



COSTOS DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES DEL RÉGIMEN

PYME SEGÚN LEY N° 21.210

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE

MAGÍSTER EN TRIBUTACIÓN

PARTE I

Alumno: Patricio Morales Torres

Profesor Guía: Rodrigo Ormeño Pérez

Santiago, marzo de 2022

Dedicatoria

A mi gran amor, Yari.

A mis hijos Ángel y Nelly,

A Mis Hermanos,

A Mis Padres.

Gracias por estar siempre a mi lado.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	4
EXECUTIVE SUMMARY	5
1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Planteamiento del Problema	6
1.2. Hipótesis	7
1.3. Objetivo General	7
1.4. Objetivos Específicos	7
1.5. Metodología	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Concepto de costo tributario y su impacto en las Pymes	9
2.2. El rol de la digitalización en el cumplimiento tributario	11
2.3. Simplicidad del sistema tributario para las pymes	13
2.4. Estudios relacionados al concepto de CCT aplicado en Chile	16
2.5. Antecedentes del caso de Chile antes de la Ley N° 21.210 del 2020	20
2.6. Metodología y técnicas de investigación	23
2.6.1. Introducción a las Entrevistas Semi Estructuradas	23
2.6.2 Consideraciones para la utilización de Entrevistas Semi Estructuradas	24
2.6.3. Desarrollo y aplicación de las Entrevistas Semi Estructuradas	25
3. MARCO NORMATIVO	27
3.1. Concepto de Pyme	27
3.2. Régimen Propyme General	28
3.3. Régimen de Transparencia Tributaria	29
4. ANTECEDENTES DEL CASO DE CHILE DESPUÉS DE LA LEY N°21.210	32
4.1. Previo a Operación Renta AT 2021	32
4.2. Posterior a Operación Renta AT 2021	36
5. BASES DE INVESTIGACIÓN	46
5.1 Lineamientos de la Investigación	46
5.2. Proceso de aplicación de entrevistas	47
6. HALLAZGOS E INTERPRETACIÓN	48
7. CONCLUSIÓN	60
8. BIBLIOGRAFÍA	63

8.1. Referencias	63
8.2. Leyes citadas	65
9. ANEXOS	66
9.1. Cuestionario Entrevista “Percepción de costos de cumplimiento tributario: Contribuyentes 14 D) N°3 Y N°8 LIR”	66

RESUMEN EJECUTIVO

1. Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypyme) representan un porcentaje importante del universo de empresas registradas en Chile, alcanzando el 98,55% del total en el año 2019.
2. Los costos de cumplimiento tributario tienen una naturaleza regresiva, es decir que tiende a imponer una carga relativamente mayor a las Pymes que a las empresas más grandes que pueden beneficiarse de los rendimientos a escala en el cumplimiento tributario.
3. Los regímenes Propyme General y Propyme Transparente, impulsados por la Ley N°21.210, tenían como objetivo, entre otros, simplificar el cumplimiento tributario para las empresas del segmento Pyme.
4. Mediante un estudio del Diario Financiero a 1.120 profesionales, se detectó que el 87% de los encuestados considera que ha dedicado más tiempo a la Operación Renta posterior a la reforma tributaria del 2020. En similares términos, un 71,3% considera que el sistema se complejizó, dificultando el cumplimiento tributario.
5. Este trabajo se basa en la aplicación de entrevistas semi estructuradas (SSI, por sus siglas en inglés), la cual, además de incorporar preguntas cerradas y abiertas, establece preguntas de seguimiento del tipo por qué o como, de tal forma que el diálogo va fluyendo en virtud de las respuestas del entrevistado. De esta forma se busca complementar los antecedentes existentes en términos cuantitativo con un estudio interactivo de seguimiento y análisis de las principales motivaciones y experiencias de los entrevistados.
6. Los entrevistados consideran que las disposiciones e interpretaciones del SII fueron tardías, dificultado así la preparación y posterior declaración de impuestos para los contribuyentes Pyme, generando sensaciones como estrés, frustración e inseguridad. Consideran que el proceso fue engorroso y complejo, asociando la dificultad a la inestabilidad y errores de las plataformas del SII y a la tardanza de la publicación de instrucciones. Los costos de cumplimiento tributario se evidencian a lo largo de un proceso de declaración de impuestos posterior a una reforma tributaria, desde la preparación hasta la subsanación de las declaraciones de impuestos.
7. Los entrevistados creen que, si bien el sistema tiene buenas intenciones, la implementación y puesta en marcha de este generó complejidades inexistentes anteriormente, aumentando de forma drástica el costo de cumplimiento tributario tanto para contribuyentes como asesores: adopción de nuevos procesos, requerimientos adicionales de antecedentes, mayor preparación, entre otros.
8. La visión para el proceso tributario AT2022 es positiva y esperanzadora, creyendo que está más claro el panorama en virtud de las instrucciones del SII y a la primera experiencia ante el nuevo sistema, existiendo tranquilidad para afrontar la Operación Renta correspondiente. Los costos tributarios asociados a una reforma tributaria se asocian a un costo de cumplimiento de carácter inicial.

9. Los factores intrínsecos y las problemáticas detectadas en el proceso de preparación y declaración son absorbidos totalmente por los asesores tributarios, no generan beneficio alguno tanto para el contribuyente ni para la administración tributaria.

EXECUTIVE SUMMARY

1. Micro, small and medium-sized companies (SME) represent a significant percentage of the universe of companies registered in Chile, reaching 98.55% of the total in 2019.

2. Tax compliance costs are regressive in nature, meaning that they tend to impose a relatively greater burden on SMEs than on larger companies that can benefit from returns to scale in tax compliance.

3. The Propyme General and Propyme Transparente regimes, promoted by Law N° 21.210, aimed, among others, at simplifying tax compliance for companies in the SME segment.

4. Through a study by Diario Financiero of 1,120 professionals, it was detected that 87% of those surveyed consider that they have dedicated more time to the Tax Declaration Process after the 2020 tax reform. In similar terms, 71.3% consider that the system became more complex, making tax compliance difficult.

5. This work is based on the application of semi-structured interviews (SSI, for its acronym in English), which, in addition to incorporating closed and open questions, establishes follow-up questions of the type why or how, in such a way that the Dialogue flows by virtue of the responses of the interviewee. In this way, it is sought to complement the existing antecedents in quantitative terms with an interactive study to monitor and analyze the main motivations and experiences of the interviewees.

6. The interviewees consider that the provisions and interpretations of the SII were late, thus hindering the preparation and subsequent declaration of taxes for SME taxpayers, generating feelings such as stress, frustration and insecurity. They consider that the process was cumbersome and complex, associating the difficulty with the instability and errors of the SII platforms and the delay in publishing instructions. Tax compliance costs are evident throughout a post-tax reform tax filing process, from preparing to curing tax returns.

7. The interviewees believe that, although the system has good intentions, its implementation and start-up generated previously non-existent complexities, drastically increasing the cost of tax compliance for both taxpayers and advisors: adoption of new processes, additional requirements of antecedents, greater preparation, among others.

8. The vision for the AT2022 tax process is positive and hopeful, believing that the panorama is clearer by virtue of the instructions of the SII and the first experience with the new system, with calm to face the corresponding Income Operation. The tax costs associated with a tax reform are associated with an initial compliance cost.

9. The intrinsic factors and the problems detected in the preparation and declaration process are fully absorbed by the tax advisors. These costs do not generate any benefit for either the taxpayer or the tax administration.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El desarrollo de esta investigación tiene como principal tema de investigación los costos de cumplimiento tributario para pequeñas y medianas empresas, sujetas a las disposiciones del Art. 14 letra D) N°3 y N°8 de la Ley sobre Impuesto a la Renta (LIR).

Es importante saber que, además del costo directo de los impuestos, el sistema tributario también impone una carga a todos los contribuyentes (aún más a las Pymes) respecto al costo de cumplir con las leyes tributarias (OECD, 2015). Se debe considerar que las micro y pequeñas empresas tienen menos recursos y menos conocimientos para lidiar con la legislación tributaria, en comparación con una empresa de gran tamaño (European Commission, 2018, pág. 152)

Estos costos de cumplimiento no solamente se incurren al momento de pagar el impuesto a la renta o el IVA, sino que subyacen a lo largo del ciclo de vida del contribuyente, generando así una carga monetaria para los actores implicados.

La publicación de la Ley N°21.210 que estableció una modernización tributaria al sistema impositivo chileno también trae consigo, de forma directa, costos de cumplimiento para los contribuyentes, en especial las Pymes que podrán acogerse a un sistema exclusivo y diferenciado.

Actualmente, no existe evidencia ni estudios empíricos que evalúen si los costos de cumplimiento tributarios se vieron alterados con la reforma tributaria mencionada, la cual “fue establecida para avanzar hacia un sistema tributario y una regulación más moderna y simple, con especial foco en las Pymes” (Ministerio de Hacienda, 2020).

A través de este estudio, se busca conocer la percepción de los contribuyentes acogidos al régimen 14 D) N°3 y N° 8 de la Ley Sobre Impuesto a la Renta, así también conocer las dificultades y costos asociados para los asesores tributarios, respecto a la nueva normativa.

Junto con lo anterior, es clave comprender que los costos de cumplimiento tributario son un factor incidente en términos de ingresos fiscales y disminución de costos para la administración tributaria, por lo que su estudio, análisis y cuantificación deben servir como insumo para evaluar propuestas de políticas tributarias.

1.2. Hipótesis

Mediante este trabajo, y en virtud del contexto planteado, se busca responder la siguiente interrogante:

1. ¿Cómo impactó la reforma tributaria impulsada por la Ley N° 21.210 a la percepción de los contribuyentes Pyme respecto a los costos de cumplimiento tributario durante el proceso de declaración de impuestos?

1.3. Objetivo General

El desarrollo de esta investigación busca conocer el efecto generado por la implementación de la modernización tributaria, en términos de costos de cumplimiento tributario, a contribuyentes Pyme en el ámbito del Impuesto a la Renta.

Se busca contribuir empíricamente a través de mecanismos de recolección de información de las percepciones sobre el costo de cumplimiento tributario y entender como ha afectado la reforma tributaria en las prácticas y costos de los contribuyentes Pymes y asesores tributarios.

1.4. Objetivos Específicos

El trabajo se regirá a través de la siguiente estructura, considerando el objetivo general expuesto:

1. Comprender el concepto de costo de cumplimiento tributario y los factores que inciden en él.
2. Identificar los beneficios / costos de la digitalización del sistema tributario.
3. Definir el concepto de simplicidad de los sistemas tributarios y su impacto en el cumplimiento tributario.
4. Contextualizar los parámetros del sistema impositivo de Chile antes de la promulgación de la reforma de 2020.
5. Enumerar las principales modificaciones de la Ley N° 21.210 en Impuesto a la Renta para las PYMES y los posibles inconvenientes en el cumplimiento
6. Conocer la percepción de los contribuyentes sobre la dificultad del cumplimiento tributario post reforma tributaria, en términos de Impuesto a la Renta.
7. Determinar, a través de la percepción de los contribuyentes Pyme, si se aumentó o disminuyó el costo de cumplimiento tributario con la reforma tributaria.

1.5. Metodología

Los lineamientos desarrollados en esta actividad se regirán por un estudio eminentemente cualitativo que se informará por medio de entrevistas semiestructuradas analizadas inductivamente según contenido, centrándose en la percepción sobre los costos de cumplimiento tributario.

El análisis temático es un método para identificar y analizar patrones dentro de los datos, en donde se obtiene un detalle importante de los datos y busca ir más allá del tema de investigación.

El enfoque inductivo significa que los temas se vinculan fuertemente con los datos obtenidos, puesto que dichos datos establecen un punto de partida para expandirse en torno al tema en cuestión (Braun & Clarke, 2006).

Las entrevistas personales generan una ventaja en comparación con otros mecanismos de recolección de datos debido a la precisión y confiabilidad de las respuestas obtenidas.

Si bien se considera un método más costoso en tiempo y recursos, la utilización de entrevistas garantiza un nivel de detalle superior y así concluir con mayor seguridad (Wurts, 1995)

La principal desventaja radica en la representatividad de la muestra (en este estudio serán 15 entrevistas a desarrollar y analizar), pero en términos de costo-beneficio, el nivel de detalle obtenido en las respuestas podrá servir como parámetro para conocer la percepción tanto de contribuyentes pymes como de asesores tributarios.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Concepto de costo tributario y su impacto en las Pymes

Para comenzar, es necesario aclarar que no existe un concepto exclusivo de costo de cumplimiento tributario para las pymes, sino que el concepto general aplica para cada entidad sin distinguir su cuantía de ventas ni régimen tributario.

Una de las definiciones respaldadas por los investigadores de los costos de cumplimiento se atribuye a la investigación de (Sandford, Godwin, & Hardwick, 1989) la cual propone que el concepto se relaciona con el cumplimiento de las normas, excluyendo el pago del impuesto y las distorsiones asociadas

Esta definición ha servido como base para ir agregando otros factores a lo largo del tiempo, como por ejemplo el papel de los sentimientos morales en el cumplimiento tributario. (Erard & Feinstein, 1994) sugieren analizar la vergüenza y la culpa generada al realizar una declaración incorrecta, atribuyéndole a esta un costo psíquico, lo que produce el deseo de reducir este estrés reduciendo la evasión.

(Grasmick & Bursik, 1990) mencionan que el estrés psíquico asociado con la evasión fiscal puede servir como un mecanismo de cumplimiento mucho más fuerte que la amenaza percibida de sanciones legales

(López, 2013) añade que estos costos psicológicos, como lo es la ansiedad, el estrés y el dolor emocional que experimentan los asesores tributarios, deben ser parte del honorario cobrado a los contribuyentes (no obstante que sean difíciles de cuantificar).

De lo anterior se desprende que los costos psicológicos también influyen en el cumplimiento tributario de los individuos, incluyendo costos relacionados a las emociones, como lo es la ansiedad, el estrés y la frustración.

Por otro lado, el rol del conocimiento o dominio tributario es un componente importante en el cumplimiento tributario de los individuos, ya que el mercado del conocimiento sobre la legislación tributaria (asesores externos, empresas contables o auditoras) es requerido cuando los contribuyentes descubren que no poseen suficiente conocimiento sobre la legislación. (Hasseldine, Holland, & Van der Rijt, 2011)

Por lo tanto, el costo de cumplimiento tributario (CCT, por sus siglas) 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 el proceso de cumplimiento en sí.

(Zúñiga, 2019) refuerza lo anterior a través de evidencia empírica, puesto que en su trabajo realizó entrevistas a funcionarios de la administración tributaria de Chile. En su análisis, concluyó que los funcionarios consideran que los contribuyentes catalogados como “pequeños”, sienten miedo al relacionarse a la autoridad tributaria, constituyéndose como un factor importante su cumplimiento tributario, lo cual, al amparo del paradigma tradicional, se relacionaría con las sanciones que la administración tributaria aplica a los actos “indebidos”,

por lo que las personas pagarían sus impuestos, debido al miedo a la detección y a la penalización que pudiesen aplicarles.

Respecto a la clasificación de los costos, (Evans, Ritchie, Tran-Nam, & Walpole, 1997) clasifican los costos mediante su temporalidad, como lo son:

- i. Costos iniciales: aquellos en que se incurre una única vez al comenzar o terminar una actividad comercial.
- ii. Costos temporales: presentes en situaciones puntuales.
- iii. Costos regulares: aquellos que se efectúan de forma recurrente.

Esta clasificación se aplicará al caso chileno de forma más detallada en las secciones siguientes.

Los costos de cumplimiento tributario tienen una naturaleza regresiva, puesto que generalmente tienen un componente de costo fijo significativo, que tiende a imponer una carga relativamente mayor a las pymes que a las empresas más grandes que pueden beneficiarse de los rendimientos a escala en el cumplimiento. (OECD, 2015)

De hecho, si bien los costos totales de cumplimiento tributario son más altos para las empresas más grandes en términos absolutos, son más gravosos para las pymes cuando se miden en relación con las ventas.

El siguiente gráfico refleja la regresividad de los costos de cumplimiento tributario, puesto que los puntos más alto de costo se encuentran en los rangos más bajos de ventas:

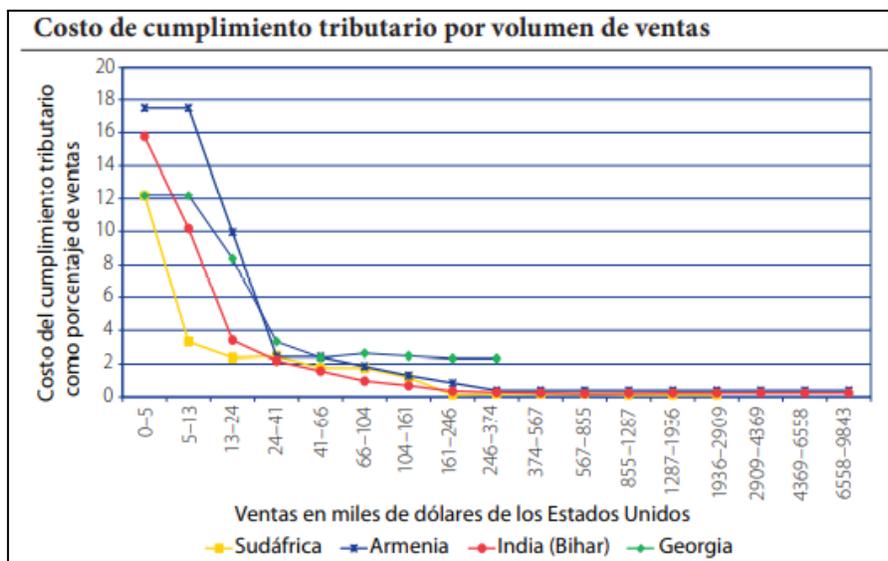


Gráfico 1. Fuente: (Naciones Unidas, 2014, pág. 11)

En respuesta a esta preocupación por los costos de cumplimiento tributario, los gobiernos a menudo se han esforzado por implementar políticas tributarias en forma de concesiones que producen resultados favorables para el sector de las pequeñas empresas. Usualmente las medidas se dividen en la implementación de una tasa impositiva más baja, una exención o

una deducción acelerada; y la eximición de requisitos impuestos de otra manera, como lo son los diversos formularios o entrega de información. (Payne, 2003)

Si bien se puede esperar que la primera categoría de disposiciones tenga algún impacto en la carga del cumplimiento tributario, es la segunda categoría la que se espera que tenga el impacto más significativo en los costos de cumplimiento. (Evans, y otros, 2014)

Este apartado se analizará de manera detallada de forma posterior.

2.2. El rol de la digitalización en el cumplimiento tributario

Un factor que ha cobrado importancia en el cumplimiento tributario ha sido la activación del internet como conducto de vínculo entre el contribuyente y la administración tributaria.

Diversos estudios (Wimayo, 2019)(Kochanova, Hasnain, & Larson, 2020) atribuyen la importancia de esto a la implementación de la presentación electrónica (*e-filing*), mecanismo que automatiza los impuestos relacionados con un esfuerzo de mejorar la eficiencia en la evaluación y recopilación de información fiscal.

Este llenado virtual tiene el potencial de reducir los costos de cumplimiento para los contribuyentes en relación a la disminución del tiempo destinado a la declaración y a los recursos que los contribuyentes gastan en recopilar información para presentar los impuestos; disminuir la duplicación de datos en diferentes formularios de impuestos, lo que también reduce los errores en la presentación; y minimizar las interacciones cara a cara con los funcionarios e inspectores tributarios.

Un factor fundamental que se vincula al apartado previo de este trabajo es la aceptación del *e-filing*, lo cual depende netamente en la confianza en los proveedores de la plataforma. Este factor psicológico de percepción puede impactar de forma positiva al cumplimiento tributario en línea.

En particular, la informatización de todos los registros tributarios puede reducir los errores y reducir los esfuerzos de las autoridades tributarias para clasificar y analizar los archivos tributarios, además del potencial para la reducción de la corrupción y la interacción informal entre contribuyentes y funcionarios tributarios.

(Kochanova, Hasnain, & Larson, 2020, pág. 109) graficó los resultados de su análisis de la siguiente forma:

Figure 2. The Impact of E-Filing on Time to Prepare and Pay Taxes

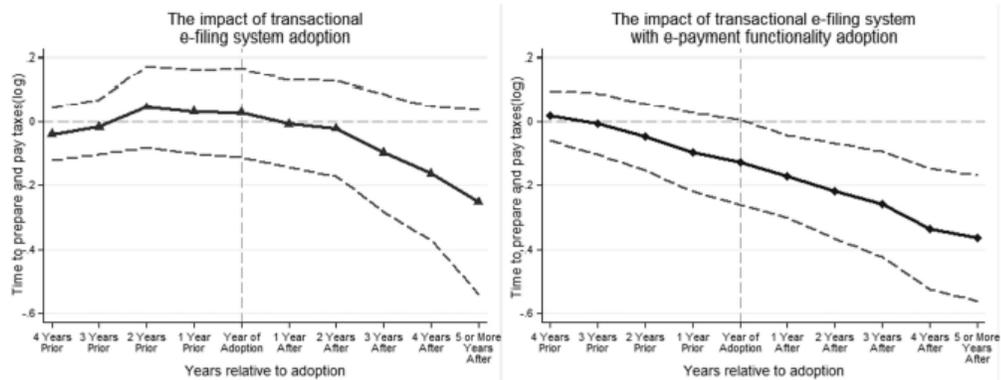


Gráfico 2. Fuente: (Kochanova, Hasnain, & Larson, 2020)

Mientras que (Kochanova, Hasnain, & Larson, 2020, pág. 118) complementa lo siguiente:

Figure A1.1. Average Time to Prepare and Pay Taxes

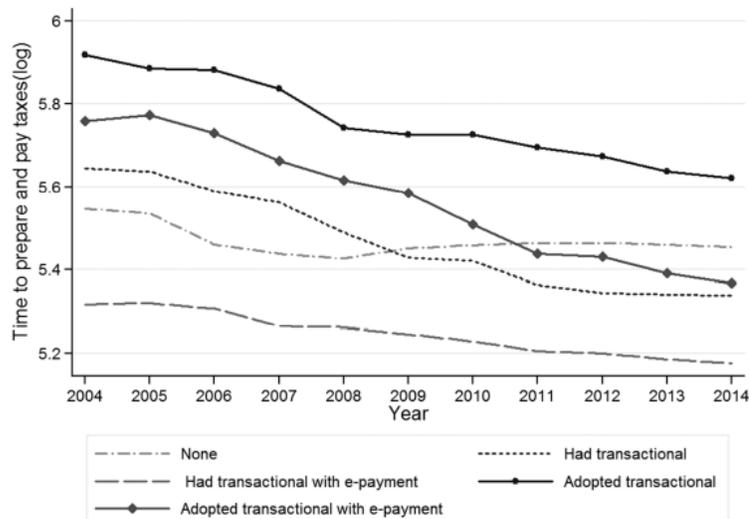


Gráfico 3. Fuente: (Kochanova, Hasnain, & Larson, 2020)

Se puede observar que, desde el año de adopción del sistema virtual, el tiempo para preparar, declarar y pagar los impuestos se reduce considerablemente.

Debido a que los pequeños contribuyentes destinan una cuota de sus ingresos a los costos de cumplimiento tributario, si estos se reducen al utilizar estas plataformas, se podrán destinar más recursos a actividades productivas.

Sin embargo, el estudio indica que la adopción del *e-filing* también puede generar costos compensatorios, como lo son el capital adicional que puede ser necesario invertir para la adopción, el aprendizaje del sistema y la implementación.

Respecto a este último punto, es fundamental considerar la definición de “costos iniciales” desarrollada en el primer apartado de este informe, el cual se refiere a costos en que se incurre por única vez.

Sin lugar a dudas, el costo-beneficio de la adopción de estos mecanismos genera una reducción a los costos de cumplimiento de los contribuyentes.

2.3. Simplicidad del sistema tributario para las pymes

Simplicidad se relaciona a que el sistema tributario sea sencillo, fácil de entender y de cumplir con él. Un sistema tributario sencillo existe cuando se basa en pocos impuestos aplicados a una base tributaria amplia, esto es, lo que se grava, (la renta, consumo, la propiedad, etc.), se define de forma muy general, sin reglas complicadas de valoración, estables en el tiempo y sin casos particulares (Eurosocial, 2015)

La simplicidad es uno de los más importantes requisitos para un buen sistema tributario, y para lograrlo es importante que la ley esté definida con certidumbre, que no de espacio para cometer interpretaciones erróneas ni errores involuntarios (Yáñez, 2016). El autor asocia una ley tributaria compleja a la cantidad de erosiones en su base imponible, como lo son las exenciones, deducciones, tratamientos especiales, entre otros.

Las leyes complejas son difíciles de cumplir para el contribuyente, pues lo obliga a incurrir en más costos para declarar correctamente su responsabilidad tributaria (entendimiento de la ley, declaraciones, llenado de formularios, asesorías tributarias, entre otros)

La evidencia empírica señala que mientras más complejo sea el sistema normativo tributario, mayores serán los costos que deberán sustentar, tanto la Administración Tributaria, para una correcta fiscalización, como los contribuyentes para cumplir con las obligaciones tributarias (Hernández, 2010)

El cumplimiento tributario no puede convertirse en una carga en sí mismo. La simplicidad de los trámites y la facilitación de medios electrónicos y en línea son parte de las obligaciones principales de la autoridad tributaria (Agostini, Correa, Maldonado, & Spiess, 2021)

(Barra, 2006) considera que una primera aproximación para definir la complejidad del sistema impositivo debiese ser en función de los costos de cumplimiento tributario. También añade que la complejidad pone en juego a los costos psicológicos y de incertidumbre sobre la estabilidad de un sistema tributario.

El autor afirma lo siguiente: “la simplicidad considera tanto índices objetivos como índices subjetivos. Para los primeros, la estimación de los costos de cumplimiento y administración puede servir como variable de resultado, mientras que para los segundos, la utilización de encuestas de percepción probablemente sea el camino más apropiado con el mismo fin” (Barra, 2006, pág. 5)

En términos económicos, los costos de cumplimiento incurridos por el contribuyente son ineficientes, puesto que no genera valor ni para el contribuyente ni para el Estado. Además, la falta de simplicidad en un sistema tributario puede producir inequidad y exclusión, puesto que un pequeño contribuyente puede verse disuadido de realizar nuevos negocios si el costo de iniciar actividades es muy alto. Otro ejemplo radica en las franquicias o beneficios tributarios, puesto que si un pequeño contribuyente no conoce la normativa y que no dispone de los recursos para contratar un asesor no podrá aplicarla, lo cual refleja una discriminación respecto al que sí puede hacerlo. (Eurosocial, 2015)

Diversos autores, entidades gubernamentales y administraciones tributarias ((European Commission, 2018), (OECD, 2008)) coinciden en que los Estados adopten información y directrices claras y de fácil sobre la interpretación y aplicación de las leyes fiscales con el fin de reducir los costes y tiempo para comprender una legislación compleja que impone una carga desproporcionada a las pymes. De hecho, consideran que abordar los costos de cumplimiento tributario que enfrentan las pequeñas empresas, es una estrategia clave para fomentar el desarrollo económico, se destaca en la Declaración Ministerial de Estambul de la OCDE sobre el Fomento del Crecimiento de Pymes Innovadoras y Competitivas Internacionalmente.

(European Commission, 2018) realizó un estudio sobre el costo de cumplimiento tributario para las pymes, a través de encuestas. En sus conclusiones indican que los contribuyentes atribuyen en gran medida la carga tributaria a la complejidad de la legislación tributaria. La encuesta sugiere, en respuesta, que los legisladores podrían tratar de minimizar la frecuencia de los cambios en la legislación tributaria que afectan a las pymes (incluida la realización de análisis de impacto específicos de las pymes antes de introducir la legislación) y proporcionar tiempo suficiente en la fase de implementación de la nueva legislación para permitir que las pequeñas y medianas empresas se familiaricen, considerando pautas claras y accesibles

Las propuestas generadas para proponer una simplificación del sistema tributario para los pequeños contribuyentes convergen las siguientes medidas (OECD, 2015), (European Commission, 2018), (Banco Interamericano de Desarrollo, 2009):

- i. Método simplificado de cálculo de impuestos (a menudo sobre una base presuntiva o de flujo de efectivo).
Los sistemas de impuestos sobre la renta en la mayoría de los países de la OCDE se basan en valores devengados. En la contabilidad de caja, el impuesto sobre la renta se paga sobre los ingresos solo cuando se recibe efectivo, y los costos de entrada se reclaman solo cuando se paga en efectivo. Los sistemas de contabilidad de efectivo dirigidos a las PYMES, que determinan la ganancia fiscal en función de las entradas de los ingresos realmente recibidos y los costos realmente incurridos (incluido el gasto inmediato de las compras de capital), pueden reducir significativamente los costos de cumplimiento
- ii. Requisitos simplificados en la presentación de informes y archivo (menos formularios, contabilidad simplificada, entre otros).

- iii. Mejorar la legislación
Es necesario dotar a las empresas de este tipo de leyes sencillas y de fácil aplicación. Claramente, esto exige políticas de derecho tributario que prioricen la simplicidad sobre cualquier otro criterio.
- iv. Promover la relación contribuyente – administración tributaria mediante el uso de nuevas tecnologías
Por ejemplo, la propuesta de llenado de formularios (*e-filling*), asistentes virtuales, entre otros.
- v. Facilitar el cumplimiento tributario para la Pyme.
Combinar mejoras en la prestación de servicios de administración tributaria con arreglos regulatorios simplificados y medidas de simplificación de la política tributaria es esencial para abordar la carga de cumplimiento que enfrentan las Pymes.

En complemento a lo anterior, (Ponorica & Al-Saedi, 2015) postula la importancia de simplificar los procedimientos para las pymes en base a cuatro principios:

- i. No solicitar más información de la que será procesada y utilizada para los propósitos de la administración tributaria
- ii. Proporcionar información simple y clara sobre qué, cómo, dónde y cuándo se deben completar las acciones, y delimitar claramente el requisito de mantenimiento de registros
- iii. Estandarizar los procedimientos a nivel nacional para evitar diferentes tratamientos en las diferentes oficinas
- iv. Operar con transparencia y responsabilidad pública

Basándose en el postulado, el estudio propone la simplificación del sistema o la creación de un sistema que se adapte a las pymes, lo que eliminaría la comparación con las grandes empresas a través de un sistema único para los pequeños contribuyentes.

Otros factores que pueden reflejar un sistema tributario complejos son el número y extensión de reglamentos y normas complementarias de la ley o el número y extensión de las peticiones de interpretación de la ley recibidas por la autoridad tributaria. En estos casos, se puede correlacionar los requerimientos de explicación con el esfuerzo de comprensión que se debe hacer para determinar cómo se debe aplicar la ley.

Algunos indicativos son el número de formularios que se deben emplear para declarar un impuesto, el número de datos que se exige en cada formulario, el tiempo que toma hacer una declaración, y el costo que un asesor cobraría por efectuar la declaración (Barra, 2006)

En términos generales, las acciones para facilitar el cumplimiento implican un esfuerzo en el ámbito legislativo, de la mejora de procesos, la capacitación del recurso humano y el uso de tecnologías modernas que tienen un impacto favorable en la percepción de los

contribuyentes sobre las capacidades de gestión de las Administraciones Tributarias. (Hernández, 2010)

(European Commission, 2018) añade que es importante que toda nueva regulación tributaria sea mirada a través de un “lente de Pyme”, lo cual podría ayudar a implementar una legislación menos costosa para los pequeños contribuyentes.

2.4. Estudios relacionados al concepto de CCT aplicado en Chile

El último estudio que analice y cuantifique los costos de cumplimiento tributario disponible para público corresponde a “Medición de los Costos de Transacción Tributarios en Pequeñas y Medianas Empresas en Chile”, realizado por EuroSocial junto a Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) y el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Este estudio postula inicialmente que el costo del cumplimiento es la suma de los costos internos y externos.

Los costos internos incluyen los costos laborales y costos no laborales. Entendiéndose por costo laboral la contraprestación económica del recurso humano de la empresa que labora en las áreas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Dentro de los costos internos también están incluidos los valores adicionales no laborales incurridos por la empresa.

Asimismo, definimos a los costos externos como aquellos que la empresa encarga a terceros para cumplir con la obligación tributaria, por el cual debe realizar un pago en contraprestación al servicio recibido.

Los costos de cumplimiento tributario en las empresas tienen una estructura de costos fijos puesto que la contratación de asesores es de carácter permanente para cumplir a cabalidad sus obligaciones tributarias. (Eurosocial, 2015)

Se debe considerar que esta tercerización involucra el desarrollo de diversas actividades, las cuales se desprenden de la constante relación que el contribuyente tiene con la administración tributaria, la cual se basa en el siguiente ciclo de vida tributario:

- i. Inicio de Actividades
- ii. Información y Capacitación Tributaria
- iii. Actualización y Registro en el Sistema
- iv. Registro y Mantenimiento de Libros Contables y Facturación
- v. Declaración y/o Pago de Impuestos
- vi. Control Tributario
- vii. Devolución de Impuestos
- viii. Solicitudes y requerimientos al SII
- ix. Término de Giro

Para conllevar de la mejor forma el desarrollo de este ciclo de vida, es necesario considerar los siguientes costos (no exhaustivo):

- i. Entendimiento, análisis y aplicación de leyes tributarias
- ii. Registro y almacenamiento de la documentación necesaria para el pago de impuestos.
- iii. Asesoría tributaria, contable o legal
- iv. Costos secundarios como correo, teléfono y transporte para comunicarse con el asesor tributario o la autoridad tributaria.
- v. Costos incurridos en la presentación de las declaraciones y pago de los impuestos: se refiere a las actividades relacionadas al relleno y la presentación de las declaraciones de impuestos a las autoridades tributarias nacionales y locales; el pago de impuestos; y la preparación de información adicional sobre requerimientos de autoridades tributarias.
- vi. Costos incurridos después de la presentación de las declaraciones y el pago de los impuestos: se refiere a los asociados a las inspecciones de la administración tributaria, incluidas las visitas no oficiales relacionadas con las inspecciones de los contribuyentes; la presentación de apelaciones, y las solicitudes de devoluciones.

El estudio también consultó a diversas Pymes sobre la tercerización de sus procesos contables y tributarios y las labores asociadas a dichos asesores, obteniendo la siguiente data:

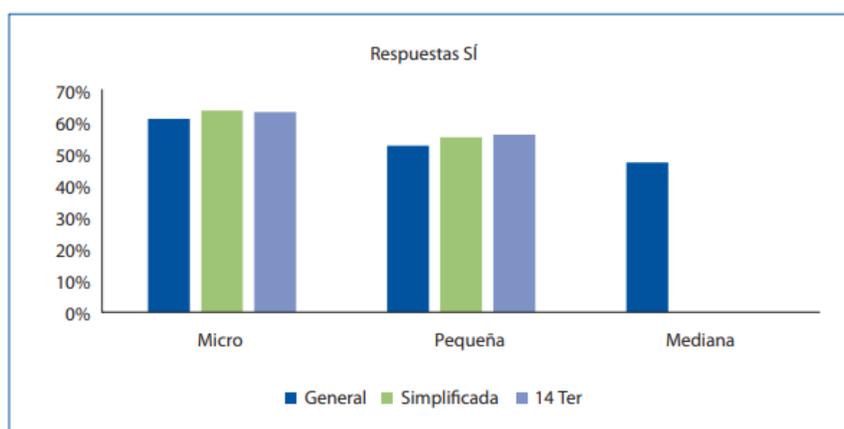


Gráfico 6. Fuente: (Eurosocial, 2015, pág. 38)

Del gráfico se puede desprender que, en el 2014, más del 50% de las empresas pyme (sin importar su régimen tributario) optaban por servicios tributarios externos, lo cual aumenta el costo de cumplimiento tributario de los contribuyentes.

Tabla 19. Actividades usuales del asesor externo tributario

Actividades	Tipo de empresa			Total
	Micro	Pequeña	Mediana	
Apoyo en actualización de información y solicitudes al SII	29.2 %	37.5 %	33.3 %	32.8 %
Registro y mantención de libros contables y facturación	45.8 %	37.5 %	66.7 %	50.0 %
Trámites habituales en el SII, timbrajes, modificaciones, etc.	50.0 %	43.8 %	44.4 %	46.6 %
Declaración y/o rectificación del Impuesto a la Renta	75.0 %	81.3 %	66.7 %	74.1 %
Declaración y/o rectificación del IVA	79.2 %	68.8 %	83.3 %	77.6 %
Confección de declaraciones juradas	25.0 %	56.3 %	33.3 %	36.2 %
Capacitación en temas tributarios	8.3 %	31.3 %	16.7 %	17.2 %
Apoyo en requerimientos de control y fiscalización del SII	16.7 %	43.8 %	11.1 %	22.4 %

Fuente: Informe de resultados de la encuesta al contribuyente. U. de Concepción.

Tabla 4. Fuente: (Eurosocial, 2015, pág. 46)

De lo anterior, se puede vislumbrar que las actividades relacionadas al ciclo de vida del contribuyente se realizan vía externalización, posiblemente debido al costo de oportunidad que supone el cumplir con el sistema tributario.

Como antecedente, según datos de la declaración de renta del año 2014, el total de contribuyentes en Chile es superior a los 3,1 millones, de los cuales un 64.7 % corresponde a personas naturales y un 35.3 % a empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas representan la casi totalidad del parque productivo, equivalente al 98.6 % del total de empresas.

El estudio postula la siguiente fórmula para la medición de costos de cumplimiento tributario:

$$CI = T_A * V_A + GA$$

Donde:

CI = Costos internos del contribuyente

TA = Tiempo (En horas anuales)

VA = Valor económico del tiempo

GA = Gastos administrativos

Tabla 5. Fuente: (Eurosocial, 2015, pág. 34)

En base a lo anterior, el estudio reflejó los siguientes costos de transacción tributaria para las pymes para el año 2014:

	Resultados relevantes
Tiempo para cumplir (Horas año promedio por empresa)	285 ¹
Costo cumplimiento tributario (pesos chilenos / USD por empresa)	1,699,600 / 2,961
Contribuyentes activos (Final 2013)	751,965
Costo total del cumplimiento (millones de pesos chilenos / USD en millones)	1,278,039 / 2,227

Fuente: Cálculos del autor.

Tabla 6. Fuente (Eurosocial, 2015, pág. 36)

El costo total del cumplimiento señalado en la tabla corresponde al 0,87% del PIB para dicho periodo.

Además, se segmentó dicho costo por categoría de contribuyente, obteniendo lo siguiente:

Por tamaño	CCT por empresa (USD)	CCT por empresa (Pesos)	Horas	CCT / Ventas	% PIB
Microempresa	2,669	1,531,922	281	2.1%	0.62%
Pequeña empresa	3,367	1,932,398	276	0.7%	0.18%
Mediana empresa	7,410	4,253,066	395	0.4%	0.08%

Tabla 7. Fuente (Eurosocial, 2015, pág. 37)

La data anterior es consistente con el postulado de que los costos de cumplimiento tributario son regresivos, puesto es posible determinar que una microempresa tiene un costo de cumplimiento 2.7 veces menor (aproximadamente) que una empresa mediana; sin embargo, en relación a sus ventas, es decir, en términos relativos, para una microempresa es 5.2 veces más costoso que para una empresa mediana. Este resultado se asemeja al resto de países donde se ha realizado el estudio de costos de cumplimiento confirmando el carácter regresivo del mismo; sin embargo, esta diferencia es la menor de los países estudiados, denotando que el régimen tributario chileno presenta menor nivel de regresividad que el resto de los países estudiados.

2.5. Antecedentes del caso de Chile antes de la Ley N° 21.210 del 2020

Para el año 2019, las estadísticas del SII indican que un 98,55% de las empresas en Chile corresponden a micros, pequeñas y medianas empresas:

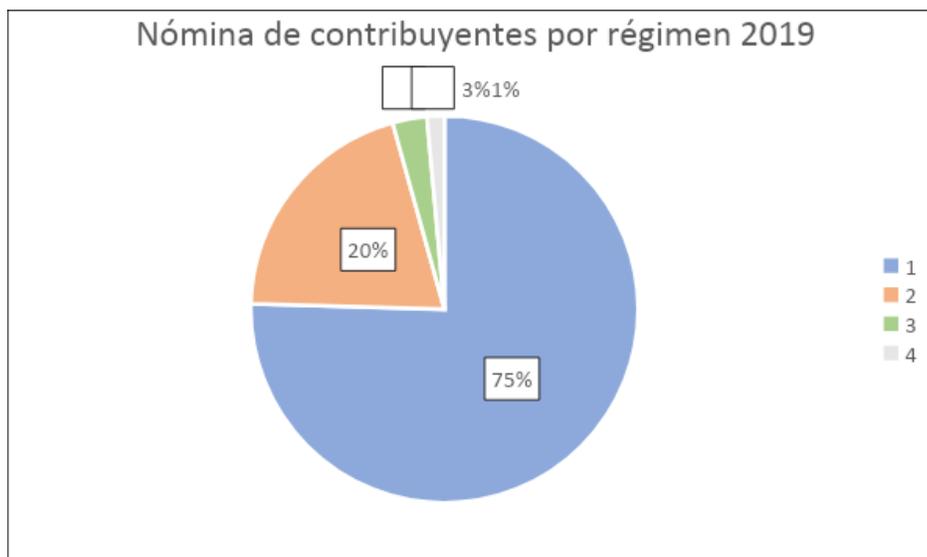


Gráfico 4. Fuente: Elaboración propia en base a datos publicados por el SII¹

Respecto a la situación tributaria de las empresas de Chile, el Ministerio de Hacienda declaró que la interacción de la multiplicidad de regímenes existentes (recordar que en ese entonces había dos regímenes generales de tributación paralelos y un régimen accesorio para pymes, sin contar los regímenes especiales del Art.34 y el Art. 22) generaba un considerable nivel de complejidad y generaba ciertas arbitrariedades no deseadas por el sistema tributario (Ministerio de Hacienda, 2020)

Antes de la reforma tributaria, los regímenes para pymes tenían las siguientes características

a) Simplificado del art. 14 Ter

- Sin contabilidad.
- En base a renta atribuida.
- 100% integrado.
- Ingresos percibidos y gastos pagados.

b) Renta Atribuida (Art. 14 letra A)

- Con contabilidad.
- En base a renta atribuida.
- 100% integrado.

Tabla 1. Fuente: (Cavada, 2019)

¹ Información disponible en <https://www.bcn.cl/siit/estadisticasterritoriales/resultados-de-busqueda?categoria=empresas-y-trabajadores-segun-rubro-o-tamano>

En concordancia con la existencia de multiplicidad de regímenes existentes para las pymes, (Jorrat, 2000) sostiene que hay mucho que hacer en cuanto a la simplificación de la estructura tributaria, particularmente en relación con el Impuesto a la Renta que es la mayor fuente de complejidad en nuestro sistema tributario.

Por otro lado, existen investigaciones² como la realizada por Doing Business (estudio que compara diversas economías en materia de negocios, laborales, impuestos, entre otros) cuantificó el costo de cumplimiento de Chile en términos de tiempo (horas) destinado al cumplimiento tributario, obteniendo lo siguiente (World Bank Group, 2020)

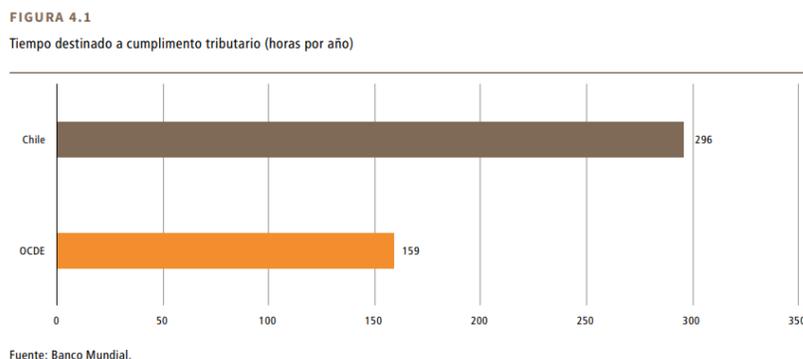


Gráfico 5. Fuente: (Ministerio de Hacienda, 2020, pág. 79)

Por otro lado, Tax Foundation comparó los sistemas impositivos en diversas aristas (incorporando los costos de cumplimiento tributario), posicionando a Chile en el lugar 35° de 36° puestos, debido a que impuestos son complejos de entender, generando así un alto costo de cumplimiento:

² Considerar que estas investigaciones incluyen a todo tipo de contribuyentes, no es exclusivamente aplicable para pymes.

2020 International Tax Competitiveness Index Rankings

Country	Overall Rank	Overall Score	Corporate Tax Rank	Individual Taxes Rank	Consumption Taxes Rank	Property Taxes Rank	International Tax Rules Rank
Estonia	1	100.0	2	1	9	1	16
Latvia	2	84.4	1	5	26	6	9
New Zealand	3	82.4	24	4	6	2	20
Switzerland	4	77.1	14	14	1	34	3
Luxembourg	5	76.0	26	20	3	14	6
Lithuania	6	75.8	3	7	23	7	23
Sweden	7	74.0	8	19	16	5	11
Czech Republic	8	73.1	7	3	34	9	10
Australia	9	71.4	30	17	7	3	25
Slovak Republic	10	69.9	18	2	33	4	31
Turkey	11	69.9	15	6	20	21	12
Austria	12	68.7	21	29	13	13	5
Norway	13	68.1	11	15	18	19	14
Hungary	14	67.9	4	9	35	24	4
Germany	15	67.9	29	25	12	11	7
Finland	16	65.7	6	28	14	16	22
Netherlands	17	65.5	25	21	15	27	2
Canada	18	65.3	23	27	8	22	13
Belgium	19	64.1	13	10	28	20	19
Ireland	20	63.1	5	32	24	17	17
United States	21	62.9	19	23	5	28	32
United Kingdom	22	61.6	17	24	22	33	1
Slovenia	23	61.4	12	12	30	23	18
Korea	24	59.9	33	22	2	30	33
Israel	25	59.2	20	30	10	10	34
Japan	26	59.1	36	18	4	26	29
Spain	27	58.5	28	16	11	35	15
Denmark	28	58.3	16	35	17	15	28
Greece	29	55.9	22	8	31	32	24
Iceland	30	55.4	10	34	19	25	30
Mexico	31	51.5	31	13	25	8	35
France	32	50.7	35	36	21	29	8
Portugal	33	46.9	34	31	32	18	26
Poland	34	46.6	9	11	36	31	27
Chile	35	46.3	32	26	27	12	36
Italy	36	44.3	27	33	29	36	21

Tabla 2. Fuente: (Tax Foundation, 2020, pág. 3)

A pesar que los rankings y estudios comparativos tributarios son útiles y simples de analizar, presentan limitaciones considerables, puesto que no brindan un sustento suficiente para formular políticas públicas a través de ellos.

Para analizar y comparar sistemas tributarios se debe considerar el contexto específico de un país, debido a que la realización de un estudio comparativo entre regímenes es complejo, especialmente en América Latina, debido a la heterogeneidad de sus rasgos y condiciones (Banco Interamericano de Desarrollo, 2009)

No tiene sentido que ser “número uno” en cualquiera de estos rankings signifique que se está en presencia de un sistema tributario perfecto, simple y equitativo. La competitividad de un sistema tributario dice muy poco sobre un sistema general de tributación, puesto que no mide los objetivos sociales, ni tampoco sobre el costo de cumplimiento tributario (Wong, Breuing, & Stewart, 2020)

Con miras a conocer a los contribuyentes y sus percepciones del sistema, desde enero de 2019, el SII ha aplicado una encuesta web para los contribuyentes que hayan realizado algún trámite online, presencial, o vía mesa de ayuda telefónica. Las evaluaciones se mantienen cercanas al 75% de satisfacción en diversos factores

Esta iniciativa permite a la administración tributaria obtener información relevante para incorporar permanentes mejoras al servicio que prestan, la orientación y asistencia que otorgan al contribuyente, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, teniendo como base las percepciones y experiencias de los propios contribuyentes al momento de vincularse con el SII.

Además, la aplicación e-Renta es una alternativa a los contribuyentes que muestra una declaración prellenada, que facilita el cumplimiento tributario.

En términos de IVA, el prellenado de las declaraciones se completa en base a la información disponible en el Registro de Compras y Ventas (RCV) beneficiándolo significativamente al evitarle incurrir en grandes costos de cumplimiento, se reducen los errores en las declaraciones y mejora el seguimiento y control de cumplimiento tributario. (Munizaga, 2020)

(Villalón, 2018) indica que, a contar del año 2010, prácticamente el 100% de las declaraciones de impuesto a la renta y las declaraciones informativas se reciben a través de internet.

Desde el año 2003 se comenzaron a habilitar asistentes electrónicos que permiten a los contribuyentes determinar los montos de ciertas obligaciones o beneficios tributarios.

En el año comercial 2016 se invirtió el flujo de visualización de las propuestas prellenadas, de modo tal que el contribuyente ve en primer lugar la devolución o el pago de impuesto per determinado, el que puede aceptar y terminar el proceso, o bien, si lo desea puede consultar la diferente información que se utiliza para realizar la propuesta. A contar del año comercial 2017 se comenzó a poner a disposición una propuesta pre-llenada de impuesto a la renta a las pequeñas empresas y una App para que las personas naturales pudieran realizar su declaración con devolución de manera sencilla.

2.6. Metodología y técnicas de investigación

2.6.1. Introducción a las Entrevistas Semi Estructuradas

Como se mencionó anteriormente en el apartado “Metodología”, los lineamientos de la investigación en curso se regirán mediante un estudio cualitativo de carácter inductivo y empírico, llevado a cabo a través de la aplicación de entrevistas semi estructuradas, o “SSI” como es conocida por sus siglas en inglés (Semi -Structured Interviews).

Inicialmente, se debe considerar que las entrevistas pueden ser más o menos estructuradas: una entrevista completamente estructurada es similar a un cuestionario, en el sentido de que

todas las preguntas están predeterminadas, aunque se puede esperar una variedad de respuestas; una entrevista sin estructura definida es similar a una conversación, aunque con un enfoque y propósito particulares. Las entrevistas semiestructuradas caen entre estos polos, en el sentido de que muchas preguntas, o al menos temas, se planificarán con anticipación, pero se seguirán líneas de investigación dentro de la entrevista para dar seguimiento a avenidas interesantes e inesperadas que surjan. (Blandford, 2013).

Este tipo de entrevistas se utiliza comúnmente en la investigación cualitativa e interpretativa, debido a que el diseño de este mecanismo es una entrevista abierta, buscando conocer el punto de vista de cada entrevistado respecto de cada tema, permitiendo mayor flexibilidad que una entrevista estructurada (Flick, 2009).

Una entrevista semi estructurada, además de incorporar preguntas cerradas y abiertas, establece preguntas de seguimiento del tipo por qué o como, de tal forma que el diálogo va fluyendo en virtud de las respuestas del entrevistado, pudiendo ahondar en cuestiones totalmente imprevistas (Adams, 2015). Esta combinación de estructura y flexibilidad (Johnson, 2001), permite que los temas se cubran en el orden que mejor se adapte al entrevistado, permitiendo que las respuestas sean investigadas completamente y buscando conducir la interacción de forma de responder a los problemas planteados espontáneamente por el entrevistado (Johnson, 2001).

La entrevista de investigación brinda una oportunidad de crear y recopilar conocimiento de una profundidad y nivel de enfoque no alcanzado con otros tipos de estudios de observación (Forsey, 2012). Las entrevistas semiestructuradas pueden ser una herramienta eficaz en la investigación interpretativa porque ayudan al investigador a obtener datos detallados de las perspectivas de los participantes y dar sentido a sus historias / experiencias vividas tal como las cuentan.

Lo anterior se explica por la naturaleza interactiva de la entrevista semi estructurada, en relación al entrevistado y el entrevistado (Johnson, 2001). Por ejemplo, el investigador hace una pregunta inicial de una manera que alienta al entrevistado a hablar libremente al responder esa pregunta. La próxima intervención del investigador (la pregunta de seguimiento, el mensaje o la sonda) vendrá determinada por la respuesta del entrevistado (Legard, Keegan, & Ward, 2003)

Debido a la naturaleza cualitativa de las respuestas obtenidas por una entrevista semi estructurada, y también por las restricciones de tiempo y alcance (las cuales se mencionan en el siguiente apartado), es poco probable que la conclusión de los antecedentes recopilados sea del tipo “más o menos n por ciento” (Adams, 2015).

2.6.2 Consideraciones para la utilización de Entrevistas Semi Estructuradas

Los SSI requieren mucho tiempo, trabajo intensivo y la sofisticación del entrevistador. Los entrevistadores deben ser inteligentes, sensibles, preparados y ágiles, además de estar bien informados sobre los temas sustantivos relevantes. El proceso de preparación para las entrevistas, organizar las entrevistas, realizar las entrevistas y analizar las entrevistas no es

tan rápido y fácil como podría pensar. El tiempo y el esfuerzo necesarios para hacer todo bien es considerable. La SSI generalmente implica la ardua tarea de analizar un gran volumen de notas y, a veces, muchas horas de transcripciones (Adams, 2015)

También es importante que las partes (entrevistador y entrevistado) no posean una comprensión limitada del tema, debido a que la falta de conocimiento podría acabar con la conversación al no existir fluidez y flexibilidad en la conversación. (Kakilla, 2021)

Los SSI son prácticos para entablar una conversación en profundidad. Por lo general, el investigador puede escudriñar críticamente las conversaciones y las respuestas inicialmente superficiales variadas durante el SSI para llegar a conclusiones de varios niveles. Un investigador puede realizar un seguimiento adicional la mayoría de las veces, todas las respuestas verbales y no verbales, como corazonadas, risas y silencio, para revelar información oculta que puede resultar útil en el análisis final de datos de diferentes temas extraídos de la conversación. (Kakilla, 2021)

Debido a lo anterior, la SSI más común es la entrevista cara a cara, sin embargo, las entrevistas en línea se utilizan cada vez más como un método de recopilación de datos (Kvale & Brinkman, 2009)

No obstante, el uso de entrevistas en línea ha sido criticado porque no puede lograr la comunicación altamente interactiva que se puede lograr en las entrevistas cara a cara, debido a la pérdida de las señales no verbales. Sin embargo, hay un crecimiento en el número de investigaciones realizadas mediante entrevistas en línea (O'Connor, Medge, Shaw, & Wellens, 2008).

De todas formas, la entrevista semi estructurada en línea genera ventajas en su aplicación, como lo es poder entrevistar personas sin restricciones geográficas, la reducción del tiempo dedicado a la aplicación del instrumento, su transcripción, la velocidad de la entrevista (el entrevistador recibe respuestas instantáneas), entre otros (Lichtman, 2006).

Finalmente, considerar aproximadamente una hora como duración máxima razonable para los SSI con el fin de minimizar la fatiga tanto del entrevistador como del encuestado. (Adams, 2015)

2.6.3. Desarrollo y aplicación de las Entrevistas Semi Estructuradas

Para el desarrollo de un cuestionario a aplicar durante la entrevista semi estructurada, es importante considerar que este instrumento será la herramienta que permitirá abordar un tema definido y al mismo tiempo darle libertad al encuestado a responder en base a su propia visión y experiencia del tema, llevando incluso a temas no contemplados en la planificación inicial, por lo que el entrevistador debe considerar la opción de que se desarrollen otros temas relevantes a lo largo de la entrevista (Choack, 2012)

No se puede perder de vista el interés del instrumento y la pregunta de investigación a responder, por lo que el cuestionario debe tener preguntas que se adapten a la identificación de los antecedentes y experiencias en relación a la pregunta central tanto como sea posible

(Rahman, 2019). Las preguntas deben evitar ser vagas y ambiguas, tampoco pueden ser dirigidas o instar a responder lo que se desea obtener. Lo anterior impedirá el descubrimiento y comprensión del interés de la investigación (Rahman, 2019)

También es importante considerar la implementación de ciertos protocolos previos a la entrevista como lo son el límite de tiempo, la relevancia del lugar, la autorización para realizar la entrevista, la autorización para grabar la entrevista, el lenguaje empleado, entre otros (Rahman, 2019).

(Arthur & Nazroo, 2003) enfatizan la importancia de la identificación de temas sobre el establecimiento de preguntas particulares para hacer en la entrevista, proponiendo establecer una “guía de temas” que contenga preguntas iniciales y preguntas básicas en profundidad.

También presentan una estructura para llevar a cabo la entrevista, la cual consta de las siguientes seis etapas:

- i. Llegada: la primera reunión entre las partes generará un ambiente de confianza y comodidad en el diálogo.
- ii. Presentación de la investigación: esto implica asegurarse de que el participante sea consciente del propósito de la investigación y haya dado su consentimiento informado, que esté feliz de que se grabe la entrevista y que comprenda su derecho a retirarse.
- iii. Inicio de la entrevista: las primeras etapas suelen consistir en dar confianza al participante y recopilar datos de fondo para contextualizar el resto de la entrevista.
- iv. Durante la entrevista: el cuerpo de la entrevista estará conformado por los temas de interés para la investigación. Es probable que los participantes piensen de manera enfocada sobre temas que normalmente no consideran con tanta profundidad en su vida cotidiana
- v. Finalización de la entrevista.
- vi. Después de la entrevista: se debe agradecer a los participantes y decirles qué ocurrirá a continuación con sus datos. Muchos participantes piensan en cosas adicionales que decir una vez que la grabadora está apagada, y estas pueden anotarse

Finalmente, considerar que cuando la investigación es verdaderamente exploratoria, es imposible planificar todos los detalles del estudio con anticipación y hacerlos bien: los detalles deben evolucionar a medida que madura la comprensión del contexto y el tema. (Blandford, 2013)

3. MARCO NORMATIVO

3.1. Concepto de Pyme

El Art. 14 letra D) contenido en la Ley n° 21.210, publicado en el Diario Oficial el 24 de febrero de 2020, que moderniza el sistema tributario de Chile, establece el régimen tributario para las micro, pequeñas y medianas empresas.

El número 1 del Art. 14 D de dicho artículo entrega la definición del concepto “pyme”, versando lo siguiente:

“Para efectos de este artículo se entenderá por Pyme, aquella empresa que reúna las siguientes condiciones copulativas:

(a) Que el capital efectivo al momento del inicio de sus actividades no exceda de 85.000 unidades de fomento, según el valor de esta al primer día del mes de inicio de las actividades.

(b) Que el promedio anual de ingresos brutos percibidos o devengados del giro, considerando los tres ejercicios anteriores a aquel en que se vaya a ingresar al régimen, no exceda de 75.000 unidades de fomento, y mantenga dicho promedio mientras se encuentren acogidos al mismo.

Si la empresa ejerciera actividades por menos de 3 ejercicios, el promedio se calculará considerando los ejercicios que corresponda a los que realice sus actividades”

Además, añade que el límite de ingresos podrá excederse solo una vez, sin embargo, no podrá ser mayor a 85.000 unidades de fomento (UF) en ningún caso.

Para efectos de realizar el cómputo, se considerarán ingresos del giro los que provienen de la actividad que realiza habitualmente el contribuyente, incluyendo ventas, exportaciones, prestaciones de servicios y otras operaciones; y, excluyendo aquellos ingresos extraordinarios, como en el caso de ganancias de capital, o esporádicos, como los obtenidos en la venta de activo inmovilizado.

También incorpora la siguiente cláusula:

“Adicionalmente, para el cálculo del promedio de ingresos brutos se deberá sumar los ingresos brutos del giro percibidos o devengados por las empresas o entidades relacionadas, y además, sumar las rentas de dichas empresas o entidades relacionadas provenientes de la tenencia, rescate o enajenación de inversiones en capitales mobiliarios, de la enajenación de derechos sociales o acciones, y las rentas que las entidades relacionadas perciban con motivo de participaciones en otras empresas o entidades.

Para efectos de este artículo, se considerarán empresas o entidades relacionadas según se establece en el artículo 8° número 17 del Código Tributario y los ingresos de las entidades

relacionadas se sumarán, en su totalidad, en los casos de las letras a) y b) de dicho artículo; en tanto que, en los casos de las letras c), d) y e) del artículo referido se considerará la proporción que corresponda a la participación en el capital, utilidades, ingresos o derechos a votos, según resulte mayor”.

Finalmente, restringe los ingresos percibidos por rentas del N° 1 y 2 del Art. 20 de la LIR (excepto bienes raíces agrícolas), contratos de cuentas en participación y derechos sociales, acciones o cuotas de fondos de inversión a un 35% del total de sus ingresos brutos.

3.2. Régimen Propyme General

El Art. 14 letra D) N° 3 de la LIR establece el régimen tributario general para los contribuyentes pyme, estableciendo primeramente en la letra a) que la contabilidad deberá ser llevada con registros completos, salvo que el contribuyente ejerza la opción de llevar contabilidad simplificada ante el SII. Indica también que: “aun en el caso en que la Pyme opte por llevar contabilidad simplificada, podrá llevar contabilidad completa, sin que ello altere la determinación de sus resultados tributarios conforme a esta letra D).”

Cuando el contribuyente opte por llevar contabilidad simplificada, el SII pondrá a su disposición la información disponible en sus bases para que el contribuyente realice su declaración y el pago de los impuestos anuales a la renta, complementando o ajustando, en su caso, la información que corresponda.³

Respecto al impuesto de primera categoría, la letra b) indique que los contribuyentes acogidos a este régimen deberán tributar con tasa general del 25%, establecida en el Art. 20° de la LIR.

La base imponible, según la letra f), se determinará sumando los ingresos del giro percibidos en el ejercicio y deduciendo los gastos o egresos pagados en el mismo, salvo en operaciones de la Pyme con entidades relacionadas que estén sujetas al régimen de tributación de la letra A) de este artículo, en cuyo caso la Pyme deberá determinar la base imponible y los pagos provisionales computando los ingresos percibidos o devengados y los gastos pagados o adeudados, conforme con las normas generales.

Este régimen también exime a los contribuyentes de aplicar corrección monetaria según Art. 41° LIR y de llevar los registros de rentas empresariales (salvo que perciba o genere rentas exentas de los impuestos finales, ingresos no constitutivos de renta o rentas con tributación cumplida).

Además, permite depreciar los activos físicos del activo inmovilizado de manera instantánea e íntegra en el mismo ejercicio en que sean adquiridos o fabricados. También podrá reconocer como gasto los insumos y existencias del negocio no enajenados o utilizados en el periodo.

³ Considerar que esto no garantiza una declaración aceptada por el SII, por lo que el contribuyente es susceptible a declarar erróneamente su obligación tributaria y ser sometido a intereses y multas.

La letra h) establece que “No aplicará un orden de imputación a los retiros, remesas o distribuciones de utilidades si la Pyme no obtiene rentas exentas de los impuestos finales, ingresos no constitutivos de renta o rentas con tributación cumplida que se controlen en el registro REX, gravándose, en ese caso, todo retiro, remesa o distribución con impuestos finales, con derecho al crédito por impuesto de primera categoría, cuando proceda”.

Por su parte, la letra j) entrega las reglas para determinar un “capital propio tributario simplificado” para las pymes: “se realizará determinando la diferencia entre: – El valor del capital aportado formalizado mediante las disposiciones legales aplicables al tipo de empresa, más las bases imponibles del impuesto de primera categoría determinada cada año, según corresponda, más las rentas percibidas con motivo de participaciones en otras empresas; y, – El valor de las disminuciones de capital, de las pérdidas, de las partidas del inciso segundo del artículo 21 pagadas y de los retiros y distribuciones efectuadas a los propietarios en cada año. El capital propio tributario será informado por el Servicio de Impuestos Internos a la empresa, para que proceda a su complementación o rectificación en caso que corresponda, en la forma en que lo establezca mediante resolución”.

Respecto a los pagos provisionales mensuales (PPM), la letra k) establece que: “(i) En el año del inicio de sus actividades, la tasa será de 0,25%. (ii) Si los ingresos brutos del giro del año anterior no exceden de 50 mil unidades de fomento, se efectuarán con una tasa de 0,25% sobre los ingresos respectivos. (iii) Si los ingresos brutos del giro del año anterior exceden de 50 mil unidades de fomento, se efectuarán con una tasa de 0,5% sobre los ingresos respectivos”

3.3. Régimen de Transparencia Tributaria

El Art. 14 letra D) N°8 establece las bases del régimen de transparencia tributaria, el cual añade a los requisitos mencionados anteriormente, la condición de que los propietarios de la entidad sean contribuyentes de impuestos finales durante el ejercicio respectivo, incluyendo a aquellos contribuyentes que se encuentren en el tramo exento del impuesto global complementario.

La letra a) del artículo indica lo siguiente, respecto a la entidad que se acoja al régimen:

“(i) Quedará liberada del impuesto de primera categoría y sus propietarios se afectarán con impuestos finales sobre la base imponible que determine la empresa, en la forma que señala la letra (b) siguiente.

(ii) Estará liberada, para efectos tributarios, de llevar contabilidad completa, practicar inventarios, confeccionar balances, efectuar depreciaciones, aplicar corrección monetaria conforme con el artículo 41 y llevar los registros de rentas empresariales establecidos en el número 2 de la letra A. (iii) Realizará el control de los ingresos y egresos de acuerdo al registro electrónico de compras y ventas establecido en el artículo 59 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, contenida en el decreto ley N° 825 de 1974, salvo en caso que no se encuentre obligada a llevar dicho registro, en que llevará un libro de ingresos y egresos, en el que se registrará el resumen diario, tanto de los ingresos percibidos como

devengados que obtenga, así como los egresos pagados o adeudados, según instruya el Servicio de Impuestos Internos mediante resolución

(iv) Determinará la base imponible, aplicando lo establecido en las letras (d), (e) y (f) del número 3, con los siguientes ajustes: Para efectos de determinar la base imponible, se incluirán todos los ingresos y egresos, sin considerar su fuente u origen ni si se trata de cantidades no afectas o exentas conforme a la ley. Formarán también parte de los ingresos para efectos de determinar la base imponible, las rentas percibidas con motivo de participaciones en otras empresas o entidades sujetas a la letra A o B del artículo 14 o sujetas al régimen del número 3 de esta letra D). Estas rentas se incorporarán a la base imponible incrementándose previamente en una cantidad equivalente al crédito por impuesto de primera categoría que establecen los artículos 56 número 3) y 63. Dicho crédito se imputará en contra de los impuestos finales que deban pagar los propietarios en el mismo ejercicio. Para los efectos de su imputación, dicho crédito se reajustará según la variación del índice de precios al consumidor entre el mes anterior al del cierre del ejercicio en que se haya determinado y el mes anterior al cierre del ejercicio de su imputación.

(v) La base imponible se afectará con los impuestos finales en el mismo ejercicio en que se determine, de la que no podrá deducirse ningún crédito o rebaja, salvo los que se establecen en este número 8 y en el artículo 33 bis, no siendo aplicable lo señalado en la letra (i) del número 3 de esta letra D. El crédito del artículo 33 bis, se imputará a los impuestos finales que afecten a los propietarios, y se asignará en la forma dispuesta en la letra (b) siguiente. Para todos los efectos, este crédito se entenderá que corresponde a un crédito por impuesto de primera categoría y no podrá exceder del monto del impuesto que hubiere gravado a la base imponible que determine la empresa durante el ejercicio si esta hubiere estado afecta. El Servicio de Impuestos Internos entregará a la empresa la información que tenga a su disposición respecto de los créditos a que se refiere este número (v), para su complementación o rectificación, según determine mediante resolución.

(vi) No aplicará un orden de imputación a los retiros, remesas o distribuciones de utilidades.

(vii) Las Pymes con ingresos que excedan las 50.000 unidades de fomento determinadas en conformidad a la letra (b) del número 1 de esta letra D), y estén sometidas a este régimen opcional de transparencia tributaria, determinarán un capital propio tributario simplificado según la información que dispone el Servicio de Impuestos Internos de acuerdo a lo establecido en la letra (j) del número 3 de la letra D) de este artículo, considerando las disposiciones de esta letra (a).

(viii) Para determinar los pagos provisionales mensuales aplicará lo señalado en la letra (k) del número 3 de esta letra D), aplicando una tasa de 0,2% en el ejercicio de su inicio de actividades, y en los ejercicios posteriores en la medida que los ingresos brutos del giro del año anterior no excedan de 50 mil unidades de fomento.”

Para acogerse al régimen de transparencia tributaria, los contribuyentes deberán presentar ante el SII una declaración suscrita por la pyme, en la que se indique esta decisión de adopción de régimen.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los regímenes tributarios impulsados por la Ley N° 21.210:

Régimen	General	Pro Pyme	Pro Pyme Transparente
Características			
Tipo de Renta	Efectiva	Efectiva	Efectiva
Contabilidad	Completa	Completa con opción simplificada	Simplificada con opción completa
Requisitos			
Capital Efectivo (Inicio de Actividades)	No Aplica	UF 85.000	UF 85.000
Promedio Ingresos	No Aplica	UF 75.000	UF 75.000
Ingresos por BBRR, K. Mob. y Partic.	No Aplica	35%	35%
Propietarios	No Aplica	No Aplica	Contribuyentes de Impuestos Finales
Tributación Empresa			
Determinación Base Imponible	RLI Completa	BI Simplificada	BI Simplificada
Tasa IDPC	27%	25% (10%*)	No Aplica
Gastos Rechazados Art. 21	Aplica	Aplica	No Aplica
Créditos contra IDPC	Todos	Todos	No Aplica
Capital Propio Tributario	CPT Completo y Razonabilidad Patrimonial	CPT Simplificado	Ingresos < UF50.000 No Aplica Ingresos > UF50.000 CPT Simp.
Beneficio Reversión	Aplica	Aplica	No Aplica
PPM	Regla General (Art. 84 a))	Tasa 0,25 Tasa 0,5 (ing. > uf50.000)	Tasa 0,2 Tasa 0,5 (ing. > uf 50.000)
Tributación de Propietarios			
Base Imponible	Retiros efectivos con Base Incrementada	Retiros efectivos con Base Incrementada	Participación de Utilidades o Capital
Tasa IGC	IGC según tabla, máximo 40%	IGC según tabla, máximo 40%	IGC según tabla, máximo 40%
Tasa IA	Tasa Única 35%	Tasa Única 35%	Tasa Única 35%
Créditos IDPC contra IF	Aplica 100%	Aplica 100%	No Aplica
Debito por Restitución	35% crédito utilizado	No Aplica	No Aplica
Crédito por Distribuciones en tramo que supera las UTM 310	5%	5%	No Aplica
Crédito contra IF	Todos los Aplicables	Todos los Aplicables	33 Bis y I. Dif., Part. Percibidas

Tabla 3. Fuente: (Fuentes, 2021, pág. 43)

4. ANTECEDENTES DEL CASO DE CHILE DESPUÉS DE LA LEY N°21.210

4.1. Previo a Operación Renta AT 2021

La implementación de la reforma tributaria impulsada por la Ley N°21.210 del año 2020 generó diversas sensaciones en los contribuyentes y en el SII, no solamente relacionadas al nuevo sistema tributario, sino que también por otros factores, como lo fue la pandemia y las acciones responsivas del Estado hacia problemáticas sociales.

En términos de normativa e instrucciones publicadas por el SII, el siguiente listado refleja la jurisprudencia que directamente involucran al régimen Pro Pyme:

N°	Normativa	Aplicación	Páginas
1	Circular 53/2020	Modificaciones Art 21 y 31 LIR	45
2	Circular 62/2020	Nuevo régimen tributario 14 D) N°3 y N°8	89
3	Suplemento Tributario AT2021	Recuadros	46

Tabla 8. Fuente: Elaboración Propia

En la Circular 62/2020 se detalla la tributación de las empresas acogidas al numeral 3 y 8 del Artículo 14 D) de la LIR, indicando el proceder para ingresar al régimen, tributación anual, registro de rentas empresariales y término de giro, entre otros.

Respecto al Suplemento Tributario AT2021, se consideran 5 nuevos cuadros para el régimen 14 D) N°3 y 2 cuadros para el régimen 14 D N°8.

Si consideramos el Suplemento Tributario como un estándar de medición para la complejidad del sistema tributario, es necesario comparar su extensión en número de páginas a lo largo de los años, debido a que su publicación ha sido constante en virtud de los diferentes sistemas tributarios que han normado al país a lo largo de la década.

El siguiente gráfico muestra la comparativa de la cantidad de páginas de cada Suplemento Tributario desde el año 2014 hasta la última versión publicada:

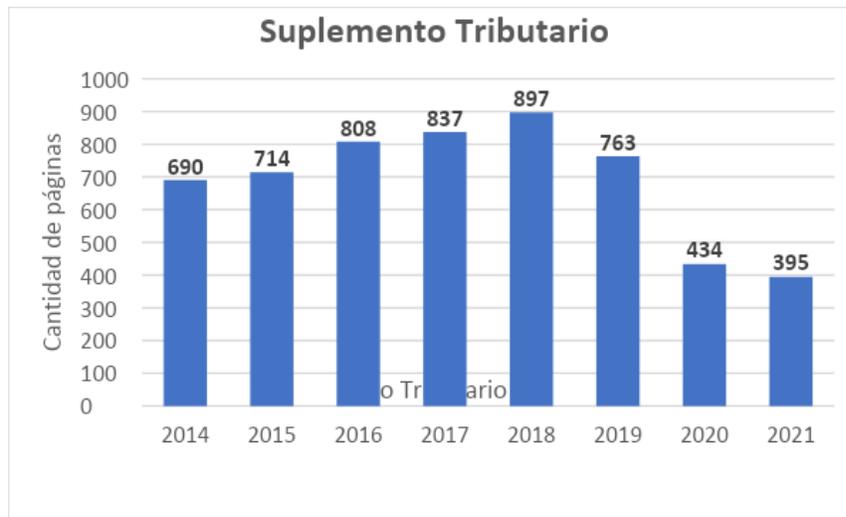


Gráfico 8. Fuente: Elaboración Propia

Se puede visualizar que la extensión del Suplemento Tributario se fue prolongando de forma considerable hasta el año 2018, en donde regía la Ley 20.780 con los regímenes 14 A (o Renta Atribuida) y el 14 B (o Régimen de Imputación Parcial de Créditos).

Posterior a dicho hito, se fue reduciendo drásticamente la cantidad de páginas, hasta llegar a las 395 del Suplemento Tributario AT2021.

Este indicador podría servir, en primera instancia, para indicar que existe un esfuerzo de disminuir la complejidad en comprensión del sistema tributario, al menos, al reducir la cantidad de instrucción para el cumplimiento tributario.

Otro factor a considerar es la cantidad de palabras que contempla el artículo 14 de la LIR, debido a que, según cálculos del autor, antes de la reforma tributaria dicho artículo alcanzaba las 17.758 palabras, mientras que hoy contiene 13.248 palabras.

De similar forma, al considerar la extensión del nuevo artículo 14 de la LIR, podemos extraer el siguiente peso relativo de la letra D) de dicho artículo sobre el total:

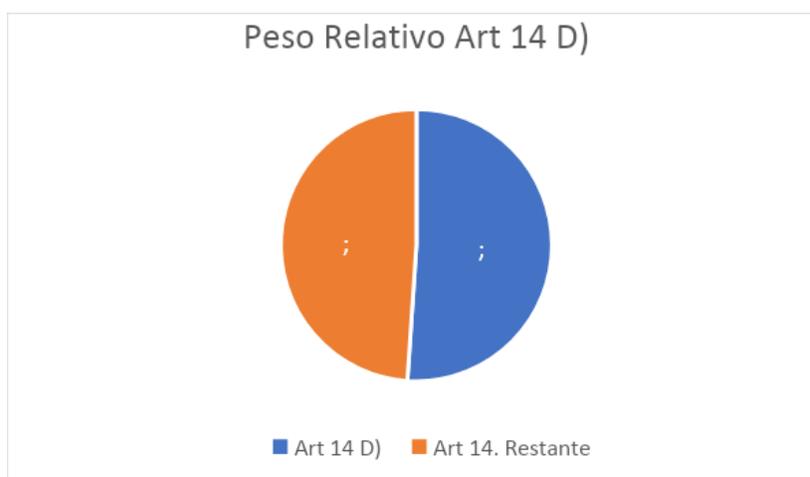


Gráfico 9. Fuente: Elaboración Propia

Del gráfico se puede vislumbrar que, del articulado total, un 49% corresponde a los nuevos lineamientos para contribuyentes Pro Pyme General y Pro Pyme Transparente. Dicho porcentaje aumentaría si se depurase el Artículo 14 de la LIR, contemplando solamente la letra A) y D) (régimenes tributarios).

Además de las instrucciones detalladas en la tabla 8, la administración tributaria y el Ministerio de Hacienda publicaron una serie de resoluciones y decretos con modificaciones de fondo y forma para el cumplimiento tributario de los contribuyentes, en especial para aquellos pertenecientes a los regímenes exclusivos para Pymes:

N°	Normativa	Aplicación
1	Resolución 76	Suspensión PPM
2	Resolución 32	Gastos contra COVID aceptados
3	Resolución 36	Flexibilidad en plazos para DDJJ
4	Decreto 420/2020	Anticipación de la devolución de impuestos para Pymes
		Postergación pago Impuesto a la Renta y pago en cuotas
		Prórroga para elección de régimen
5	Decreto 611/2021	Condonación extraordinaria de intereses y multas
		Prórroga declaración Impuesto a la Renta
6	Art 1 Ley 21.256	Rebaja transitoria del IDPC para régimen Propyme
7	Circular 11/2021	Rebaja transitoria tasa de PPM

Tabla 9. Fuente: Elaboración Propia

En primera instancia, las Pymes debían elegir su régimen tributario hasta el 30 de abril de 2020, basándose en el cumplimiento de los requisitos estipulados en el nuevo artículo 14 D) de la LIR. Si un contribuyente cumplía los requisitos, el sistema automáticamente lo incorpora al régimen Pro Pyme General. El Ministerio de Hacienda, a través del decreto 420/2020 postergó el plazo para elección de régimen hasta el 30 de septiembre del 2020.⁴

Es importante considerar que existieron una serie de reclamos para el proceso de elección de régimen, principalmente del Colegio de Contadores de Chile (CONTACH) debido a que, entre sus reclamos, figuraba lo siguiente:

“A su vez cambiar los regímenes tributarios en forma unilateral por parte de la entidad fiscal, implica una lesión grave a los derechos de los contribuyentes, que son quienes deben definir el régimen tributario que se adecua a sus características de acuerdo a la ley”⁵

La publicación de la Ley N°21.256 que establece medidas tributarias que forman parte del plan de emergencia para la reactivación económica y de empleo en un marco de convergencia fiscal de mediano plazo, indica en su Artículo N°1 lo siguiente:

“Disminúyese transitoriamente la tasa establecida en el artículo 20 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, contenida en el artículo 1° del decreto ley N° 824 de 1974, para las empresas acogidas al Régimen Propyme contemplado en la letra D) del artículo 14 de dicha ley, a 10% para las rentas que se perciban o devenguen durante los ejercicios 2020, 2021 y 2022.”

Además, indicó una disminución transitoria de los pagos provisionales mensuales respecto de aquellos que les corresponda pagar en los ejercicios 2020, 2021 y 2022, que posteriormente se modificó con la publicación de la Circular 11/2021, quedando en vigencia el siguiente parámetro:

Detalle	14 D N° 3	Rebaja Transitoria
Año inicio de actividades	0,250%	0,125%
Ingresos no exceden 50 mil UF	0,250%	0,125%
Ingresos exceden 50 mil UF	0,500%	0,250%

Tabla 10. Fuente: Circular 11 de 2021, SII.

También se publicó la Resolución 36 del 2021⁶, la cual amplía los plazos de vencimiento para la presentación de la declaración jurada 1947 “Declaración Jurada Anual sobre Renta Imponible a tributar con impuestos finales, Créditos y PPMs, correspondientes a propietarios de contribuyentes acogidos al régimen tributario del N° 8 de la letra D) del artículo 14 de la LIR” y la declaración jurada 1948 “Declaración Jurada anual sobre retiros, remesas y/o dividendos distribuidos y créditos correspondientes, efectuados por contribuyentes sujetos al

⁴ Disponible en <https://www.carey.cl/wp-content/uploads/2020/04/Decreto-420-2.pdf>

⁵ Fundamento para el desarrollo de encuesta disponible en <https://www.contach.cl/wp-content/uploads/2021/04/Resultado-encuesta-Opinion-declaraciones-Director-de-SII-en-Comision-de-Hacienda-VF.pdf>

⁶ Disponible en https://www.sii.cl/normativa_legislacion/resoluciones/2021/reso36.pdf

régimen de la letra A) y al número 3 de la letra D) del artículo 14 de la LIR, y sobre saldo de retiros en exceso pendientes de imputación”.

Finalmente, el 9 de abril de 2021 se promulga el decreto 611 del Ministerio de Hacienda, el cual otorga facultades en materia de índole tributaria a los organismos que indica, para apoyar a las familias y a las micro, pequeñas y medianas empresas. Este decreto destaca por tener una medida de gran relevancia, entre otras, en el ámbito del cumplimiento tributario, debido a que por primera vez se prorrogaría el plazo de declaración de impuestos hasta el 31 de mayo de 2021.

Esta postergación del pago de impuestos fue solicitada, en reiteradas ocasiones, por el Colegio de Contadores de Chile (CONTACH)⁷ debido a las constantes fallas y saturaciones de la plataforma del SII, debido a que dicha herramienta fue utilizada para canalizar solicitudes de beneficios económicos⁸ para trabajadores dependientes e independientes.

Es sabido que Chile destaca por su mecanismo tributario de auto declaración y dependencia digital, lo cual es concordante con los principales parámetros de disminución del costo de cumplimiento tributarios expuestos en el capítulo de marco teórico desarrollado en este trabajo, por lo que la vulneración del principal sistema de declaración generó un sinnúmero de reclamos en contra de la administración tributaria del país.

4.2. Posterior a Operación Renta AT 2021

Posterior a la declaración de renta, y considerando todos los antecedentes de modificaciones legales y nuevas instrucciones detalladas en el desarrollo de este capítulo, se recopilaron datos para, en primera instancia, comenzar a responder la hipótesis de este trabajo: “¿Cómo impactó la reforma tributaria impulsada por la Ley N° 21.210 a la percepción sobre los costos de cumplimiento tributario para los contribuyentes Pyme?”

Preliminarmente, el SII entregó a través de Ley de Transparencia⁹ los siguientes antecedentes con fecha de extracción de datos 25 de agosto de 2021:

Régimen Tributario	N° Contribuyentes
14 D) N°3	764.202
14 D) N°8	200.666

Tabla 11. Fuente: Elaboración Propia

El autor elevó solicitud en virtud de la ley anteriormente mencionada, respecto a las declaraciones de renta que en primera instancia fueron observadas para el AT2021,

⁷ Más información en

<https://www.colegiodecontadores.cl/2021/04/19/colegio-de-contadores-de-chile-entrega-carta-a-presidente-pinera-y-a-hacienda-para-posponer-operacion-renta-2021/>

⁸ Beneficio denominado “Bono Clase Media”. Ver

https://www.cnnchile.com/economia/sii-habilito-plataforma-postular-bono-clase-media_20210417/

⁹ Solicitud AE006W50021363

segmentadas por régimen, ante lo cual, el SII respondió el 20 de octubre de 2021 la siguiente información¹⁰:

Régimen		Observada	Sin Observaciones	Total
14D1	Régimen Pro Pyme General (14D)	188.568	586.238	774.806
14TT	Régimen Pro Pyme Transparente (14D N° 8)	62.758	256.899	319.657
M14A	Régimen General Semi Integrado (14A)	74.759	45.520	120.279
CRRP	Renta Presunta	22.802	77.931	100.733
M14G	Contribuyentes no sujetos al artículo 14	5.610	6.633	12.243
PTAO	Pequeño taller artesanal u obrero art. 26 de la LIR	152	2.485	2.637
201B	Tributación Según artículo 20 Num 1 letra B	437	157	594
PART	Pescador artesanal Art. 26 bis de la LIR	15	340	355
PMIN	Pequeño Minero artesanal art. 23 de la LIR	23	200	223
CSRT	Autorizado Contabilidad Simplificada de Renta	49	37	86
SUPL	Suplementero art. 25 de la LIR	0	25	25
PCVP	Pequeño comerciante vía pública art. 24 de la LIR	0	17	17
14B1	Tributación según art. 14 Letra B Num 1 de la LIR	6	8	14
EF22	Eximido F22 por Ley especial	0	2	2
-	Personas	-	-	-
Total		355.179	976.492	1.331.671

Tabla 12. Fuente: Elaboración Propia

¹⁰ Para efectos de este análisis, se eliminaron los antecedentes de personas naturales.

Inicialmente, del universo de contribuyentes declarantes, se buscó conocer el porcentaje de personas jurídicas pertenecientes a uno de los regímenes exclusivos para Pymes, obteniendo lo siguiente:

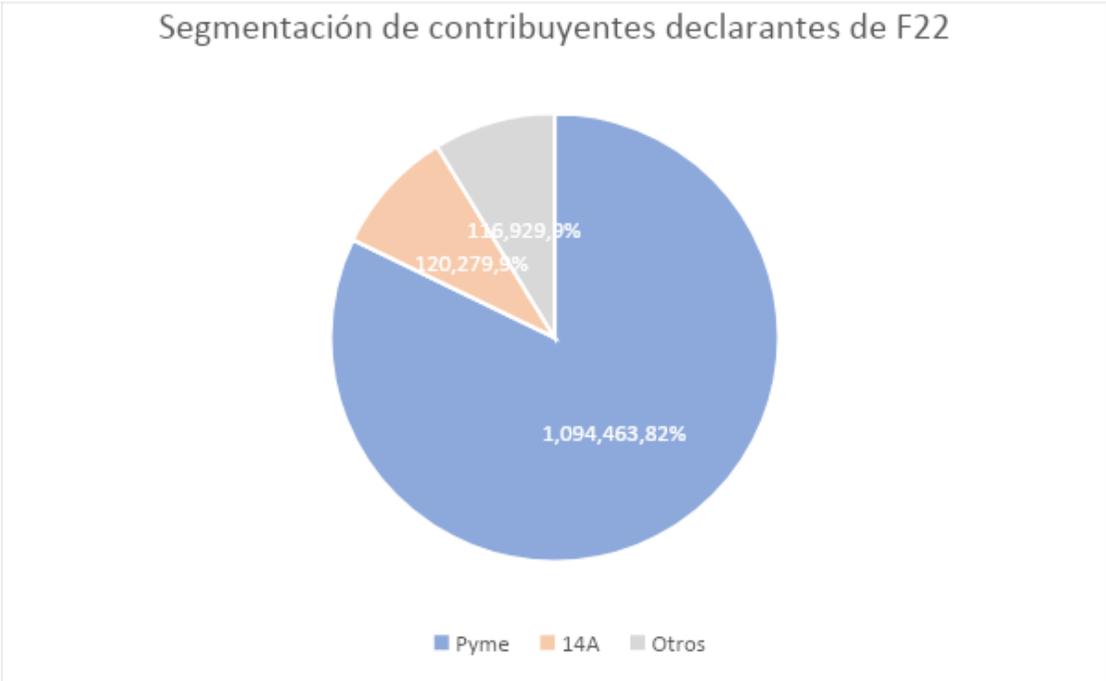


Gráfico 10. Fuente: Elaboración Propia

De lo anterior se puede concluir que la mayoría de los contribuyentes del universo declarante pertenece a regímenes Pyme, alcanzando un 82% de la muestra. Este valor incrementaría al depurar la base de datos solamente considerando régimen 14 A), 14 D) y Renta Presunta.

Respecto a la situación de declaraciones de renta para los contribuyentes acogidos a algún régimen Pyme, y en virtud del propósito de este estudio sobre el costo de cumplimiento tributario, se procedió a graficar el impacto que tuvo la reforma para los declarantes, considerando las instrucciones publicadas por el SII y el sistema de propuesta de formulario 22 para contribuyentes Pyme:

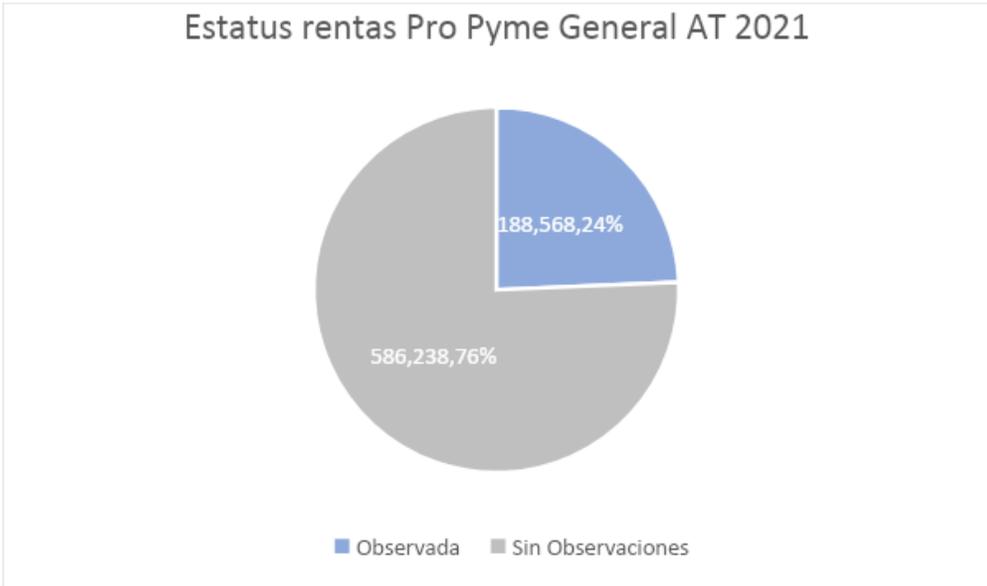


Gráfico 11. Fuente: Elaboración Propia

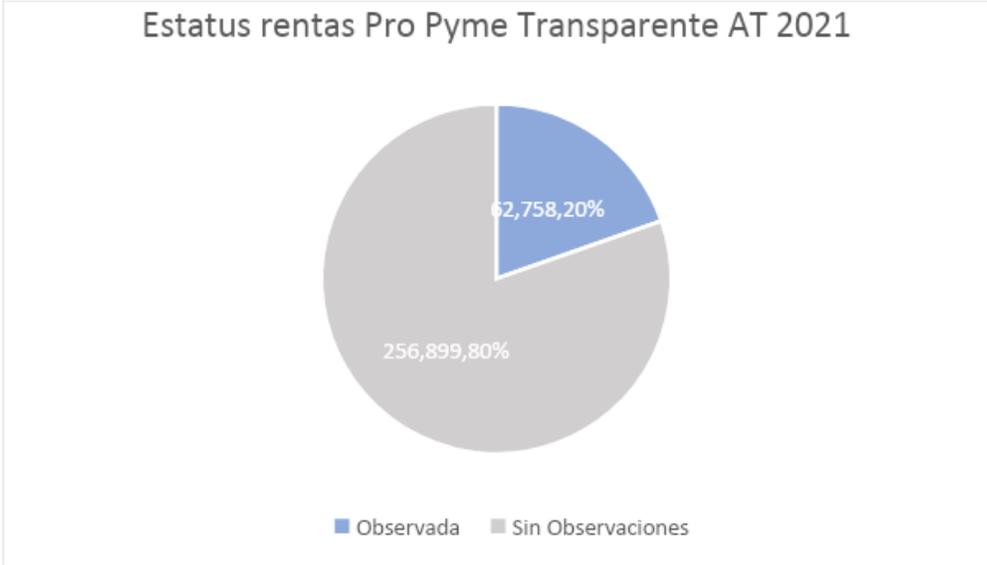


Gráfico 12. Fuente: Elaboración Propia

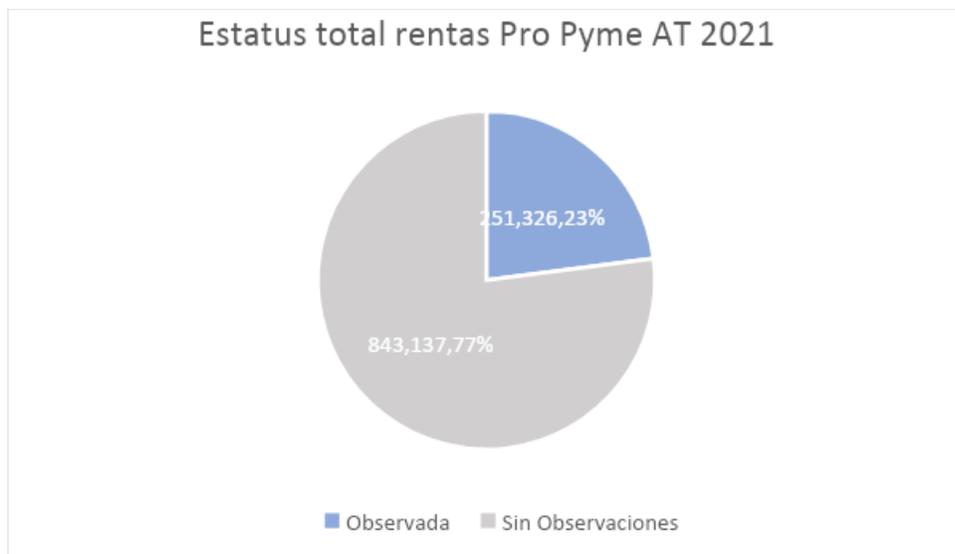


Gráfico 13. Fuente: Elaboración Propia

En virtud del análisis de los gráficos anteriores, es posible observar que, no obstante, el SII ha direccionado sus esfuerzos por facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes de menor tamaño acogidos a los regímenes Pyme, sigue persistiendo una tasa de declaraciones observadas, la cual es mayor al 20% para los casos analizados.

Si bien los datos anteriores nacen de información obtenida por el SII a través de las declaraciones que recibieron durante el proceso de Operación Renta AT2021, también es importante considerar las percepciones obtenidas por otras entidades, las cuales contemplan las experiencias de los contribuyentes o asesores que van más allá de si cumple o no, sino que pueden analizar de una forma más vasta su visión sobre el sistema tributario incipiente.

El Diario Financiero realizó una encuesta entre el 26 de febrero y el 22 de abril, en donde se contempló una muestra de 1.119 profesionales del área de contabilidad, leyes y asesoría tributaria, los cuales aconsejan y asesoran alrededor de 60.000 contribuyentes Pymes.¹¹

Las principales conclusiones de dicho proceso reflejan lo siguiente:

¹¹ Disponible en

<https://www.df.cl/noticias/economia-y-politica/df-tax/contadores-aterrian-problemas-para-enfrentar-la-operacion-renta-de-este/2021-04-23/191216.html>

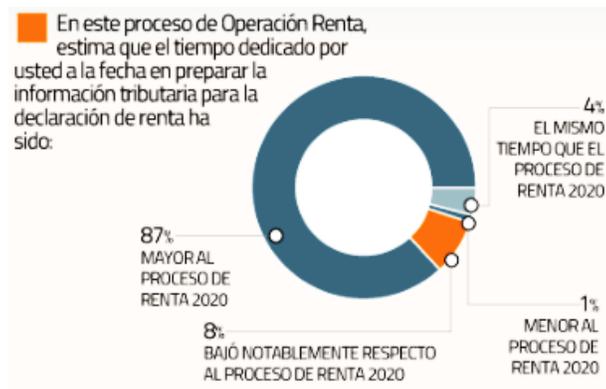


Gráfico 14. Fuente: Diario Financiero

Preliminarmente, se puede vislumbrar que un porcentaje significativo de los encuestados considera que, en términos de tiempo, la operación renta posterior a la reforma tributaria fue más compleja que la versión anterior.

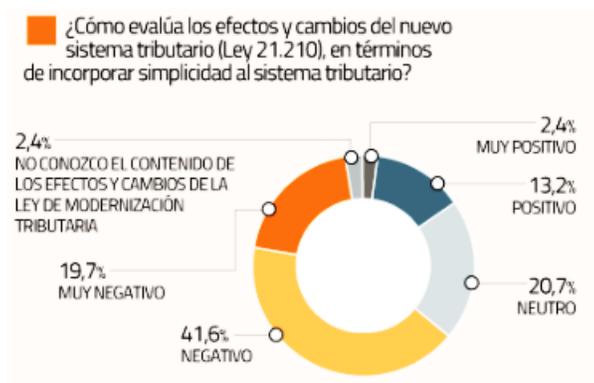


Gráfico 15. Fuente: Diario Financiero

Aproximadamente el 60% de los encuestados considera que la Ley N° 21.210 no cumplió con el propósito de incorporar simplicidad al sistema tributario, por lo que podemos mencionar preliminarmente que no se redujo el costo de cumplimiento tributario bajo este parámetro.



Gráfico 16. Fuente: Diario Financiero

La pregunta apunta a la hipótesis de esta investigación, y la respuesta directamente indica que la mayoría de los entrevistados (71,3%) considera que el sistema se complejizó. Considerar que el motivo de este estudio es explorar de forma cualitativa este tipo de respuestas, para poder conocer las motivaciones y experiencias de cada sujeto.

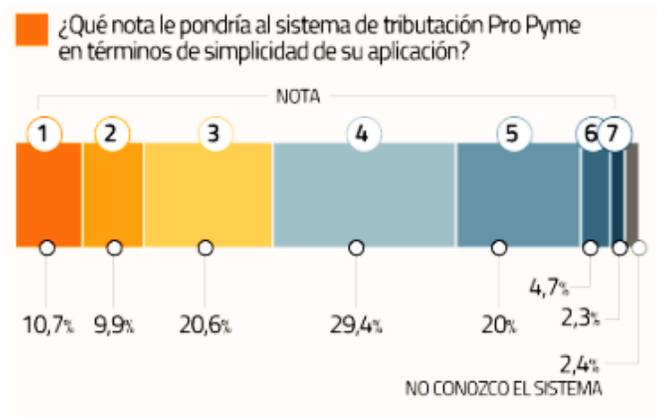


Gráfico 17. Fuente: Diario Financiero

Si consideramos nota reprobatoria de 1 a 3, el 41,2% de los entrevistados consideraría que el sistema de tributación Pro Pyme, impulsado por la modernización tributaria de la Ley N° 21.210, no aprobaría respecto a la incorporación de simplicidad al sistema. Al considerar también la nota 4 como insuficiente, el 70,6% de los usuarios reprobó al sistema en términos de simplicidad.



Gráfico 18. Fuente: Diario Financiero

En esta respuesta se pueden vislumbrar los principales problemas que detectan los usuarios en términos de complicaciones tributarias, lo que se puede vincular directamente a los costos de cumplimiento tributario. Las obligaciones accesorias mencionadas se han tratado a lo largo de este apartado.

Por otro lado, el Colegio de Contadores de Chile realizó una encuesta con un universo de 2500, aproximadamente, contadores y contadores auditores, sobre el proceso de Operación Renta AT2021 y las fallas del sistema asociadas a este. Dicho estudio concluyó, entre otros, lo siguiente¹²:

A la fecha ¿Presenta problemas de inconsistencia y errores de información en los asistentes y propuestas de renta y declaraciones?

2,506 respuestas

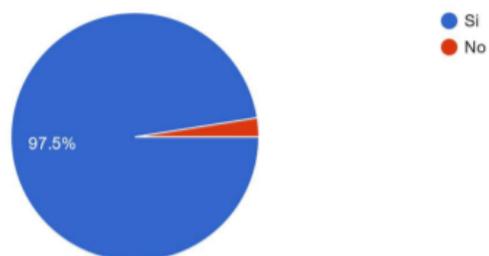


Gráfico 19. Fuente: Colegio de Contadores de Chile

¹² Disponible en

<https://www.contach.cl/wp-content/uploads/2021/04/Resultado-encuesta-Opinion-declaraciones-Director-de-SII-en-Comision-de-Hacienda-VF.pdf>

La respuesta observada muestra que la mayoría de los usuarios que responden consideran que los asistentes y propuestas de renta y declaraciones del SII presentan problemas de inconsistencia, siendo que un pilar para la implementación de dichos asistentes era la simplificación del cumplimiento tributario para contribuyentes Pyme.

¿Estima Ud, que la plataforma de SII, entrega en estos momentos garantías para desarrollar un proceso de operación renta normal, que proteja los derechos de los contribuyentes, respecto a la exactitud de sus declaraciones?
2,530 respuestas

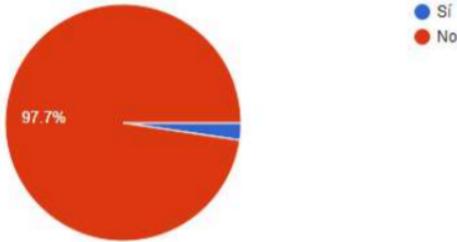


Gráfico 20. Fuente: Colegio de Contadores de Chile

En virtud de un sistema de autodeclaración en línea, es importante que la plataforma de la administración tributaria funcione adecuadamente y otorgue las garantías para su utilización, por lo que el porcentaje que cree que el SII no cumple lo anterior es considerable.

¿Estima Ud. que el Servicio de Impuestos Internos ha emitido las circulares, resoluciones, suplemento tributario de este proceso renta año tributario 2021, en un tiempo razonable, que permite el oportuno estudio y aplicación de los cambios de la normativa tributaria en forma correcta?
2,530 respuestas

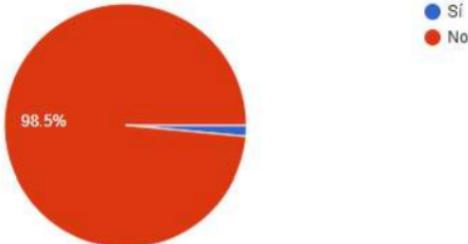


Gráfico 21. Fuente: Colegio de Contadores de Chile

Considerar que el suplemento tributario AT2021 fue publicado el 01 de marzo de 2021¹³, un mes previo al inicio del proceso de renta AT2021.

La Circular N°62/2020 fue publicada el 24 de septiembre de 2020, la cual contiene instrucciones del nuevo régimen del Art. 14 D) N°3 y N°8 de la LIR.

¿Qué porcentaje de las declaraciones juradas y/o de renta presentada por Ud, se encuentran observadas y/o retenida la devolución de impuestos?
2,506 respuestas

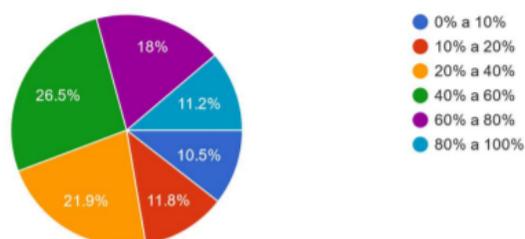


Gráfico 22. Fuente: Colegio de Contadores de Chile

Esta respuesta sirve para complementar el antecedente expuesto sobre el porcentaje de contribuyentes que tuvieron su declaración de renta observada por el SII.

Si bien estos antecedentes nos entregan fundamentos para convencernos de que el cumplimiento tributario para los contribuyentes Pyme ha aumentado con la implementación de la reforma tributaria y los nuevos regímenes, debido a la tasa de incumplimiento involuntario, no entendimiento de la ley, falta de capacitación u otros factores, es importante entender la percepción de los actores involucrados en este proceso, como lo son los contribuyentes (agentes que soportan la complejidad del sistema a través de un aumento de los costos de cumplimiento tributario) como de los asesores tributarios (factor relevante en el cálculo de los costos de cumplimiento tributario).

Debido a lo anterior, en el próximo capítulo se emplearán entrevistas semi estructuradas a los agentes mencionados, para así comprender en detalle su percepción del sistema, antes, durante y después de su aplicación, de forma tal que podamos comprender su motivación intrínseca, sus complejidades externas y su deber de cumplimiento.

¹³ Ver

<https://www.sii.cl/noticias/2021/020321noti01aav.htm#:~:text=Ya%20se%20encuentra%20publicado%20en,correspondient es%20al%20a%C3%B1o%20tributario%202021.>

5. BASES DE INVESTIGACIÓN

5.1 Lineamientos de la Investigación

La herramienta de recolección de datos utilizada en este estudio corresponde a las entrevistas semi estructuradas, las cuales fueron explicadas, tanto en teoría como en práctica, en el punto 2.6. Metodología y técnicas de investigación.

Se aplicó esta entrevista a un universo de 15 participantes, entre los cuales era requisito el ser asesor tributario de empresas pertenecientes al régimen pyme e incorporadas en los sistemas de tributación contenidos en el Art. 14 D) N°3 o 14 D) N°8 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, considerando la implementación de la modernización tributaria de la Ley N° 21.210.

La entrevista aplicada, detallada en el apartado 8.1. Cuestionario Entrevista “Percepción de costos de cumplimiento tributario: Contribuyentes 14 D) N°3 Y N°8 LIR”, buscaba conocer la experiencia de los asesores tributarios en tres hitos del proceso de declaración de renta que impactan directamente a sus costos de cumplimiento tributario y también a aquellos incurridos por los contribuyentes del segmento a analizar, los cuales son:

i. Percepción de los contribuyentes sobre el proceso previo a la declaración de renta:

En este apartado se busca conocer la experiencia de los entrevistados sobre el impacto que genera una reforma tributaria en los asesores del área respecto a su preparación, planificación y proyección sobre la aplicación de una modificación en el sistema impositivo. Además, se busca conocer percepciones comparativas sobre los lineamientos tributarios previos y los modificados por la implementación del cambio.

ii. Percepción de los contribuyentes sobre el proceso de declaración de renta:

En esta segunda parte se indaga sobre la experiencia práctica de los asesores al momento de enfrentar un proceso de Operación Renta posterior a la aplicación de una reforma tributaria, el cual, en este caso, corresponde al primer procedimiento posterior a la modificación del sistema. Las preguntas de este apartado se centran en conocer la experiencia de los asesores al momento de utilizar los formularios y mecanismos entregados por el SII, percepción sobre plazos entregados, autoanálisis de la preparación personal para el proceso de declaración de impuestos, opinión sobre los mecanismos de ayuda del SII, experiencias con los canales de la administración tributaria durante este periodo, entre otros.

iii. Percepción de los contribuyentes sobre el proceso posterior a declaración de renta:

Este segmento busca conocer la experiencia global del proceso de Operación Renta para el asesor, visto como un proceso de preparación, declaración y modificaciones posteriores. Se consulta por opiniones integrales del sistema, comparativas con el sistema previo, principales problemas de la implementación de una reforma tributaria para el contribuyente y también para la administración tributaria, entre otros. Finalmente, se pregunta sobre la visión para el próximo proceso de Operación de Renta.

El apartado “Percepción de los contribuyentes sobre el proceso previo a la declaración de renta” será analizado en la Parte I de esta investigación.

5.2. Proceso de aplicación de entrevistas

Al inicio de cada entrevista se solicitó un consentimiento verbal al participante para poder grabar el diálogo y recolectar los datos, siempre respetando el anonimato de sus respuestas y conservando un fin del estudio meramente académico e investigativo.

Las entrevistas fueron realizadas por la plataforma de video conferencias “Zoom” y en casos puntuales realizadas de forma presencial, siendo estas últimas grabadas a través de aparatos tecnológicos.

El rango de tiempo de las entrevistas fluctuó entre 00:25:00 hrs. hasta 1:15:00 hrs, siendo concordante este intervalo con la información teórica obtenida en el referido marco de esta investigación, referida a los tiempos óptimos de interacción con la contraparte entrevistada.

Posterior a la obtención de las entrevistas se procedió a transcribir la información recolectada y a analizar de forma integral las respuestas obtenidas según los segmentos incorporados en la pauta de entrevista.

6. HALLAZGOS E INTERPRETACIONES

Para el desarrollo de este apartado, se procedió a tabular a los entrevistados según la estructura expuesta en el punto 8.2. Listado de participantes Entrevista “Percepción de costos de cumplimiento tributario: Contribuyentes 14 D) N°3 Y N°8 LIR” de forma tal en que puedan citarse las expresiones precisas según cada participante del proceso.

Además, el análisis se realizará bajo la segmentación de las respuestas en temáticas específicas sobre las percepciones recogidas, buscando así investigar experiencias individuales y apreciaciones del universo estudiado sobre un punto en específico.

Para introducir las conclusiones, el punto 6.1 “Sobre las Disposiciones e Interpretaciones del Servicio de Impuestos Internos” recaba información desarrollada a cabalidad en la Parte I de la presente investigación.

6.1. Sobre las Disposiciones e Interpretaciones del Servicio de Impuestos Internos

Al momento de consultarle a los entrevistados y entrevistadas respecto a las disposiciones y material publicado por el Servicio de Impuestos Internos se vislumbró que la mayoría de los participantes aludían principalmente a la tardanza de las interpretaciones de la Administración Tributaria.

El Entrevistado 1 indica que el SII “trabaja al filo de las fechas, lo cual impacta negativamente a la preparación técnica y mental de los contribuyentes”. A esta intervención es menester considerar lo que la teoría define como “costo de conocimiento” lo cual puede ser un determinante crucial al momento de explicar lo costoso que puede ser un proceso de cumplimiento tributario.

La teoría indica que el mercado del conocimiento es requerido cuando el contribuyente no es capaz de aplicar la normativa tributaria en su proceso de cumplimiento, por lo que va al mercado a buscar al asesor que esté mejor preparado para enfrentar el procedimiento tributario (Hasseldine, Holland, & Van der Rijt, 2011). También es importante considerar la capacidad adquisitiva de los contribuyentes de menor tamaño, los cuales tienen restricciones para contratar a un asesor más capacitado.

Para analizar este factor, es importante considerar la base formativa que tenga cada participante del proceso. Por ejemplo, el Entrevistado 3 indica que la modificación del sistema tributario generó un sentimiento de frustración y estrés en su persona, debido a que sintió que la base que había construido en su proceso de aprendizaje previo se había derrumbado totalmente al estar frente a una reforma que modificó el corazón del sistema tributario.

Por otro lado, el Entrevistado 1 señala lo siguiente: “Cuando pasan los años, el asesor tributario sabe controlar las presiones ejercidas por la administración tributaria. Se adquiere una confianza en el conocimiento propio con el paso del tiempo (...)”

Estos dos ejemplos contrastan totalmente la realidad de asesores con experiencias diferentes en el mercado de las asesorías tributarias, de lo cual se extrae que el sentimiento

de confianza en las capacidades propias juega un rol fundamental a lo largo de todo el proceso de cumplimiento tributario, para el asesor más experimentado es menos costoso enfrentarse a un proceso de Operación Renta con una nueva normativa que para un asesor que tiene una base formativa diferente y también menos experiencia en el rubro.

El Entrevistado 4 realiza un análisis más a fondo de la tardanza en la publicación de las instrucciones por parte del SII, comentando que “Si el SII demora tanto en la entrega de información significa que existe una complejidad en el sistema”. Esta tardanza genera, según muchos entrevistados, un costo adicional de trabajo que yace en el estrés generado por el poco tiempo para prepararse, lo cual impacta en un costo psicológico para los asesores tributarios que, según la totalidad de los participantes, es totalmente absorbido por ellos.

Los entrevistados señalan que este costo no se traspasaba a los clientes debido a que la negociación solamente radicaba en cumplir exitosamente el proceso. Una explicación radicaba en que es muy difícil cuantificar este tipo de costos más intrínsecos de la persona, mencionando también que es deber del asesor estar preparado técnicamente para el proceso. El Entrevistado 1 asocia este deber de estar preparado a la confianza que el contribuyente tiene en él, potenciando la autoafirmación y la disposición a enfrentar el proceso de mejor forma.

Muchos asesores comentaban que, debido a la tardanza de la información del SII, tuvieron que postergar sus planificaciones y muchas veces declarar de forma incompleta o tardía, debido a la incapacidad de abordar el sistema de forma integral. El Entrevistado 6 menciona que también es importante considerar la cartera de clientes del asesor, indicando lo siguiente: “la presión generada por la tardanza de la publicación de instrucciones para la Operación Renta perjudica la planificación del cumplimiento para los clientes, por lo que me ocurrió el tener que priorizar a aquellos que generan un mayor ingreso para el asesor, que usualmente, son contribuyentes de mayor tamaño”.

De la información anterior podemos corroborar lo que la teoría indica como “costos de cumplimiento regresivos” (OECD, 2015), puesto que el contribuyente de menor tamaño incurre en mayor costo para cumplir sus obligaciones tributarias que una empresa de mayor tamaño, todo esto medido en términos relativos.

Ahora bien, a pesar de la tardanza mencionada en diversas entrevistas, los participantes en su mayoría destacaban la calidad de la información publicada, tanto en forma como en fondo. El Entrevistado 8 señala que “el SII a lo largo de los años ha publicado información con un contenido más académico, completo y didáctico para los contribuyentes”. Esta afirmación se alinea con uno de los principios mencionados en el marco teórico de este trabajo sobre el deber de simplificar el sistema tributario para los contribuyentes de menor tamaño, el cual postula: “Proporcionar información simple y clara sobre qué, cómo, dónde y cuándo se deben completar las acciones (...)” (Ponorica & Al-Saedi, 2015)

Cuando se les consulta a los participantes sobre su visión de la próxima Operación Renta (AT2022), respecto a este punto, señalaban que el primer año fue muy caótico en cuanto a las instrucciones, pero ya el segundo año será más tranquilo porque dichas instrucciones ya fueron estudiadas y solamente resta actualizarse a través de los nuevos pronunciamientos que la Administración Tributaria pueda desarrollar.

6.2. Sobre el proceso Operación Renta Año Tributario 2021

En línea con los antecedentes expuestos en el apartado anterior, muchos entrevistados concuerdan que la tardanza de los plazos no solamente complica el proceso de preparación, sino que también impacta crucialmente al cumplimiento como tal. El Entrevistado 1 señala “siempre faltará tiempo e información para una declaración de renta, pero esta vez no ocurrió por falta de entendimiento de los contribuyentes”. En complemento a lo anterior, los entrevistados 13 y 14 traían a la memoria la situación vivida con la implementación de la reforma gatillada por la Ley N° 20.780 del año 2014, indicando lo siguiente: “La Ley N° 20.780 salió aproximadamente el 2014 y comenzó a regir el 2017, teniendo un tiempo suficiente para estudiar y prepararse de una forma más completa. Ocurrió lo contrario con la implementación de esta ley”. Adicionalmente, el Entrevistado 14 menciona: “Ni siquiera había un conocimiento completo de la reforma anterior, la transición fue muy drástica y hay muchos profesionales que tienen vacíos legales en virtud de las prescripciones de las disposiciones del sistema anterior, las cuales siguen impactando al día de hoy (RAP, FUT, entre otros).”

Estos entrevistados mencionan que, en parte, sienten que el estudio de la reforma tributaria anterior fue “en vano” debido a que no tuvo una breve vigencia, lo cual genera incertidumbre en si será útil estudiar este sistema, teniendo en mente que ha habido múltiples reformas a lo largo de la década anterior. Esta percepción negativa de una nueva reforma, les impactó en términos de motivación y disposición a afrontar un nuevo aprendizaje, perjudicando así su costo de cumplimiento tributario en el factor psicológico.

Los entrevistados 2 y 6 categorizaron el proceso de Operación Renta AT2021 como “caótico” y “angustioso”, debido al escaso tiempo que hubo para estudiar las instrucciones y por declarar sobre la marcha.

Otros factores a analizar radican en los procesos de la asesoría tributaria, puesto que el Entrevistado 7 indica que tuvo que cambiar su planificación con su cartera de clientes, indicando que en muchos contribuyentes solamente se hizo el trabajo sin tener tiempo para revisar. Otros entrevistados evidenciaban que fue imposible anticipar trabajo, por lo que trabajaron muy cerca de los plazos establecidos para cumplir sus obligaciones tributarias.

En virtud de lo anterior, es que la mayoría de los entrevistados evidenciaban un sentimiento de temor de perder clientes por una mala declaración de impuestos. Agregaban que el contribuyente no logra entender que a veces es el sistema el que falla y no el asesor en su trabajo.

Al momento de enfrentar la Operación Renta AT2021 como tal, la totalidad de los participantes del estudio informó que el proceso fue complejo. De los antecedentes mencionados hasta ahora, es evidente vincular esta percepción a la demora del contenido suplementario al texto legal.

Sin embargo, el aumento del costo de cumplimiento tributario, y la óptima relación con la administración tributaria de los asesores, se vio afectado por la estabilidad emocional que se vivió en el proceso.

Durante el proceso de entrevistas, relucieron muchas menciones a estados de ánimo evidenciados al momento de cumplir con las obligaciones tributarias:

- i. **Ansiedad:** El Entrevistado 4 menciona que el proceso tenía fechas poco realistas en consideración de todos los antecedentes expuestos. Relata el haber tenido mayor carga laboral y mayor tiempo fuera de casa, lo cual afecta a su desempeño de forma directa.
- ii. **Estrés:** Fue el estado que se mencionó en la totalidad de las entrevistas. Los participantes relataban lo angustiioso que fue el proceso por los plazos establecidos, las dudas del proceso, la carencia de tiempo disponible y la incertidumbre de estar haciendo el trabajo bien. La mayoría de los entrevistados indica también que tuvieron que modificar sus procedimientos de trabajo en virtud de cumplir con las obligaciones, trabajando más horas y asumiendo el costo intrínseco que esto genera.
- iii. **Inseguridad:** Los entrevistados mencionaban que una nueva forma de trabajar induce a errores, los cuales son naturales en un proceso de aprendizaje. Añaden también que es fundamental tener un margen de error al momento de declarar, pero lo complejo es hacer entender al contribuyente, quien no está dispuesto a aceptar un error tan simplemente.

Para evidenciar las sensaciones mencionadas en este apartado, se procedió a consultar las principales impresiones sobre el principal reporte de declaración de impuestos, el cual corresponde al Formulario 22 de Declaración de Impuesto a la Renta (en adelante, F22).

De forma inicial, los asesores tributarios consultados mencionaban que el F22 generado por la modernización tributaria era una total innovación, debido a que, en palabras del Entrevistado 9: “previamente era un formulario genérico, el cual debía llenarse a grandes rasgos, y que demandaba menos tiempo para declararlo. Hoy existen tres formularios distintos para cada régimen tributario”

El Entrevistado 1 indica que el F22 para el periodo AT2021 fue uno de los más complejos que ha tenido que declarar, debido a la magnitud de los recuadros y las cuadraturas internas.

La mayoría de los entrevistados concuerdan en que la segmentación de F22 según régimen, los nuevos recuadros existentes y la nueva codificación del formulario generan una necesidad de prepararse adicionalmente para el proceso, generando en más de una ocasión el realizar un doble chequeo a determinaciones que, previo a la reforma, se entendían como correctas.

El Entrevistado 8 relata que la existencia de tres F22 no aporta simplicidad al sistema, debido a que las determinaciones tributarias del régimen Pyme difieren totalmente de lo que se venía haciendo hasta antes de la reforma: una nueva metodología para determinar la base imponible, un capital propio tributario simplificado con un nuevo mecanismo de cálculo, eliminaciones de correcciones monetarias entre otros. Los entrevistados concuerdan en que, si bien las intenciones de simplificar son buenas, la implementación y puesta en marcha ha dificultado tajantemente el cumplimiento tributario para este segmento de contribuyentes.

La evidencia empírica señala que mientras más complejo sea el sistema normativo tributario mayores serán los costos que deberán sustentar, tanto la Administración Tributaria, para una

correcta fiscalización, como los contribuyentes para cumplir con las obligaciones tributarias (Hernández, 2010), por lo que es posible desprender de las intervenciones de los entrevistados que existe un mayor costo de cumplimiento tributario ante las complejidades que ellos visualizan en el nuevo sistema tributario para pequeños contribuyentes.

Conjuntamente, el F22 asociado a la Operación Renta AT2021 mostraba un formulario exclusivo por régimen, bloqueando los recuadros asociados a los otros regímenes disponibles. El Entrevistado 5 señala: “La verdad es que me costó manejar el formulario 22 el año pasado, más que nada por la costumbre que tenía de manejar el formulario todo de forma manual, no te bloqueaba las celdas.”

Si bien el F22 generaba comprobaciones internas y automáticas en base a lo declarado en determinados códigos, varios entrevistados concuerdan que, si bien es bueno poder comprobar automáticamente la declaración al momento, el sistema presentaba inconsistencias en las declaraciones. En este tipo de intervenciones, los asesores se refieren a que los formularios tenían relaciones lógicas de codificación, en donde no dejaba declarar si existían cadenas de códigos, por ejemplo: El código 1703 del Recuadro N°18 que informaba el Capital Propio Tributario Simplificado (CPTS), debía concordar con el código 1545 que versaba sobre la determinación del CPTS, y así una serie de comprobaciones incluso más extensas. En base a este sistema, evidenciaron problemáticas con recuadros bloqueados, con vínculos erróneos, entre otros.

En términos generales, las conclusiones expuestas sobre el F22 indican que los contribuyentes fueron experimentando con el formulario durante la declaración misma, conociendo allí los vectores de comprobación implementados, los bloqueos de recuadros, entre otros. Los entrevistados relataban como estresante este procedimiento, debido a que un error en un código le generaba modificar otras casillas para su comprobación y aceptación, aun sabiendo que este mecanismo colabora en el doble trabajo de verificación. Ahora bien, el Entrevistado 1 indica lo siguiente: (...) No obstante, a medida que pasen los años la adaptación a este nuevo formato generará que, efectivamente, se simplifique el sistema de declaración para los contribuyentes de menor tamaño”. Podemos conocer, a priori, que los entrevistados consideran que, si bien fue compleja la experiencia con esta innovación, con el paso de los años se debiesen reducir los costos asociados al aprendizaje de este proceso, generando así una tendencia a la disminución de los costos de cumplimiento tributario. (Evans, Ritchie, Tran-Nam, & Walpole, 1997) relatan que existen costos de carácter inicial, los cuales se vinculan a aquellos desembolsos o esfuerzos destinados a adquirir un nuevo software o al aprendizaje de un nuevo proceso, y destacan porque la inversión se realiza de forma única y al inicio de un proceso.

Otra pregunta contenida en este apartado apunta a la percepción que tiene el asesor tributario sobre el rol activo de las plataformas del Servicio de Impuestos Internos, tanto en atención de contribuyentes como en robustez de la disponibilidad de sus sistemas virtuales, durante el proceso de Operación Renta, aún más con las crecientes dudas generadas posterior a la aplicación de una reforma tributaria de tal magnitud como fue la implementada por la Ley N°21.210 de 2020.

La totalidad del universo entrevistado considera que el contacto con el Servicio de Impuestos Internos durante el proceso de Operación Renta es ineficiente y llaman a no utilizar sus

canales de contacto (mesa de ayuda, chat de página web y redes sociales). El Entrevistado 2 detalla que intentó utilizar la mesa de ayuda pero que, además de estar mucho tiempo en espera de atención, la información recibida no fue útil ante sus interrogantes. El Entrevistado 8 indica lo siguiente: “La experiencia con el SII fue un poco ambigua, debido a que la retroalimentación obtenida en sus plataformas es casi nula. El chat en la página tampoco es de mucha ayuda”. Por su parte, el Entrevistado 4 comenta que las plataformas del SII colapsan ante una demanda fuerte como ocurre en tiempos de declaración de impuesto, aumentando así las sensaciones adversas al momento de cumplir con las obligaciones tributarias, dificultando así el procedimiento. (Evans, Ritchie, Tran-Nam, & Walpole, 1997) mencionan la existencia de “costos de cumplimiento tributario temporales”, los cuales se presentan en un periodo en particular. La Operación Renta es un proceso que satura las plataformas del SII, en virtud de las respuestas obtenidas en la investigación, por lo que este tipo de costo de cumplimiento estará presente, al menos, durante este álgido periodo.

De igual forma, los entrevistados indican que no utilizan los asistentes de declaración ofrecidos por el SII, debido a que no tienen capacidad analítica y que no están seguros de sí inducen al error, además de generar un doble trabajo al tener que revisar los antecedentes entregados, y por tanto más costo al momento de cumplir con las obligaciones tributarias. El Entrevistado 6 relata que las herramientas del SII generan errores por una mala programación de los datos que utiliza y que, en parte, la dificultad del proceso de declaración de impuestos yace en la deficiencia de la información de estos.

El Entrevistado 4 añade lo siguiente: “Uno de los pilares de la modernización tributaria era la digitalización del sistema. Sin embargo, las peticiones administrativas no se modernizaron, siguen demorando de forma excesiva y muchas veces rozando el plazo perentorio de respuesta de estas. Esto dilata la acción correctiva de los contribuyentes y genera aplicación de multas e intereses”

Analizando los antecedentes mencionados, y en relación con el párrafo precedente, sabemos que la literatura indica que un sistema simple contribuye a reducir los costos de cumplimiento tributario, y también que uno de los pilares para simplificar un sistema tributario para pequeños contribuyentes radica en la digitalización de la relación entre el contribuyente y la administración tributaria (OECD, 2015), (European Commission, 2018), (Banco Interamericano de Desarrollo, 2009) , lo cual también fue mencionado en los principales lineamientos de la Ley N° 21.210 de 2020. Si analizamos las percepciones relatadas anteriormente, podemos entender que los asesores creen que este parámetro no se ha cumplido a cabalidad en el sistema tributario chileno, puesto que, durante el proceso álgido de declaración de impuestos, el SII no cumple la labor de asistencia virtual para mejorar el cumplimiento de los contribuyentes Pyme.

Casi la totalidad de los asesores entrevistados indican que las dudas o problemas en el momento de declarar los impuestos eran solucionados a través de consultas con colegas del área tributaria o contable, puesto que el SII tardaba demasiado en orientar al contribuyente. Estas prácticas fueron mencionadas por (Mulligan & Oats, 2016), comentando términos como “círculos fiscales”, en donde las relaciones en redes, la educación continua y la difusión de resultados son comunes entre profesionales del área tributaria.

A través de estas intervenciones, podemos evidenciar que no se cumple el principio de fomentar la auto declaración del contribuyente, lo cual colabora fuertemente con disminuir los costos de cumplimiento tributario según la literatura. El sistema actualmente no da abasto ante tanto usuario que accede a las plataformas, dejando a la deriva a la gente que quiere cumplir sus obligaciones tributarias de la mejor forma.

Los asesores mencionan que es importante que el SII siga evolucionando en términos digitales, entregando una ayuda integral a aquellos contribuyentes que no poseen la capacidad de acceder a una asesoría tributaria integral (recordar que los costos de cumplimiento son mayores, relativamente, para el contribuyente de menor tamaño), para así conseguir declaraciones exitosas y un entendimiento sólido de la normativa vigente.

Por último, los asesores concuerdan en que fue difícil bajar la información a los contribuyentes, puesto que no había un entendimiento cabal del sistema. El Entrevistado 6 indica lo siguiente: “(...) esto significó prepararse mentalmente para eventuales rectificaciones o fiscalizaciones, lo cual supone una mayor presión en virtud de que el contribuyente se asusta al recibir una notificación de esta índole y el peso recae en los hombros del asesor (...)”. De lo anterior podemos desprender que los asesores no consideran que la aplicación de la reforma tributaria mencionada generara solamente costos iniciales de cumplimiento tributario, sino que consideran que esa periodicidad del costo se amplía hasta el proceso posterior a las declaraciones, vinculándolo a factores externos que en este caso corresponden a acciones del SII.

6.3. Beneficios de la Modernización Tributaria

Casi la totalidad del grupo entrevistado señala que la implementación de un nuevo régimen de tributación para los contribuyentes del segmento Pyme tiene buenas señales. El Entrevistado 14 indica que existe un “sentido de justicia” al desarrollar un régimen especial y diferenciado que busque diferencial al contribuyente de menor tamaño sobre aquellos que superen un umbral de ingresos determinado por normativa.

El entrevistado 7 considera que el mecanismo de tributación del régimen 14 D) N°3 es recomendable para un contribuyente Pyme por su mecanismo de tributación, el cual se gatilla al momento de recuperar la inversión, considerando que el contribuyente de este segmento centra sus operaciones en virtud de su liquidez.

El Entrevistado 8 añade: “la tributación en base al flujo de caja puede reflejar de forma real lo que el contribuyente tiene en su bolsillo al final de cuentas”.

La mayoría de los entrevistados indican que el régimen 14 D) N°8 no supone mayores complicaciones, mientras que el resto omite comentarios al no haber tenido experiencia con este tipo de contribuyentes.

De los comentarios incluidos, podemos extraer que la percepción en general sobre la implementación de un nuevo mecanismo de tributación para los contribuyentes Pyme genera una simplificación de sus determinaciones tributarias. Recordar que en el apartado del marco normativo se comentan los principales cambios implementados para este régimen.

No obstante, es importante comentar que las simplificaciones de las determinaciones tributarias no necesariamente reducen el costo de cumplimiento tributario, dado que los cambios aplicados en esta reforma apuntan a excluir de ciertas obligaciones a la Pyme, como la simplificación del Capital Propio, la no obligatoriedad de presentar ciertas declaraciones juradas, la liberación de llevar registros de rentas empresariales, la liberación de aplicar corrección monetaria, entre otros., no generando directamente una declaración de impuestos más fácil, lo cual se explicará en el apartado siguiente.

6.4. Críticas a la Modernización Tributaria

La crítica inicial que se detectó durante las entrevistas fue el reclamo en contra de la aplicación de una reforma tributaria estructural y los impactos que generan tanto en el contribuyente, como en el asesor tributario. Ante esto, el Entrevistado 3 relata que la implementación de una reforma tributaria genera una inestabilidad en el sistema y un temor constante de que el sistema sea sometido a otro cambio. El Entrevistado 6 complementa con lo siguiente: “Un nuevo escenario de reforma tributaria genera pérdida de confiabilidad, lo cual produce inestabilidad e incertidumbre. Los sistemas no pueden madurar ni para la administración tributaria ni para los asesores, debido a que su vigencia constantemente es coartada por una modificación estructural al sistema.”

El Entrevistado 4 profundiza aún más en el impacto que genera una reforma tributaria, indicando que: “la reforma tributaria afecta la salud mental, psicológica, y el aumento de horas hombre. El mayor tiempo en la oficina o en el computador impacta negativamente al desempeño del asesor, y si a esto le sumamos el estrés se dificulta aún más”.

De los párrafos anteriores podemos desprender que los costos psicológicos de cumplimiento tributario producidos por la implementación de una reforma tributaria se explican por generar al asesor tributario en un estado de incertidumbre ante el sistema que se pretende desarrollar. Indicaban que “tanto cambio genera un cansancio en la persona” y que “aún queda mucho campo inexplorado con la nueva reforma”.

En contraste con el acápite anterior, que trata sobre los beneficios de la modernización tributaria, un gran número de los asesores tributarios que creen que el sistema tenía buenas intenciones para el contribuyente Pyme, concuerdan que su aplicación e implementación complejiza de gran forma el cumplimiento de dicho sector.

Los entrevistados indican que la aplicación del principio de partidas percibidas supuso la generación de nuevos procesos de cierre para los contribuyentes Pymes, los cuales no estaban contemplados dentro de sus procedimientos, generando así un aumento de tareas que impactan al declarante. El Entrevistado 6 comenta que tuvo que modificar su metodología de trabajar y solicitarle a los contribuyentes información que antes no se solicitaba, generando demoras en la obtención de la información base para declarar los impuestos. El Entrevistado 10 indica que estos procedimientos generan un aumento del costo de cumplimiento tributario tanto para el contribuyente como para el asesor.

Las críticas también se centraron en la separación del mundo contable y tributario generada por la reforma tributaria, debido a que para el contribuyente Pyme ya no existe el principio del

devengo. El Entrevistado 9 indica lo siguiente: “El sistema tributario ya no sirve al 100% para el proceso de toma de decisiones, debido a que las diferencias de forma entre un área y otra se van acrecentando con la reforma tributaria en cuestión”. El Entrevistado 6 añade que esta diferencia genera un mayor tiempo de explicación al SII sobre las diferencias detectadas en el proceso rectificatorio. Esta aplicación de un nuevo mecanismo de tributación, que difiere de los principios contables de devengo (utilizado al confeccionar información financiera como un Balance), genera un costo de cumplimiento tributario en términos psicológicos, de entendimiento y de doble trabajo, puesto que obliga al contribuyente a llevar un control paralelo del mundo contable y el tributario.

El Entrevistado 6 y el Entrevistado 14 comentan sobre la problemática generada en el proceso de asignación de régimen tributario post Ley N°21.210, la cual supuso asignaciones automáticas a regímenes y la apertura de un proceso exclusivo para solicitar una migración de régimen.

El Entrevistado 14 indica lo siguiente: “Las normas de relación son muy complejas, puesto que hasta el día de hoy no hay una obligación tributaria que sirva para determinar estos lineamientos. Se le obliga al contribuyente tener esta información”

Menciona que es importante tratar el ingreso, la permanencia y la salida del régimen, puesto que el SII tiene todas las herramientas para determinar el cumplimiento de los requisitos estipulados en la normativa.

De igual forma, el Entrevistado 6 alude al concepto de “injusticia” respecto a la clasificación de un contribuyente como perteneciente al régimen pyme, indicando lo siguiente: “La realidad de una empresa que tiene 1000 UF de ingresos anuales, o menos, es totalmente contraria a la realidad de un contribuyente que está en el límite superior de ingresos. Sin embargo, gozan de los mismos beneficios tributarios, los cuales se potenciaron aún más con los lineamientos de la Ley N° 21.256”.

Bajo el mismo concepto, el Entrevistado 8 ejemplifica la desigualdad del régimen con el beneficio tributario del Art. 14 E) de la LIR, indicando que es injusto que el beneficio tenga carácter optativo, porque el desconocimiento de la norma genera una situación tributaria diferente a dos contribuyentes con la misma base tributaria, vulnerando así el concepto de equidad horizontal. Añade como crítica lo siguiente: “La reforma tributaria tiene muchas erosiones: Regla general, condiciones específicas, excepción a la exención, muchas minuciosidades. La ley está muy casuística, debido a que cada cliente supone un escenario distinto”

6.5. Sobre el proceso posterior a Operación Renta Año Tributario 2021

Al momento de consultar sobre la situación posterior al haber cumplido con las obligaciones tributarias anuales, los entrevistados comentaban que existieron una serie de discrepancias con la información que esperaba recibir el SII.

El Entrevistado 3 comenta que hubo errores en las determinaciones tributarias por falta de entendimiento de la normativa, a pesar de haber incurrido en costos de capacitación. Se mencionaba que se declaraba en virtud de las instrucciones del SII y de igual forma se

objetaban las declaraciones. Los participantes entregan los siguientes ejemplos de diferencias evidenciadas:

- i. Gastos de remuneraciones: Se generaban diferencias en la DJ1887 de remuneraciones debido a la diferencia entre el principio de percibido contra el de devengo. El contribuyente Pyme tenía que llevar un control detallado de los gastos efectivos, por lo que en el periodo de diciembre quedaban contabilizados gastos que no fueron pagados en el ejercicio, sino que en enero del año siguiente.
- ii. Corrección Monetaria: Se generaba una diferencia entre la DJ 1948 sobre Retiros, debido a que dicha DJ refleja montos actualizados, y se tendía a llenar el F22 sin considerar este concepto.
- iii. Recuadros RRE y SAC: Se generaba la observación A120 por diferencias en los saldos de arrastre del periodo anterior. Dicho problema se subsanó automáticamente por revisiones del SII, sin necesidad de rectificación.

El Entrevistado 6 y el Entrevistado 14 comentan que existen ambigüedades en la plataforma del SII, errores inexistentes en las DDJJ que deben solventarse vía petición administrativa para poder levantar las observaciones.

El Entrevistado 4 complementa con lo siguiente: “El algoritmo del sistema no es el óptimo, quizá el SII no está contando con una capacidad de equipo de trabajo que dé abasto a las diferentes problemáticas generadas por los contribuyentes. Si el sistema está mal configurado cree que siempre dejará un vacío en una declaración exitosa.”

Esta percepción sobre los errores de los sistemas del SII genera que el contribuyente identifique que el cumplimiento tributario sea más costoso. El Entrevistado 6 considera que una ley compleja genera mayor tendencia al error, por lo que impacta directamente a los *inputs* utilizados en el proceso de cumplimiento tributario.

Como todo proceso, si el recurso utilizado se vuelve más costoso, sería lógico aumentar el valor del producto final. Esto no se cumple en el proceso de una asesoría tributaria de cumplimiento tributario al no aumentar las negociaciones o los honorarios a cobrar.

La totalidad de los entrevistados concuerda en que este mayor esfuerzo no se traspasa al contribuyente, sino que es totalmente absorbido por el asesor tributario. Esta conclusión es concordante con la evidencia teórica de que los costos psicológicos o intrínsecos que sufre el asesor tributario son, en primera instancia, difícil de medir y suelen ser excluidos de la negociación con el contribuyente obligado a declarar

Entre otras percepciones recabadas, el Entrevistado 8 considera que el SII no da abasto con las fiscalizaciones, creyendo que habrá errores que no serán solucionados ni por el contribuyente ni por el SII. Esta observación también fue mencionada por el Entrevistado 13, quien indica lo siguiente: “Muchas cosas revisadas estaban malas, saldos que no calzaban, y aun así el SII las dejó pasar. Entonces hay un margen de error en la aplicación del sistema.”

En complemento a lo anterior, el Entrevistado 7 comenta que envió escritos al SII vía petición administrativa para que le liberaran algunas rentas observadas, lo cual disminuía los tiempos de visita al SII y permitía tener mayores antecedentes de las diferencias detectadas. En este

mismo tenor, el Entrevistado 4 menciona que visitó las oficinas del SII para solventar errores de declaración, y comenta que “estar en terreno me generaba temor de desconocer alguna normativa o tener errores garrafales (...) me complicaría mucho perder clientes por errores de conocimiento”.

Al realizar un análisis de los factores mencionados en este apartado, podemos entender que los sistemas del SII aún están en proceso de perfeccionamiento, dado que hubo muchas declaraciones que fueron observadas por errores lógicos del sistema, y que después fueron levantadas de forma automática por el mismo mecanismo.

Como se ha comentado a lo largo de este estudio, la implementación de un nuevo procedimiento, que cambia tan profundamente una estructura definida como lo es el sistema tributario, genera una necesidad de aprendizaje que no solamente impacta al declarante de impuesto, sino que conlleva también una responsabilidad importante para la contraparte (que en este caso corresponde a la autoridad tributaria) de poder revisar y fiscalizar de una forma integral. No podemos olvidar que es fundamental para la simplificación del sistema y el cumplimiento completo de la auto declaración que las plataformas dispuestas para realizar el proceso sean lo más completas, intuitivas y expeditas posible.

Respecto al contribuyente, la principal conclusión extraída de las entrevistas sobre el proceso posterior a una declaración primitiva de renta (y mencionada por gran cantidad de entrevistados) es que el asesor debe estar dispuesto a seguir trabajando posterior al envío de las determinaciones, ya sea en aportar información al SII o al reprocesar la información, puesto que el cumplimiento no termina hasta que la situación tributaria con el SII está en completo orden.

6.6. Visión para el proceso de Operación Renta Año Tributario 2022

Respecto a las sensaciones para el segundo proceso de Operación Renta post reforma tributaria generada por la implementación de la Ley N° 21.210 de 2020, la totalidad de los asesores tributarios entrevistados en este estudio cree que el procedimiento de cumplimiento tributario será más simple que la primera vez. Conceptos como “relajo” y “experiencia” fueron mencionados más de una vez.

El Entrevistado 6 comenta que los pocos cambios normativos y modificaciones menores a las principales obligaciones genera que el cumplimiento se haya simplificado. También menciona que la curva de dificultad de aprendizaje debe ser menor con el paso de los años.

El Entrevistado 7 menciona que la experiencia caótica vivida en el primer año, el conocimiento del formulario y la mayor holgura de tiempo para estudiar la normativa aumentan la probabilidad de tener un cumplimiento tributario exitoso. De la misma forma, el Entrevistado 9 complementa con la aparición de sensaciones como “tranquilidad” y “confianza” respecto a su preparación para el periodo tributario venidero.

Si bien las percepciones son positivas en términos generales, el Entrevistado 4 comenta lo siguiente: “Existe mucho terreno inexplorado, faltan muchas interpretaciones de parte del SII,

pero al entender las bases del sistema y como ya es segundo año de declaración, es fundamental que el asesor tributario se informe lo más que pueda para enfrentar la renta de la mejor forma.”

Por último, el Entrevistado 6 cree que, si bien el proceso será más simple que el anterior, es fundamental que el SII siga trabajando en sus plataformas, las cuales son el principal mecanismo de declaración de impuestos. Cree que avanzar en la simplificación de estas, y en su estabilidad digital, es un factor determinante a la hora de garantizar un cumplimiento tributario exitoso.

Podemos extraer de los antecedentes mencionados que los asesores tributarios tienen percepciones positivas del procedimiento de Operación Renta AT2022, creen que las interpretaciones del SII son lo bastante claras para establecer las bases del sistema de tributación y confían en que su aprendizaje les permite afrontar el proceso de declaración de impuestos de una forma totalmente diferente a la primera experiencia.

Cambios intrínsecos como la tranquilidad, la confianza y la seguridad por sobre el estrés, angustia y frustración reflejan fielmente que los asesores se sienten más preparados para aplicar la normativa al cumplimiento tributario. Si bien la literatura realza la dificultad de medir estos factores, la evidencia empírica refleja que los asesores atribuyen gran parte de su desempeño, aprendizaje y percepción ante el sistema a su estado emocional durante todas las etapas del proceso en cuestión.

Según el análisis de las percepciones futuras de los contribuyentes, es posible extraer que los costos psicológicos que los contribuyentes experimentaron se asocian a la disrupción que genera la implementación de una reforma tributaria, pero que estos mismos debiesen tender a disminuir a medida que vaya madurando el sistema, entendiendo que el costo de preparación técnica y psicológica posee el carácter de inicial.

7. CONCLUSIONES

A través de esta investigación de carácter empírica y cualitativa se busca conocer la percepción de los contribuyentes sujetos al régimen 14 D) N°3 y 14 D) N°8 vigentes según la reforma tributaria de la Ley N° 21.210 implementada el año 2020, considerando el rol que tiene el asesor tributario dentro de la computación de los costos de cumplimiento tributario.

Si bien existen escasos vestigios cuantitativos sobre la experiencia y opinión de los asesores sobre la implementación del régimen Pyme en términos de cumplimiento tributario (Escala de Likert, entre otros), consideramos que es importante profundizar aún más en las vivencias del asesor tributario, por lo que se procede a investigar su percepción integral sobre el sistema.

A través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas, pudimos conocer que los asesores tributarios son consecuentes al relacionar los resultados cualitativos y cuantitativos, debido a que las respuestas obtenidas son concordantes con los resultados numéricos presentados en otros estudios (autores de los estudios)

Se logró entender que las principales críticas al sistema recaen en la información presentada por el SII para la preparación previa a Operación Renta, considerando como un factor crítico la fecha de publicación de estas, las cuales, según palabras de los entrevistados, trabajaban al filo de la fecha. Recordar que un 98,5% de una encuesta de 2.500 asesores aproximadamente creían que los plazos del SII, respecto a la publicación de circulares y oficios, no era razonable.

Esta acción detona en que los asesores no se sientan preparados cabalmente para enfrentar la primera Operación Renta posterior a la reforma tributaria, lo cual les generaba una serie de costos psicológicos de cumplimiento tributario, como lo es el estrés, la incertidumbre, la ansiedad, entre otros. Es directa la relación de esta serie de interioridades con una dificultad en cumplir exitosamente cualquier proceso, que en este caso corresponde al cumplimiento tributario. Este punto concuerda también con los datos cuantitativos encontrados en diversos estudios (71,3% cree que se hizo más complejo, según DF).

Es conocido que un cambio en la legislación tributaria afecta fuertemente a la Pyme (OECD, 2015), (European Commission, 2018), (Banco Interamericano de Desarrollo, 2009), aún más si no hay un estudio de los impactos específicos que sufrirá la Pyme y sin una entrega de tiempo suficiente en la fase de implementación de la nueva legislación para permitir que las pequeñas y medianas empresas se familiaricen, considerando pautas claras y accesibles. Es tan así, que se sugiere minimizar estos cambios.

Los asesores relatan que no estaban preparados ante una reforma que cambiaba tan drásticamente el sistema de tributación para los contribuyentes de menor tamaño, por lo que el costo aplicado en términos de preparación, de tiempo, psicológicos (como se han evidenciado a lo largo de esta investigación) fue absorbido totalmente por ellos y no les genera ninguna retribución.

La teoría no desestima la existencia de factores intrínsecos en el proceso de cumplimiento tributario, pero su difícil medida impide poder asociarlos directamente a un costo monetario (Erard & Feinstein, 1994) (Grasmick & Bursik, 1990) (López, 2013)

De igual forma, los asesores perciben que el proceso de Operación Renta fue ambiguo y complejo en virtud de las falencias estructurales de sistemas digitales que el SII brindaba: asistentes erróneos, problemas de comunicación, inestabilidad de las plataformas, entre otros. No obstante, consideran que este parámetro es perfectible y confían en que si se mejoran dichos antecedentes, se podrá conseguir un proceso de cumplimiento tributario más exitoso, lo cual disminuye el costo de cumplimiento tributario en términos de ahorro de tiempo, eliminación del doble trabajo y simplificación de los procesos.

Ahora bien, percepciones sobre la equidad respecto a los contribuyentes Pyme o la justicia del sistema son importantes para considerar en los futuros rediseños al actual sistema. Algunos entrevistados mencionan las abismales diferencias entre un contribuyente Pyme promedio a un contribuyente del mismo sector que está cercano a las 75.000 UF de ingresos (límite superior para permanecer dentro del régimen), mencionan que los beneficios no están siendo invertidos directamente al más necesitado, sino que se está incorporando un sector que no consideran que sean Pymes directamente.

Rastreando el origen de esto, algunos asesores proponen revisar nuevamente la legislación relativa a normas de relación, puesto que creen que hay muchos contribuyentes dentro del régimen que no deberían estar ahí, además de la no obligatoriedad al día de hoy de informar los ingresos relacionados, la no existencia de una declaración específica que requiera estos antecedentes, entre otros.

Respecto a críticas del sistema, los asesores concuerdan en que las intenciones del nuevo régimen son buenas para ayudar a la Pyme, pero que su implementación y puesta en marcha generó complejidades inexistentes anteriormente, aumentando de forma drástica el costo de cumplimiento tributario tanto para contribuyentes como asesores: adopción de nuevos procesos, requerimientos adicionales de antecedentes, mayor preparación, entre otros. Recordar que los costos de cumplimiento tributario tienen una naturaleza regresiva, lo cual impacta mayormente a los contribuyentes Pyme.

Perciben también que el análisis tributario se va alejando cada vez más de decisiones gerenciales o de gestión. Mencionan que una contabilidad simplificada o un análisis en base a flujo no es útil para la toma de decisiones para una empresa que va adquiriendo un mayor tamaño.

Si bien se analizaron diversas aristas de los costos de cumplimiento tributario para los contribuyentes Pyme durante este estudio, las cuales se evidencian como negativas tanto en términos monetarios como de factores intrínsecos psicológicos, es menester considerar que como primer año de la implementación de una reforma tributaria, los costos iniciales asociados al cumplimiento tributario juegan un rol importante, los cuales deben ser invertidos en gran cuantía o esfuerzo al primer momento, pero que no son incurridos nuevamente.

Consideramos que este estudio aporta evidencia empírica sobre el impacto psicológico que genera una reforma tributaria, evidenciando así diversas percepciones que entregan información relevante sobre el *shock* producido por un cambio tan drástico de un mecanismo

de tributación. No existen estudios que rastreen el costo de cumplimiento tributario desde el momento de implementación de una reforma tributaria hasta un punto en específico en que la el sistema haya madurado. Este sistema aun es muy reciente para realizar conclusiones sobre esa temática.

Es concordante que una reforma tributaria, añadiendo todas estas percepciones mencionadas por los participantes, impacte tan drásticamente en los asesores tributarios y en su experiencia en su primera implementación. Sin embargo, la mirada posterior a este proceso es esperanzadora para los entrevistados (también para el sistema en general, incluyendo a todos sus actores), dado que la visión para el segundo proceso de renta post reforma es totalmente positiva y tranquilizadora para los expertos tributarios.

Los asesores consideran que será más fácil el proceso venidero, debido a que hay experiencia en el tema, hubo mayor tiempo para estudiar las instrucciones y los sistemas deberían haber solucionado sus problemas estructurales, por lo que sentimientos como frustración, temor o incertidumbre se han ido diluyendo.

Estas ideas refuerzan el concepto de costos de cumplimiento tributario de carácter inicial (Evans, Ritchie, Tran-Nam, & Walpole, 1997), los cuales son desembolsados solamente una vez, como lo podemos asociar al entendimiento inicial de la ley o a la experiencia ante un nuevo proceso de declaración como fue el implementado por la reforma tributaria.

No obstante, consideramos que es importante hacer un seguimiento profundo a los costos de cumplimiento tributario de forma periódica, puesto que el impacto del primer año de implementación de una reforma tributaria no será igual al segundo, y así sucesivamente. Es crucial entender que los resultados de la reforma, en términos de simplificación del sistema, serán evidenciados ex post.

La experiencia ha mostrado que la frecuencia de alteraciones al sistema tributario sea por el motivo que sea, impacta negativamente (en términos de costos de cumplimiento tributario) a los contribuyentes de menor tamaño, los cuales no tienen disponibilidad de recursos suficientes para afrontar un proceso de declaración de impuestos de forma cabal e integral. No se puede dejar de lado la idea de que el costo de cumplimiento tributario no genera valor ni para el contribuyente, ni el asesor ni la administración tributaria, generando ineficiencia económica (Eurosocial, 2015)

Consideramos que la administración tributaria debe considerar este factor para el desarrollo de políticas públicas para los contribuyentes Pyme, garantizando que, efectivamente, sus costos de cumplimiento tributario se vean mermados ante una real simplificación del sistema, no dejando de lado la justicia tributaria y la equidad entre los diversos contribuyentes existentes.

8. BIBLIOGRAFÍA

8.1. Referencias

- Adams, W. (2015). Conducting Semi- Structured Interviews. In *Handbook of Practical Program Evaluation* (pp. 492-505). Jossey Bass.
- Agostini, C., Correa, P., Maldonado, C., & Spiess, M. (2021). Hoja en blanco: hacia una nueva institucionalidad y régimen tributario para Chile. *Revista de Estudios Públicos*, 153-186.
- Arthur, S., & Nazroo, J. (2003). Designing fieldwork strategies and materials. *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*, 109-137.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2009). *Recommendations and Best Practices on Taxation of SMEs in Latin America*.
- Barra, P. (2006). *Simplicidad de los sistemas de imposición: El caso de Chile*.
- Blandford, A. (2013). Semi- structured qualitative studies. Aarhus: The Interaction Design Foundation.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 77-101.
- Cavada, J. P. (2019). *Régimen tributario para pequeñas y micro*. Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Choack, C. (2012). Formulación de preguntas: Entrevistas y evaluaciones. In S. Bradford, & F. Cullen, *Investigación y métodos de investigación para jóvenes profesionales* (pp. 90-112). Londres: Routledge.
- Erard, B. A., & Feinstein, J. P. (1994). Honesty and Evasion in the Tax Compliance Game. *RAND Journal of Economics*.
- European Commission. (2018). *Study on tax compliance costs for SMEs*. Bruselas. doi:10.2826/02329
- Eurosocial. (2015). *Medición de los costos de transacción tributarios en pequeñas y medianas empresas en Chile*. Madrin.
- Evans, C., Hansford, A., Hasseldine, J., Lignier, P., Smulders, S., & Vaillancourt, F. (2014). Evans, C., Hansford, A., Hasseldine, J., Lignier, P.A., Smulders, S.A., & Vaillancourt, F. (2014). Small Business and Tax Compliance Costs: A Cross-Country Study of Managerial Benefits and Tax Concessions. ERN: Business Taxes & Subsidies (Topic). *Business Taxes & Subsidies*.

- Evans, C., Ritchie, K., Tran-Nam, B., & Walpole, M. (1997). *Taxpayer cost of compliance*. Canberra.
- Flick, U. (2009). *Introducción a la investigación cualitativa*. Londres: Sage.
- Forsey, M. (2012). Interviewing Individuals. In *Handbook of Qualitative Research In Education*. UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Fuentes, C. (2021). *Novedades de operación renta AT2021: Una mirada desde los regímenes tributarios [Diapositiva de PowerPoint]*. Retrieved from https://cchc.cl/uploads/streams/Presentaci%C3%B3n_Final.pdf
- Grasmick, H., & Bursik, R. J. (1990). Conscience, Significant Others, and Rational Choice: Extending the Deterrence Model. *Law & Society Review*, 837-862.
- Hasseldine, J., Holland, K., & Van der Rijt, P. (2011). The market for corporate tax knowledge. *Critical perspectives on accounting*.
- Hernández, J. (2010). El control del cumplimiento. *Serie Temática Tributaria CIAT*, 84-97.
- Johnson, J. (2001). In-Depth Interviewing. In *Jaber F. Gubrium & James A. Holsteind (eds)* (pp. 103-201). Oaks: Sage Publications, Inc.
- Jorrat, M. (2000). Diagnóstico del Sistema Tributario Chileno.
- Kakilla, C. (2021). Strengths and Weaknesses of Semi-Structured Interviews in Qualitative Research: A Critical Essay. *Preprints*.
- Kochanova, A., Hasnain, Z., & Larson, B. (2020). Does E-Government Improve Government Capacity? *The World Bank Economic Review*, 101-120.
- Kvale, S., & Brinkman, S. (2009). *Entrevistas: Aprendiendo el oficio de las entrevistas de investigación cualitativa*. Londres: Sage.
- Legard, R., Keegan, J., & Ward, K. (2003). Entrevistas en profundidad. In J. Ritchie, & J. Lewis, *Práctica de investigación cualitativa: una guía para estudiantes e investigadores de ciencias sociales*. Londres: Sage.
- Lichtman, M. (2006). *Qualitative Research in Education: A User's Guide*. Thousand Oaks: Sage.
- Lópes, C. (2013). The Psychological Costs of Tax Compliance: Some evidence of Portugal. *Journal of Applied Business and Economics*, 53-61.
- Ministerio de Hacienda. (2020). *Estado de la Hacienda Pública*. Santiago.
- Mulligan, E., & Oats, L. (2016). Tax professionals at work in Silicon Valley. *Accounting, Organizations and Society*, 63-76.
- Munizaga, C. (2020). Satisfacción Digital de los Contribuyentes: Percepción y Experiencia Comparada. *Revista de Estudios Tributarios*, 24, 223-251.
- Naciones Unidas. (2014). *Medición de los costos de transacción tributarios en pequeñas y medianas empresas*. Nueva York.

- O'Connor, H., Medge, C., Shaw, R., & Wellens, J. (2008). Internet- based Interviewing. *The Sage Handbook of Online Research Methods*.
- OECD. (2008). *SME Tax Compliance and Simplification*. Tax Policy and Administration.
- OECD. (2015). *Taxation of SMEs in OECD and G20 Countries*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/9789264243507-en>
- Payne, G. (2003). Problems with tax concessions for Australian SMEs. *axing small business: Developing good tax policies*, 83-112.
- Ponorica, A., & Al-Saedi, A. (2015). The Importance Of Taxation Systems For Sme Tax Compliance. *Proceedings of the International Management Conference*, 129-136.
- Rahman, M. (2019). Semi- Structured Interview - A Critical Analysis.
- Sandford, C., Godwin, M., & Hardwick, P. (1989). Administrative and compliance cost of Taxation. *Bath: Fiscal Publications*.
- Tax Foundation. (2020). *International Tax Competitiveness Index 2020*.
- Villalón, V. (2018). Gestión del cumplimiento tributario en las declaraciones de impuestos, originales, modificatorias, rectificatorias y de reemplazo. *Revista Análisis Tributario*, 203-225.
- Wimayo, V. (2019). The Difference of Compliance Cost Before and After Using E-Filing Application on Company Taxpayers E-Filing User. *Akuntabilitas ER*, 53-64.
- Wong, T. C., Breuing, R., & Stewart, M. (2020). How we compare tax systems? *Austaxpolicy: Tax and Transfer Policy Blog*.
- World Bank Group. (2020). *Doing Business*.
- Wurts, B. (1995). *Report on the Plamondon compliance cost study for the Canadian goods and services tax*. Sandford: Bath:.
- Yáñez, J. (2016). Evasión tributaria: atentado a la equidad. *Revista de Estudios Tributarios*, 13, 171-206. Retrieved from <https://revistaestudiostributarios.uchile.cl/index.php/RET/article/view/39874/41444>
- Zúñiga, F. (2019). *Relación de la administración tributaria y los contribuyentes [Tesis para optar al grado de Magíster en Tributación]*. Santiago: Universidad de Chile.

8.2. Leyes citadas

Decreto Ley N°824 del 1974, “Ley sobre Impuesto a la Renta”.

Ley N°21.256, publicada en el D.O con fecha 02 de septiembre de 2020.

9. ANEXOS

9.1. Cuestionario Entrevista “Percepción de costos de cumplimiento tributario: Contribuyentes 14 D) N°3 Y N°8 LIR”

1. Información Asesor:

Edad:

Sexo:

Profesión u oficio:

Años de experiencia:

2. Antes de Operación Renta AT 2021:

1. ¿Qué impacto generó en usted la reforma tributaria del año 2020?
2. ¿Cuántos contribuyentes pyme asesora actualmente?
3. ¿Cuántos contribuyentes pyme asesoraba antes de la reforma?
4. ¿Qué sintió en el proceso de preparación de la operación renta?
5. ¿Cuál fue su percepción del material entregado por el Servicio de Impuestos Internos?
6. ¿Qué medidas adoptó a fin de cumplir con las obligaciones tributarias de sus clientes acogidos al régimen Pro Pyme?
7. ¿Se vio en la necesidad de invertir en educación? ¿Cómo solventó estos gastos?
8. ¿Cuánto dinero y tiempo dedicó para comprender el nuevo régimen Pro Pyme?

3. Durante Operación Renta AT 2021:

1. ¿Podría describir el proceso de la preparación de la información a declarar?
2. ¿Cuánto tiempo dedicó al cumplimiento tributario por contribuyente pyme?
3. ¿Qué sensaciones tuvo al momento de llenar los formularios de declaración?
4. De haber tenido la necesidad de comunicarse con el SII ¿Cómo fue su experiencia?
5. En términos generales ¿qué tan complejo fue para usted el desarrollo de la operación renta AT 2021 para contribuyentes pyme?
6. ¿Podría comparar la complejidad de esta operación renta con la tributación que tenían los contribuyentes del antiguo artículo 14 ter?

4. Posterior a Operación Renta AT 2021:

1. ¿Cuál es su percepción general del nuevo régimen Pro Pyme?
2. ¿Cómo evaluaría los cambios introducidos por la reforma tributaria para los contribuyentes pyme?
3. De las declaraciones presentadas, ¿tuvo formularios objetados o con inconsistencias?

4. ¿Cree que las propuestas de declaración son útiles para el cumplimiento tributario de los pequeños contribuyentes?
5. ¿Cuál es su visión para el próximo periodo de Operación Renta?
6. ¿Considera que tiene el conocimiento suficiente para afrontar dicho proceso o cree que tendrá que recurrir a desembolsos adicionales?

9.2. Listado de participantes Entrevista “Percepción de costos de cumplimiento tributario: Contribuyentes 14 D) N°3 Y N°8 LIR”

N°	Identificación	Profesión	Duración
1	Entrevistado 1	Contador Auditor / Magister en Tributación	00:33:40
2	Entrevistado 2	Contador Auditor	00:31:18
3	Entrevistado 3	Ingeniero en Finanzas / Magister en Tributación	00:31:36
4	Entrevistado 4	Contador Auditor / Magister en Tributación	00:24:47
5	Entrevistado 5	Contador Auditor / Magister en Tributación	01:03:24
6	Entrevistado 6	Contador Auditor / Magister en Tributación	00:25:23
7	Entrevistado 7	Contador Auditor / Magister en Tributación	00:41:25
8	Entrevistado 8	Contador Público y Auditor / Magister en Dirección y Planificación Tributaria	01:00:06
9	Entrevistado 9	Contador Público y Auditor	01:09:13
10	Entrevistado 10	Contador Auditor	00:52:33
11	Entrevistado 11	Contador Auditor	00:28:51
12	Entrevistado 12	Contador	00:39:10
13	Entrevistado 13	Contador Auditor / Magister en Tributación	00:36:07
14	Entrevistado 14	Contador Auditor / Magister en Tributación	00:28:53
15	Entrevistado 15	Contador	00:37:02