leído las instrucciones del Servicio Impuestos Interno, creo que está bien que lo interprete bien ,pero luego me dicen que no, que no corresponde, que está mal, que se yo”.

El **entrevistado N° 15** manifiesta las emociones de inseguridad, emoción negativa relacionada con el miedo, como también la emoción de frustración, emoción negativa relacionada con el enfado. Esto es debido a que no puede completar el formulario de manera correcta después de varios intentos. Se puede apreciar que existe una complejidad por legibilidad de las instrucciones.

Similar a lo anterior el **entrevistado N° 4, Socio, 14 A Régimen Atribuido**, comentó:

“Mira no, no fueron claras (los instructivos), y menos consistentes... La circular que decía que el Servicio Impuestos Internos no iba a multar por atrasos en las declaraciones, no decía las fechas a cumplir, entonces, claro, fue un alivio para el contador, eso sí, él estaba muy estresado con este tema, pero no dejó en claro que plazo había que cumplir, si era el mismo o era otro. Y así ocurrió con varias cosas”.

Se observa que el entrevistado estaba al tanto de las normativas emitidas por la autoridad tributaria, pero éstas no eran claras por su complejidad, y además, le provocó un cierto grado de confusión la resolución que cambió los plazos de cumplimiento de las declaraciones juradas. También se percata que su contador estaba abatido durante este proceso. Las emociones que demostró el **entrevistado N° 4** fueron de inseguridad, una emoción negativa relacionada con el miedo, debido a la confusión de los instructivos y a la incertidumbre, porque no tenía claro cuáles eran los nuevos plazos de cumplimiento. Además, manifiesta que sintió alivio, una emoción positiva de alegría.

Entrevistados que no sufrieron problemas durante el proceso de declaraciones juradas

También se pudo detectar que hubo dos entrevistados que no sufrieron de ninguna emoción negativa durante este proceso. Por ejemplo, el **entrevistado N° 14, Contador General, 14 B Régimen Semi-Integrado:**

“Sí, para nosotros no fue tema las instrucciones, no tuve problemas en entender las instrucciones, y la resolución no nos perjudicó, ni menos nos favoreció”.

Para el entrevistado no hubo problemas durante las declaraciones juradas, lo que da a entender que tiene un buen manejo del conocimiento. En comparación a los otros 13 entrevistados, éste no sufrió de malas experiencias durante el proceso. El entrevistado demuestra su satisfacción, una emoción positiva dado que no tuvo problemas para dar cumplimiento.

También hubo un entrevistado que no tuvo problemas durante este proceso, debido a que es una empresa nueva; el **entrevistado N° 10, Contador General, 14 A Régimen Atribuido** mencionó lo siguiente:

“Para mí más que nada como se me va a simplificar porque nosotros preparamos un balance mensual...en la cual vamos evaluando nuestros resultados...Sobre esos resultados, al tenerlo tú obviamente controlado, es después como tú solamente vas a tener que traspasar la información a las declaraciones jurada... Por lo cual, claro la implicancia va a ser cual conocer la declaración jurada, cuáles son los datos específicos y traspasar lo del balance ahí, pero como complejo yo no lo veo”.

El entrevistado estima que el proceso de cumplimiento de las declaraciones juradas será sencillo, puesto a que la información que se necesita se obtiene del balance y del estado de resultado. El entrevistado demuestra seguridad para enfrentar este proceso, una emoción positiva.

Relación con la autoridad tributaria durante el proceso de declaraciones juradas

Los entrevistados se relacionaron con el Servicio de Impuestos Internos durante el proceso de las declaraciones juradas, para obtener información de las dudas e inquietudes que tuvieron durante este proceso. Esta relación generó emociones negativas por parte de los entrevistados.

Parte de estas emociones negativas se produjeron debido a que los entrevistados sintieron que los contribuyentes del régimen atribuido **tuvieron mayor atención por parte de la autoridad tributaria** para entregar información, como menciona el **entrevistado N° 6, Socio, 14 B Régimen Semi-Integrado:**

“Ahora si te refieres a la página, no, MALA, ya que para el régimen 14B que es el nuestro, no existió la ayuda que si se hizo para el 14 A, por lo mismo pésima la información”.

El entrevistado manifiesta sus emociones negativas, disgusto que está relacionado con el enfado y la emoción de injusticia hacia la autoridad tributaria, debido a que siente que el otro régimen tributario tuvo mayor atención.

Similar a las emociones anteriores, los entrevistados **notaron que, durante el proceso de declaraciones juradas**, los contribuyentes del régimen atribuido tenían propuestas para el llenado de los formularios, en comparación con el régimen semi-integrado que no tenían esa ayuda por parte de la página web del Servicio de Impuestos Internos. Así los contribuyentes muestran un sentimiento de injusticia.

Entrevistado N° 15, Asesor Externo manifestó que:

“Cuando tienes que llenar la empresa con régimen atribuido en general la a los pequeños empresarios el Servicio Impuesto Interno daba una propuesta y era más uno lo llenaba y no había mucho problema, era relativamente fácil pero la 1939 (Declaración Jurada) del semi integrado, esa era complejísima, esa era estresante terrible”.

Al **entrevistado N° 15** se le consultó a que se refería con el término de estrés que utilizó en esta cita, se refirió que era similar al que utilizó en primera instancia, es decir, que se sintió disgustado porque estaba estancado para llenar el formulario N° 1939, frustrado porque no podía coincidir con los instructivos. Además, recordó con pesadumbre los problemas de compromiso que tuvo debido al exceso de tiempo que debió dedicar a ese formulario

Adicionalmente, los entrevistados mencionaron que tuvieron problemas con el **call center** del Servicio de Impuestos Internos, el que no podía responder las inquietudes, dando la sensación de no tenían el conocimiento necesario. En relación a esto, el **entrevistado N° 4, Socio, 14 A Régimen Atribuido** manifestó que:

“Mala, el contador me dijo en relación con esto, que él llamó varias veces al call center y ni ellos sabían cómo actuar frente a algunas materias, faltó más capacitación a su gente creo yo”.

El entrevistado manifiesta que los funcionarios del *call center* no tenían el conocimiento necesario para resolver sus dudas, esta situación le generó inseguridad, una emoción negativa relacionada con el miedo.

Similar a lo anterior el **entrevistado N° 11** también considera que los funcionarios del Servicios de Impuestos Internos y del *call center* correspondiente manifiestan carencias en conocimiento. Además, intuye que los funcionarios fingen esa carencia para dar más oportunidades laborales a los asesores tributarios. El **entrevistado N° 11, Jefe Administrativo, 14 B Régimen Semi-Integrado** dijo que:

“O’sea, mira si yo llamo por teléfono me atiende una persona mmm... claro seguramente una persona o alguien que está a nivel mío (conocimiento) y va a entender algo y me va a responder, pero si es algo más complicado no consultan, o sea no responden... O si uno va para allá es lo mismo estás haciendo preguntas y te dicen pregúntale a su asesor o pregunte a su contador. Bueno yo soy el contador, no sé claro... No sé pregúntele a su contador dicen, pero por algo uno va a preguntar allá. O’sea, me he topado muchas veces con eso. No sé si no saben, o no sé si es una coalición para no quitarles el trabajo a los asesores, pero esa es la actitud generalmente... Claro y por teléfono igual como que la gente no sabe mucho. Le dice espere un poquito voy a consultar y al final terminan respondiendo algo que

no tienen nada que ver. Como que no saben al final y terminan diciéndote pregúntale a su asesor”.

Se puede apreciar que el entrevistado está frustrado, siendo una emoción negativa relacionado con el enfado.

Análisis de los Costos Psicológicos en el proceso de las declaraciones juradas

En resumen, la generalidad de los entrevistados sufrió una desagradable experiencia durante el proceso de las declaraciones juradas. La principal causa fue la complejidad de las instrucciones, tanto como la legibilidad, ambigüedad de los instructivos y la cantidad de información a asimilar. A ello se sumaron otros costos anexos, como son el tiempo y problemas de conocimiento. En relación a los problemas de legibilidad que sufrieron los entrevistados durante este proceso, en la literatura los autores Saw & Sawyer (2010), mencionan que la complejidad por legibilidad aumenta los costos de cumplimiento. También los autores Hasseldine *et al.* (2011) determinaron que la sobrecarga de información es una barrera para el conocimiento que puede causar problemas en el cumplimiento tributario. En este estudio coincide con lo mencionado en la literatura. Como causa de los problemas anteriormente señalados, se generó estrés y confusión entre los entrevistados. El estrés, según el investigador Woellner *et al.*, (2001), se mide de acuerdo a la tensión frente a ciertos eventos. Los entrevistados indicaron que se enfrentaron a un alto nivel de tensión durante el proceso de las declaraciones juradas. Este nivel de tensión tiene relación con el tiempo y el plazo de cumplimiento. Como mencionaron

los investigadores Sandford *et al.* (1981) los contribuyentes se imponen a una carga psicológica en términos de estrés y ansiedad, ya que la legislación les exige cumplir obligaciones complejas bajo la amenaza de una penalización. El estrés también tiene relación con lo mencionado por el investigador Yesegat (2009), quien indica que la falta de certeza en la legislación tributaria y los inconvenientes que prevalecen en un sistema tributario lleva a los contribuyentes a una situación y opresión innecesarias.

De igual modo, la mayoría de los entrevistados no se sintieron apoyados por la autoridad tributaria, debido a que no prestaba la ayuda que ellos requerían a sus dudas sobre las instrucciones, dándoles la sensación que la autoridad misma no estaba preparada para esta reforma tributaria. Según Hasseldine *et al.* (2011), la autoridad tributaria busca tener una buena relación con los asesores externos, ya que los considera como un eslabón importante en el intercambio de conocimiento con el contribuyente, y si la relación se deteriora, aumenta la complejidad tributaria.

Cabe mencionar que hubo una minoría de entrevistados que no presentó ningún problema o mala experiencia con el proceso de las declaraciones juradas y encontraron que la autoridad tributaria tuvo un rol aportativo durante este proceso.

En la siguiente sub-sección se presentan los hallazgos relacionados con el proceso de declarar el impuesto a la renta.

4.2.2. Costos psicológicos en la declaración de la renta

Durante el proceso de declaración de renta, también se presentaron costos psicológicos que demostraban emociones negativas hacia circulares emitidas por la autoridad tributaria y la elaboración de los nuevos registros.

Percepción de las circulares emitidas por la autoridad tributaria

Los entrevistados mencionan que en las circulares fue donde más problemas tuvieron durante este proceso, dado que éstas no fueron relevantes como material de apoyo, generando emociones negativas; por ejemplo, el **entrevistado N° 2, Socio, 14 A Régimen Atribuido**, indica:

“Las circulares pésimas, no ayudaron en nada, vuelvo a decir, y acá es injusto para algunas empresas, no todas se pueden apoyar en un asesor tributario, entonces ¿qué ocurre ahí?, lo bueno que no hubo multas y nos podíamos equivocar”.

El entrevistado menciona que su nivel de legibilidad o comprensión es solamente para personas capacitadas con un alto nivel de conocimiento, percibiéndose una emoción negativa de disgusto relacionada con enfado. A su vez, manifiesta su conformidad sobre la resolución que condonaba las multas e intereses durante este proceso, lo cual correspondería a emoción positiva.

También se detectaron problemas de legibilidad en las circulares, mencionando que los llevaba a la confusión; por ejemplo, el **entrevistado N° 7, Jefe Administrativo, 14 A Régimen Atribuido** menciona que:

“Al igual que las instrucciones, no ayudaban mucho, porque no eran claras, no eran entendibles, llevaban a la confusión”.

En similitud, el **entrevistado N° 12, Asesor Externo** señala:

“Sí... (Silencio), mira hubieron alrededor de sesenta circulares y yo te puedo decir que el 25% de ellas rectificaban a los anteriores. (Se ríe)... salió la primera con un cierto instructivo. Salió la duodécima modificaba el instructivo de la primera y es porque estábamos todo en pañales...”

El **entrevistado N° 12**, explica que esta confusión se generó debido a que durante el período de un año varias de estas circulares modificaban otras circulares emitidas durante el mismo año, generando más confusión durante el proceso. La confusión lleva a una emoción negativa de inseguridad que tiene relación con el miedo.

También hubo entrevistados que durante este proceso no tuvieron ningún problema para comprender las circulares. Por ejemplo, el **entrevistado N° 5, Contador General, Régimen 14 B Semi-Integrado:**

“Sencillas, las circulares e instrucciones son claras”.

El entrevistado menciona que fueron sencillas y claras, teniendo una emoción positiva de satisfacción relacionada con alegría.

Sobre los nuevos registros de la declaración de renta

En este proceso la generalidad de los contribuyentes no tuvo mayor problema, sin encontrarse por parte de los entrevistados mayor dificultad al

respecto. Como lo menciona el **entrevistado N° 9, Contador General, 14 B Régimen Semi-Integrado:**

“Todos los registros solicitados, tienes un SAC, tienes una RAI, pero no eran tan difíciles de completar, pero no eran más fáciles que el FUT, eso no, pero fueron mucho más difícil las declaraciones juradas”.

Lo anterior concuerda con lo indicado por el **entrevistado N° 4, Socio, 14 A Régimen Atribuido:**

“Sí, el RAP y el STUT, los otros no fueron necesarios, por lo que me contó el contador no eran difíciles, sólo era estudiar bien los términos y la información que necesitabas para completarlos”.

El **entrevistado N° 9**, menciona que no tuvo mayores dificultades en la elaboración de estos registros extracontables, pero aún así menciona que estos nuevos registros tienen una mayor dificultad que el registro anterior, FUT. Además, señala que, en el proceso anterior, las declaraciones juradas fueron mucho más complejas y desgastantes.

También hubo entrevistados que consideraron difícil la elaboración de estos registros, como por ejemplo el **entrevistado N° 6, Socio, 14 B Régimen Semi-Integrado:**

“Bueno, los obligatorios el RAI y DDNA, SAC. Yo converse este tema (con el asesor) y sí, fue muy difícil, pero él me dijo que es algo nuevo...”.

El **entrevistado N° 6**, a pesar de que encontró que estos nuevos registros eran de difícil elaboración, demostró una emoción positiva donde se sintió apoyado por el asesor.

Además, hubo un entrevistado que consideró fácil la elaboración de estos nuevos registros, el **entrevistado N° 5, Contador General, 14 B Régimen Semi-Integrado**, el cual mencionó que:

“Registros RAI y DDNA, SAC, no son registros con gran dificultad”.

El **entrevistado N° 5**, no tuvo problemas en la elaboración de estos registros, por lo que demuestra una emoción positiva de alivio.

Análisis de los costos psicológicos en el proceso de declaración de renta

En resumen, la mayoría de los entrevistados manifestó que el proceso de declaración de renta fue menos desgastante que el desarrollo de las declaraciones juradas. Unos de los motivos, puede ser atribuido a que en el proceso de las declaraciones juradas se utiliza una información similar que, en la declaración de renta, entonces el conocimiento ya estaba adquirido por el contribuyente.

De la información obtenida se puede inferir que la mayor dificultad para los contribuyentes fueron las circulares que instruían sobre la declaración de renta. Éstas eran alrededor de cincuenta, lo que para el contribuyente correspondió a un exceso de normativa, generando abatimiento por la cantidad de conocimiento a incorporar. Además, las nuevas circulares modificaban sus antecesoras, a corto plazo de que éstas se publicaran. Dichas modificaciones generaron confusión en el

contribuyente, porque las instrucciones eran modificadas en un intervalo corto de tiempo. Adicionalmente, algunos entrevistados sintieron que faltaron más ejemplos prácticos en este proceso.

Sobre los nuevos registros de la declaración de renta, la mayoría de los entrevistados manifestaron que éstos también presentaron un cierto nivel de desgaste debido a su complejidad, pero en menor medida, en comparación que el proceso de declaraciones juradas; asimismo expresaron que estos nuevos registros fueron un poco más complejos que el FUT, en términos comparativos.

En adición, hubo contribuyentes que consideraron muy desgastante la elaboración de los nuevos registros. Así también, hubo un contribuyente que no presentó ningún problema para dar cumplimiento a este proceso.

En la siguiente sub-sección se presentan los hallazgos relacionados con la percepción general de la autoridad tributaria después de la reforma tributaria

4.2.3. Relación con la autoridad tributaria

Durante el proceso de la reforma tributaria se pudo distinguir que algunos entrevistados cambiaron su percepción sobre el Servicio de Impuestos Internos, debido a la mala distribución del conocimiento. Las emociones de los entrevistados fueron variadas, desde negativas hasta positivas, predominando las primeras. A continuación, se dará un orden a las emociones, desde las más negativas a las más positivas.

La emoción más negativa que se detectó fue del **entrevistado N° 8, Representante Legal, 14 B, Régimen Semi-Integrado**, quien menciona lo siguiente:

“A decir verdad, el S.I.I. se creen dioses, son intimidantes... da temor equivocarse, pero no podemos hacer nada al respecto...”

El entrevistado demuestra una emoción negativa, comparando a la autoridad tributaria con un ser omnipotente, castigador, al cual se debe temer. El **entrevistado N° 8** menciona dos emociones negativas, la primera es molestia que tiene relación con el enfado, y la segunda es temor, relacionado con el miedo.

Una emoción menos negativa que la anterior es expuesta por el **entrevistado N° 14, Asesor Externo**, quien indica:

“Yo creo que la misión o el objetivo del Servicio siempre es como ayudar y apoyar, pero lamentablemente esa misión como que no baja al funcionario entonces a veces eh... cuando uno va al Servicio o llama por teléfono, que se yo, siente a veces como que el funcionario te estuviera haciendo un favor en vez de sentir que él te está, que

es su nivel y que él está para eso. Tienden hacer sentir eso, como que te están haciendo un gran favor de responderte, o que se yo, me imagino porque eh... Tal vez durante el día no todas las personas que atienden les responde de buena manera o lo tratan bien, y tal vez crean esa como de defensa, pero se tiende a pensar eso. Entonces la mayoría de las personas, los clientes, no les gusta ir al Servicio”.

El entrevistado comenta con una emoción negativa de molestia que está relacionado con el enfado. Argumenta que los funcionarios del Servicio de Impuestos Internos demuestran un cierto nivel de indiferencia al momento de consultar las dudas existentes. A la vez, los justifica porque piensa que los funcionarios pueden tener malos tratos por parte de otros contribuyentes. Además, el entrevistado concluye que por esta indiferencia de los funcionarios, a sus clientes no les gusta acercarse a esta entidad.

También hubo comentarios más neutrales como los del **entrevistado N° 15, Asesor Externo:**

“Antiguamente era apoyador...ahora la percibo como una entidad mala... yo diría que hay desconocimiento, también dudas de parte de ellos, dudas y eso lo hace indiferente también, por el problema de la Reforma, como que ellos mismos no lo entienden bien”.

El entrevistado manifiesta una emoción negativa de decepción que tiene relación con la tristeza, sobre el Servicio de Impuestos Internos, mencionando que antes de la reforma lo percibía como una entidad que brindaba apoyo a los contribuyentes. Después de la Reforma lo percibe como una entidad indiferente y

que además siente que la autoridad tributaria tiene problemas de conocimiento interno.

Adicionalmente, hubo un entrevistado que manifestó emociones positivas, correspondiente al **entrevistado N° 1, Socio, 14 A Régimen Atribuido:**

“Intimidante nunca, si muy insistente y persuasivo, siempre anda buscando las fallas, que por un lado está bien, pero muchas veces no te dejan tranquilo, ahora con respecto al año tributario 2018, fue buena, siempre con la ayuda y la intención de que los contribuyentes como nosotros tratáramos de cumplir”.

El contribuyente demuestra una emoción positiva de optimismo que tiene relación con la felicidad, hacia el Servicio de Impuestos Internos, viéndolo como una entidad que brinda apoyo y que está preocupada por que los procesos de cumplimiento se hagan de manera correcta.

Como se pudo apreciar, los entrevistados entregaron emociones variadas sobre la autoridad tributaria, predominando el sentimiento negativo. Esto pudiese deberse a que los contribuyentes sintieron que el Servicio de Impuestos Internos no tenía el conocimiento necesario para enfrentarse a la Reforma Tributaria, generándoles un sentimiento de inseguridad y frustración. Estos costos psicológicos afectan en el costo de cumplimiento.

En la siguiente sub-sección se presentan los hallazgos relacionados con costos psicológicos extra laborales.

4.2.4. Costos psicológicos extralaborales

Los entrevistados también sufrieron costos psicológicos extralaborales, llevando estos problemas a su vida personal, causando problemas familiares. Por ejemplo, el **entrevistado N° 9, Contador General, 14 B Régimen Semi-Integrado**, comentó:

“Sí, estrés, confusión, ansiedad, me generó mucho problema con mi familia, tuve que enviar a mi hija todo el mes de enero y febrero con su papá (separados) y yo quedarme trabajando, fue un costo muy alto porque no salimos juntas en las vacaciones...”

El **entrevistado N° 9** menciona que tuvo problemas a nivel familiar por el cuidado de su hija, además del tiempo adicional que debió dedicar para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias, esto le generó abatimiento y angustia.

Además, el entrevistado vuelve a mencionar que percibió una sensación de estrés, pero al entrar en detalle con él, la referencia a la que alude, es que tuvo que ocupar todo su tiempo libre para atender a las obligaciones que le generó la nueva reforma, pudiéndose interpretar que cuando el entrevistado dice “estrés”, se refiere a la molestia, a la gran cantidad de trabajo que le ocasionó este proceso, ya que también manifiesta su remordimiento por no poder dedicarle tiempo a su hija durante sus vacaciones. Debido a esta situación el entrevistado sólo desarrolló emociones negativas.

También hubo un caso en que, debido al gran desgaste, el entrevistado no se percató que cometió una infracción de tránsito (**entrevistado N° 11, Jefe Administrativo, 14 B Régimen Semi-Integrado**):

“Por no dominio del tema, poco tiempo, eso hartó de eso. Hasta casi choque me pase un disco... una ceda el paso por estar haciendo la cuestión. Yo venía de la casa al trabajo y me pase una ceda el paso que siempre paso por ahí y me detengo, pero esta vez llegue y pase no más. Una vez que pasé me di cuenta que hice, pero menos mal que no venía nada, ni una cuestión, pero estaba pensando, menos mal que no venía nada. Bueno eso me pasó. La preocupación todo el tiempo que piensa lo mismo, no duermo, así ando con sueño. Casi, me pasó la cuenta en ese momento...”

El **entrevistado N° 11** da a conocer que su mayor problema lo tuvo durante todo el proceso de cumplimiento, lo anterior dado por la falta de conocimiento necesario. Esta carencia la justifica en base a que no tuvo el tiempo necesario para adquirir estos nuevos conocimientos. Adicionalmente, cuenta de una infracción de tránsito que cometió durante su trayecto al trabajo, agradeciendo que no ocurriera un accidente producto de ello. Él justifica dicha infracción, porque se encontraba preocupado por el cumplimiento de las obligaciones tributarias (el entrevistado se encontraba abatido). También expresa que presentaba un nivel de insomnio, que se encontraba cansado. En la literatura el investigador Shonkoff *et al.* (2012) hace mención sobre el estrés tóxico, señalando que, si éste es constante, afecta el desarrollo neuronal, en relación a las funciones ejecutivas, es decir razonamiento, lenguaje, atención, concentración y memoria. Entonces una persona que se

encuentre bajo este tipo de estrés se encuentra más ansiosa, es menos reflexiva, menos atenta, es decir, tiene mayor dificultad en sus funciones ejecutivas.

También hubo un entrevistado que por proceso de declaraciones juradas y declaración de renta obtuvo problemas de salud. El **entrevistado N° 12, Asesor Externo**, mencionó que:

“Sí de hecho tengo diagnóstico médico de estrés. Por lo mismo.... No si eso no hubo problemas. El problema mayor es la reforma que tuvo muchos cambios en muy corto plazo de admisibilidad y con instrucciones que estaban todavía en pañales y entonces, ¿cómo lo hago’, ¿qué hago”.

El **entrevistado N° 12** da a conocer que presenta un problema de salud de estrés, pero que eso no representó un problema para él. Menciona que su mayor problema fue la complejidad de los instructivos, lo que le generó confusión.

El **entrevistado N° 11** manifiesta que le dedicó menos tiempo al proceso de declaración de renta, debido a que poseía otras obligaciones laborales cotidianas, también menciona que en períodos anteriores le dedicaba al menos dos meses de anticipación, pero para este período, fue sólo una semana. La situación de encontrarse al límite del plazo le provocó estrés. Además, menciona que dio un cumplimiento incompleto, siendo consciente que su declaración fue errónea. El **entrevistado N°11, Jefe Administrativo, 14 B Régimen Semi-Integrado**, comentó que:

“Eh... Le di menos tiempo yo creo porque debí cumplir con otras cosas de trabajo y llegó en un momento ya que estaba muy encima, y se me dio un tiempo de una

semana ya cerrado el balance para hacer la declaración de renta, siendo que antes yo le dedicaba un tiempo más, marzo, abril para hacer las cosas. Yo creo que le di menos tiempo... Claro, lo hice de acuerdo con lo que entendí yo no más, y otros no lo hice los omití y puse lo general no más”.

Esto es consistente con el estudio que realizaron Dulleck *et al.* (2016), quienes indican que la complejidad puede dar un mayor cumplimiento, pero éstas no necesariamente pueden ser correctas, pudiendo ser falsas o erróneas. Después de esta situación, la empresa contrató a un asesor tributario para corregir las observaciones de este proceso.

Además, por motivo de la Reforma Tributaria, el **entrevistado N°11, Jefe Administrativo, 14 B Régimen Semi-Integrado**, señaló;

“Yo te digo directamente, no estoy capacitado, ya personalmente no. No quiero hacerlo, quiero dedicarme a otras cosas ya...”

Se percibió que lo dijo con frustración, una emoción negativa relacionada con el enfado.

Una consecuencia del aumento de los costos psicológicos es que se extendió fuera de lo laboral, a las personas a cargo del área tributaria les afectó en varios sentidos como, por ejemplo, las familias, salud, y motivación, por tanto, aumentaron sus costos de cumplimiento tributario.

Además, dentro de los costos psicológicos extralaborales se pudo detectar que ya existen emociones en relación a la nueva reforma tributaria.

Preocupación por nueva Reforma Tributaria

Durante la investigación, algunos asesores externos manifestaron su preocupación sobre la Reforma Tributaria, generando emociones negativas, como el **entrevistado N° 14, Asesor Externo**, quien mencionó:

“Lo fome es que esto va a volver a cambiar (se ríe), entonces muy posiblemente pasemos por lo mismo”.

El asesor menciona con decepción que se viene una Reforma Tributaria, y que posiblemente sufra los mismos problemas. Manifiesta una emoción negativa relacionada con tristeza.

También se pudo detectar que exhiben emociones relacionadas con el miedo, debido a los futuros cambios, por ejemplo, el **entrevistado N° 10, Asesor Externo**, comentó que:

“Pero con las nuevas reformas que va a hacer este Gobierno, lo va a entorpecer, lo va a complicar parece (14 Ter), le va a dar facilidad, pero no sé, hay que verlo primero, son proyecto no más”.

El entrevistado menciona su preocupación respecto a que el Régimen 14 Ter vaya a sufrir un cambio en la futura Reforma Tributaria.

En similitud a la emoción de preocupación anterior, el **entrevistado N° 12, Asesor Externo**, indicó:

“Ya estamos en campaña de eso (capacitaciones) porque ahora viene otra reforma que no es fundamental, que a lo mejor queda solamente un régimen que va a ser

atribuido y si eliminan parcialmente. Está en pañales eso, pero estamos tomando las... para que uno no quede pillado porque estamos a dos meses que termine el año”.

El asesor manifiesta su preocupación por la nueva Reforma Tributaria, señala que en su empresa ya se encuentran elaborando una planificación de capacitaciones para enfrentar estos nuevos cambios.

Cuando el Gobierno de Sebastián Piñera anunció una nueva Reforma Tributaria, los asesores entraron a un estado de preocupación. Los costos psicológicos se vieron aumentados sólo por el anuncio de la reforma, lo que incluye también los costos de cumplimiento.

5. CONCLUSIONES

Como se indicó en la Introducción del presente trabajo, el objetivo principal fue conocer de parte de los mismos contribuyentes sus vivencias, sus decisiones, y lo más relevante, saber si una reforma tributaria genera cambios en el día a día de las empresas o contribuyentes, en su complejidad y por lo mismo, en sus costos de cumplimiento.

La primera conclusión que se presenta es que estos cambios necesariamente fueron costos adicionales; por lo anterior el Costo de Cumplimiento Tributario, después de la Reforma Tributaria aprobada en el año 2014, y simplificada en el año 2016, necesariamente generó aumento en los costos. Esto se debe a que los contribuyentes tuvieron que incurrir en gastos adicionales para la empresa, como, por ejemplo; contratar nuevos asistentes, asesores tributarios, pagar más horas extras, mayores honorarios a los asesores tributarios, compra de un mejor *software*, o también, costear cursos o diplomados y/o libros para especializar a su departamento contable.

Otra conclusión de este estudio es que sería posible confirmar que los contribuyentes tuvieron costos psicológicos elevados, esto concadenado con la complejidad del nuevo sistema tributario impulsado en esta reforma, la difícil legibilidad y ambigüedad de las normas e instructivos, lo que genera abatimiento, frustración y confusión. El exceso de tiempo que tuvieron que dedicar para adquirir el conocimiento de la manera correcta, y poder aplicarlos, comprometiendo tiempo

personal, familia y salud, aumentó las emociones negativas, como así también los costos psicológicos.

Se detectaron diferencias entre los contadores internos y asesores externos en términos de costos psicológicos. Los contadores internos sufrieron de un mayor costo psicológico debido a que ellos, durante este proceso, tenían otras obligaciones laborales, por lo que capacitarse, adquirir información, y aplicarla, resultó extralaboral. Para éstos, los procesos de declaraciones juradas y declaración de renta generaron un importante desgaste, diferenciándose de los asesores externos, para quienes estos procesos son parte de sus obligaciones laborales cotidianas.

Durante este proceso, la imagen del Servicio de Impuestos Internos se vio deteriorada ante los contribuyentes entrevistados en el presente estudio. Esto, debido a que la entidad falló en la generación del conocimiento, por lo cual éste fue complejo, ambiguo y confuso para los contribuyentes.

El S.I.I. efectuó modificaciones de los instructivos en el corto plazo, causando emociones negativas a los contribuyentes.

Asimismo, los funcionarios de primera línea que se relacionan con los contribuyentes mostraron una carencia de conocimiento, por lo que no pudieron ayudarlos con sus dudas e inquietudes, lo cual generó incertidumbre. La mayor diferencia se evidenció entre los regímenes atribuido y semi-integrado, en cuanto a conocimiento, notando por parte de los entrevistados una preferencia por el primero, en cuanto a instructivos y ayuda de la página web del Servicios Impuestos Internos,

diferenciándose del segundo, sobre el cual sintieron que no tuvieron ayuda por parte de la autoridad tributaria y que los instructivos eran mucho más complejos. Estas diferencias más notorias en el proceso de declaraciones juradas. En relación a lo anterior, los costos psicológicos fueron mayores en el régimen semi-integrado. Algunos asesores externos que vieron ambos regímenes mencionaron explícitamente que el proceso de declaraciones juradas en éste fue más desgastante en comparación al régimen atribuido.

6. BIBLIOGRAFIA

Arendse, J., Karlinsky, S., Killian, S. & Payne, G. (2006). *Mixed blessing of being designated a small business.*

Brown, G., & Harris, T (Eds.). (1989). *Life events and illness.* New York, NY, US: *Guilford Press*

Carnes, G.A. & Cuccia, A.D. (1996). An analysis of the effect of tax complexity and its perceived justification on equity judgments. *Journal of the American Taxation Association, 18,* 40–56.

Chen, D., Fayle, R. & Pope, J. (1991). *The Compliance Cost of Public Companies' Income Taxation in Australia.* Australian Tax Research Foundation, Sydney.

Coleman, C., McKerchar, M., Walpole, M., Woellner, R. & Zetler, J. (2005). Identifying the psychological costs of tax compliance. In: Fisher, R. & Walpole, M. (Eds.), *Global Challenges in Tax Administration.* Fiscal Publications, Wiltshire, Great Britain.

Cox, S.P. & Eger, R.J.I. (2006). Procedural complexity of tax administration: The road fund case. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, 18(3), 259–283.

Creswell, J.W. (2009). *Research Design, Qualitatif, Quantitative, and Mixing Approaches*.

Davenport T.H. & Prusak L. (2000) Working knowledge: how organizations manage what they know. Boston: *Harvard Business School Press; 2000*.

Dulleck, U., Fooker, J., Newton, C., Ristl, A., Schaffner, M. & Torgler, B. (2016). Tax compliance and psychic costs: Behavioral experimental evidence using a Physiological marker. *Journal of Public Economics*, 134, 09-18.

Evans, C. (2006). *Counting the Costs of Taxation: An Exploration of Recent Developments*. University of New South Wales, New South Wales.

Gurd, B., Smith, M. & Turner, J.L. (1998). Auditing income tax self-assessment: the hidden cost of compliance. *Journal of Managerial Auditing*, 13(2), 95-100.

Harris, T.D. (1989). *The effect of tax knowledge on individuals' perceptions of fairness and compliance with federal income tax system: An empirical*

study. Unpublished manuscript, University of South Carolina, South Carolina.

Hasseldine, D.J. & Bebbington, K.J. (1991). Blending economic deterrence and fiscal psychology models in the design of responses to tax evasion: The New Zealand experience. *Journal of Economic Psychology*, 12, 299–324.

Hasseldine, Holland, & Van Der Rijt. (2011). The market for corporate tax knowledge. *Critical Perspectives on Accounting*, 22(1), 39-52.

Horton, J., Macve, R. & Struyven, G. (2004). Qualitative research: Experience in using semi-structured interviews. In: Humphrey, C. & Lee, B. (Eds.), *Real Life Guide to Accounting Research*. London, Elsevier, (pp.339-58).

Jansson, M. & Linton, S.J. (2006). The role of anxiety and depression in the development of insomnia: Cross-sectional and prospective analyses. *Psychology & Health*, 21(3), 383-397.

Johnston, K. (1963). *Corporations federal income tax compliance costs: a study of small, medium and large corporations*. Bureau of Business Research Monograph. Columbus, Ohio State University (Number 110).

Kasipillai, J. & Jabbar, A.H. (2003). Tax compliance attitude and behavior: Gender & ethnicity differences of Malaysian taxpayers. *The Malaysian Accountant*, 1–7.

Kasipillai, J. (2000). Taxpayer knowledge index as a clue for non-compliance. *Journal on Pakistan's Taxation Laws*, 81(3).

Katz Commission. (1994). *The first interim report of the Commission of Inquiry into certain aspects of the tax structure of South Africa*. Government Printer, Pretoria.

Kirchler, E., Niemirowski, A. & Wearing, A. (2006). Shared subjective views, intent to cooperate and tax compliance: Similarities between Australian taxpayers and tax officers. *Journal of Economic Psychology*, 27, 502–517.

Loo, E. C., McKerchar, M., & Hansford, A. (2009). Understanding the compliance behavior of Malaysian individual taxpayers using a mixed method approach. *Journal of the Australasian Tax Teachers Association*, 4, 181–202.

McKerchar, M. (1995). Understanding small business taxpayers: Their sources of information and level of knowledge of taxation. *Australian Tax Forum*, 12, 25–41.

McKerchar, M. (2005). The impact of income tax complexity on practitioners in Australia. *Australian Tax Forum*, 20(4), 529 – 554.

Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Palil, M.R. (2005). Does tax knowledge matter in self assessment system? Evidence from the Malaysian tax administration. *Journal of American Academy of Business*, 6, 80–85.

Pau, C., Sawyer, A. & Maples, A. (2007). Complexity of New Zealand's tax laws: An empirical study. *Australian Tax Forum*, 22(1), 59–92.

Pope J. (2003). Tax Compliance Costs.” In *Taxation: Interdisciplinary Approach to Reserach*, edited by Margaret Lamb, Andrew Lymer, Judith Freedman and Simon James. Oxford: *Oxford University Press*.

Riege A. (2005) Three-dozen knowledge-sharing barriers managers must consider. *Journal of Knowledge Management* 2005;9(3):18–35.

Richardson, G. (2006). Determinants of tax evasion: A cross-country investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 15(2), 150 – 169.

- Richardson, M., & Sawyer, A. (2001). A taxonomy of the tax compliance literature: Further findings, problems and prospects. *Australian Tax Forum*, 16(2), 137–320.
- Sandford, C., Godwin, M., Hardwick, P. & Butterworth, M. (1981). *Costs and benefits of VAT*. London, Heinemann.
- Saw, K. & Sawyer, A. (2010). Complexity of New Zealand's income tax legislation. *Australian Tax Forum*, 25, 213–244.
- Selve, H. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill, New York.
- Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D. & O'Connor, G. (1987). Emotion Knowledge: Further Exploration of a Prototype Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(6), 1061-1086.
- Shonkoff J., Garner A., Siegel B., Dobbins M., Earls M., McGuinn, L., . . . Wood, D. (2012). Early Childhood Adversity, Toxic Stress, and the Role of the Pediatrician: *Translating Developmental Science Into Lifelong Health*. *Pediatrics*, 129(1), E224-e231.
- Sikka P. (2008) Enterprise culture and accountancy firms: new masters of the universe. *Accounting, Auditing & Accountability Journal* 2008;21(2):268–95.

Sikka P & Willmott H. (2010) The dark side of transfer pricing: its role in tax avoidance and wealth retentiveness. *Critical Perspectives on Accounting* 2010;21:342–56.

Staats, P., Hekmat, H. & Staats, A. (1996). The Psychological Behaviorism Theory of Pain: A Basis for Unity. *Pain Forum*, 5(3), 194-207.

Slemrod, J., & Sorum, N. (1984). The Compliance Cost of the U.S. Individual Income Tax System. *National Tax Journal*, 37(4), 461–474.

Strategic Business Partnerships for Business Growth in Africa (SBP) (2003) SME Alert – October 2003. A Small Business Perspective on Tax Compliance, *Strategic Business Partnerships: Johannesburg*.

Tan, L.M., & Tower, G. (1992). The readability of tax laws: An empirical study in New Zealand. *Australian Tax Forum*, 9(3), 355–365.

Tarrés, M.L. (2013). *Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. FLACSO-México.

Vaillancourt, F. & Clemens, J. (2008). Compliance and administrative costs of taxation in Canada. In: Clemens, J. (Ed.), *The impact and costs of taxation*

in Canada: The case for flat tax reform. The Fraser Institute, Canada, (pp.55-102).

Woellner, R., Coleman, C., Mckerchar, M., Walpole, M. & Zetler, J. (2001). Taxation or Vexation – Measuring the Psychological Costs of Tax Compliance. In: Evans, C., Pope, J. & Hasseldine, J. (Eds.), *Tax Compliance Costs: A Festschrift for Cedric Sandford*. Prospect, Sydney.

Yesegat, W.A. (2009). *Value added tax in Ethiopia: A study of operating costs and compliance.* (Ph.D. Thesis). University of New South Wales, Kensington, New South Wales. ATAX, University of New South Wales, Sydney, Australia

7. ANEXOS

Entrevistas

A continuación, se detallarán las preguntas de la entrevista que se realizaron con cada empresa.

1. Datos de la empresa entrevistada
 - A. Nombre.
 - B. RUT.
 - C. Actividad económica o Giro.
 - D. Según la clasificación de SOFOFA ¿Pequeña o Mediana empresa?
 - E. Cargo de la persona entrevistada y antigüedad en la misma.

2. ¿Cuáles son los ingresos o ventas del giro anuales de la empresa?

Pre-Reforma

1. ¿Cuál es el Régimen por el cual tributaba la empresa antes de la Reforma Tributaria?

2. Antes de la Reforma, ¿Cómo estaba compuesto el departamento/unidad dedicada a la contabilidad o a temas tributarios?

3. ¿Cuál era el perfil profesional de los miembros de esta unidad?

4. ¿Qué tipo de conocimiento y experticia era relevante para cumplir y/o planificar adecuadamente las obligaciones tributarias?

5. ¿Cómo se generaba este conocimiento? (Por ejemplo, programas de diploma, postgrado, autoaprendizaje)

6. ¿Cuánto tiempo destinaban a aprendizaje para estar actualizados con los cambios tributarios?

7. Antes de la Reforma, más menos ¿cuánto era el costo que incurrían en el tema

contable/tributario/legal para cumplir con el pago y declaraciones de impuestos?

8. ¿Cuáles eran los ítems o conceptos de este costo (asesor, tiempo, programas de instrucción, material informativo/ libros, otros)?
9. En términos de estrés, ¿cómo describiría el proceso de presentación de declaraciones de impuesto en el régimen anterior?

Post- Reforma

1. ¿Cuál es el Régimen por el cual tributa la empresa después de la Reforma Tributaria?
 - A. Régimen Artículo 14 letra A (Renta Atribuida).
 - B. Régimen Artículo 14 letra B (Semi-integrado).
 - C. Régimen Artículo 14 Ter.
2. ¿Por qué la sociedad se encuentra tributando en este régimen? (Este régimen fue elegido por ustedes o atribuido por el S.I.I.).
3. ¿Cómo se organiza en la actualidad la unidad o departamento a cargo de los aspectos tributario/ contables? Después de la Reforma, ¿el departamento contable o tributario cambio?
4. ¿Qué acciones debieron tomar dentro de esta unidad para hacer frente al proceso de declaración AT 2018? (por ejemplo, cursos, tiempo, nuevos o más asesores, cambios en procesos contables/administrativos, etc.).
5. ¿Qué costos conllevaron estos nuevos procesos/ rutinas? Y después de la Reforma, ¿este costo, aumento, se mantuvo o disminuyo?
6. Como empresa y en relación con el departamento contable ¿tomaron decisiones relacionadas con la Reforma Tributaria?
7. Nos podría contar ¿cuáles fueron esas decisiones?

8. ¿Cuáles son las dificultades que enfrenta su empresa al cumplir con las nuevas disposiciones tributarias?
- A. El sistema tributario es muy complejo, hay mucha normativa.
 - B. Los servicios contables o asesores externos son caros.
 - C. Es difícil encontrar personal capacitado y con experiencia.
 - D. Los costos de equivocarse o incumplimiento son elevados.
 - E. Otros (detallar).

Año Tributario 2018

Sobre las nuevas declaraciones juradas AT 2018:

1. ¿Cómo evaluaría la complejidad/simplicidad de las instrucciones? ¿Por qué?
2. ¿Qué tipo de información necesitaban y cómo era el proceso para obtenerla?
3. ¿Sobre la información que se necesita para la elaboración era de fácil de obtener?
4. ¿Necesitó ayuda externa para el cumplimiento de estas? ¿Por qué?
5. ¿Cómo evaluaría la comunicación de parte del SII respecto del proceso de cumplimiento tributario?
6. ¿Fueron estas instrucciones o información clara y consistente? Por ejemplo, ¿le causó confusión la resolución que emitió la autoridad sobre que no se iban aplicar multas por atraso de declaración, pero aún así debían mantenerse los plazos?
7. ¿Cómo fue la relación de su empresa con el SII durante el cumplimiento tributario del AT 2018? ¿Recibieron ayuda de ellos para cumplir adecuadamente? ¿Cómo percibe al SII en este aspecto? (apoyo,

intimidante, etc.).

Sobre la declaración renta AT 2018:

1. ¿Cómo percibe las circulares emitidas por el SII que apoyaban o clarificaban la nueva ley? ¿Por qué?
2. ¿Eran complejas o sencillas? ¿Por qué?
3. ¿Qué nuevos registros debieron preparar? ¿Cuál era el nivel de complejidad de estos nuevos registros? ¿Por qué?
4. En términos comparativos, ¿le llevó menos o más tiempo dar cumplimiento de este en comparación a años anteriores? ¿Por qué?
5. ¿Cuál fue el costo de cumplir con el AT 2018? ¿Cuáles son los componentes de este costo? (asesor, clases, libros, nuevos procesos) ¿Necesitó más personal para dar cumplimiento a este proceso comparado con años anteriores? ¿Necesitó algún asesor tributario para dar cumplimiento a este proceso? ¿Por qué?
6. ¿Analizó los regímenes nuevos?, ¿Para usted, que régimen era más fácil?, ¿está conforme con el régimen que tributa actualmente?

Sobre Usted:

1. ¿Tuvo que realizar cursos o capacitaciones debido a la reforma tributaria?
2. ¿Qué nivel de conocimiento tributario considera que tuvo para dar cumplimiento a los cambios realizados por la reforma tributaria?
3. ¿Durante este proceso consideró que sufrió de estrés, confusión o

ansiedad? ¿Por cuál motivo?

4. ¿Tuvo que dedicarle menos o más tiempo a este proceso para dar cumplimiento? ¿Cuánto?

5. Por último, considera lo que dijo el ex Ministro de Hacienda, Rodrigo Valdés.

Según la siguiente afirmación; “Lo que hicimos en esta simplificación es precisar ciertos aspectos para que sea más simple, que no den espacios de elusión, que sea más barato para la gente mantener sus impuestos, no que pague menos impuestos y también para que a Impuestos Internos sea más fácil de administrar”

¿Se cumplió este objetivo desde su perspectiva?