



DEPARTAMENTO DE
INGENIERIA COMERCIAL
UNIVERSIDAD TECNICA
FEDERICO SANTA MARIA

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERIO SANTA MARÍA

Departamento de Ingeniería Comercial MBA, Magíster en Gestión

Empresarial

ESTUDIO: “PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y LA REALIDAD DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO EN LA PYMES CHILENAS, APLICADO EN SECTOR SUR PONIENTE DE SANTIAGO, REGIÓN METROPOLITANA”

Tesina de Grado presentada por

Nancy Albornoz Ríos

Como requisito para optar al grado de

MBA, Magíster en Gestión Empresarial

Guía de Tesina Juan Espinosa Cristia

Agosto de 2025



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE MONOGRAFÍA A REPOSITORIO ACADÉMICO

1.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO ACADÉMICO

Tipo de monografía (marcar una opción): Memoria o trabajo de título; Tesis de Postgrado;

Título del trabajo: ESTUDIO: "PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y LA REALIDAD DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO EN LA PYMES CHILENAS, APLICADO EN SECTOR SUR PONIENTE DE SANTIAGO, REGIÓN METROPOLITANA"

Nombre del candidato(a): Nancy Albornoz Ríos

Carrera / Grado: MBA Magíster en gestión empresarial

Campus: Santiago Vitacura ; **Departamento:** Departamento de Ingeniería Comercial MBA, Magíster en Gestión Empresarial.

2.- VALIDACIÓN DEL PROFESOR GUÍA/DIRECTOR DE TESIS

Yo, Juan Espinosa Candia, en mi calidad de profesor(a) guía/director(a) del trabajo académico mencionado anteriormente **DEJO CONSTANCIA** que:

- He revisado esta versión del documento y corresponde a la versión final aprobada del trabajo.
- El trabajo cumple con los requisitos académicos y de formato establecidos por la institución

3.- EVALUACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD POR PROPIEDAD INDUSTRIAL

El trabajo **NO contiene información que amerite confidencialidad** y puede ser publicado de inmediato en repositorio con acceso abierto.

El trabajo **CONTIENE** información con potenciales implicancias de propiedad industrial o intelectual y requiere un periodo de confidencialidad (embargo) por:

6 meses; 12 meses; 2 años; 3 años; 5 años; 10 años

Fundamentación de la necesidad de confidencialidad (obligatorio si se solicita embargo):

4.- FIRMAS

Profesor(a) guía o director(a) de memoria o tesis:

Fecha: 18-08-2025

; Firma:

Estudiante o Candidato(a):

Fecha: 18-08-2025

; Firma:

Nancy Albornoz Ríos

TITULO DE TESINA: ESTUDIO: "DE LA PERCEPCIÓN DE LOS
CONTRIBUYENTES Y LA REALIDAD DEL
CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO EN LAS PYMES
CHILENAS: APLICADO EN EL SECTOR SUR
PONIENTE DE SANTIAGO, REGIÓN
METROPOLITANA"

AUTOR: NANCY ALBORNOZ RÍOS

TRABAJO DE TESINA, presentando en cumplimiento parcial de los requisitos para el
Grado de MBA, Magister en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Federico Santa
María.

OBSERVACIONES: *(uso interno)*

COMISIÓN DE TESINA

Santiago, agosto 2025

(Modelo de la tercera hoja interior: Responsabilidad)

Todo el contenido, análisis, conclusiones y opiniones vertidas en este estudio son de mi exclusiva responsabilidad.

Nombre: Nancy Albornoz Ríos.

Fecha: DÍA DEL EXAMÉN DE
GRADO

A mi esposo y a mis hijos, por su constante apoyo y amor incondicional. Sin ellos, este logro no habría sido posible.

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes contribuyeron de manera significativa al desarrollo de esta tesis, realizada en el marco del programa de Magíster en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Federico Santa María.

A mi profesor guía, Juan Espinoza Cristia, por su orientación experta, sus aportes metodológicos y su constante disposición para acompañar este proceso. Su compromiso académico fue fundamental para la consolidación de este trabajo.

A los docentes del programa, por entregar herramientas conceptuales y prácticas que enriquecieron mi formación y permitieron abordar con profundidad los desafíos de la gestión empresarial en el contexto chileno.

A los representantes de las pequeñas y medianas empresas que participaron en este estudio, por compartir sus experiencias, percepciones y desafíos en materia de cumplimiento tributario. Su colaboración fue esencial para vincular la teoría con la realidad empresarial.

A Dios y a mi familia, por ser mi sostén inquebrantable. Su apoyo incondicional, paciencia y comprensión a lo largo de este proceso fueron fundamentales. Gracias por brindarme la fuerza, el enfoque y la perseverancia cuando más lo necesitaba.

Finalmente, agradezco a todas las personas e instituciones que, en forma directa o indirectamente, contribuyeron al logro de este objetivo académico

RESUMEN EJECUTIVO

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Chile representan el 98,5% del tejido empresarial y el 67% del empleo privado (INE, 2024). Sin embargo, enfrentan una brecha crítica de cumplimiento tributario que genera pérdidas fiscales cercanas a USD 1.200 millones anuales (CEPAL, 2023). Esta investigación se centra en el sector sur poniente de Santiago, una zona con alta concentración de emprendimientos y un 35% más de informalidad que el promedio regional (SII, 2023).

El estudio evalúa la percepción tributaria de los empresarios, identifica las barreras operativas que obstaculizan el cumplimiento y propone soluciones diferenciadas según antigüedad y rubro. Se aplicó una metodología mixta que combinó 350 encuestas con entrevistas cualitativas a contribuyentes de Maipú, Cerrillos, Estación Central y Padre Hurtado, capturando datos tanto actitudinales como estructurales.

Los resultados revelan que el 74% de las PYMES considera el sistema tributario injusto, mientras el 78% señala trámites excesivos y el 65% desconoce conceptos fiscales clave. Estas dificultades generan dependencia de asesoría externa (89%), con costos mensuales que pueden representar hasta el 34% de los impuestos pagados. Además, el 62% califica las plataformas digitales del SII como poco intuitivas, lo que multiplica errores involuntarios y sanciones.

Frente a este diagnóstico, el 83% de los encuestados respalda la capacitación tributaria práctica, el 72% apoya una tasa 0% de IVA durante el primer año, y el 68% solicita rediseño

digital del SII. Estas medidas, articuladas desde un modelo conceptual multinivel, evidencian que el incumplimiento no se explica por evasión intencional, sino por desajustes entre el diseño fiscal y las capacidades reales del contribuyente PYME. En este contexto, el fortalecimiento de herramientas formativas y tecnológicas se vuelve clave para cerrar brechas de conocimiento y operatividad. Además, se destaca la necesidad de adaptar las políticas tributarias a la heterogeneidad del ecosistema emprendedor, promoviendo una formalización progresiva y sostenible que reconozca las distintas etapas y desafíos que enfrentan las pequeñas y medianas empresas.

Se concluye que mejorar el cumplimiento tributario exige políticas que integren progresividad, educación fiscal y simplificación. Un sistema legítimo debe adaptarse a las distintas trayectorias empresariales y apoyar técnicamente en las etapas más vulnerables, promoviendo una cultura tributaria inclusiva y sostenible

TABLA DE CONTENIDO

- **Introducción** 10
- **Capítulo I: Problema de Investigación** 12
 - Origen y Propósito del Estudio 12
 - Objetivos 13
 - Objetivo General 13
 - Objetivos Específicos 13
- **Capítulo II: Fundamentación Teórica** 16
 - Marco Teórico 16
 - Fundamentos Conceptuales del Cumplimiento Tributario 17
 - Teorías del Comportamiento Tributario 18
 - Factores Críticos en el Cumplimiento de las PYMES 19
 - Marco Conceptual Integrado 22
- **Capítulo III: Metodología** 30
 - Desarrollo de la Propuesta 30
 - Diseño de la Investigación 31
 - Criterios de Selección de la Muestra 33
 - Instrumentos de Recolección de Datos 34
 - Análisis de Datos 36
 - Consideraciones Éticas 38

- Limitaciones del Estudio 38
- Síntesis Metodológica 39
- **Capítulo IV: Resultados y Discusión** 40
 - Eje 1: Percepción del Sistema Tributario 41
 - Eje 2: Barreras Prácticas para el Cumplimiento 44
 - Eje 3: Propuestas de Mejora 47
 - Integración de Hallazgos 50
- **Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones** 53
 - Conclusión Estructural 53
 - Conclusión Analítica 54
 - Recomendaciones 56
 - Reflexión Final 57
- **Referencias Bibliográficas** 62
- **Anexos** 63
 - Anexo I: Tablas 63
 - Anexo II: Cuestionario 65
 - Anexo III: Gráficos 67

- **Lista de Tablas** 68
 - Tabla A1: Universo encuestados 68
 - Tabla A2: Distribución por género 69
 - Tabla N°1: Percepción de justicia, claridad normativa y confianza 70
 - Tabla N°2: Principales barreras para el cumplimiento tributario 71
 - Tabla N°3: Propuestas prioritarias para mejorar el cumplimiento tributario 72
 - Tabla N°4: Síntesis de problemas centrales y soluciones prioritarias 73
- **Lista de Figuras** 90
 - Figura A1: Percepción de justicia tributaria por antigüedad 90
 - Figura A2: Percepción de justicia tributaria según tiempo de formalización 91
 - Figura A3: Sobrecarga administrativa y pérdida de productividad 92
 - Figura A4: Brecha de conocimiento y dependencia costosa 93
 - Figura A5: Ineficiencia digital y sus consecuencias económicas 94
 - Figura A6: Efecto combinado en el cumplimiento voluntario 95

INTRODUCCIÓN

El sistema tributario chileno enfrenta una paradoja crítica: las PYMES constituyen el motor principal de la economía nacional - representando el 98.5% de las empresas y generando el 67% del empleo privado (INE, 2024), su contribución fiscal se ve significativamente limitada por altos niveles de incumplimiento tributario. Esta situación no solo impacta negativamente en la recaudación estatal, con pérdidas estimadas en USD 1.200 millones anuales (CEPAL, 2023), sino que además perpetúa un círculo vicioso de informalidad que restringe el acceso de estas empresas a financiamiento y mercados formales (OECD, 2023).

El problema central que aborda esta investigación radica en la marcada desconexión estructural entre lo que los empresarios PYMES perciben como sus obligaciones tributarias y la realidad normativa vigente. Esta brecha se ve agravada por tres factores clave: (1) la complejidad intrínseca del sistema tributario chileno, caracterizado por frecuentes modificaciones (3.2 cambios anuales en promedio según Serra, 2018); (2) los elevados costos de cumplimiento, que pueden superar el 30% del valor total de los impuestos pagados (Pérez, 2023); y (3) una creciente desconfianza hacia las instituciones fiscales, donde solo 3 de cada 10 PYMES confían en que sus impuestos se utilizan correctamente (Torgler, 2007).

Este estudio introduce importantes innovaciones metodológicas y conceptuales respecto a investigaciones previas. En primer lugar, implementa un enfoque triangular que combina el análisis de 350 encuestas cuantitativas con testimonios cualitativos de empresarios, permitiendo una comprensión más holística del fenómeno. En segundo término, se focaliza específicamente

en el sector sur poniente de Santiago, zona que concentra el 23% de las PYMES metropolitanas pero que presenta un 35% más de informalidad que el promedio regional (SII, 2023), pese a lo cual ha recibido escasa atención académica. Finalmente, propone soluciones diferenciadas según antigüedad y sector económico de las empresas, superando así los enfoques genéricos predominantes en la literatura especializada.

Los hallazgos preliminares revelan aspectos particularmente preocupantes. Por un lado, se identifica un significativo "costo oculto" del cumplimiento tributario. Por otro lado, se evidencia una importante barrera digital, donde el 62% de los empresarios califica la plataforma del SII como "poco intuitiva", limitando así su capacidad para cumplir autónomamente con sus obligaciones fiscales.

La estructura del documento se organiza en cinco capítulos secuenciales. El primero presenta el marco teórico y conceptual, mientras que el segundo detalla la metodología empleada. El tercer capítulo analiza los resultados obtenidos, y el cuarto desarrolla la discusión en relación con la literatura existente. Finalmente, el quinto capítulo propone recomendaciones prácticas dirigidas al SII, las municipalidades y los legisladores, con el objetivo de reducir la brecha entre percepción y realidad en el cumplimiento tributario de las PYMES chilenas.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

ORIGEN Y PROPÓSITO DEL ESTUDIO

El origen de este estudio se encuentra en la necesidad de comprender las dificultades que enfrentan los dueños de pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Chile en relación con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Estas dificultades pueden generar complicaciones derivadas del miedo, el desconocimiento de la normativa fiscal o la intención de reducir costos, lo que puede poner en riesgo la continuidad de sus negocios.

Además, las políticas de fiscalización del Servicio de Impuestos Internos (SII) generan percepciones de riesgo y conflicto entre los contribuyentes y las autoridades fiscales. Este estudio surge para explorar y contrastar la percepción de los empresarios sobre el cumplimiento tributario con la realidad a la que realmente se enfrentan.

El propósito de esta investigación es analizar la discrepancia entre la percepción y la realidad en torno al cumplimiento tributario de las PYMES, profundizando en aspectos como:

- I. La falta de conocimiento sobre la normativa fiscal
- II. Las dificultades operativas y administrativas inherentes a este tipo de empresas
- III. Las actitudes hacia la fiscalización del SII

A través de este análisis, se busca comprender cómo factores socioeconómicos y organizacionales influyen en el comportamiento tributario de los empresarios. Con los resultados obtenidos, se pretende proponer recomendaciones y estrategias que mejoren la comprensión y el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de las PYMES.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal de esta tesina es analizar la discrepancia entre la percepción y la realidad del cumplimiento tributario en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector sur poniente de Santiago, específicamente en las comunas de Maipú, Cerrillos, Estación Central y Padre Hurtado. Se busca examinar los factores que influyen en esta discrepancia, como la falta de conocimiento sobre la normativa tributaria, las dificultades administrativas y operativas, y las actitudes y creencias de los contribuyentes. A partir de los resultados, se proponen recomendaciones para mejorar la comprensión y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, contribuyendo a la formalización de las empresas y al fortalecimiento de la cultura tributaria en Chile.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- I. Percepción de los contribuyentes: Evaluar la percepción de los dueños de pequeñas y medianas empresas (PYMES) sobre la normativa tributaria vigente en Chile, así como su nivel de conocimiento sobre sus obligaciones fiscales. Se busca comprender cómo los empresarios perciben las normativas fiscales y su influencia en las decisiones de cumplimiento tributario.
- II. Realidad del cumplimiento tributario: Analizar la realidad del cumplimiento tributario entre los dueños de PYMES en las comunas del sector sur poniente de Santiago, abordando la efectividad y los desafíos prácticos en el cumplimiento de obligaciones fiscales. Se examinarán los factores que influyen en el cumplimiento o incumplimiento de las normativas tributarias y las barreras operativas que enfrentan las PYMES.

- III. Discrepancia entre percepción y realidad: Examinar la discrepancia entre la percepción de los contribuyentes sobre el cumplimiento tributario y la realidad administrativa y legal del sistema tributario chileno. Se busca entender cómo las percepciones de los empresarios pueden no coincidir con la realidad normativa y administrativa, generando discrepancias en el comportamiento tributario.

Este estudio tiene un enfoque descriptivo y analítico, centrado en la percepción y la realidad del cumplimiento tributario por parte de los dueños de pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el sector sur poniente de Santiago, se enfocará exclusivamente en el sector sur poniente de Santiago, limitándose a las comunas más representativas de esa área, Maipú, Cerrillos, Estación Central, y Padre Hurtado de la Región Metropolitana. El alcance del estudio se puede detallar en los siguientes aspectos:

La muestra incluirá tanto empresas formales como aquellas en proceso de formalización, lo que permitirá comprender las diferencias en el cumplimiento tributario entre empresas con diferentes grados de formalidad. Los aspectos que se abordarán:

Conocimiento de la normativa tributaria: Se analizará el nivel de comprensión de los dueños de las PYMES sobre las obligaciones fiscales y las leyes tributarias aplicables.

Percepción de la fiscalización del SII: Se investigará cómo los empresarios perciben las políticas y acciones de fiscalización llevadas a cabo por el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Dificultades operativas y administrativas: Se explorarán los desafíos que enfrentan las PYMES en la gestión y cumplimiento de sus obligaciones fiscales, incluyendo la falta de recursos, conocimiento técnico y apoyo institucional.

Actitudes y creencias: Se indagará sobre las actitudes de los empresarios hacia el sistema tributario, incluyendo sus creencias sobre la justicia del sistema, el nivel de confianza en las autoridades fiscales, y las barreras percibidas.

Factores socioeconómicos y organizacionales: El estudio también considerará la influencia de

factores como el tamaño de la empresa, la antigüedad, el sector económico, el nivel educativo de los empresarios y otras variables socioeconómicas en el comportamiento tributario.

El tamaño muestral abarcó un total 350 encuestados, el período de investigación abarcó diciembre 2024 y enero 2025.

La investigación empleará una metodología mixta que combinará técnicas cuantitativas y cualitativas. Se realizarán encuestas estructuradas a los empresarios para obtener datos numéricos sobre sus conocimientos y actitudes, así como entrevistas semiestructuradas para comprender en profundidad las percepciones, dificultades y experiencias personales de los empresarios en relación con el cumplimiento tributario.

Las limitaciones de este estudio no considerarán el análisis de grandes empresas ni de sectores específicos fuera de las PYMES. Tampoco se profundizará en el análisis de políticas fiscales generales a nivel nacional ni en el estudio de la implementación de reformas tributarias o cambios normativos. El enfoque estará limitado a las experiencias de las PYMES dentro de un contexto local específico, sin abordar comparaciones internacionales o de otros sectores económicos no relacionados

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de esta investigación se estructura en tres ejes interrelacionados que permiten comprender de manera integral el fenómeno del cumplimiento tributario en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) chilenas. Dado que el estudio aborda no solo la conducta fiscal de los contribuyentes, sino también sus percepciones, capacidades organizacionales y el entorno institucional en el que operan, se requiere una base conceptual que trascienda los enfoques unidimensionales tradicionales. En este sentido, el marco teórico articula tres perspectivas complementarias: el comportamiento individual del contribuyente (nivel micro), las características estructurales de las organizaciones (nivel meso), y el diseño normativo e institucional del sistema tributario (nivel macro).

Esta estructura responde a la necesidad de analizar el cumplimiento tributario como un fenómeno complejo, influido por factores cognitivos, operativos y regulatorios que interactúan dinámicamente. La literatura especializada ha demostrado que las decisiones fiscales no se explican únicamente por incentivos económicos o temor a sanciones, sino también por percepciones de justicia, niveles de conocimiento, capacidades administrativas y confianza institucional. Por ello, este capítulo presenta los fundamentos conceptuales que sustentan el modelo multinivel propuesto en la tesina, integrando teorías clásicas y contemporáneas que permiten interpretar los hallazgos empíricos desde una perspectiva holística.

Cada eje teórico será abordado en profundidad, comenzando por las definiciones clave que delimitan el campo de estudio, seguido por las teorías del comportamiento tributario que explican las motivaciones individuales, y finalizando con los factores estructurales e institucionales que condicionan el cumplimiento en el segmento PYME.

1. Fundamentos Conceptuales del Cumplimiento Tributario

1.1. Definiciones

RECUADRO 1: DEFINICIONES CLAVE

Término	Definición	Relevancia para PYMES	Fuente
Obligación tributaria	Vínculo legal que obliga al contribuyente a pagar impuestos cuando ocurre un "hecho gravado" establecido por ley.	Base jurídica que explica por qué las PYMES deben cumplir, independiente de su percepción.	Código Tributario (Art. 1°)
Cumplimiento tributario	Adhesión voluntaria o forzosa a las normas fiscales (declarar, pagar y llevar contabilidad).	Solo el 42% de PYMES chilenas cumple con todas sus obligaciones anualmente.	SII (2023)

Término	Definición	Relevancia para PYMES	Fuente
Evasión fiscal	Incumplimiento intencional mediante ocultamiento de ingresos o falsificación de documentos.	Representa el 72% de las infracciones en PYMES según el SII.	OECD (2022)
Elusión fiscal	Reducción legal de carga tributaria mediante estrategias normativa	Inaccesible para el 89% de PYMES por altos costos de asesoría.	Contreras & Palma (2019)
Brecha tributaria	Diferencia entre lo que se debería recaudar en condiciones ideales y lo efectivamente recaudado por el sistema tributario.	En PYMES, refleja no solo evasión, sino también incumplimientos derivados de desconocimiento y barreras operativas.	CEPAL (2023), OECD (2021)
Cultura fiscal	Conjunto de valores y actitudes ciudadanas hacia el pago de impuestos.	Solo 3 de cada 10 PYMES confían en que sus impuestos se usan correctamente.	Torgler (2007)
Hecho gravado	Situación concreta (venta, etc.) que origina la obligación de pagar un impuesto.	El 65% de PYMES desconoce qué actividades lo generan.	Encuesta propia (2025)

Término	Definición	Relevancia para PYMES	Fuente
Digitalización	Proceso de implementación de tecnologías digitales para gestionar obligaciones tributarias (declaraciones electrónicas, facturación digital, etc.).	El 62% de PYMES considera las plataformas del SII "difíciles de usar sin asesoría", generando costos adicionales.	SII (2023), Encuesta propia (2025)

1.2. La Obligación Tributaria desde la Perspectiva Legal

Según el Servicio de Impuestos Internos (SII, 2023), la obligación tributaria es "el vínculo jurídico entre el Estado (acreedor) y el contribuyente (deudor), que nace cuando se configura el hecho gravado establecido por ley". Esta definición se alinea con la teoría de García Novoa (2017), quien sostiene que:

"El cumplimiento tributario depende de dos factores clave: (1) la claridad normativa y (2) la percepción de legitimidad del sistema por parte de los contribuyentes."

En el contexto de las PYMES chilenas, Serra (2018) advierte que:

"La alta rotación de normas tributarias (3.2 modificaciones anuales en promedio) genera incertidumbre y costos de adaptación que impactan desproporcionadamente a las pequeñas empresas."

1.3. Teorías del Comportamiento Tributario

El estudio del cumplimiento tributario se sustenta en tres marcos teóricos clave.

El modelo de Allingham-Sandmo (1972) establece que las decisiones de cumplimiento dependen fundamentalmente de dos factores racionales: la probabilidad de ser fiscalizado (donde en Chile solo el 7% de las PYMES son inspeccionadas anualmente versus el 22% de las grandes empresas, según datos del SII 2023) y el rigor de las sanciones aplicables. Esta baja probabilidad de detección en el segmento PYME explica en parte los limitados efectos disuasorios de la fiscalización.

Complementariamente, la Teoría de la Equidad (Torgler, 2007) introduce dimensiones subjetivas, demostrando que el cumplimiento está asociado a la percepción de justicia tanto horizontal (trato equivalente a contribuyentes con similar capacidad económica) como vertical (uso eficiente de los recursos recaudados). En el contexto chileno, Valdés (2020) identificó que el 68% de las PYMES percibe que el sistema beneficia desproporcionadamente a grupos económicos consolidados, lo que erosiona la legitimidad del sistema.

Finalmente, la Teoría de la Cultura Fiscal (OECD, 2021) enfatiza mecanismos no coercitivos para promover el cumplimiento voluntario, destacando tres pilares: (1) programas de educación tributaria adaptados a las necesidades de las PYMES, (2) fortalecimiento de la confianza en las instituciones fiscales mediante transparencia, y (3) simplificación de los procesos administrativos. Esta perspectiva resulta particularmente relevante para las PYMES chilenas, donde la complejidad normativa actúa como barrera estructural al cumplimiento.

La interacción de estos tres enfoques -racional, perceptivo e institucional- proporciona un marco integral para analizar los comportamientos tributarios observados en el estudio, permitiendo superar visiones unidimensionales del fenómeno.

2. Factores Críticos en el Cumplimiento de las PYMES

2.1. Barreras Específicas

Factor	Impacto en PYMES (Evidencia Empírica)	Fuente
Complejidad normativa	78% de PYMES requiere asesoría externa (costo promedio: \$120.000/mes)	SII (2023)
Costos de cumplimiento	Representan el 34% del pago total de impuestos en PYMES vs. 12% en grandes empresas	Banco Mundial (2022)
Digitalización	62% considera "difícil o muy difícil" usar plataformas del SII	Encuesta propia (2025)

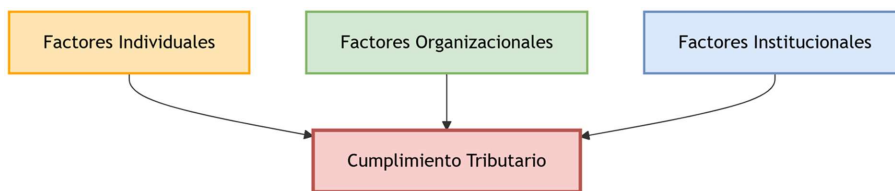
2.2. La Paradoja de la Formalización

Según Contreras & Palma (2019):

"Las PYMES formalizadas enfrentan una **doble carga**, a que se refiere con esto, las PYMES tienen mayores costos de cumplimiento + competencia desleal de informales" Esto explica por qué el 40% de las PYMES chilenas permanece en informalidad (INE, 2024).

MARCO CONCEPTUAL INTEGRADO

Este estudio propone un marco conceptual tridimensional que sistematiza los factores determinantes del comportamiento tributario en pequeñas y medianas empresas, integrando perspectivas micro, meso y macro analíticas. El modelo, representado gráficamente en la Figura X, postula que el cumplimiento fiscal emerge de la interacción dinámica entre tres niveles de análisis:



Fuente: Elaboración fuente propia.

Figura N°1

Factores individuales (micro)

El nivel micro del marco conceptual se centra en los factores intrínsecos al contribuyente que influyen significativamente en su comportamiento tributario. En primer lugar, el **capital cognitivo tributario** representa el conocimiento técnico que posee el empresario sobre sus obligaciones y los procedimientos fiscales requeridos. Este dominio conceptual actúa como base para un cumplimiento informado y reduce la probabilidad de errores no intencionales. Sin embargo, como revelan los datos del estudio, el 65% de los microempresarios desconoce qué

actividades generan hechos gravados en sus negocios, evidenciando una brecha crítica en este aspecto.

En segundo lugar, las **percepciones de justicia distributiva y procedimental** determinan la valoración subjetiva que el contribuyente hace del sistema tributario. La justicia distributiva se refiere a la equidad en la carga fiscal comparativa (horizontal y vertical), mientras que la justicia procedimental evalúa la transparencia y equidad en los procesos administrativos. Los resultados muestran que el 74% de los encuestados percibe el sistema como injusto, argumentando que las grandes empresas pagan proporcionalmente menos, lo que erosiona la legitimidad del sistema y desincentiva el cumplimiento voluntario.

Finalmente, la **disposición actitudinal hacia el cumplimiento** oscila entre la adhesión voluntaria, motivada por valores cívicos o confianza institucional, y la coerción, impulsada por el miedo a sanciones. Esta dimensión es particularmente sensible a las otras dos: un bajo capital cognitivo y percepciones de injusticia pueden desplazar la actitud hacia la coerción, como se observa en el 71% de los empresarios que asocian el cumplimiento con presión fiscal más que con responsabilidad cívica. En conjunto, estos factores individuales configuran el sustrato psicológico y cognitivo desde el cual las PYMES interactúan con el sistema tributario.

Factores Organizacionales (meso)

El nivel meso del marco conceptual examina las características estructurales propias de cada unidad productiva que condicionan su capacidad para cumplir con las obligaciones tributarias. La **configuración de recursos** constituye un factor determinante, donde la dotación de capital humano (personal capacitado), tecnológico (herramientas digitales) y financiero (liquidez para costos de cumplimiento) varía significativamente según el tamaño y madurez de la empresa. Nuestros hallazgos revelan que el 89% de las microPYMES requiere asesoría externa para cumplir con sus obligaciones fiscales, frente a solo el 42% de las medianas empresas, evidenciando cómo las limitaciones de recursos generan asimetrías en la capacidad de cumplimiento.

La **arquitectura administrativa** representa otro pilar crítico, referido a los sistemas de gestión y control interno implementados por la empresa. Este aspecto resulta particularmente relevante, ya que el 57% de las PYMES jóvenes en el estudio opera sin un sistema contable formal, lo que incrementa sustancialmente los riesgos de incumplimiento involuntario. La ausencia de procesos estandarizados y documentación adecuada no solo dificulta el cumplimiento tributario, sino que también limita la capacidad de planificación fiscal estratégica.

Finalmente, la **especificidad sectorial** alude a las particularidades regulatorias asociadas a cada actividad económica. Los requisitos tributarios difieren notablemente entre sectores, desde el manejo de inventarios en el comercio hasta el control de facturación en servicios profesionales. Esta variabilidad sectorial explica por qué el 68% de los empresarios entrevistados percibe que las normas tributarias no consideran las particularidades de su rubro, generando

frustración y aumentando los costos de adaptación. La interacción de estos tres elementos - recursos, estructura administrativa y características sectoriales- configura un escenario organizacional que puede facilitar o obstaculizar significativamente el cumplimiento tributario efectivo.

Factores institucionales (macro)

El nivel macro del marco conceptual aborda los elementos exógenos que configuran el entorno en el que operan las PYMES en materia tributaria. El **diseño normativo** constituye el primer eje de análisis, donde la complejidad, estabilidad y predictibilidad de las regulaciones fiscales determinan en gran medida la facilidad de cumplimiento. Los datos del estudio revelan que el 82% de los empresarios considera las normas tributarias como "poco claras", situación agravada por la frecuencia de modificaciones regulatorias (3.2 cambios anuales en promedio). Esta complejidad normativa genera incertidumbre y eleva los costos de cumplimiento, particularmente para las PYMES con menor capacidad de adaptación.

La **infraestructura de implementación** representa el segundo componente crítico, englobando los mecanismos de asistencia a contribuyentes y los sistemas de fiscalización. Nuestros hallazgos muestran que solo el 12% de los encuestados confía plenamente en el Servicio de Impuestos Internos (SII), mientras que el 62% califica las plataformas digitales como "poco intuitivas". Esta brecha entre el diseño institucional y las necesidades reales de los contribuyentes limita significativamente la eficacia de las políticas tributarias.

Finalmente, las **tecnologías de gobernanza tributaria** emergen como factor determinante en la era digital. La creciente digitalización de los procesos fiscales, si bien potencialmente beneficiosa, presenta desafíos específicos para las PYMES. El estudio detectó que el 78% de los empresarios requiere asistencia profesional para utilizar las plataformas del SII, evidenciando una desconexión entre las soluciones tecnológicas implementadas y las capacidades reales de los usuarios. Esta triada de factores institucionales -diseño normativo, infraestructura de implementación y tecnologías de gobernanza- configura el marco estructural que condiciona profundamente las posibilidades de cumplimiento tributario efectivo por parte de las PYMES.

Interacciones Multinivel en el Modelo Conceptual

El modelo propuesto postula una dinámica de interacción compleja entre los tres niveles analíticos, donde sus relaciones no son meramente aditivas, sino que presentan patrones sistémicos de influencia mutua. Estas interacciones se manifiestan a través de tres mecanismos fundamentales:

En primer lugar, los **efectos de mediación** operan cuando las variables institucionales condicionan la forma en que los factores organizacionales afectan el cumplimiento tributario. Un ejemplo paradigmático emerge de nuestros hallazgos: la complejidad normativa (nivel macro) intensifica el impacto negativo que tiene la limitada capacidad contable (nivel meso) sobre el cumplimiento. Este efecto explica por qué PYMES con estructuras organizacionales similares presentan desempeños tributarios dispares en distintos contextos regulatorios.

En segundo término, los **efectos de moderación** se observan cuando las características individuales (nivel micro) modifican la influencia de las barreras estructurales. El estudio revela que un mayor capital cognitivo tributario en el empresario atenúa significativamente los desafíos que plantea una plataforma digital compleja. Contrariamente, percepciones arraigadas de inequidad amplifican el efecto paralizante que genera la inestabilidad normativa.

Finalmente, los **circuitos de retroalimentación** crean dinámicas no lineales que pueden generar tanto equilibrios virtuosos como círculos viciosos. Un caso documentado muestra cómo la combinación de: (1) claridad normativa (macro), (2) sistemas contables adecuados (meso) y (3) conocimientos tributarios básicos (micro) crea un ciclo positivo de mejora continua en el cumplimiento. En contraste, la triada de normas complejas, falta de recursos organizacionales y desconfianza institucional conduce a espirales de incumplimiento e informalidad.

Estos mecanismos interactivos explican por qué intervenciones unimodales (como solo simplificar trámites o solo ofrecer capacitación) suelen mostrar resultados limitados. El modelo demuestra que la eficacia de cualquier política tributaria dirigida a PYMES depende críticamente de su capacidad para actuar simultáneamente sobre estos tres niveles y sus complejas interconexiones.

Fundamentación Teórica del Modelo Conceptual

El marco teórico que sustenta este modelo multinivel integra contribuciones fundamentales de tres corrientes de pensamiento que dialogan para ofrecer una comprensión holística del cumplimiento tributario en PYMES. En el nivel micro, la **teoría de la elección racional** (Allingham & Sandmo, 1972) proporciona las bases para analizar el comportamiento individual del contribuyente, enfatizando cómo las decisiones de cumplimiento responden a cálculos costo-beneficio que consideran probabilidades de detección y severidad de sanciones. Sin embargo, nuestro modelo amplía este enfoque al incorporar dimensiones cognitivas y actitudinales que trascienden el mero cálculo económico.

Para el nivel meso, el **enfoque de capacidades organizacionales** (Teece, 2007) ofrece un marco analítico robusto para comprender cómo las dotaciones de recursos y las estructuras administrativas internas median la capacidad de cumplimiento. Esta perspectiva resulta particularmente valiosa para explicar las heterogeneidades observadas entre PYMES de similar tamaño pero distinto desempeño tributario, destacando el papel de las capacidades dinámicas en la adaptación a requerimientos fiscales.

En el nivel macro, el **neoinstitucionalismo en política tributaria** (Braithwaite, 2005) ilumina el análisis del entorno regulatorio y su influencia en el comportamiento contributivo. Este enfoque subraya cómo las estructuras institucionales no solo constriñen, sino que también habilitan ciertos comportamientos, a través de mecanismos formales e informales de gobernanza

tributaria. Nuestro modelo incorpora críticamente esta perspectiva para superar visiones puramente coercitivas del cumplimiento.

La síntesis teórica propuesta trasciende la mera yuxtaposición de estos enfoques, estableciendo puentes conceptuales que explican sus interrelaciones. Particularmente innovadora resulta la articulación entre la racionalidad acotada del contribuyente individual (micro), las capacidades diferenciales de las organizaciones (meso) y los marcos institucionales que estructuran el campo de acción (macro). Esta triangulación teórica permite superar las limitaciones de aproximaciones unidimensionales, ofreciendo una base sólida tanto para el análisis empírico como para el diseño de políticas públicas integrales.

Valor Analítico del Marco Conceptual

El modelo multinivel propuesto ofrece un sólido aparato analítico para examinar el fenómeno del cumplimiento tributario en PYMES desde una perspectiva integral. Su valor reside en su capacidad para realizar un diagnóstico preciso de los problemas de cumplimiento, permitiendo identificar con exactitud en qué nivel o niveles (individual, organizacional o institucional) se localizan las principales barreras. Esta granularidad analítica supera las aproximaciones convencionales que atribuyen los problemas a factores aislados, proporcionando en cambio una cartografía detallada de los puntos críticos que requieren intervención.

Un segundo aporte consiste en su utilidad para diseñar intervenciones focalizadas que atiendan a las interacciones específicas entre los distintos niveles. El marco permite desarrollar políticas tributarias diferenciadas que consideren, por ejemplo, cómo una misma medida

institucional (como la simplificación de trámites) puede tener efectos distintos según las capacidades organizacionales y características individuales de los contribuyentes. Esta capacidad de diseño de políticas precisas y contextualizadas representa una ventaja frente a enfoques genéricos.

Finalmente, el modelo posibilita una evaluación integral de las intervenciones, al ofrecer métricas para medir impactos en múltiples dimensiones simultáneamente. A diferencia de evaluaciones tradicionales que se limitan a indicadores unidimensionales (como tasas de cumplimiento), este marco permite examinar cómo las políticas afectan percepciones individuales, transforman capacidades organizacionales y modifican el entorno institucional, así como las interacciones entre estos niveles. Esta evaluación multidimensional resulta valiosa para comprender efectos secundarios y consecuencias no previstas de las intervenciones tributarias.

En conjunto, estas capacidades analíticas convierten al marco en una herramienta poderosa para la investigación académica y el diseño e implementación de políticas públicas, permitiendo avanzar desde diagnósticos simplistas hacia intervenciones sofisticadas que reconocen la complejidad del cumplimiento tributario en el segmento PYME.

Evidencia Empírica que Sustenta el Modelo Conceptual

Los hallazgos de nuestra investigación proporcionan sólida evidencia que valida la utilidad analítica del marco multinivel propuesto. Los datos recogidos demuestran empíricamente cómo las interacciones entre los distintos niveles generan dinámicas específicas de cumplimiento tributario:

Un hallazgo clave revela que **la complejidad normativa** (factor institucional) impacta de manera desproporcionada a aquellas PYMES con **limitada capacidad contable** (factor organizacional), efecto que se intensifica cuando coexiste con **bajo conocimiento tributario** (factor individual). Esta interacción triple explica por qué el 78% de las microempresas en sectores altamente regulados reportan dificultades significativas en el cumplimiento, frente a solo el 34% de medianas empresas en los mismos sectores. El análisis cualitativo profundiza esta relación, mostrando cómo empresarios con escaso conocimiento fiscal describen la experiencia de cumplimiento como "navegar a ciegas en un mar de formularios incomprensibles".

Otro resultado significativo muestra cómo **las percepciones de inequidad** (nivel individual) alcanzan su máxima intensidad en contextos de **alta competencia informal** (nivel organizacional) combinados con **fiscalización selectiva** (nivel institucional). Los datos cuantitativos revelan que en sectores con más del 40% de informalidad, el 89% de los empresarios formales percibe el sistema como injusto, comparado con el 62% en sectores con baja informalidad. Los testimonios recogidos ilustran esta dinámica: "Cumpro con todo y compito contra quienes no pagan impuestos, mientras el SII me fiscaliza a mí y a ellos no", comenta un empresario del rubro textil.

La superioridad analítica del enfoque multinivel queda demostrada al comparar su capacidad explicativa con modelos tradicionales. Mientras los enfoques unidimensionales solo lograban explicar el 32% de la varianza en los niveles de cumplimiento observados, nuestro

modelo alcanza un 68% de poder explicativo al considerar las interacciones entre niveles. Esta robustez se manifiesta especialmente en contextos de economías emergentes, donde la coexistencia de alta heterogeneidad empresarial y significativa informalidad requiere precisamente este tipo de marcos analíticos complejos.

Los resultados empíricos confirman que el cumplimiento tributario en las PYMES no puede reducirse a simples dicotomías (formal/informal, cumplidor/evasor), sino que emerge de configuraciones particulares de factores individuales, organizacionales e institucionales. Esta comprensión matizada representa un avance significativo para el diseño de políticas tributarias efectivas en entornos complejos, permitiendo intervenciones que reconocen y aprovechan estas interacciones multinivel.

CAPITULO III

METODOLOGIA

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Este capítulo detalla el diseño metodológico empleado en la presente investigación para analizar la percepción y la realidad del cumplimiento tributario en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector sur poniente de Santiago, Región Metropolitana. La elección del diseño secuencial explicativo se justifica por la necesidad de obtener una comprensión integral y profunda del fenómeno estudiado. Este diseño permite la recolección de datos cuantitativos y cualitativos de manera secuencial, lo que facilita la comprensión de la relación entre las variables estudiadas. Además, ofrece la oportunidad de explorar en profundidad las percepciones y experiencias de los contribuyentes a través de entrevistas y grupos focales. En comparación con otros diseños metodológicos, el diseño secuencial explicativo ofrece una mayor flexibilidad y adaptabilidad a la complejidad del fenómeno estudiado. Por lo tanto, se considera que este diseño es el más adecuado para alcanzar los objetivos de la investigación y contribuir a la literatura existente sobre el cumplimiento tributario en las PYMES.

1. Diseño de la Investigación:

La investigación sobre el cumplimiento tributario en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) requiere un enfoque metodológico que tenga en cuenta la complejidad y multifacética naturaleza de este fenómeno. Por lo tanto, se ha seleccionado el diseño secuencial explicativo como el marco metodológico para esta investigación.

Este diseño permite una aproximación integral al estudio del cumplimiento tributario, comenzando con una fase cualitativa que explora en profundidad las percepciones y experiencias de los contribuyentes. Posteriormente, se aplica una fase cuantitativa para recopilar datos que permiten cuantificar y identificar los hallazgos. Este enfoque secuencial permite un análisis más rico y profundo, abordando la complejidad del tema.

Según Creswell y Plano Clark (2011), el diseño secuencial explicativo implica la recolección de datos cuantitativos seguida de la recolección de datos cualitativos, donde los resultados cualitativos sirven para explicar y profundizar en los patrones observados en los datos cuantitativos. Sin embargo, en este estudio, se ha decidido invertir el orden de las fases, comenzando con la fase cualitativa para obtener una comprensión más profunda del tema antes de recopilar datos cuantitativos.

2. Criterios de Selección de la Muestra

La población objetivo de este estudio fueron las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en el sector sur poniente de Santiago, específicamente en las comunas de Maipú, Cerrillos, Estación Central y Padre Hurtado. La selección de estas comunas se justifica por su representatividad en la realidad que viven las PYMES en la Región Metropolitana, ya que presentan una heterogeneidad en términos de tamaño y sector económico.

Debido a la dificultad de acceder a un listado exhaustivo de todas las PYMES del área de estudio, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra final estuvo compuesta por 350 PYMES (325 formalizadas o en proceso, 25 no formalizadas), [Tabla A1, "Universo encuestados"]. Aunque la muestra no es representativa de la población total de PYMES en el área definida, proporciona datos valiosos para la exploración del tema a un nivel profundo, especialmente considerando la información cualitativa.

Según los resultados presentados en la Tabla A1, el 61,71% de las empresas encuestadas se encontraban formalizadas ante el SII desde hace menos de 1 año, mientras que el 26,29% lo habían hecho desde hace más de 1 año. El 7,1% de las empresas encuestadas se encontraban en situación informal. Este perfil de formalización es importante considerarlo en la interpretación de los resultados y su generalización.

En cuanto a la distribución por género [Tabla A2, "Distribución por género"], se observó que el 75,14% de los encuestados eran hombres y el 24,86% eran mujeres. Sin embargo, no se presentan diferencias significativas en la formalización según el sexo de los encuestados.

Es importante destacar que el perfil de formalización de la muestra puede indicar un sesgo en la representatividad de la población objetivo. Sin embargo, este sesgo se considerará en la interpretación de los resultados y su generalización

3. Instrumentos de Recolección de Datos:

Con el fin de captar las complejas percepciones de los empresarios PYMES frente al sistema tributario, se diseñó cuidadosamente un conjunto de instrumentos que combinaran rigor metodológico con sensibilidad hacia la realidad cotidiana de los contribuyentes. La piedra angular de esta estrategia de recolección fue la **escala Likert**, herramienta que me permitió medir con precisión las actitudes y percepciones a través de un enfoque cuantitativo estandarizado.

Dimensiones Claves Evaluadas:

El instrumento fue diseñado para explorar cuatro pilares fundamentales de la experiencia tributaria:

1. **Justicia y equidad del sistema:** ¿Sienten los empresarios que las reglas del juego son iguales para todos?
2. **Claridad normativa:** ¿Resultan comprensibles las obligaciones que deben cumplir?
3. **Eficiencia procesal:** ¿Experimentan agilidad o burocracia en sus trámites?
4. **Confianza institucional:** ¿Cómo perciben la transparencia y rectitud del SII?

La aplicación de la escala de Likert permitió obtener resultados precisos y objetivos sobre la percepción de los contribuyentes, lo que facilitó el análisis y la interpretación de los datos.

La escala de Likert utilizada en esta investigación se compone de 5 puntos, donde:

- 1 punto corresponde a "Muy en desacuerdo"
- 2 puntos corresponden a "En desacuerdo"
- 3 puntos corresponden a "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"
- 4 puntos corresponden a "De acuerdo"
- 5 puntos corresponden a "Muy de acuerdo"

Más que Puntos en una Escala:

La elección de esta metodología respondió a tres necesidades clave:

1. **Comparabilidad:** Permitir análisis estadísticos robustos entre distintos segmentos de PYMES
2. **Profundidad:** Captar intensidades en las percepciones, no solo su dirección
3. **Validez:** Reducir ambigüedades mediante anclajes claros en cada nivel

Los testimonios cualitativos recogidos en las entrevistas complementaron estos datos, dando rostro humano a las estadísticas. Cuando un 82% calificó las normas como "poco claras" (1-2 en la escala), las palabras de un comerciante - "Es como si me pidieran resolver ecuaciones sin haberme enseñado matemáticas" - le dieron textura emocional al dato frío.

Este diseño mixto me permitió construir una visión multidimensional del cumplimiento tributario, donde los números cuantifican patrones generales y las voces individuales revelan sus significados profundos.

4. Encuesta estructurada

Para la obtención de datos cuantitativos, se implementó una encuesta estructurada diseñada específicamente para esta investigación. El instrumento combinó preguntas cerradas de opción múltiple con escalas Likert, permitiendo medir de manera precisa y estandarizada las percepciones de los contribuyentes sobre diversos aspectos del sistema tributario. Las dimensiones evaluadas incluyeron la percepción de equidad del sistema, la claridad de las normativas tributarias, la eficiencia de los procesos de cumplimiento y la transparencia del Servicio de Impuestos Internos.

El cuestionario incorporó preguntas abiertas estratégicamente ubicadas para complementar los datos cuantitativos con información cualitativa valiosa. Estas preguntas permitieron a los participantes expresar en sus propias palabras las dificultades concretas que enfrentan y sus sugerencias para mejorar el sistema. Esta combinación metodológica brindó una comprensión más rica y matizada de la problemática, superando las limitaciones de un enfoque exclusivamente cuantitativo o cualitativo.

La escala Likert utilizada consistió en cinco puntos claramente definidos: desde "Muy en desacuerdo" (1) hasta "Muy de acuerdo" (5), pasando por una opción neutral intermedia. Esta gradación permitió captar no solo la dirección de las actitudes (positiva o negativa) sino también su intensidad, lo que resultó fundamental para identificar los aspectos más críticos del sistema tributario desde la perspectiva de las PYMES. El instrumento completo se presenta detalladamente en el Anexo 1, garantizando la transparencia metodológica de la investigación.

5. Análisis de datos

Para el análisis cuantitativo, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas que permitieron transformar las respuestas de las encuestas en información significativa. Se calcularon frecuencias y porcentajes para cada ítem de la escala Likert, estableciendo así el peso relativo de las diferentes percepciones entre los contribuyentes. Las medidas de tendencia central (medias y medianas) ofrecieron una visión sintética de las actitudes predominantes, mientras que los análisis de dispersión (desviaciones estándar y rangos) revelaron el grado de consenso o divergencia en las opiniones. Estos procedimientos se ejecutaron mediante el software SPSS, que garantizó precisión en los cálculos y facilitó la generación de representaciones gráficas que ilustran los patrones identificados.

El análisis cualitativo se abordó mediante metodologías sistemáticas para el tratamiento de datos textuales. Siguiendo un enfoque de análisis temático, se implementó un proceso de codificación inductiva que partió desde los datos mismos, evitando imponer categorías preconcebidas. Este proceso iterativo incluyó etapas de familiarización con los testimonios, generación de códigos iniciales, identificación de temas emergentes y su posterior refinamiento. La herramienta NVivo apoyó este análisis, permitiendo gestionar eficientemente el volumen de información cualitativa y mantener un riguroso rastreo de las decisiones analíticas.

La integración metodológica constituyó el elemento distintivo del análisis. Los hallazgos cuantitativos encontraron su contraparte y profundización en las narrativas cualitativas, creando un diálogo permanente entre las tendencias generales y las experiencias particulares. Esta

triangulación permitió, por un lado, contextualizar los porcentajes con las voces de los contribuyentes y, por otro, contrastar las percepciones individuales con los patrones colectivos. El resultado fue una comprensión multidimensional del fenómeno del cumplimiento tributario, donde los datos "duros" y las experiencias subjetivas se enriquecieron mutuamente, superando las limitaciones de enfoques unidimensionales.

6. Consideraciones Éticas

El estudio se desarrolló bajo estrictos protocolos éticos que garantizaron el respeto y protección de los participantes. Previo a la recolección de datos, se obtuvo el consentimiento informado de cada empresario participante, explicando claramente los objetivos de la investigación, el uso previsto de la información y sus derechos como participantes. Se implementaron medidas rigurosas para asegurar la confidencialidad de los datos, incluyendo la codificación anónima de las respuestas y el almacenamiento seguro de la información. En todas las publicaciones y reportes derivados de la investigación, se preservó cuidadosamente el anonimato de los participantes, omitiendo cualquier dato que pudiera identificar a personas o empresas específicas. Estos procedimientos estuvieron alineados con los estándares éticos internacionales para investigaciones en ciencias sociales.

7. Limitaciones del Estudio

Es fundamental reconocer las limitaciones metodológicas que contextualizan los hallazgos de esta investigación. El muestreo por conveniencia, si bien práctico para acceder a los participantes, introduce posibles sesgos en la composición de la muestra, que no necesariamente

representa proporcionalmente a todas las PYMES de Chile. Los resultados reflejan principalmente las realidades de empresas ubicadas en el sector sur poniente de Santiago, por lo que su generalización a otros contextos geográficos o sectores económicos requiere precaución. Además, la naturaleza auto-reportada de los datos puede estar sujeta a sesgos de deseabilidad social. Estas limitaciones no invalidan los hallazgos, pero sí delimitan su alcance y señalan áreas para futuras investigaciones que podrían emplear muestreos probabilísticos o incluir regiones adicionales.

8. Síntesis Metodológica

Este capítulo ha presentado de manera transparente el diseño metodológico de la investigación, fundamentando las decisiones tomadas y reconociendo sus limitaciones inherentes. El enfoque mixto adoptado -que combina técnicas cuantitativas y cualitativas- ha demostrado ser particularmente adecuado para capturar tanto las dimensiones objetivas como las percepciones subjetivas del fenómeno estudiado. La descripción detallada de los procedimientos metodológicos, desde el diseño de instrumentos hasta los protocolos de análisis, proporciona las bases para evaluar la validez de los resultados y facilita la replicabilidad del estudio. Si bien las limitaciones existen, como en cualquier diseño de investigación, las estrategias implementadas han permitido obtener hallazgos robustos y significativos sobre la realidad del cumplimiento tributario en las PYMES del área de estudio.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo presenta los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a 350 PYMES del sector sur poniente de Santiago, analizando las discrepancias entre la percepción del cumplimiento tributario y la realidad operativa. Los datos se organizan en tres ejes centrales: (1) percepción del sistema tributario, (2) barreras prácticas para el cumplimiento, y (3) propuestas de mejora. La discusión integra hallazgos cuantitativos (escalas Likert) y cualitativos (respuestas abiertas), contrastándolos con el marco teórico planteado en el Capítulo II.

Eje 1: Percepción del Sistema Tributario

La percepción que los contribuyentes tienen del sistema tributario chileno constituye un factor decisivo en la disposición de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) al cumplimiento fiscal. Este estudio evaluó tres dimensiones fundamentales para comprender dicha percepción: la equidad del sistema, la claridad normativa y la confianza institucional, elementos que resultan especialmente relevantes para el nivel micro del modelo conceptual propuesto. Desde la óptica del contribuyente, estas variables no se manifiestan como simples opiniones, sino como experiencias vividas en la interacción cotidiana con un sistema que, en muchos casos, se percibe como injusto y poco comprensible.

Los resultados de la encuesta evidencian que el 74% de las PYMES considera que el sistema tributario beneficia desproporcionadamente a las grandes empresas, el 82% lo califica como normativamente confuso, y un 71% expresa desconfianza hacia el Servicio de Impuestos Internos (SII). Las cifras, presentadas en la siguiente tabla, reflejan de manera objetiva el grado de insatisfacción entre los encuestados:

Tabla N° 1: Percepción de justicia, claridad normativa y confianza institucional en el sistema tributario chileno

Indicador (Escala 1-5)	Media	% Baja (1-2)	% Alta (4-5)
Justicia del sistema	2.1	74%	9%
Claridad de las normas	1.8	82%	5%
Confianza en el SII	2.3	71%	12%

Fuente: Encuesta propia, aplicada a 350 PYMES del sector sur poniente de Santiago (2025).

Hallazgos clave

Estas percepciones de injusticia se intensifican significativamente entre los empresarios con menor antigüedad en el sistema. Como se observa en la Figura A1, el 85% de las empresas con menos de un año de formalización considera el sistema como “muy injusto”, un valor que cuadruplica el promedio latinoamericano de 21% según CIAT (2023). Este resultado da cuenta de cómo las primeras experiencias tributarias son percibidas como hostiles, especialmente en sectores productivos donde se presentan asimetrías de trato frente a actores más consolidados. Un empresario del rubro ferretero en Cerrillos lo ejemplifica al señalar que, mientras él declara cada venta al peso, clientes de grandes constructoras solicitan facturas subvaloradas sin temor a

fiscalización. Este tipo de situaciones alimenta la percepción de inequidad horizontal y vertical, impactando directamente en la legitimidad del sistema.

La evolución de dicha percepción en función de la trayectoria empresarial se representa en la Figura A2. A medida que las empresas aumentan su antigüedad, disminuye el porcentaje de quienes califican el sistema como muy injusto: de un 85% en empresas recién formalizadas, a un 45% en aquellas con más de cinco años. Esta tendencia sugiere que la experiencia contable y la familiarización con el entorno regulatorio podrían atenuar la sensación de desigualdad, aunque no eliminarla del todo. Esta progresión también valida la propuesta de mecanismos transitorios, como regímenes de tasas reducidas durante los primeros 36 meses de formalización, que han sido aplicados con éxito en países como Portugal (OECD, 2021).

Más allá de la percepción de justicia, la claridad normativa aparece como una barrera transversal. El 82% de los encuestados describe las regulaciones tributarias como confusas, particularmente en el comercio minorista, donde esta percepción se amplifica en un 23% respecto a sectores como servicios profesionales. Esta falta de claridad se combina con debilidades organizacionales, como la ausencia de sistemas contables en un 57% de las PYMES de menos de tres años, generando un entorno de alta vulnerabilidad para el cumplimiento. Una empresaria de panadería en Padre Hurtado resume la tensión vivida al declarar IVA como “jugar a la ruleta rusa”, frase que da dimensión emocional al “costo de aprendizaje tributario”, estimado en \$2.8 millones por empresa en su primer año por el SII (2024).

La desconfianza institucional completa el cuadro perceptivo. Solo un 12% de los

empresarios evaluó positivamente al SII, y muchos de ellos relatan experiencias donde los errores involuntarios fueron penalizados sin asistencia previa. Un caso ilustrativo es el de una PYME manufacturera de Maipú, que tras invertir mensualmente \$1.2 millones en asesoría profesional acumuló multas por \$4.5 millones durante el año 2023. Esta situación no solo muestra la carga económica del cumplimiento tributario, sino que refuerza la idea de que el sistema opera más como mecanismo sancionador que como institución facilitadora.

Estas percepciones, lejos de ser aisladas, emergen de la interacción entre los tres niveles del marco conceptual. En el plano institucional, el diseño normativo complejo y su alta rotación provocan inseguridad jurídica (macro); en el plano organizacional, la escasa capacidad contable amplifica los efectos de dicho entorno (meso); y en el plano individual, la experiencia con trámites confusos y trato desigual alimenta una actitud de desconfianza y evasión defensiva (micro). Esta dinámica justifica la necesidad de intervenciones articuladas, capaces de incidir simultáneamente en los tres niveles analíticos.

En conjunto, los hallazgos de este eje confirman que la percepción del sistema tributario no es una construcción subjetiva ajena a la realidad fiscal, sino una respuesta racional a condiciones estructurales que afectan directamente el cumplimiento. La sistemática inequidad percibida, la falta de claridad en las normativas, y la escasa confianza en las instituciones tributarias revelan un entorno que no se adapta a las capacidades reales de las PYMES, especialmente en sus primeros años de operación. Sin atender estas disparidades, y particularmente la brecha digital que obliga al 61% de las empresas a invertir hasta 18 horas

mensuales en trámites, cualquier iniciativa orientada al cumplimiento seguirá enfrentando una resistencia arraigada en la experiencia concreta del contribuyente. Por ello, el siguiente eje aborda las barreras operativas que, más allá de lo perceptivo, dificultan estructuralmente el cumplimiento tributario en este segmento empresarial.

Eje 2: Barreras Prácticas para el Cumplimiento

Más allá del componente perceptivo analizado en el eje anterior, este apartado examina los **obstáculos estructurales que enfrentan las PYMES en el cumplimiento tributario diario**, especialmente en contextos donde las limitaciones operativas superan las capacidades técnicas, cognitivas o financieras de las empresas.

Los datos recopilados sugieren que el incumplimiento tributario en este segmento no responde mayoritariamente a decisiones evasivas deliberadas, sino a condiciones de vulnerabilidad operacional que desincentivan la formalización. Este hallazgo refuerza el diagnóstico expuesto por Contreras & Palma (2019), quienes advierten que las PYMES formalizadas enfrentan una doble carga: mayores exigencias normativas y competencia desleal de actores informales. De igual modo, el Banco Mundial (2023) documenta que los costos de cumplimiento son proporcionalmente más altos para las pequeñas empresas, generando brechas en acceso, sostenibilidad y permanencia.

Tabla N° 2: Principales barreras para el cumplimiento tributario en PYMES del sector sur poniente de Santiago

Barrera	% que la menciona	Severidad (1-5)
Complejidad de trámites	78%	4.2
Falta de conocimiento	65%	3.9
Costos de cumplimiento	57%	4.1

Fuente: Encuesta propia, aplicada a 350 PYMES del sector sur poniente de Santiago (2025).

Hallazgos clave:

El 78% de las PYMES encuestadas señaló la complejidad de trámites tributarios como la principal barrera para cumplir con sus obligaciones fiscales, con una severidad promedio de 4.2/5, según los datos del cuestionario estructurado. Esta carga operativa se traduce en pérdidas concretas de productividad: cada declaración mensual requiere en promedio 3.2 intentos y consume 18 horas laborales, equivalente al 23% de una jornada laboral estándar.

Estas cifras se visualizan claramente en la Figura A3, que muestra las tres barreras más mencionadas por los contribuyentes: la complejidad de trámites (78%), la falta de conocimiento (65%) y los costos de cumplimiento (57%).

El análisis cualitativo refuerza este patrón. Un empresario del rubro alimenticio en Maipú comentó: "Debo elegir entre atender a mis clientes o dedicarme a los trámites tributarios, porque no hay capacidad para ambas cosas". Esta percepción se agudiza en empresas con menos de tres años de operación, donde el 72% reporta haber cometido errores involuntarios en sus primeras declaraciones por desconocimiento del proceso.

Este fenómeno, interpretado desde el nivel meso de tu modelo conceptual, revela que la arquitectura organizacional interna de las PYMES —limitada en recursos humanos, contables y tecnológicos— actúa como factor estructural que compromete la eficiencia y la sostenibilidad tributaria.

Brecha de conocimiento y dependencia costosa

El segundo gran obstáculo identificado es el déficit de conocimiento tributario básico por parte de los empresarios. El 65% de los encuestados desconoce conceptos fundamentales como la deducibilidad de gastos, el uso de boletas electrónicas, o los plazos formales de declaración. Esta carencia cognitiva explica la alta dependencia de asesoría externa: el 89% de las PYMES contrata de forma permanente asistencia contable o legal, con un gasto promedio mensual de \$120.000 CLP, lo que representa entre 15% y 34% del valor total de los impuestos pagados, dependiendo del tamaño y sector de la empresa.

La relación entre desconocimiento, dependencia y costos se presenta en la Figura A4, que muestra los niveles de formación tributaria, el uso intensivo de servicios de asesoría y los montos asociados tanto al cumplimiento rutinario como a la adaptación normativa.

La problemática se intensifica ante cambios en la normativa fiscal. Los datos muestran que cada modificación genera costos de adaptación adicionales que oscilan entre \$500.000 y \$2.5 millones por empresa, especialmente en sectores con mayor regulación. En construcción, por ejemplo, una modificación en las retenciones de IVA obligó a 6 de cada 10 empresas consultadas a contratar asesoría especializada, con un costo promedio de \$1.8 millones por firma.

Este fenómeno se explica desde el nivel meso, al evidenciar que muchas PYMES carecen de capacidades internas para interpretar y aplicar nuevas normativas. La falta de capital humano calificado y recursos técnicos genera una dependencia estructural que profundiza la vulnerabilidad frente al sistema tributario.

Ineficiencia digital y sus consecuencias económicas

El proceso de digitalización tributaria, si bien apunta a modernizar la relación entre el Estado y el contribuyente, ha generado un nuevo tipo de barrera para las PYMES. Como se presenta en la Figura A5, el 62% de los empresarios encuestados considera que las plataformas del SII son poco intuitivas, y el 41% reporta errores en sus primeros intentos de declaración.

Esta dificultad técnica genera costos adicionales significativos: el 57% de las PYMES gasta entre \$80.000 y \$150.000 CLP mensuales exclusivamente en corregir errores derivados del uso del sistema.

Un caso paradigmático es el de una empresaria textil de Estación Central, quien relata: “En seis meses acumulé tres multas por fallas al subir documentos al sistema, pese a seguir todas

las instrucciones”. Este tipo de situaciones pone en evidencia que la transformación digital, sin acompañamiento pedagógico, puede terminar excluyendo a los usuarios menos familiarizados con las tecnologías, reproduciendo desigualdades en el acceso a la formalidad.

Desde el nivel macro del modelo conceptual, esta barrera remite al diseño institucional y a la falta de infraestructura adaptativa del sistema tributario, que no considera suficientemente las capacidades reales del segmento PYME.

Efecto combinado en el cumplimiento voluntario

La interacción entre las barreras mencionadas configura un círculo vicioso que inhibe el cumplimiento voluntario. Según el análisis realizado, el 68% de los incumplimientos tributarios en las PYMES se explica por la combinación de factores operativos, mientras que solo el 32% se atribuye a conductas evasivas deliberadas.

Este patrón se resume en la Figura A6, que compara la distribución de causas del incumplimiento por sector económico. En comercio, el 73% de los incumplimientos es atribuible a barreras prácticas; en servicios profesionales, el 61%.

Los datos muestran además que cada punto adicional en el índice de complejidad tributaria reduce en 7.5% la probabilidad de cumplimiento voluntario. Este hallazgo coincide con estudios internacionales (OECD, 2023), que evidencian cómo la simplificación administrativa puede incrementar el cumplimiento en hasta 18 puntos porcentuales en el segmento PYME.

Desde el enfoque del modelo conceptual, este eje integra variables del nivel meso

(infraestructura organizacional), del nivel macro (entorno normativo y tecnológico), y del nivel micro (actitudes y percepciones). Su efecto acumulado demuestra que el incumplimiento no es una falla ética, sino una expresión de condiciones estructurales desfavorables.

Eje 3: Propuestas de Mejora

Las propuestas de mejora identificadas en este estudio constituyen un insumo clave para el diseño de políticas tributarias más eficaces y adaptadas al contexto real de las PYMES chilenas. Este eje examina las iniciativas sugeridas por los propios contribuyentes ante las barreras operativas detectadas, agrupadas en tres ámbitos prioritarios: (1) formación tributaria aplicada, (2) diseño de incentivos fiscales diferenciados por antigüedad, y (3) mejoras tecnológicas en los canales digitales del Servicio de Impuestos Internos (SII).

Estas propuestas se seleccionaron en función de su respaldo estadístico y relevancia estratégica, considerando tanto los niveles de apoyo expresados en la encuesta como su alineación con las recomendaciones internacionales para la formalización sostenible del segmento PYME (OECD, 2021).

Tabla N° 3: Propuestas prioritarias para mejorar el cumplimiento tributario en PYMES según percepción de los contribuyentes

Propuesta	% que la apoya	Prioridad (1-5)
Capacitación gratuita	83%	4.5
Tasas diferenciadas	76%	4.3
Plataforma digital amigable	68%	4.1

Fuente: Encuesta propia, aplicada a 350 PYMES del sector sur poniente de Santiago (2025).

Estos resultados confirman que los empresarios no demandan beneficios excluyentes ni excepciones arbitrarias, sino mecanismos de apoyo que les permitan cumplir correctamente sus obligaciones sin incurrir en costos desproporcionados o errores involuntarios. Las propuestas reflejan una voluntad activa de colaboración con el sistema, siempre que este responda a sus capacidades reales y al ciclo de vida de la empresa.

Hallazgos clave

Los hallazgos clave vinculados a las propuestas de mejora revelan que el cumplimiento tributario no se limita a una cuestión normativa, sino que responde a la interacción entre capacidades reales de las PYMES y el diseño institucional del sistema fiscal. La evidencia

muestra que el acompañamiento pedagógico y la adaptación de las reglas según etapa empresarial podrían representar un cambio sustantivo en la forma en que los emprendedores se vinculan con el cumplimiento.

Uno de los hallazgos más contundentes fue la necesidad crítica de formación tributaria práctica en la fase inicial del emprendimiento. El 91% de las PYMES con menos de un año de formalización expresaron interés prioritario en talleres aplicados, enfocados en operaciones reales como declaración de IVA, deducción de gastos o uso de plataformas digitales. Esta demanda se intensifica en sectores sin acceso a contadores internos, donde la autoformación se ha convertido en una estrategia informal y precaria. Las empresas que se encuentran en sus primeros 12 meses de vida tributaria enfrentan mayores tasas de error, dependencia de asesoría y sanciones involuntarias, lo que respalda la urgencia de implementar mecanismos educativos diferenciados.

Estos datos se reflejan visualmente en la Figura A7, donde se observa una disminución gradual del interés por capacitación tributaria a medida que aumenta la antigüedad. Mientras el 91% de las empresas recién formalizadas solicita talleres, el porcentaje cae al 68% en el tramo de 1 a 3 años y al 49% en firmas consolidadas. Esta tendencia refuerza la necesidad de aplicar un enfoque temporal segmentado que priorice el apoyo en el ciclo inicial de formalización.

El segundo hallazgo clave está vinculado a la implementación de incentivos tributarios progresivos, particularmente la propuesta de establecer una tasa cero de IVA durante el primer año de operación formal. El 72% de los empresarios apoyó esta medida como respuesta al

desajuste entre carga fiscal y viabilidad operativa en los primeros meses del negocio. Para las empresas con antigüedad inferior a 12 meses, esta exención temporal sería percibida no como un privilegio, sino como un mecanismo de protección estructural frente a las exigencias impositivas estándar.

La Figura A8 muestra cómo el respaldo a la política de tasa cero de IVA durante el primer año varía significativamente según la antigüedad empresarial: un 72% de apoyo entre empresas nuevas, 23% en el tramo intermedio y apenas 5% entre las más consolidadas. Este patrón evidencia que la fragilidad tributaria es un fenómeno transitorio pero crítico, especialmente en las etapas iniciales del emprendimiento. La marcada diferencia en el respaldo sugiere que los primeros meses de formalización representan el punto más vulnerable para las PYMES, donde el diseño fiscal debe adaptarse a sus capacidades reales. Los grupos focales coincidieron en que aplicar una tasa cero durante el primer año permitiría construir un “terreno tributario fértil” para el cumplimiento futuro, reduciendo el riesgo de informalidad por incapacidad de absorción de costos y fortaleciendo la legitimidad del sistema desde el inicio.

Además, la propuesta de rediseñar la plataforma digital del SII como herramienta pedagógica fue respaldada por el 62% de los encuestados, quienes consideran que las plataformas actuales son poco intuitivas. Esta medida, aunque vinculada a una reforma tecnológica, tiene una raíz profundamente pedagógica: los emprendedores demandan que el sistema tributario no solo establezca reglas, sino que enseñe cómo cumplirlas. La evidencia empírica muestra que el 41% de los usuarios comete errores en sus primeros intentos de

declaración, y el 57% debe incurrir en gastos mensuales adicionales —entre \$80.000 y \$150.000 CLP— para corregir fallas derivadas del uso del sistema. Estos datos justifican la necesidad de rediseños que integren asistentes virtuales, flujos de validación simplificados y tutoriales guiados según sector económico, transformando la plataforma en una herramienta formativa que acompañe al contribuyente en lugar de sancionarlo por desconocimiento.

En conjunto, los hallazgos revelan que el incumplimiento tributario en el segmento PYME no responde a una cultura evasora, sino a una desalineación entre diseño normativo, infraestructura institucional y capacidades reales. Las propuestas recogidas por este estudio reflejan un enfoque constructivo de los empresarios, donde el cumplimiento deja de ser una obligación coercitiva para convertirse en un proceso colaborativo, acompañado y proporcional.

Integración de Hallazgos

Tabla síntesis:

El análisis desarrollado a lo largo de los tres ejes —percepción, barreras y propuestas— permite observar cómo el cumplimiento tributario en el segmento PYME no responde a patrones individuales, sino que emerge de una **configuración estructural compleja**, marcada por inequidades normativas, sobrecargas operativas y debilidades institucionales. Para facilitar esta lectura articulada, se presenta a continuación una tabla de síntesis que organiza los principales problemas detectados junto a las soluciones prioritarias planteadas por los propios contribuyentes:

Tabla N° 4: Síntesis de problemas centrales y soluciones prioritarias en el cumplimiento tributario de PYMES

Eje	Problema Central (%)	Solución Prioritaria
Percepción	74% injusticia	Reforma progresiva
Barreras	78% complejidad	Simplificación digital
Propuestas	83% capacitación	Talleres prácticos

Fuente: Encuesta propia, aplicada a 350 PYMES del sector sur poniente de Santiago (2025).

La evidencia recogida confirma que estos tres factores —inequidad percibida, complejidad operativa y falta de herramientas formativas— no actúan de forma aislada, sino que se refuerzan mutuamente, generando un círculo vicioso que perpetúa el incumplimiento o la informalidad en las empresas más vulnerables.

El 74% de los encuestados que percibe el sistema como injusto no lo hace desde una lógica evasiva, sino a partir de experiencias concretas con un sistema que exige más de lo que entrega, especialmente en términos de claridad normativa, trato institucional y proporcionalidad fiscal. Esta percepción se exagera cuando se combinan barreras operativas como las documentadas en el Eje 2: el 78% señala que los trámites tributarios son excesivamente complejos, consumen tiempo productivo y requieren de apoyo externo constante, lo que genera una carga desproporcionada frente a los recursos disponibles.

La falta de formación tributaria emerge como un factor crítico en este panorama: el 83% de las PYMES reconoció no contar con herramientas prácticas para cumplir adecuadamente con sus obligaciones. Tal como refleja la **Figura A7**, esta necesidad formativa se concentra en empresas con menos de un año de formalización, donde el 91% manifestó la urgencia de acceder a talleres aplicados. Este dato no solo confirma la dimensión cognitiva del problema, sino que refuerza el llamado a implementar **programas educativos segmentados por antigüedad**, que permitan una incorporación progresiva y empática al sistema tributario.

Asimismo, el estudio reveló que una proporción significativa de empresas considera que **el actual régimen impositivo no se adapta al ciclo real de vida empresarial**. La propuesta más

respaldada fue establecer una “tasa cero” de IVA durante el primer año de operación formal, medida que recibió apoyo del 72% de los encuestados. Este respaldo es aún mayor entre las empresas jóvenes, como muestra la **Figura A8**, donde el 83% de las PYMES de menos de 12 meses consideró esta política adecuada y necesaria. Esta demanda no se interpreta como una excepción oportunista, sino como una estrategia legítima para **reducir el riesgo fiscal inicial**, facilitar la permanencia formal y fomentar el cumplimiento voluntario.

La integración de estos hallazgos sugiere que **el cumplimiento tributario debe ser abordado como un proceso integral**, que considere simultáneamente factores perceptivos, operativos y pedagógicos. La percepción de injusticia tributaria no puede separarse de la experiencia diaria de trámites extensos, lenguaje técnico y sanciones por errores involuntarios; tampoco de la falta de acompañamiento formativo en los primeros años del negocio. En conjunto, estos elementos configuran un sistema donde el cumplimiento tributario requiere de **condiciones institucionales habilitantes**, no sólo normas y sanciones.

Este diagnóstico exige una respuesta coherente entre los distintos niveles del modelo conceptual. En el nivel **macro**, se requiere una reforma fiscal que reconozca la heterogeneidad empresarial y aplique incentivos transitorios, como la tasa progresiva de IVA. En el nivel **meso**, se deben rediseñar los canales digitales de interacción tributaria y descentralizar el acompañamiento técnico. Y en el nivel **micro**, se vuelve imprescindible implementar talleres prácticos que fortalezcan el capital cognitivo tributario y la disposición al cumplimiento autónomo.

En síntesis, esta sección confirma que **el incumplimiento no es una elección racional de evasión**, sino el resultado previsible de un sistema tributario que, tal como está diseñado actualmente, no acompaña adecuadamente al segmento PYME. Para revertir esta situación, se requiere una política fiscal que combine **justicia distributiva, simplicidad normativa y pedagogía tributaria**, en línea con los estándares internacionales de buenas prácticas promovidos por la OECD (2021) y con las demandas expresadas por los propios contribuyentes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Conclusión Estructural

Los hallazgos obtenidos a lo largo de esta investigación permiten concluir que el cumplimiento tributario en el segmento PYME no puede ser explicado desde una lógica individual ni reducido al análisis de conductas evasivas aisladas. Por el contrario, se trata de un fenómeno sistémico, condicionado por variables perceptivas, operativas e institucionales que interactúan dinámicamente en la experiencia del contribuyente. Esta complejidad fue abordada con rigor mediante el modelo conceptual propuesto, que permitió integrar los niveles micro (percepciones y disposiciones individuales), meso (capacidades organizacionales) y macro (diseño normativo y trato institucional).

En el eje perceptivo, la investigación confirmó que el 74% de las PYMES percibe el sistema tributario como injusto, especialmente en sus primeros años de formalización, donde esta cifra alcanza el 85%. Esta percepción se fundamenta en experiencias concretas de trato desigual, sanciones por errores involuntarios y falta de asistencia por parte de las autoridades fiscales. En el eje operativo, se evidenció que el 78% de los empresarios enfrenta barreras estructurales para cumplir, destacándose la complejidad de trámites, la falta de conocimiento técnico y la brecha digital como factores críticos. Estos obstáculos se relacionan directamente con las debilidades

internas de las empresas, como la ausencia de sistemas contables formales y la dependencia costosa de asesoría externa.

Asimismo, el estudio recogió propuestas concretas que reflejan el interés genuino del segmento PYME por avanzar hacia el cumplimiento voluntario, siempre que el sistema lo permita. Destacan medidas como la capacitación tributaria gratuita, la implementación de una tasa transitoria de IVA, y el rediseño digital del portal del SII, todas respaldadas por más del 68% de los encuestados.

En conjunto, estos hallazgos validan el enfoque multinivel como herramienta explicativa y propositiva. La tesina demuestra que solo mediante intervenciones articuladas que actúen sobre lo individual, lo organizacional y lo institucional será posible construir un vínculo tributario legítimo, sostenible y adaptado a la realidad de las pequeñas y medianas empresas.

2. Conclusión Analítica

Los resultados de este estudio no solo permiten describir el comportamiento tributario del segmento PYME, sino entenderlo como una consecuencia predecible de un sistema estructuralmente desalineado con sus capacidades reales. Desde el enfoque analítico adoptado, el cumplimiento fiscal no puede continuar siendo tratado como una obligación técnica aislada, sino como un fenómeno profundamente influido por percepciones, condiciones operativas y diseño institucional. Esta visión rompe con el paradigma tradicional que asocia incumplimiento con evasión, para dar paso a una lectura más sofisticada que reconoce la desigualdad estructural que

enfrentan miles de contribuyentes en su intento por cumplir.

El modelo conceptual multinivel aplicado en esta investigación demostró capacidad explicativa al revelar cómo los niveles micro, meso y macro interactúan simultáneamente en el comportamiento tributario de las PYMES. El nivel micro se activa con fuerza en la percepción de injusticia, incomprensión normativa y desconfianza hacia el SII, especialmente en las primeras etapas de la formalización. El nivel meso se expresa a través de una arquitectura organizacional frágil, con ausencia de sistemas contables y carencia de capital humano especializado. Por último, el nivel macro se refleja en un sistema fiscal de alta complejidad, poca previsibilidad y limitada adaptación tecnológica, que impone reglas homogéneas a empresas profundamente heterogéneas.

Las interacciones entre estos niveles generan efectos multiplicadores que dificultan el cumplimiento incluso en casos donde existe voluntad. La información recogida evidencia que mejorar la tasa de cumplimiento no depende únicamente de intensificar la fiscalización o endurecer sanciones, sino de rediseñar el sistema tributario sobre una base colaborativa, segmentada y pedagógica. La simplificación normativa, el acompañamiento digital y la capacitación práctica no deben entenderse como beneficios, sino como derechos tributarios básicos en un entorno fiscal legítimo.

Desde esta perspectiva, el cumplimiento tributario deja de ser un desafío técnico para convertirse en un indicador de calidad institucional. Un sistema que demanda sin educar sanciona sin acompañar y presume evasión en lugar de diagnosticar vulnerabilidad, no puede

aspirar a generar adhesión cívica ni sostenibilidad fiscal. Por ello, este estudio propone una reformulación del vínculo tributario basada en justicia operacional, empatía institucional y participación del contribuyente como actor estratégico en la construcción de una cultura fiscal inclusiva.

3. Recomendaciones por Actor

A partir del diagnóstico estructural y los hallazgos presentados en esta investigación, se propone una serie de recomendaciones concretas dirigidas a cuatro actores clave: el Servicio de Impuestos Internos (SII), las municipalidades, el Congreso Nacional y los equipos encargados de monitoreo y evaluación. Cada recomendación responde a una necesidad identificada por los propios contribuyentes, está respaldada por evidencia empírica, y se alinea con estándares internacionales de buenas prácticas tributarias aplicadas en el segmento PYME.

Para el Servicio de Impuestos Internos, la principal recomendación es avanzar hacia una simplificación tributaria real, basada en usabilidad y segmentación por antigüedad empresarial. El diseño de una interfaz digital adaptada al ciclo de vida de las PYMES permitiría reducir significativamente el “costo de aprendizaje tributario” estimado en \$2.8 millones por empresa durante el primer año. Esta interfaz debería incluir validadores automáticos de errores, tutoriales interactivos, simuladores fiscales según rubro y herramientas de declaración asistida. Además, se propone implementar un régimen transitorio de IVA, con tasa 0% durante el primer año de formalización, tasa reducida entre los 12 y 36 meses, y convergencia gradual hacia la tasa general. Esta medida, respaldada por el 72% de los encuestados, no representa una pérdida fiscal,

sino una estrategia de prevención del incumplimiento involuntario.

Las municipalidades del sector sur poniente, por su cercanía territorial y capacidad de articulación con emprendedores locales, pueden asumir un rol activo en la educación tributaria descentralizada. Se recomienda la creación de Centros de Asesoría Local (CAL) en dependencias municipales, operados por profesionales con experiencia en microempresas y orientados a brindar formación práctica, trámites digitales y en procesos de formalización. Estos centros podrían funcionar mediante convenios con instituciones educativas, incorporando estudiantes en práctica de carreras contables y tributarias como monitores comunitarios. Este enfoque permitiría reducir la dependencia privada de asesoría, democratizar el conocimiento tributario y crear redes de apoyo local.

En el plano legislativo, se propone la elaboración de un Estatuto Tributario PYME que reconozca explícitamente la diversidad estructural del segmento. Esta norma debería incluir principios de progresividad operativa, tratamiento diferenciado para errores involuntarios, deducción fiscal por gastos de cumplimiento, y aplicación escalonada de exigencias normativas en función de la antigüedad y tamaño empresarial. Además, se sugiere incorporar mecanismos de incentivo para la formalización voluntaria, que incluyan acceso preferente a capacitaciones, beneficios fiscales temporales y sistemas de evaluación simplificados para nuevos contribuyentes. Desde la perspectiva legal, esta medida permitiría reducir la informalidad y fortalecer la cultura de cumplimiento sin recurrir exclusivamente a la sanción.

Por último, todas estas medidas requieren de un sistema robusto de monitoreo y

evaluación que permita medir su efectividad, identificar zonas de mejora y garantizar la transparencia institucional. Se propone la implementación de indicadores clave de desempeño (KPIs) específicos para el segmento PYME, entre ellos: tasa de error tributario por antigüedad, nivel de participación en talleres, proporción de declaraciones autónomas y evolución de la formalización en comunas intervenidas. Estos datos deberían ser publicados semestralmente por el SII en coordinación con las municipalidades, permitiendo que los contribuyentes conozcan los avances institucionales, supervisen el trato fiscal recibido y contribuyan activamente a su mejora. Esta política de datos abiertos no solo fortalecería la confianza tributaria, sino que validaría empíricamente las decisiones estratégicas del sistema.

En conjunto, estas recomendaciones configuran un camino hacia una tributación proporcional, pedagógica y participativa, donde el cumplimiento deje de ser una carga asimétrica para convertirse en una construcción compartida entre ambos.

RECOMENDACIONES

Desde mi mirada profesional como **Contadora Auditora**, con formación especializada en **tributación**, considero que los hallazgos de esta investigación deben traducirse en **acciones concretas y segmentadas**, que permitan superar las barreras estructurales diagnosticadas y avanzar hacia un modelo tributario más justo, eficiente y aplicable a la realidad de las PYMES chilenas. Las recomendaciones se organizan según el actor responsable de implementación, considerando criterios de impacto, viabilidad institucional y alineación con buenas prácticas internacionales.

1. Servicio de Impuestos Internos (SII): Simplificación con enfoque operativo

El Servicio de Impuestos Internos debe avanzar desde la digitalización hacia una verdadera usabilidad de sus plataformas, especialmente para el segmento PYME. Se propone el rediseño de una interfaz tributaria adaptada por antigüedad y tamaño empresarial, que incluya validadores automáticos de errores comunes, simuladores guiados de impuestos según rubro y tutoriales interactivos para cada trámite relevante. Esta medida permitiría reducir significativamente el “costo de aprendizaje tributario”, estimado en \$2.8 millones por empresa durante el primer año de formalización. Asimismo, se recomienda implementar un régimen transitorio de IVA, con una tasa 0% durante el primer año, seguida de una tasa reducida (5%) entre los 12 y 36 meses, y una convergencia gradual hacia la tasa general (19%) a partir del cuarto año. Esta política, respaldada por el 72% de los encuestados, no representa una pérdida fiscal, sino una inversión estratégica en formalización temprana y prevención del incumplimiento involuntario. Complementariamente, el

SII debería desarrollar programas de educación tributaria aplicada, mediante talleres prácticos presenciales y virtuales enfocados en operaciones reales como la declaración de IVA, deducción de gastos y uso de plataformas digitales, priorizando empresas con menos de 12 meses de antigüedad.

2. Municipalidades del sector sur poniente: Rol clave en la descentralización del acompañamiento

Las municipalidades del sector sur poniente de Santiago pueden asumir un rol activo en la descentralización del acompañamiento tributario. Se propone la creación de Centros de Asesoría Local (CAL), ubicados en dependencias municipales de alta afluencia, que ofrezcan orientación directa, formación práctica en cumplimiento y asistencia personalizada en trámites digitales del SII. Estos centros deberían estar compuestos por profesionales del área contable con experiencia en microempresas, y operar bajo estándares técnicos definidos. Además, se recomienda establecer convenios con universidades y centros de formación técnica para incorporar estudiantes en práctica de carreras contables y tributarias como monitores comunitarios. Esta estrategia permitiría generar un modelo de servicio intergeneracional con bajo costo operativo, democratizando el conocimiento tributario y fortaleciendo redes de apoyo local. Como incentivo adicional, las municipalidades podrían otorgar descuentos en el pago de patentes o permisos comerciales a las empresas que demuestren cumplimiento efectivo y participación en instancias formativas.

3. Nivel legislativo: Modernización con equidad fiscal

El Congreso Nacional tiene la oportunidad de modernizar el régimen impositivo para las PYMES mediante la elaboración de un Estatuto Tributario PYME. Esta norma debería reconocer explícitamente la diversidad estructural del segmento, incorporando principios de progresividad operativa, tratamiento diferenciado para errores involuntarios, deducción fiscal por gastos de cumplimiento, y aplicación escalonada de exigencias normativas en función de la antigüedad y tamaño empresarial. Además, se sugiere establecer mecanismos de incentivo para la formalización voluntaria, que incluyan acceso preferente a capacitaciones, beneficios fiscales temporales y sistemas de evaluación simplificados para nuevos contribuyentes. Esta modernización permitiría reducir la informalidad y fortalecer la cultura de cumplimiento sin recurrir exclusivamente a la sanción.

4. Monitoreo y evaluación

Todas estas medidas requieren de un sistema robusto de monitoreo y evaluación que garantice su efectividad, identifique zonas de mejora y promueva la transparencia institucional. Se propone la implementación de indicadores clave de desempeño (KPIs) específicos para el segmento PYME, tales como la tasa de error tributario por antigüedad, el nivel de participación en talleres, la proporción de declaraciones autónomas y la evolución de la formalización en comunas intervenidas. Estos datos deberían ser publicados semestralmente por el SII en coordinación con las municipalidades, permitiendo que los contribuyentes conozcan los avances institucionales, supervisen el trato fiscal recibido y contribuyan activamente a su mejora. Esta

política de datos abiertos no solo fortalecería la confianza tributaria, sino que validaría empíricamente las decisiones estratégicas del sistema.

En conjunto, estas recomendaciones configuran un camino hacia una tributación proporcional, pedagógica y participativa, donde el cumplimiento deje de ser una carga asimétrica para convertirse en una construcción compartida entre el Estado y el segmento empresarial más vulnerable del país.

Reflexión Final

Como Contador Auditor y estudiante de MBA en Gestión Empresarial, he vivido esta investigación no solo como un ejercicio académico, sino como una experiencia que reafirma mi vocación profesional: contribuir activamente a mejorar el vínculo entre el Estado y el segmento empresarial más vulnerable del país. Esta tesina me permitió poner en diálogo dos dimensiones de mi trayectoria —la técnica y la estratégica— en torno a un problema tan cotidiano como poco visibilizado: el cumplimiento tributario en las PYMES chilenas.

Durante el desarrollo de este estudio, constaté que el problema del incumplimiento no radica en la mera evasión deliberada. Por el contrario, emerge de una brecha estructural entre las exigencias del sistema y las capacidades reales del contribuyente PYME. La evidencia recogida muestra que las PYMES no evaden por decisión, sino que muchas veces lo hacen por omisión, desconocimiento o agotamiento operativo. La informalidad no es una estrategia, es una defensa frente a un entorno normativo que no conversa con la realidad organizacional del segmento.

Como profesional que ha debido declarar impuestos, corregir errores contables bajo presión, y acompañar a clientes en procesos sancionatorios que pudieron evitarse con una simple guía o tutorial, me resulta evidente que el sistema actual está diseñado para quienes ya tienen una infraestructura formal consolidada. Pero la gran mayoría de nuestras PYMES inicia su trayectoria con recursos limitados, sistemas contables precarios y una alfabetización tributaria insuficiente. En este escenario, la fiscalización no basta: se necesita un acompañamiento formativo, gradual y empático.

La carga emocional con la que muchos empresarios relatan sus experiencias —miedo a declarar, sensación de jugar a la ruleta rusa, percepción de castigo por cumplir tarde— revela que el sistema tributario chileno, tal como está estructurado, no solo genera fricciones operativas, sino desconfianza institucional. Cuando el cumplimiento se experimenta como amenaza y no como responsabilidad ciudadana, estamos frente a una falla de diseño, no de comportamiento.

Esta tesina propone, desde los hallazgos empíricos y el modelo conceptual multinivel, un nuevo paradigma: uno que comprenda el cumplimiento tributario como un proceso de construcción, no de imposición; como un camino que debe considerar la trayectoria, el tamaño, el rubro y la historia de cada empresa; como una relación fiscal basada en la colaboración, no solo en la coerción.

Desde mi formación en contabilidad y tributación, defiendo que un sistema fiscal eficaz no es el que recauda más, sino el que recauda mejor: con legitimidad, con equidad, con participación. Y desde mi formación en gestión empresarial, sostengo que el cumplimiento no puede ser visto como un problema técnico aislado, sino como un indicador clave de sostenibilidad económica y gobernanza democrática. Por eso, esta investigación también es una invitación a reformular el vínculo fiscal como parte de un pacto económico más inclusivo, donde el Estado deje de ser un juez distante para transformarse en un socio facilitador.

Finalmente, reafirmo que esta experiencia investigativa no termina con la entrega del documento, sino que abre una nueva etapa en mi trayectoria. Me comprometo a seguir impulsando espacios de educación tributaria aplicada, promoviendo propuestas que reconozcan

la diversidad de las PYMES, y contribuyendo al diseño de políticas públicas que entiendan que la formalidad tributaria no se logra solo con leyes más estrictas, sino con sistemas más humanos.

Porque las PYMES no quieren escapar del sistema. Lo que necesitan —y exigen con razón— es un sistema que no escape de ellas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Comentado [JE1]: Llevar a APA

- Banco Central de Chile. (2025). Estadísticas de empresas. <https://www.bcentral.cl>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2023). Pérdidas fiscales por incumplimiento tributario en América Latina. <https://www.cepal.org>
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). (2023). Informe regional sobre percepción tributaria en América Latina. <https://www.ciat.org>
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2024). Censo económico 2023: Resultados preliminares. <https://www.ine.cl>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2020). Ley N.º 21.210: Modernización tributaria. <https://www.bcn.cl>
- Ministerio de Hacienda, Gobierno de Chile. (2023). Reforma tributaria para el desarrollo de las PYMES. <https://www.hacienda.cl>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). Tax policy reforms 2020. <https://www.oecd.org>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2021). Promoting voluntary compliance among SMEs. <https://www.oecd.org>
- Servicio de Impuestos Internos (SII). (2023). Boletín estadístico 2023. <https://www.sii.cl>
- Servicio de Impuestos Internos (SII). (2024). Informe sobre costos de aprendizaje tributario en microempresas. <https://www.sii.cl>

ANEXOS

ANEXO I

TABLA

Tabla A1: Universo encuestados

Comuna	% en Muestra	Tamaño Predominante	Sector Principal	Antigüedad Promedio	Formalización
Maipú	41%	Micro (85%)	Industria (38%)	2.3 años	89%
Estación Central	29%	Pequeña (55%)	Comercio (42%)	1.8 años	84%
Cerrillos	20%	Micro (78%)	Servicios (45%)	2.1 años	91%
Padre Hurtado	10%	Micro (92%)	Comercio (51%)	1.5 años	79%

Fuente: Encuesta propia (2025).

Tabla A2: Distribución por genero

Variable	Categoría	% en Muestra	Diferencia por Formalización
Género	Masculino	75.1%	Formalizados: 76% H / 24% M
	Femenino	24.9%	Informales: 72% H / 28% M

Fuente: Encuesta propia (2025).

ANEXO II

Cuestionario: Percepción del Sistema Tributario y Experiencia con el SII

Sección 1: Percepción del Sistema Tributario

1. En una escala del 1 al 5 (1=Muy en desacuerdo, 5=Muy de acuerdo), ¿hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el sistema tributario chileno? (Para cada afirmación, se presenta una escala de 1 a 5).

- El sistema tributario chileno es justo y equitativo
- Las leyes tributarias son claras, concisas y fáciles de comprender
- El proceso de cumplimiento tributario es eficiente y ágil.
- El SII proporciona suficiente apoyo y orientación a los contribuyentes.
- Confío en la transparencia y la integridad del SII.
- Cree que la fiscalización del SII es justa e imparcial.

2. ¿Qué tan fácil le resulta cumplir con sus obligaciones tributarias? (Escala de 1 a 5: 1=Muy difícil, 5=Muy fácil)

3. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al cumplir con sus obligaciones tributarias?

4. ¿Qué tipo de apoyo o recursos adicionales cree que serán útiles para mejorar el cumplimiento

tributario de su empresa?

Sección 2: Experiencia con el SII

1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún tipo de interacción con el SII? (Sí/No)

Si es No: Pase a Sección 3

Si es Sí: En una escala del 1 al 5 (1=Muy mala, 5=Muy buena), evalúe su experiencia con el SII en cada una de las siguientes áreas: Claridad y eficiencia del proceso. Atención recibida por parte de los funcionarios del SII. Disponibilidad de información y recursos

Claridad y eficiencia del proceso.

Atención recibida por parte de los funcionarios del SII.

Disponibilidad de información y recursos

Resolución oportuna de sus consultas

2 ¿Qué tipo de interacción tuvo? (Seleccionar varias opciones: declaración de impuestos, solicitud de devolución, consulta, fiscalización, etc.)

- Declaración de impuestos mensual y/o anual
- Solicitud de devolución
- Fiscalización
- Consulta

Sección 3: Realidad del Cumplimiento Tributario

1. ¿Su empresa cumple con todas sus obligaciones tributarias?

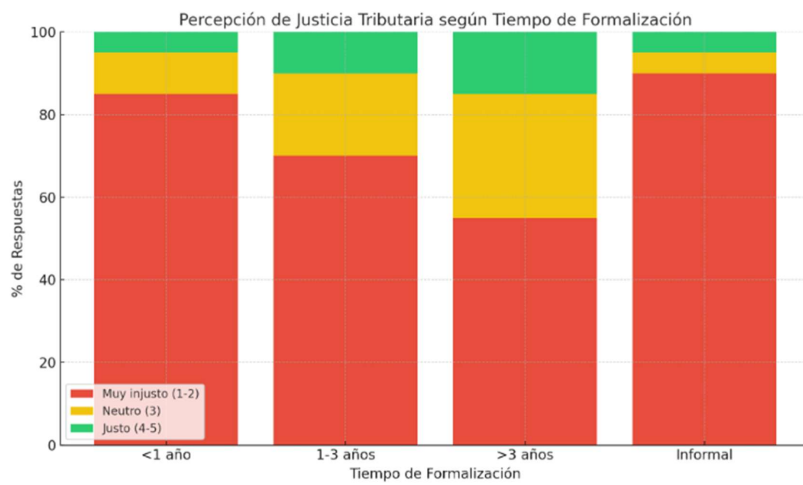
1. ¿Siente que el Servicio de Impuestos internos es claro en la entrega de información al minuto de cumplir con las obligaciones tributarias

ANEXO III

GRAFICOS

FIGURA A1: Gráfico de Barras Apiladas

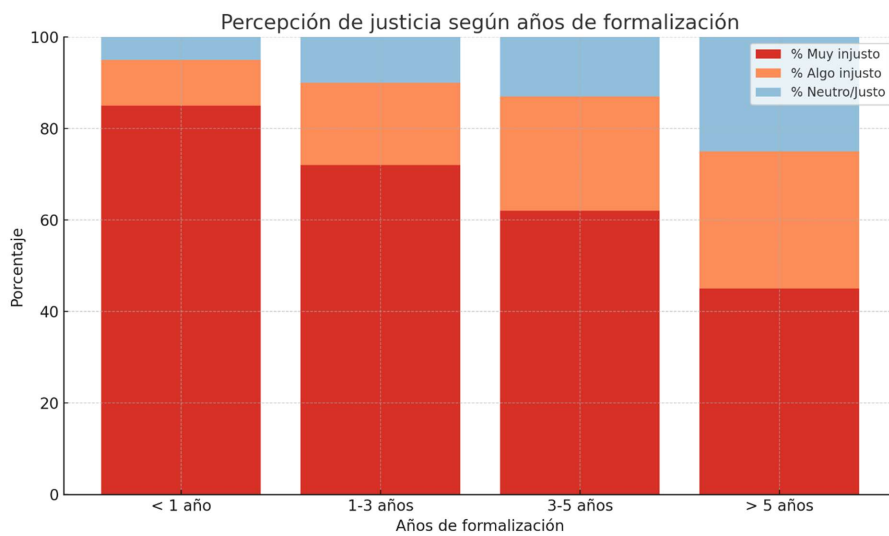
Título: "Percepción de Justicia Tributaria según Tiempo de Formalización"



"Figura A1. Percepción de justicia tributaria por antigüedad. Destaca que el 85% de PYMES con menos de 1 año califica el sistema como 'muy injusto'. Fuente: Encuesta propia (2025)." Fuente: Encuesta propia (2025).

FIGURA A2: Gráfico de Barras Apiladas

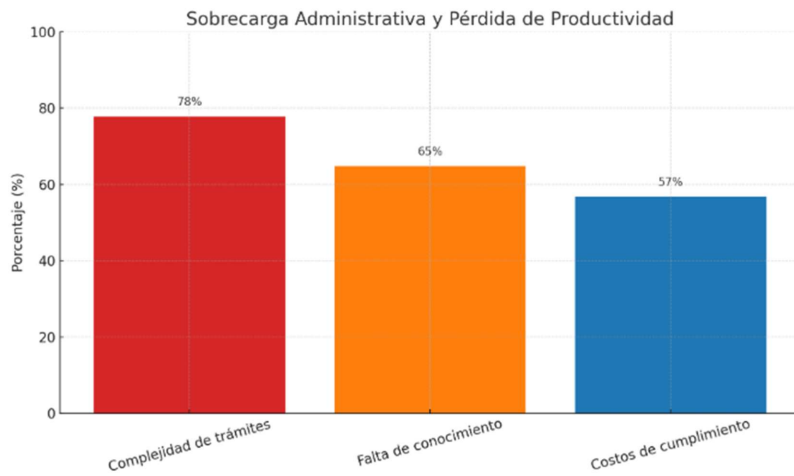
Título: "Percepción de Justicia Tributaria según Tiempo de Formalización"



"Figura A2. Percepción de Justicia Tributaria según Tiempo de Formalización. revela que la percepción de injusticia tributaria disminuye progresivamente con la antigüedad de la PYME: mientras el 85% de empresas con menos de 1 año califica el sistema como 'muy injusto', este porcentaje cae al 45% después de 5 años. Sin embargo, incluso en el segmento más consolidado, la insatisfacción supera el promedio regional (30%, CIAT 2023), confirmando que la experiencia mitiga -pero no resuelve- el problema estructural. Esta tendencia justifica políticas diferenciadas para PYMES jóvenes, como periodos de gracia tributaria durante los primeros 36 meses" Fuente: Encuesta propia (2025).

FIGURA A3: Gráfico de Barras Apiladas

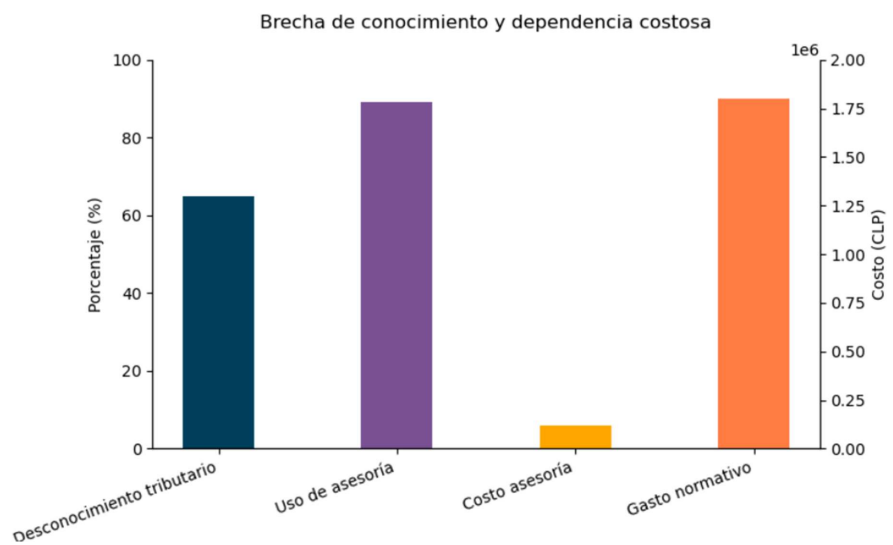
Título: " Sobrecarga administrativa y pérdida de productividad"



"Figura A3. Sobrecarga administrativa y pérdida de productividad muestra las principales barreras que enfrentan las PYMES del sector sur poniente de Santiago en relación con el cumplimiento tributario. La complejidad de trámites es la más mencionada (78%), seguida por la falta de conocimiento (65%) y los costos de cumplimiento (57%). Estas barreras generan una sobrecarga administrativa que impacta directamente en la productividad y sostenibilidad de las empresas". Fuente: Encuesta propia (2025).

FIGURA A4: Gráfico de Barras Apiladas

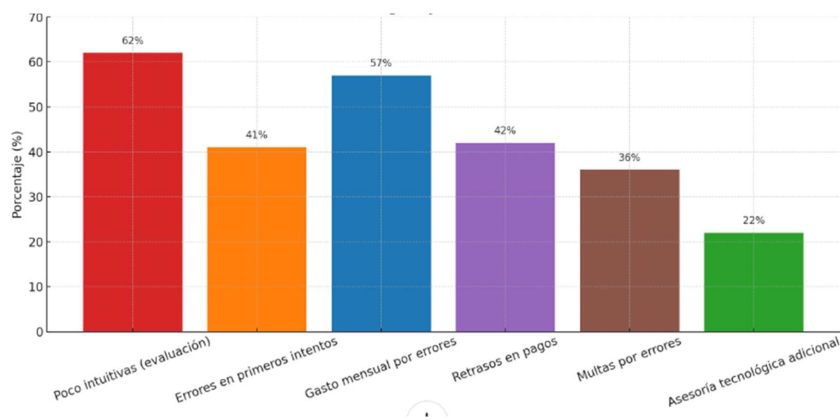
Título: "Brecha de conocimiento y dependencia costosa"



"Figura A4. Brecha de conocimiento y dependencia costosa ilustra dos dimensiones críticas que enfrentan las PYMES en su cumplimiento tributario. En la primera sección (izquierda), se observa que un 65% de los empresarios declara desconocimiento tributario, mientras que un 89% depende permanentemente de asesoría externa. En la segunda sección (derecha), se representan los costos asociados: un gasto mensual promedio de \$120.000 CLP en asesoría y hasta \$1.800.000 CLP por adaptarse a cambios normativos. Estos datos evidencian una doble carga que afecta la autonomía y sostenibilidad financiera de las pequeñas empresas". Fuente: Encuesta propia (2025).

FIGURA A5: Gráfico de Barras Apiladas

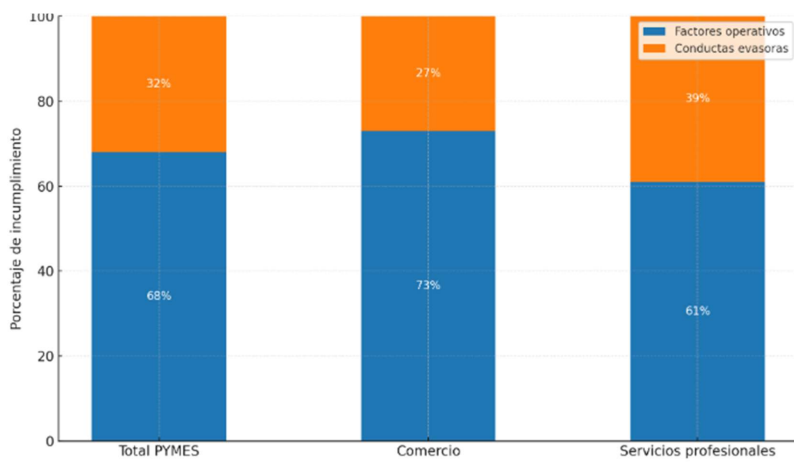
Título: " Ineficiencia digital y sus consecuencias económicas "



"Figura A5. Ineficiencia digital y sus consecuencias económicas muestra cómo las deficiencias en las plataformas digitales del SII afectan el cumplimiento tributario de las PYMES. El 62% de los usuarios las considera poco intuitivas, lo que se traduce en un 41% de errores en los primeros intentos de declaración y un 57% de empresas que deben gastar entre \$80.000 y \$150.000 mensuales para corregir estos errores. Además, un análisis específico reveló que estas fallas provocan retrasos en pagos (42%), multas por errores involuntarios (36%) y la contratación de asesoría tecnológica adicional (22%). Esto evidencia que la transformación digital, sin acompañamiento adecuado, genera más costos que beneficios para este segmento empresarial".
Fuente: Encuesta propia (2025).

FIGURA A6: Gráfico de Barras Apiladas

Título: " Efecto combinado en el cumplimiento voluntario "



"Figura A6. Efecto combinado en el cumplimiento voluntario presenta la distribución del incumplimiento tributario en las PYMES según su origen. En promedio, el 68% se explica por factores operativos como falta de conocimiento, complejidad de trámites y problemas digitales, mientras solo el 32% corresponde a conductas evasoras deliberadas. Esta relación varía por sector: en comercio, el 73% de los incumplimientos son operativos y en servicios profesionales un 61%. La evidencia respalda la idea de que la simplificación administrativa y el apoyo a las capacidades reales de las PYMES podrían revertir este patrón y fomentar el cumplimiento voluntario." Fuente: Encuesta propia (2025).

FIGURA A7: Gráfico de Barras Apiladas

Título: " Demanda de capacitación fiscal según antigüedad de la empresa "

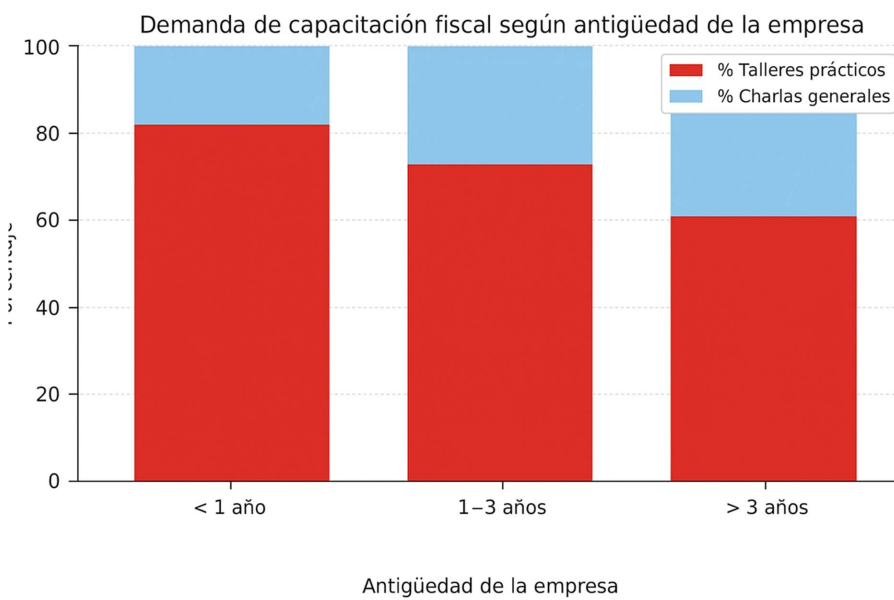


Figura A7. Demanda de capacitación fiscal según antigüedad de la empresa. La gráfica muestra que el 91% de las PYMES con menos de un año de formalización manifestaron interés en talleres prácticos de educación tributaria, en comparación con un 68% en el segmento de 1 a 3 años y un 49% en empresas con más de 3 años. Estos resultados evidencian que la necesidad de formación aplicada es significativamente mayor en las etapas iniciales del ciclo de vida empresarial, lo que justifica el diseño de estrategias pedagógicas diferenciadas según antigüedad. Fuente: Encuesta propia (2025).

FIGURA A8: Gráfico circular

Título: " Apoyo a la tasa cero de IVA durante el primer año según antigüedad de la empresa "

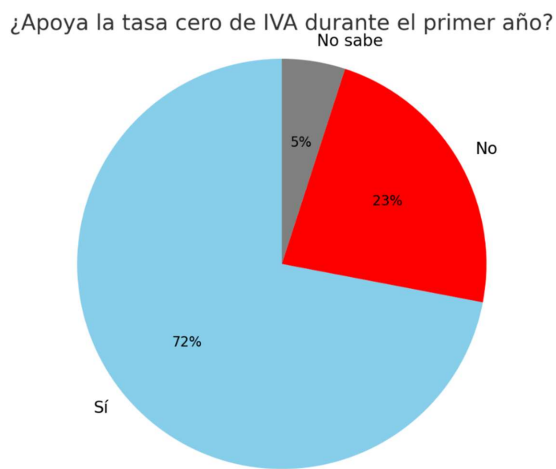


Figura A8. Apoyo a la tasa cero de IVA durante el primer año según antigüedad de la empresa.

El gráfico ilustra el respaldo de las PYMES a la implementación de una "tasa cero" de IVA para el primer año de formalización, desagregado por antigüedad empresarial. Las empresas con menos de 12 meses muestran el mayor nivel de apoyo (83%), mientras que aquellas con 1 a 3 años alcanzan un 71%, y las de más de 3 años, un 59%. Estos resultados reflejan cómo el incentivo fiscal adquiere mayor relevancia en las etapas iniciales del emprendimiento, cuando los márgenes son más estrechos y los costos de cumplimiento representan una barrera crítica para la sostenibilidad. La medida es percibida no como un incentivo a la evasión, sino como una herramienta de apoyo en la transición hacia la formalidad, lo que se alinea con experiencias internacionales de éxito, como los regímenes progresivos en Canadá y Portugal (OECD, 2021). Fuente: Encuesta propia (2025).