



COSTOS DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO: PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES PYMES

Patricio Morales Torres

Magister en Tributación, Universidad de Chile.
Contador Auditor, Universidad de Chile.
Investigador del Centro de Estudios Tributarios.
pmoralesto@fen.uchile.cl

RESUMEN

El desarrollo de esta investigación, en el marco del proceso de obtención de grado como Magister en Tributación, tiene como enfoque de estudio 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, en adelante, “LIR”

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 sobre las dificultades y costos asociados en la migración a estos nuevos regímenes.

Palabras claves: Costos de cumplimiento tributario, Régimen Pyme, Modernización Tributaria, Percepción de los contribuyentes

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esta investigación tiene como enfoque de estudio los costos de cumplimiento tributario para las 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 impone una carga a todos los contribuyentes respecto al costo de cumplir con las leyes tributarias (OECD, 2015). Se debe considerar que las micro y pequeñas empresas tienen menos recursos y menor conocimiento para lidiar con la legislación tributaria, en comparación con una empresa de gran tamaño (European Commission, 2018, pág. 152)

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. Se debe considerar que, entre otros, la ley “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.

2. COSTOS DE CUMPLIMIENTO 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.

(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).

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 de 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.

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.

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)

3. ANTECEDENTES DEL CASO DE CHILE PREVIO A LA LEY N° 21.210 DEL 2020

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

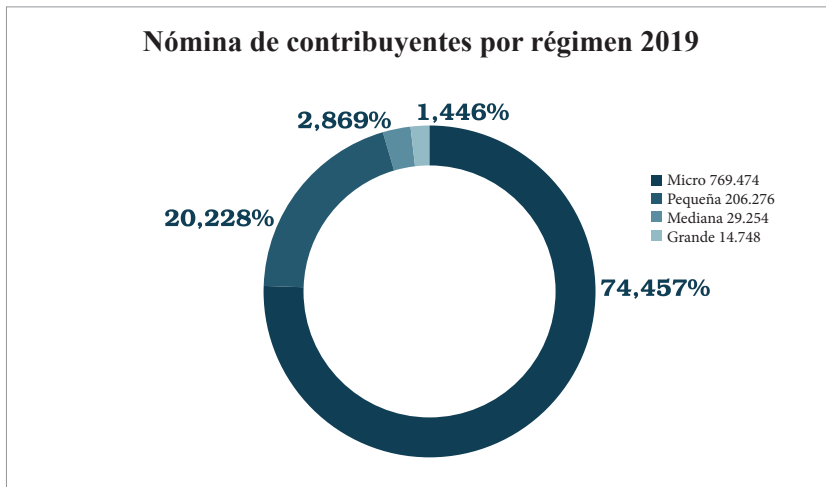


Gráfico 1. Fuente: Elaboración propia en base a datos publicados por el SII¹

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)

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

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)

A pesar de 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)

3.1. 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:

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

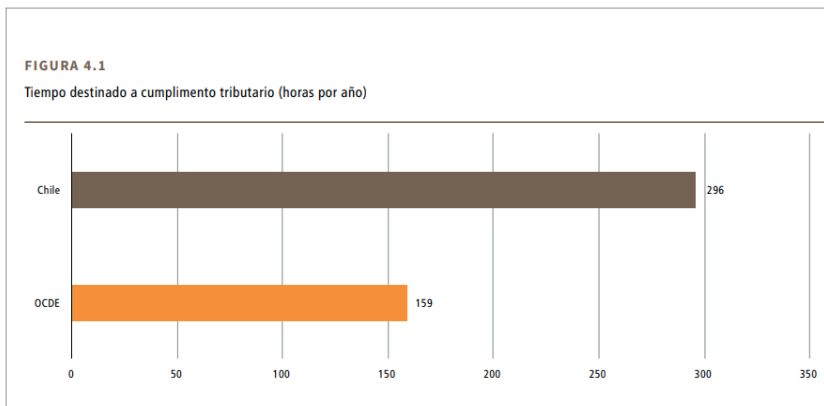


Gráfico 2. Fuente: (Ministerio de Hacienda, 2020, pág. 79)

A pesar de 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)

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 1. 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 recuadros para el régimen 14 D) N°3 y 2 recuadros 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

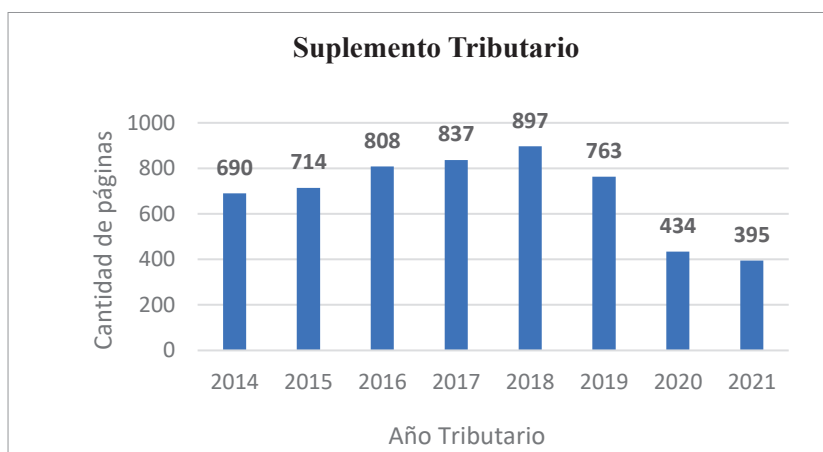


Gráfico 3. Fuente: Elaboración Propia

Suplemento Tributario desde el año 2014 hasta la última versión publicada:

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 de manera el siguiente peso relativo de la letra D) de dicho artículo sobre el total:

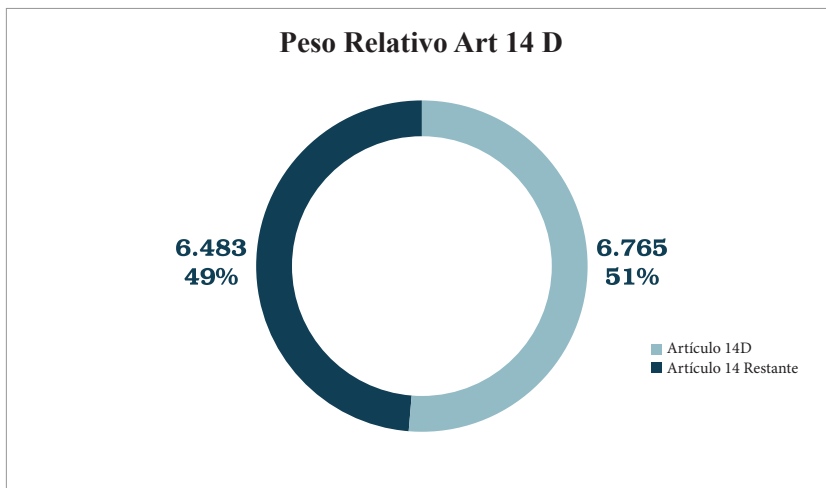


Gráfico 4. Fuente: Elaboración Propia

Del gráfico se puede vislumbrar que, del articulado total del Art. 14 de la LIR, 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).

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 N° 21.256	Rebaja transitoria del IDPC para régimen Propyme
7	Circular 11/2021	Rebaja transitoria tasa de PPM

Tabla 2. 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 2020.³

³ Disponible en <https://www.carey.cl/wp-content/uploads/2020/04/Decreto-420-2.pdf>

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”⁴

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 %	0,125%

Tabla 3. Fuente: Circular 11 de 2021, SII.

También se publicó la Resolución 36 del 2021⁵, 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

4 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>

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

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 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)⁶ debido a las constantes fallas y saturaciones de la plataforma del SII, debido a que dicha herramienta fue utilizada para canalizar solicitudes de beneficios económicos⁷ para trabajadores dependientes e independientes.

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 recopilieron 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 Transparencia⁸ los siguientes antecedentes con fecha de extracción de datos 25 de agosto de 2021:

6 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/>

7 Beneficio denominado “Bono Clase Media”. Ver https://www.cnnchile.com/economia/sii-habilito-plataforma-postular-bono-clase-media_20210417/

8 Solicitud AE006W50021363

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

Tabla 4. 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, segmentadas por régimen, ante lo cual, el SII respondió el 20 de octubre de 2021 la siguiente información⁹:

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 5. Fuente: Elaboración Propia

⁹ 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:

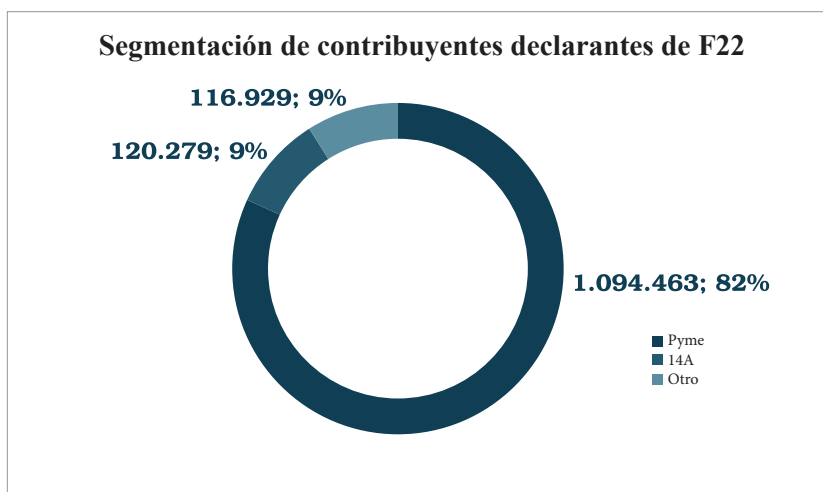


Gráfico 5. Fuente: Elaboración Propia

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:

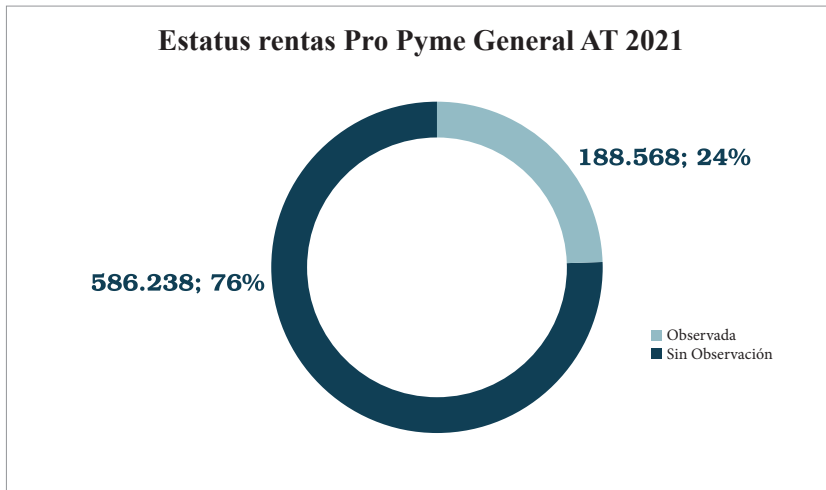


Gráfico 6. Fuente: Elaboración Propia

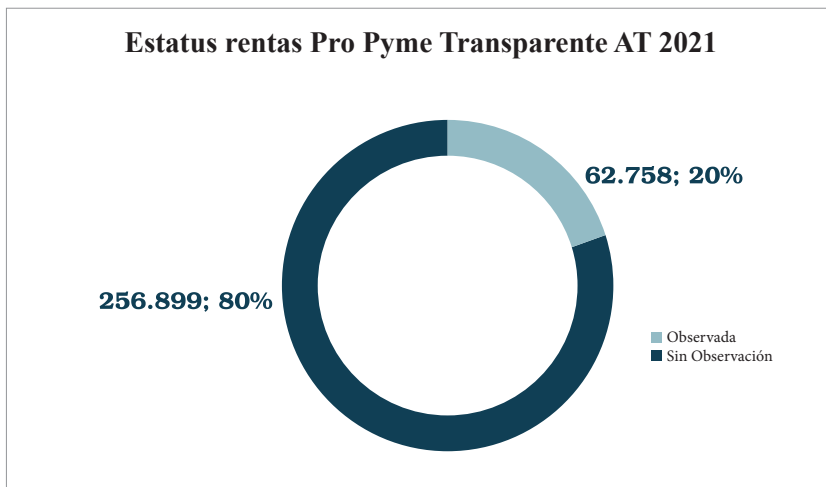


Gráfico 7. Fuente: Elaboración Propia

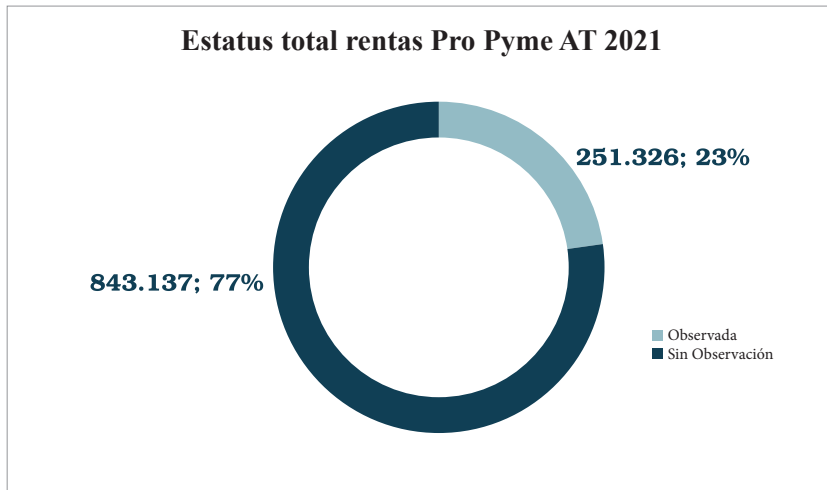


Gráfico 8. Fuente: Elaboración Propia

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 considerable 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.¹⁰

Las principales conclusiones de dicho proceso reflejan lo siguiente:

10 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>

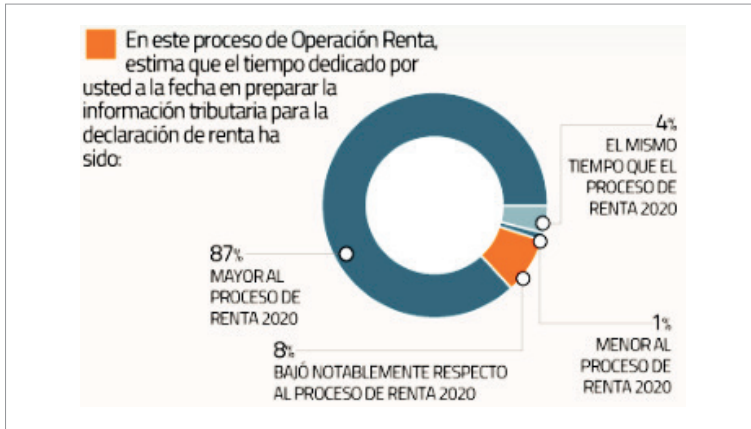


Gráfico 9. Fuente: Diario Financiero

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.

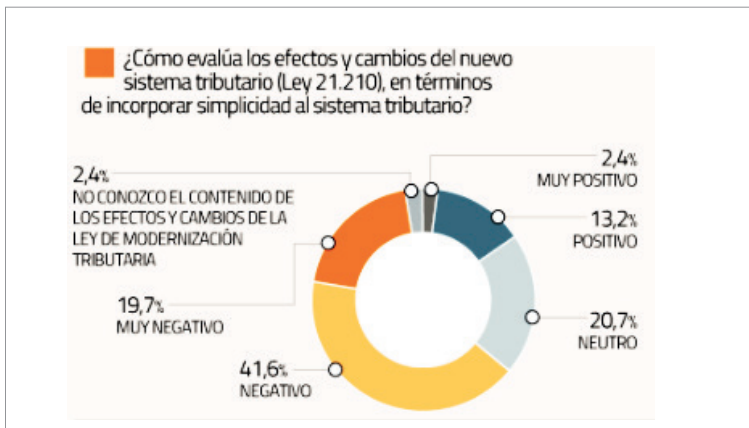


Gráfico 10. Fuente: Diario Financiero

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.

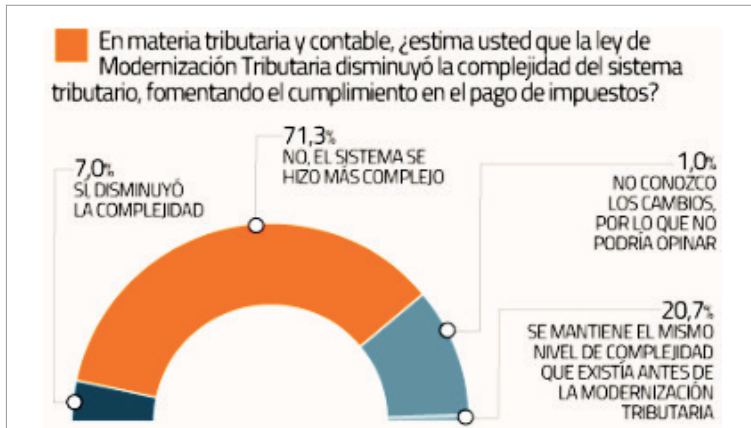


Gráfico 11. Fuente: Diario Financiero

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.

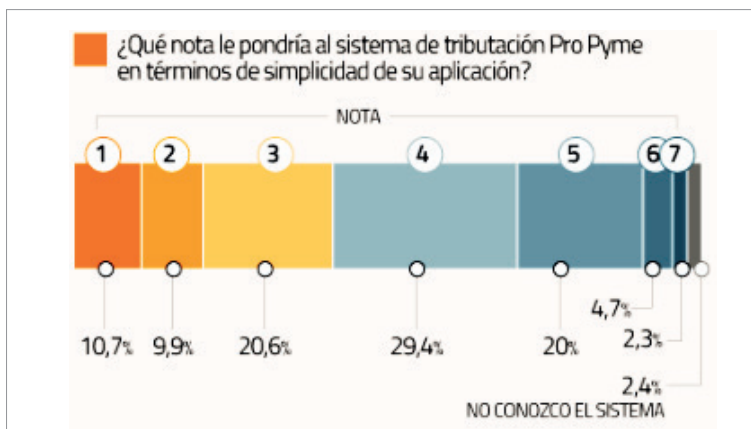


Gráfico 11. Fuente: Diario Financiero

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 reprobaría al sistema en términos de simplicidad.

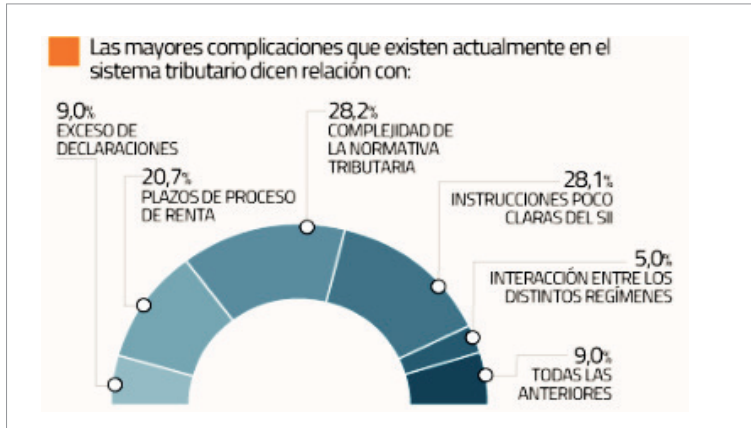


Gráfico 13. Fuente: Diario Financiero

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 2506, 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 siguiente¹¹:

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



Gráfico 14. Fuente: Diario Financiero

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.

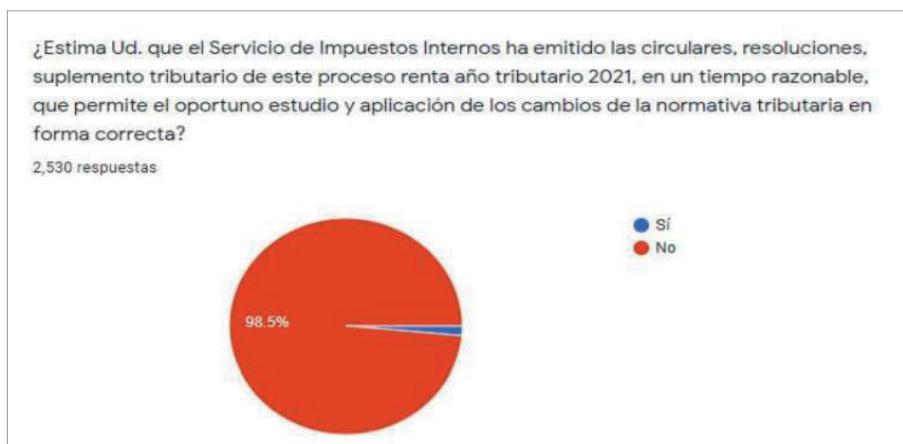


Gráfico 15. Fuente: Diario Financiero

Considerar que el suplemento tributario AT2021 fue publicado el 01 de marzo de 2021¹², un mes previo al inicio del proceso de renta AT2021.

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

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.

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.

5. BASES DE INVESTIGACIÓN

5.1 Lineamientos de la Investigación

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas 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 los anexos, 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.

Este apartado no se considera en el análisis realizado en esta investigación.

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. Finalmente, se pregunta sobre la visión para el próximo proceso de Operación de Renta.

6. HALLAZGOS E INTERPRETACIONES

El análisis se realizará bajo la segmentación de las respuestas en temáticas específicas sobre las percepciones recogidas.

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 aludía 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”. Es menester considerar la importancia del “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, el estudio de la reforma tributaria anterior fue “en vano” debido a que 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 el 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 angustioso 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 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 diferenciarse 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 en base a las instrucciones para el régimen pyme, se rellenaba 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.

7. CONCLUSIONES

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.

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 (Ver apartado 3 del informe)

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. A la fecha de esta investigación 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 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 habrá experiencia en el tema, mayor tiempo para estudiar las instrucciones y que 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)

Creemos 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://revistaestudiotributarios.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.

7.2. 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.

8.2. 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?

8.3. 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