



**UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA**

**“EVALUACIÓN Y PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL USO DE LA HERRAMIENTA  
"CONTABILIDAD DIGITAL" DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS EN  
EMPRESAS DE LA ZONA ARAUCANÍA ANDINA”**

---

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

---

**Profesor Guía: Paulina Sanhueza Martínez**

**SEBASTIÁN FELIPE ANDRÉS CASTRO OCHOA**  
**–TEMUCO, AGOSTO, 2011 –**

**Comisión Examinadora**

**“Evaluación y propuesta para optimizar el uso de la herramienta "contabilidad digital" del servicio de impuestos internos en empresas de la Zona Araucanía Andina”**

**SEBASTIÁN FELIPE ANDRÉS CASTRO OCHOA**

**COMISIÓN EXAMINADORA**

**PAULINA SANHUEZA MARTÍNEZ**

**Profesor Guía**

**YENNIEL MENDOZA CARBONELL**

**Profesor Examinador 1**

**NANCY TRONCOSO SOTO**

**Profesor Examinador 2**

**Nota trabajo escrito:**

**Nota examen:**

**Nota final:**

*Con mucho cariño a mi  
familia y todos mis seres  
queridos.....*

## **Agradecimientos**

Primero, quiero agradecer a mi familia por el esfuerzo realizado en este largo camino en el cual me embarqué, el cual no estuvo exento de obstáculos. Gracias a ese apoyo incondicional. Además, agradezco la educación que me dieron, que permitió desarrollarme como una buena persona y como buen profesional, destacando cualidades como la honradez, lealtad, amistad, respeto, etcétera. Además, agradezco todo el apoyo que me dio Karina en estos cinco años, el cual siempre estuvo apoyando, dando ánimo, consejos, ayuda, paciencia, etcétera. Sin ella, no hubiera logrado una infinidad de cosas de las cuales me siento orgulloso hoy en día, y sé que en el futuro será una gran fonoaudióloga, con un gran espíritu profesional.

Por otro lado, quisiera agradecer a la Universidad de la Frontera por toda la formación profesional que me brindó en estos cinco hermosos años. Agradezco a los docentes del Departamento de Administración y Economía por todo lo que me instruyó durante la permanencia en la carrera, por todos los conceptos, anécdotas, experiencia laboral, entre otras cosas, que ayudaron de manera significativa a mi formación. Incluyo en éstos agradecimientos a la Dra. Paulina Sanhueza, con su labor de profesor guía, cuya labor fue muy importante para orientarme en diversos aspectos de mi trabajo.

También quiero dar las gracias a mis amigos, los cuales desarrollé una bonita amistad. Me apoyaron en todo momento mi estadía en la universidad y me hicieron pasar un gran número de anécdotas que se recordarán por siempre. Gracias a todos, especialmente al Nando, Hernán, Felipe, Pato, Toto, Polemico, Camila, Clarita, Kathy.

Por último, dar las gracias al Sr. Erwin Gudenschwager, por la oportunidad que me dio para realizar la Práctica Controlada en sus dependencias, donde aprendí cosas que serán muy útiles en mi futuro laboral.

## **Resumen**

En el marco del trabajo de título, en la modalidad de Práctica Controlada, para optar al Título de Ingeniero Comercial, el presente informe detalla los principales resultados que se obtuvieron al realizar el diagnóstico a la herramienta “Contabilidad digital” dispuesta a todos los contribuyentes por el Servicio de Impuestos Internos para optimizar la administración de los negocios, enfocado principalmente a las pequeñas empresas del país.

Se caracteriza las herramientas contables dispuestas por el Servicio de Impuestos Internos, destacando sus ventajas que ofrece al adoptarlas. También se determina los diversos factores que impiden que el servicio contable electrónico no logre un éxito que se planteó la entidad, cuando fue lanzada en el año 2006, especialmente en la zona de la Araucanía Andina.

Con todos los antecedentes recopilados, se confecciona un plan de acción, para combatir las debilidades mostradas por la herramienta y a su vez, fortificar los aspectos facilitadores de dicha herramienta.

## Índice de Contenidos

<b>Capítulo 1</b>	Introducción	1
1.1	Descripción del problema	2
1.2	Objetivos	4
1.2.1	Objetivo General	4
1.2.2.	Objetivos específicos	4
<b>Capítulo 2</b>	Antecedentes Secretaría Regional Ministerial de Hacienda: Región de La Araucanía	5
2.1	Ministerio de Hacienda	6
2.1.1	Misión del Ministerio de Hacienda	6
2.1.2	Objetivos del Ministerio de Hacienda	6
2.1.3	Estructura organizacional del Ministerio de Hacienda	8
2.1.4	Servicios Públicos dependientes del Ministerio de Hacienda	9
2.1.5	Subsecretario de Hacienda	9
2.1.6	Secretaría Regional Ministerial de Hacienda	10
<b>Capítulo 3</b>	Fundamentos Teóricos	12
3.1	Economía Digital	13
3.2	Contabilidad Digital	21
<b>Capítulo 4</b>	Descripción de actividades desarrolladas	26
4.1	Caracterización la herramienta de “Contabilidad Digital” del Servicio de Impuestos Internos en Chile	27
4.1.1	Libros Contables	28
4.1.2	Sistema de Tributación Simplificada	30
4.1.3	Contabilidad Completa MIPYME	31
4.2	Determinación de los diversos facilitadores y obstaculizadores del óptimo uso de la contabilidad digital.	36
4.2.1	Factores Facilitadores	37
4.2.2	Factores Obstaculizadores	38
4.3	Generación de un plan de acción donde potencie los factores facilitadores y minimizar los obstaculizadores del proceso.	43
<b>Capítulo 5</b>	Resultados y Discusión	49
<b>Capítulo 6</b>	Conclusiones	52
<b>Bibliografía</b>		55
<b>Anexos</b>		59
Anexo A	Empresas de software autorizadas por el Servicio de Impuestos Internos	60
Anexo B	Preguntas orientadoras realizadas en la entrevista al Director Regional del Servicio de Impuestos Internos	61
Anexo C	Preguntas orientadoras realizadas en la entrevista a los empresarios de la zona andina (Cunco)	63

**Índice de Tablas**

<b>Tabla 3.1</b>	Cambios tecnológicos fundamentales producidos por la irrupción de la economía digital	15
<b>Tabla 3.2</b>	Subsectores de la economía digital	19
<b>Tabla 4.1</b>	Libros que necesitan la autorización de operación de Libros Contables Electrónicos	28
<b>Tabla 4.2</b>	Tipo de Objetivos por el cual se realizan las pruebas del proceso de certificación.	29
<b>Tabla 4.3</b>	Comparación entre los requisitos de inscripción y las ventajas en la utilización de los sistemas contables del SII.	35
<b>Tabla 4.4</b>	Diversos factores detectados en la implementación de la contabilidad digital en la zona andina.	37
<b>Tabla 4.5</b>	Charlas realizadas por el Servicio de Impuestos Internos en la región de la Araucanía.	39
<b>Tabla 4.6</b>	Responsabilidad en los factores facilitadores	42
<b>Tabla 4.7</b>	Responsabilidad en los factores obstaculizadores	42
<b>Tabla 4.8</b>	Ejes centrales del plan de acción a llevar a cabo en la zona andina	43
<b>Tabla 4.9</b>	Cuadro resumen de actividades a realizar por parte del Servicio de Impuestos Internos.	48
<b>Tabla 4.10</b>	Beneficiarios directos con la realización del plan de acción.	48
<b>Tabla A.1</b>	Empresas de software autorizadas	69

**Índice de Figuras**

<b>Figura 2.1</b>	Organigrama Ministerio de Hacienda	8
<b>Figura 3.1</b>	Ciclo de Cumplimiento online SII	24

# CAPÍTULO 1

## INTRODUCCIÓN

---

## **Capítulo 1. Introducción**

Este tema de diagnóstico surge por la rendición de los avances en el cumplimiento de los objetivos del Plan Araucanía 7 que realizaron los servicios dependientes del Ministerio de Hacienda, como son, la Dirección Regional del Servicio de Impuestos Internos y la Tesorería Regional de la República, a las autoridades regionales para trazar los temas a reforzar durante el año 2011 en la región.

Durante dicha sesión, se pide reforzar a Servicios de Impuestos Internos, la herramienta de la Contabilidad Digital en la región, para así ser un implemento que ayude las pequeñas empresas a su desarrollo y abaratar los costos de operación.

### **1.1 Descripción del problema**

Durante el segundo semestre del año 2010, y por directa petición del Intendente, el SEREMI de Hacienda participó en la formulación, junto con el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de La Frontera, del Proyecto “Implementación de un Modelo de Apoyo al Desarrollo Económico Sustentado en Tecnologías de Información y Comunicación para La Araucanía Andina”. El objetivo de tal proyecto consiste en implementar un modelo económico que ayuda a la población en general, y especialmente a los empresarios de la zona, a utilizar las diversas herramientas digitales que están disponibles. A través de la implementación del modelo se espera que las municipalidades incorporen módulos para facilitar el acceso a servicios a través de tecnologías digitales usando Internet y que los empresarios comiencen a utilizar herramientas digitales para la gestión de sus negocios (remuneraciones, cotizaciones, contabilidad, impuestos, etc.). Dentro de estas herramientas que se pretenden masificar y reforzar, se encuentra la Contabilidad Digital impulsada por el Servicio de Impuestos Internos (SII), la cual fue creada para generar ahorros importantes a los micros y pequeños empresarios del país y puesta en vigencia en el año 2006.

Sin embargo, en las últimas evaluaciones hechas por las autoridades regionales, enmarcadas en la medición de objetivos que propuso el Gobierno con el Plan Araucanía 7, se ha demostrado que dicha herramienta no está siendo utilizada por los empresarios de la zona, lo cual la ha situado actualmente en uno de los ejes centrales de La

Secretaría Regional Ministerial durante el 2011 para fortalecerla y aumentar el uso de dicha herramienta por los empresarios.

Por lo tanto, se considera relevante realizar un diagnóstico de la implementación de dicha herramienta para determinar los posibles determinantes que están impidiendo u obstaculizando el bajo éxito de la “Contabilidad Digital” en la zona, y proponer un curso de acción para mejorar la recepción y utilización de ésta, por los micros y pequeños empresarios.

## 1.2. Objetivos

### 1.2.1. Objetivo General

Generar una propuesta de acción para la implementación de la herramienta de “Contabilidad Digital” aplicada por el Servicio de Impuestos Internos (SII), que permita optimizar los resultados sobre empresarios de la zona Araucanía Andina en la región.

### 1.2.2. Objetivos Específicos

- a) Caracterizar la herramienta de “Contabilidad Digital” aplicada por el SII y su proceso de implementación en la zona Araucanía Andina.
- b) Determinar los diversos factores que podrían estar actuando como facilitadores y obstaculizadores del óptimo uso de esta herramienta por los empresarios de la zona.
- c) Generar un plan de acción que permita potenciar los factores facilitadores y minimizar los obstaculizadores del proceso.

# CAPÍTULO 2

## ANTECEDENTES SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE HACIENDA: REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

## **Capítulo 2. Antecedentes Secretaría Regional Ministerial de Hacienda: Región de La Araucanía**

De acuerdo a la información publicada en el sitio Web del Ministerio de Hacienda y a la documentación oficial de dicha entidad, se observan las principales características del ministerio, las cuales se detallan a continuación.

### **2.1. Ministerio de Hacienda**

El Ministerio de Hacienda es el ministerio de Estado que tiene encomendado dirigir las finanzas de Chile. El ministro de Hacienda es Sr. Felipe Larraín Bascuñán. El subsecretario de Hacienda es don Rodrigo Álvarez Zenteno.

El Ministerio fue creado por Decreto del 2 de junio de 1817 por el Director Supremo de la Nación, Don Bernardo O'Higgins Riquelme, bajo el nombre de Cartera de Hacienda.

Sus atribuciones y deberes fueron establecidos por el Decreto con Fuerza de Ley N° 7912, "Ley General de Ministerios", del 30 de noviembre de 1927.

#### **2.1.1. Misión del Ministerio de Hacienda**

Maximizar el potencial de crecimiento de largo plazo de la economía y fomentar el mejor uso de los recursos productivos del país para alcanzar un crecimiento económico sustentable que se traduzca en una mejor calidad de vida para todos los chilenos y chilenas, especialmente los sectores más postergados y vulnerables.

#### **2.1.2. Objetivos del Ministerio de Hacienda**

1. Administrar responsablemente la política fiscal, de acuerdo al contexto macroeconómico, para fomentar el potencial de crecimiento de largo plazo y contribuir con ello, a mejorar calidad de vida de chilenos y chilenas, especialmente de los sectores más postergados y vulnerables.

2. Diseñar y apoyar iniciativas legales que permitan maximizar la tasa de crecimiento económico de tendencia, en concordancia con los objetivos del Gobierno.
3. Profundizar la apertura de los mercados financieros, estimulando la integración financiera del país con el mercado internacional.
4. Participar en los procesos de negociación de acuerdos de libre comercio, que permitan favorecer el intercambio comercial y tecnológico y una mejor calidad de vida de todos los chilenos y chilenas.
5. Coordinar los servicios y organismos dependientes del sector Hacienda para maximizar su contribución al crecimiento económico del país.
6. Conocer e informar, antes de iniciarse su tramitación legislativa, toda iniciativa de orden financiero que implique gastos o endeudamiento del Sector Público.
7. Ejercer las atribuciones y derechos que al Ministerio de Hacienda confiere la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile.
8. Proponer la legislación relativa a la administración del personal del Sector Público y especialmente, la referida a dotaciones, remuneraciones, jubilaciones, pensiones y montepíos.

### 2.1.3. Estructura Organizacional del Ministerio de Hacienda

La estructura Organizacional que posee es encabezada por el Ministro, Sr. Felipe Larraín Bascuñán, con su respectivo Jefe de Gabinete, Sr. Ramón Delpiano. Continuando el rango jerárquico, está el Subsecretario de Hacienda, Sr. Rodrigo Álvarez, el cual es el jefe superior de las Subsecretarías y tiene carácter de colaborador inmediato del Ministro de Hacienda, con el respectivo Jefe de Gabinete, Sr. Cristián Valenzuela.

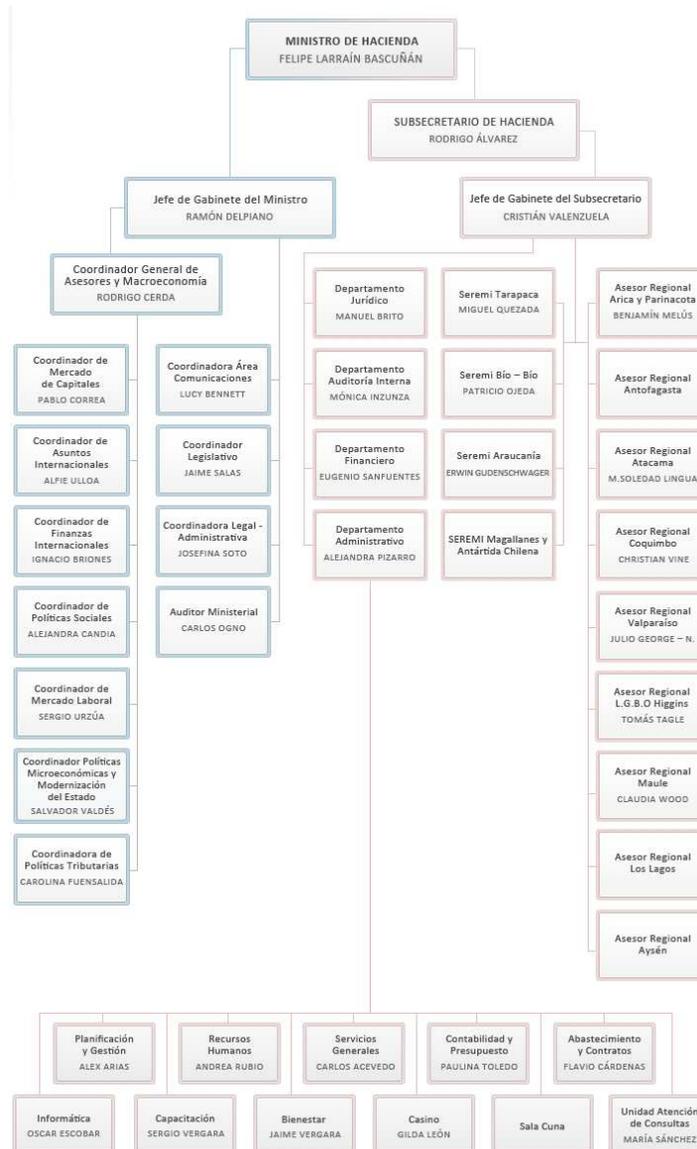


Figura 2.1. Organigrama Ministerio de Hacienda Fuente: Ministerio de Hacienda

#### **2.1.4. Servicios públicos dependientes del Ministerio de Hacienda**

De este Ministerio dependen directa o indirectamente una amplia gama de organismos de administración financiera, que deben coordinar todas sus actividades. Estos servicios son:

- a) Dirección de Presupuestos
- b) Servicio de Impuestos Internos
- c) Tesorería General de la República
- d) Servicio Nacional de Aduanas
- e) Superintendencia de Valores y Seguros
- f) Dirección de Aprovisionamiento del Estado.
- g) Casa de Moneda de Chile:
- h) Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras:
- i) Banco del Estado.

#### **2.1.5. Subsecretario de Hacienda**

El Subsecretario de Hacienda secunda al Ministro de Hacienda y tiene como función el ser asesor. Este cargo posee Gabinete propio, el cual se divide en los Departamentos financiero, administrativo, de Asesoría jurídica y asesoría interna.

Dentro de las responsabilidades que posee este cargo, destacan:

1. Dirigir la política financiera del Estado.
2. Recaudar las rentas públicas y administrarlas.
3. Dictar los decretos correspondientes de organización o reorganización de los servicios dependientes.
4. Estudiar y proponer todas aquellas medidas que incidan en materias relacionadas con la política económico-financiera del Estado y en las demás que le encomienda la ley.
5. Formar parte del sistema de administración financiera del Estado.
6. Establecer la metodología, procedimientos y demás normas sobre las cuales se efectúa el Balance Estructural del Sector Público.

#### **2.1.6. Secretaría Regional Ministerial de Hacienda: Región de La Araucanía.**

La Secretaría Regional Ministerial de Hacienda es un órgano desconcentrado del Ministerio de Hacienda, el cual se rige por la misión institucional y los objetivos del Ministerio. El Secretario Regional Ministerial (SEREMI), sin perjuicio de la condición que tiene como representante de la cartera del Ministerio de Hacienda, es directo colaborador del Intendente de la Región de La Araucanía, Sr. Andrés Molina Magofke.

El cargo de Secretario General Ministerial de Hacienda tiene las siguientes características:

1. Velar por la asignación y uso eficiente de los recursos regionales.
2. Representa al Ministerio de Hacienda en la región de la Araucanía y presta asesoría al Gobierno Regional apoyando al Intendentes en los temas de competencia del Ministerio.
3. El SEREMI debe generar redes de apoyo y trabajo colaborativo con los agentes económicos claves, empresarios, trabajadores, consumidores, mundo académico y sector público en general.

La Secretaría Regional Ministerial de Hacienda debe relacionarse constantemente con instituciones públicas como la Dirección Regional del Servicio de

Impuestos Internos, Tesorería Regional de la República, Dirección Regional de ChileCompra y el Servicio Nacional de Aduanas.

Dentro de las labores que realiza esta Secretaría Regional Ministerial en el ámbito regional, destacan:

1. Prestar asesoría a los Gobiernos Regionales, apoyando a los(as) Intendentes(as) en los temas de competencia del Ministerio:
  - Seguimiento de la ejecución presupuestaria regional.
  - Priorización de la agenda regional en función del proyecto de desarrollo estratégico de la región.
  - Formulación y evaluación de proyectos.
2. Coordinar las acciones de los servicios dependientes del Ministerio de Hacienda en la región.
3. Informar sobre sistema de transferencias de fondos públicos.
4. Coordinación con la Subsecretaría de Hacienda.

# CAPÍTULO 3

## FUNDAMENTOS TEÓRICOS

---

## **Capítulo 3. Fundamentos Teóricos**

### **3.1. Economía Digital**

En un estudio efectuado por Tapscott (1996), en el cual se analiza el impacto que tiene la “modernización” o evolución digital que sufre la administración de las empresas, plantea que la época de inteligencia en redes está dando origen a una nueva y avanzada economía, nuevas formas de hacer política, como también, nuevas sociedades basadas en la digitalización. Esta evolución arrastra consigo a empresas y gobiernos, así como a individuos. La transformación trae consigo nuevas promesas y oportunidades, pero también involucra riesgos potenciales, tales como invasión de la privacidad y convulsión social. El resultado dependerá de la forma cómo los negocios y la sociedad actúen en respuesta a esta nueva tecnología. Los cambios en las empresas serán masivos, e involucrarán mucho más que el cambio en los procesos, el control de costos o la reducción de personal. El nuevo ambiente de negocios, volátil, global y competitivo, requiere mucho más que la “reingeniería de procesos” tan de moda a principios de los años noventa. Exige que la tecnología de información sea utilizada para mejorar el servicio al cliente, para mejorar la capacidad de respuesta y para incrementar la innovación.

La economía digital es un fenómeno emergente y complejo, relacionado con la microeconomía, la macroeconomía y la teoría de la organización y de la administración (Orlikowski y Iacono, 2000). Existen diversos estudios que definen la economía digital. Uno de ellos establece que la economía digital define un nuevo sistema socio-político y económico, caracterizado por un espacio inteligente que se compone de información, instrumentos de acceso y procesamiento de la información y capacidades de comunicación (Carley, 1999). También, Margherio (1998) identifica los componentes de la economía digital: la industria de las TICS, el comercio electrónico entre empresas, la distribución digital de bienes y servicios y el apoyo a la venta de bienes tangibles.

Por otra parte, Duarte (2010) en un reciente estudio acerca de la economía digital y su impacto en las PYMES del sector de artesanía de Perú la define como:

*“La economía digital es el nuevo entorno económico en el que predomina el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para hacer transacciones de negocios entre los agentes económicos. Las empresas se mueven en un medio altamente cambiante y poco predecible. Ahora el tamaño empresarial ya no es tan relevante y la antigüedad en el mercado tampoco.”* (Pág. 78).

Con este planteamiento, el autor deja claro que no existe impedimento para que las empresas, sin importar su tamaño, utilicen estas herramientas para propiciar un mayor desarrollo y crecimiento en el mercado y lograr una optimización en su gestión. Lo anterior es apoyado por Del Aguila, Padilla, Serrarlos y Veciana (2001), los cuales citan:

*“La economía digital está afectando a las empresas u organizaciones, a las decisiones de localización, tamaño, estructura organizativa y relaciones con otras empresas, a la estructura de los mercados, a los precios de los bienes y servicios y a la características del mercado laboral, entre otros”* (Pág. 9)

Esta nueva era de la economía está fundamentada en la digitalización. Ésta ha generado grandes modificaciones en los ámbitos laborales, económicos y sociales que en la actualidad son ligeramente conocidas. La Subdirección General de Estudios del Sector Exterior de España (1999) plantea que la velocidad a la cual se está fomentando la digitalización en la sociedad está dejando obsoleta muchas técnicas que fueron utilizadas para la administración y gestión en las empresas. Es así que establece:

*“La revolución digital ha tenido su desarrollo más espectacular en la economía estadounidense, llegando algunos economistas a hablar de un nuevo modelo de crecimiento económico basado en un choque tecnológico en el que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) no sólo han de entenderse como un output o servicio final, sino como un factor de producción clave en los incrementos de la productividad marginal del factor trabajo, en la reducción de los costes empresariales, en las mejoras de competitividad de las empresas o en la creciente capacidad de éstas para adaptarse a un entorno en constante mutación”* (Pág.3)

El punto que se destaca en este fragmento es la desaparición o reducción de costos operativos y gastos de intermediarios con esta evolución, ya que permite realizar trámites de forma directa y más fácil. Gracias a esta evolución, los costos bajan ostensiblemente y la efectividad aumenta considerablemente. Esto es reafirmado por Coase (1937) el cual plantea que:

*“[...] también hay que considerar los costos de negociación y celebración de un contrato separado para cada transacción de intercambio que tiene lugar en un mercado. Una vez más, en ciertos mercados, por ejemplo, se producen intercambios, una técnica está concebida para minimizar aquellos costos del contrato, pero no son eliminados. Es cierto que los costos de los contratos no son eliminados cuando existe una firma, sino que se reducen considerablemente” (Pág. 390-391).*

Por lo tanto, demuestra que la evolución genera un aspecto positivo a todos los actores involucrados en la economía, desde los gobiernos centrales hasta las micro y pequeñas empresas. Gracias a este progreso, se generan diversos cambios estructurales y tecnológicos que aportan una mayor eficiencia y rapidez al funcionamiento de las empresas, tal como lo muestra la Tabla 3.1.

<b>Tabla 3.1.</b> Cambios tecnológicos fundamentales producidos por la irrupción de la economía digital	
De analógico a digital	La información es almacenada y distribuida en forma de bits
De semiconductores a micro-procesadores	Los potentes equipos basados en micro-procesadores hacen posible la economía digital
De computación central a cliente/servidor	La distribución del procesamiento de datos aumenta la capacidad y la eficiencia
De banda ancha limitado a super-autopista	La Internet es el medio que permite esta revolución
De dispositivos de acceso a dispositivos de información	Los dispositivos inteligentes sustituyen a los antiguos terminales de procesamiento
De datos, texto, voz e imagen por separado, a multimedia	La convergencia de los distintos tipos de información provee importantes oportunidades de comunicación

De sistemas propietarios a sistemas abiertos	Los sistemas abiertos, resultado de la ayuda de personas ubicadas en cualquier parte del mundo, reemplazan a los sistemas cerrados propiedad de empresas.
Fuente: Elaboración propia en base a los planteamientos de Tapscott (1996)	

Tapscott (1996) afirma que existen diversas oportunidades y destaca varias diferencias con respecto a la “vieja” economía que son ejes importantes para aprovechar, como que toda la información es transformada a formatos digitales, lo que permite que se compriman grandes cantidades de ésta y sean transmitidas a una gran velocidad, manteniendo una excelente calidad y formato.

Cómo propone Vergara (2004, p. 57) en su análisis a los planteamientos de Tapscott:

*“Desde el origen de la comunicación humana (expresión oral y mimética), pasando por la escritura y la imprenta, no se había presentado un cambio tan radical en el desarrollo del almacenamiento, difusión y distribución del pensamiento humano como el cambio de un modelo analógico a uno de carácter digital”.*

Además, destaca que toda la documentación se está volviendo cada vez más virtual gracias a la evolución que existe de información escrita a digital.

*“A medida que la información cambie de analógica a digital, los elementos físicos se tomarán virtuales, cambiando el metabolismo de la economía, los tipos de instituciones y relaciones posibles, y la naturaleza de la actividad económica en sí misma”* (Tapscott, 1996, p.42).

Tomando este punto, Vergara (2004) dice que la virtualidad es el resultado natural de las prácticas del management, que están dirigidas a fusionar las nuevas tendencias tecnológicas a la gestión empresarial. Esta evolución o transformación de las formas de administrar han resultado importantes para el desarrollo de empresas,

que se están adaptando a dicha “revolución”, integrándolas en una forma eficiente de medir resultados y abaratar de manera gradual costos relacionados con mano de obra, operacionales, de oficina, etcétera.

Un aspecto clave es la innovación, que surge a partir de esta nueva economía, así lo plantea Vergara (2004) que dice que es un agente muy importante para el progreso de las regiones, pero esto va muy tomado de la mano con el desarrollo de organizaciones educativas que favorezcan la creación de ambientes de innovación acordes con el nivel de crecimiento que presentan los sectores poblados. Todo esto, acompañado por una formación continúa de la visión integradora de ingeniería, comunicación, computación y contenidos relacionados con esta evolución.

El autor James W. Cortada publicó *Management del Nuevo Siglo* en el año 2001, y hace referencia a este aspecto tan importante en la economía digital:

*“Hay que destacar que la fuente de la innovación de la estrategia de una compañía son los nuevos mercados, y estos nuevos mercados se están creando gracias a Internet. De modo que es crucial participar de un e-commerce, para estar presente cuando surjan las oportunidades inesperadas. Usar procesos de e-business también tiene el mismo efecto, porque promueve nuevas alianzas y oportunidades que solo se pueden disfrutar de los beneficios de la autopista de la información. Mas tener un sitio web que solo ofrece alguna información acerca de lo que uno ofrece es tan efectivo como tener un auto, pero no usarlo nunca. Se queda ahí, inmóvil.”* (Cortada, 2001, Pág. 123)

Además, destaca como punto importante la inmediatez, que se refiere principalmente al ahorro de tiempo que se propicia al realizar trámites, transacción de una forma digital, aprovechando así, al máximo las virtudes que posee la digitalización.

*“Al convertirse la empresa tradicional en una “empresa en tiempo real”, las barreras geográficas que antes dilataban los procesos comerciales y hacían lento el proceso de negociación han sido reemplazados por comunicaciones instantáneas y respuestas inmediatas a clientes localizados en zonas geográficas distantes y con*

---

*horarios contrapuestos. Esta globalidad, mediada por las comunicaciones hace que los tiempos de respuesta y de toma de decisiones y solución de problemas disminuyan”.* (Vergara, 2004, Pág. 62).

Vergara (2004) plantea que esta ventaja es sólo para las empresas que estén maduras y exhiban una imagen sólida y bien definida. Una empresa que se encuentre inmadura y con problemas de comunicación al interior de la organización y que se incorpore a esta nueva economía, se encontrará en un mundo años luz de distancia en lo que respecta a preparación, entorno, afectando de manera ostensible su funcionamiento.

Debido a esto, *“la inmediatez no es sinónimo de respuesta rápida y apresurada, sino de reflexión, análisis y respuesta oportuna al entorno empresarial”.* (Vergara, 2004, Pág. 62).

En el caso de los gobiernos, permite una mayor rapidez en las respuestas a los ciudadanos, como también, provee de manera mucho más fácil la información disponible, facilitando el acceso a ésta.

Del Aguila y otros (2001), de acuerdo a la revisión bibliográfica que realizaron en su estudio, identificaron que la economía digital está subdividida en cuatro subsectores: *“Bienes y servicios digitales, bienes y servicios digitales mixtos, producción de bienes y servicios intensivos en TIC y la industria de las TIC que da soporte a los tres segmentos anteriores, los cuales se detallan en la Tabla 3.2.*

<b>Tabla 3.2.</b> Subsectores de la economía digital.		
<b>Subsector</b>	<b>Definición</b>	<b>Ejemplo</b>
<i>Productos y servicios puramente digitales</i>	Sector compuesto por productos que se pueden distribuir digitalmente y servicios que al menos en parte pueden prestarse digitalmente.	Transferencias interbancarias, servicios de información en línea, prensa digital, programas informáticos, música, educación, entre otros.
<i>Productos y servicios mixtos</i>	Sector compuesto por ventas al por menor de bienes tangibles vía Internet, o bien de determinados servicios.	Libros, flores, reservas de hotel, billetes de avión, etcétera.
<i>Producción de bienes y servicios intensivos en TIC</i>	Sector compuesto por bienes tangibles que necesitan controladores basados en TIC.	Prestación de servicios: investigación de mercados, diseño de productos. Fabricación: automóviles, medicinas.
<i>Segmentos de la industria de las TIC que dan soporte al resto de los segmentos identificados</i>	Corresponde al sector soporte de los sectores anteriores (hardware, software, equipos, etcétera).	Proveedores de redes a nivel nacional, productores de fibra óptica, portales, empresas de publicidad online.
Fuente: Elaboración propia sobre la base de Aguila, Padilla, Serrarlos y Veciana (2001)		

Un aspecto muy importante es la utilidad que le pueden dar las PYMES a los avances tecnológicos que se están produciendo, ya que permite aprovechar todas las ventajas que presentan y así mejorar su gestión y aportar de manera significativa al rendimiento de las empresas. Lo sostiene Improven Consultores (2002), en una publicación, planteando:

*“El aprovechamiento de las nuevas tecnologías no es cuestión de tamaño. La mayoría de las posibilidades que ofrecen Internet y las nuevas tecnologías, son aprovechadas por las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) aunque de manera distinta a como lo hacen las grandes empresas. La diferencia entre una gran empresa y una PYME es la cantidad de recursos de los que disponen. Pero, con ingenio las PYMES pueden aprovechar casi todas las ventajas que Internet ofrece.”* (Pág. 15).

Con esto, queda claro la importancia que ha tenido esta revolución digital, en el entorno de las empresas, permitiendo una mayor productividad para lograr buenos índices de rentabilidad a lo largo de su funcionamiento. Cabe señalar, que la revolución digital, aporta completamente beneficios de considerable cuantía a todas las empresas afectas a esta evolución, tal como lo expresa Siriginidi (1996):

*“El rápido avance de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones, estrechamente vinculadas a las técnicas de gestión eficaz de la información, ha marcado el comienzo de una revolución de la información electrónica. La combinación de la tecnología informática y el poder de la información influirá en cambios en el panorama industrial mundial y los pronósticos de los expertos”. (Pág. 23).*

### 3.2. Contabilidad digital

La revolución en la economía transformando todo a un formato digital, también ha afectado a la administración, especialmente a la contabilidad. Como se sabe, la contabilidad genera una serie de datos que sustentan la toma de decisiones que se pueden llegar a tomar en el futuro, como balances, estados de resultados, etcétera permitiendo ver en primera instancia la “salud” que posee la empresa.

El Servicio de Impuestos Internos define la contabilidad electrónica o digital como:

*“Modelo de operación en el cual los libros o informes contables con fines tributarios, son generados y almacenados en un formato digital establecido por el Servicio de Impuestos Internos.”* (Resolución Exenta N° 150 del año 2005 de SII)

Enrique Bonsón Ponte explica en su estudio *Evolución de la contabilidad digital*, publicado el año 2004, que en la década de los ochenta se empieza a implementar el concepto de contabilidad informatizada y esto, apoyado con el nacimiento de computadores con mayor capacidad, permitiendo así múltiples herramientas para llevar la contabilidad. Y a medida que el mercado informático fue en alza, provocó que se desarrollaran mayor cantidad de software, afectando de manera notoria la productividad de las empresas que utilizan esta herramienta y generando un crecimiento sostenido de esta industria de software contable. Ya en la década de los noventa, aparece una nueva generación de aplicaciones contables, iniciándose así, una carrera imparable en lo que respecta a digitalización contable.

Bonsón (2004) plantea que:

*“Con el desarrollo de Internet, a finales de los 90, surgen nuevas aplicaciones de contabilidad que pueden ser utilizadas por los usuarios desde cualquier ordenador conectado a la misma. Se trata de programas online, identificados normalmente bajo la categoría webware o servicios web, por los que el usuario paga una tarifa mensual que incluye no sólo la utilización sino también las actualizaciones, mantenimiento y resolución de problemas por parte del proveedor. Las principales ventajas son que los usuarios van a disponer siempre de la última versión del programa sin tener que*

---

*instalarla en su ordenador y que los datos son accesibles desde cualquier lugar del mundo.” (Pág. 67).*

Bonsón (2004) dice que las aplicaciones contables son las más vendidas en España, lugar donde reside y realizó dicho estudio, pero realza la influencia que ha tenido Internet para este desarrollo, ya que actualmente se ha transformado en una herramienta que ha aportado una mayor rapidez y eficiencia a la información contable digitalizada.

*“Internet ha supuesto una revolución sin precedentes en el mundo de la comunicación. Su enorme potencial para la divulgación de información y su bajo coste relativo condujeron a las empresas, especialmente a las cotizadas, a utilizar este medio para hacer llegar su información contable al mayor número de usuarios posibles” (Pág. 68).*

Como se puede deducir, la contabilidad digital ha entrado fuertemente en el crecimiento de las empresas y en su generación de ahorros en el funcionamiento. Más aún, apoyado con el desarrollo que ha tenido Internet en los últimos tiempos, provocando una aceleración en la adopción de estas innovaciones para favorecer a las empresas.

Muestra de ello, es la constante evolución digital que lleva a cabo el Servicio de Impuestos Internos, para favorecer y mejorar la relación servicio-contribuyente. Desde 1997 en adelante, el Servicio de Impuestos Internos ha insertado diversas herramientas para este fin.

Wormald y Cárdenas (2008) realizaron un seguimiento a la modernización que ha afectado al Servicio de Impuestos Internos en Chile, encontrando varios aspectos importantes como:

*“En el año 2000 se inicia el proceso de reingeniería del SII a través del desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas destinadas a agilizar la relación con los contribuyentes a través de Internet. De este modo comienza a ser posible efectuar los siguientes trámites tributarios a través de Internet: la comprobación de timbraje de documentos, el establecimiento y el seguimiento de la situación tributaria de cada contribuyente, la declaración del IVA y del Impuesto a la Renta y la incorporación de*

*una serie de información orientada a facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias” (Pág. 23).*

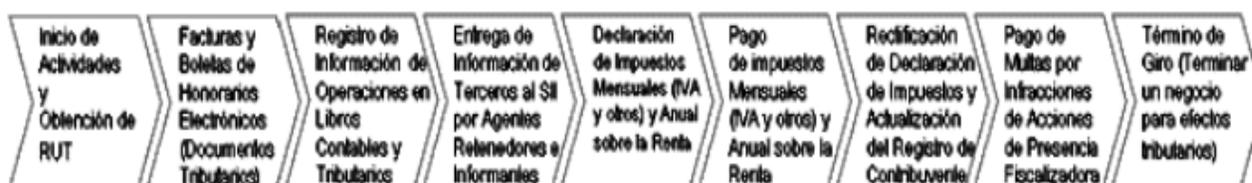
Con esto, demuestran la intención que tuvo el Servicio de Impuestos Internos para desarrollar esta nueva era en el servicio, para así favorecer a los contribuyentes en los distintos tramites que deben efectuar. Después de esto, prosiguió con la implementación de nuevas herramientas, para así estimular que los contribuyentes hagan su cumplimiento tributario de manera autónoma. Dichas herramientas son:

- *La firma electrónica (2001). Su fortaleza reside en asegurar la identidad digital de quien está efectuando una transacción y en validar la información enviada, la que es acreditada por una entidad certificadora externa.*
- *Boleta de Honorarios (2003), destinada a los profesionales que desarrollan actividades remuneradas, y la Factura Electrónica (2003).*
- *Sistema de Facturación Electrónica para los Organismos Públicos (2004). Este permite la recepción de documentación tributaria generada electrónicamente por los proveedores.*
- *Proyecto “Portal Tributario de MYPIMES” (2004), cuyo objetivo es otorgar asistencia a los contribuyentes correspondientes a las empresas micro, pequeñas y medianas del país. (Wormald y Cárdenas, 2008, Pág. 24).*

Todas estas innovaciones que ha realizado el Servicio de Impuestos Internos, en el cual destaca el uso de la tecnología en todas las herramientas disponibles, se ve reafirmado con el lanzamiento de un sistema de contabilidad digital o electrónica para todos los contribuyentes, el cual tiene como característica principal que las empresas están exentas de llevar registros contables en papel y libros, siendo reemplazados por libros contables electrónicos. Todo esto es normado y regulado, en la Resolución Exenta N° 150 del año 2005, que entró en vigencia a partir de 1 de Enero de 2006.

Esta decisión que tomó el Servicio de Impuestos Internos se debió ya que el país entró en un proceso de modernización durante el último tiempo, por lo cual se hizo necesario dar la autorización a los contribuyentes para almacenar la información

contable en un formato digital, cuya fiscalización se realiza por medio de la tecnología, generando un ahorro considerable en lo que respecta a gastos operacionales. Esta medida tomada, transformó a Chile en el país pionero en ofrecer este servicio a los contribuyentes. La principal medida de esta Resolución N° 150 es que permite el reemplazo de los libros Diario, Mayor, Balance y de Compras y Ventas por archivos generados digitalmente, ya que son los principales libros contables y tributarios de las empresas. Toda esta modernización es llevada por el Servicio de Impuestos Internos para realizar los principales trámites y procesos a la modalidad de gobierno electrónico y así, poder efectuarlos en la oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos. La entidad ha dirigido todos sus esfuerzos a sustentar el desarrollo de los negocios en sus distintas etapas del cumplimiento tributario, ilustrado en la Figura 3.1.



**Figura 3.1.** Ciclo de cumplimiento online de SII

Fuente: Servicio de Impuestos Internos

Un factor fundamental es que esta herramienta tecnológica está al alcance de todas las empresas de Chile, sin importar su tamaño, lo cual genera un estímulo importante para las micro, pequeñas y medianas empresas para poder acogerse a este sistema.

La contabilidad digital otorga un nivel de seguridad y confidencialidad de la información importante, ya que favorece el manejo de archivos que son en formato electrónico, permitiendo un mejor control y orden, una regulación más flexible, destacando el respaldo que se genera de todos estos documentos en caso de producirse desastres como incendios, inundaciones, etcétera.

Siguiendo estas tendencias de renovación de todos los servicios ofrecidos, en el año 2007 se comienza a implementar otra nueva herramienta llamada "Sistema de

Tributación Simplificada del Artículo 14 ter de la Ley sobre Impuesto a la Renta”, el cual favorecía a un segmento importante de las micro y pequeñas y empresas. Dentro de las ventajas más importantes de esta herramienta, es la liberación de llevar libros de contabilidad, confeccionar balances, etcétera, generando un ahorro importante de los gastos de operación.

Recientemente, el Servicio de Impuestos Internos colocó a disposición de todos los contribuyentes PYMES una nueva herramienta llamada “Sistema de Contabilidad Completa MIPYME”, la cual fue creada para apoyar la gestión y el desarrollo de las empresas. Esta herramienta genera un apoyo integral, ya que es una solución computacional que ayuda al cumplimiento tributario, permitiendo administrar el ciclo contable y tributario de la empresa, sin costo alguno.

# CAPÍTULO 4

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS

## **Capítulo 4. Descripción de actividades desarrolladas.**

### **4.1. Caracterización de la herramienta de “Contabilidad Digital” del Servicio de Impuestos Internos en Chile**

Para la ejecución de este punto, se utilizaron diversos medios para la obtención de información:

Se ejecutó una revisión bibliográfica, abordando la importancia de la contabilidad digital en la administración de las empresas, y el aporte que crea a dichas entidades el manejo de archivos electrónicos, destacando la capacidad que tiene este tipo de servicio para generar importantes ahorros en los gastos operacionales y el gran beneficio que reciben las PYMES al adoptar este servicio.

Por otro lado, se ocupó documentación oficial del Servicio de Impuestos Internos, para describir las características, ventajas, etcétera, de los servicios contables disponibles en la oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos, que pueden ser utilizados por las PYMES para administrar su información contable de manera electrónica y de forma gratuita.

Se efectuó una entrevista al Director Regional del SII, Sr. René Cornejo, para conocer los instrumentos y entender las diferencias que existen entre cada una de ellas.

A través de la actividad realizada y de acuerdo a toda la información obtenida y proporcionada por el Servicio de Impuestos Internos (2011), es posible determinar la disponibilidad de tres herramientas contables:

- a) Libros Contables
  
- b) Sistema de Tributación Simplificada
  
- c) Contabilidad Completa MIPYME

A continuación se describen las principales características de dichas herramientas, disponibles en la oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos.

#### 4.1.1. Libros contables

Los Libros Contables Electrónicos son un modelo de operación en el cual libros o informes contables, con fines tributarios, son generados y almacenados en un formato digital, establecido previamente por el Servicio de Impuestos Internos. Un contribuyente que utiliza un medio digital para registrar la contabilidad, está autorizado a no imprimirlos y generar archivos en formato electrónico, previamente establecido por el Servicio de Impuestos Internos.

Los contribuyentes deben presentar una solicitud para poder acogerse al modelo de operación de Libros Contables Electrónicos, con el compromiso de cumplir las normas establecidas en la resolución respectiva, la que debe ser ingresada por el contribuyente o su representante, si es que se trata de personas jurídicas, identificándose con Certificado Digital para uso tributario en la oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos.

El Servicio de Impuestos Internos, aceptando la solicitud, autorizará al contribuyente a ingresar al modelo de operación con los libros que se muestran en la tabla 4.1.

<b>Tabla 4.1.</b> Libros que necesitan la autorización de operación de Libros Contables Electrónicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro Diario</li> <li>• Libro Mayor</li> <li>• Balance</li> <li>• Libro de Compras y Ventas</li> </ul>
Fuente: Elaboración propia en base a la información obtenida en <a href="http://www.sii.cl">www.sii.cl</a>

Para que los contribuyentes utilicen esta herramienta, deben cumplir con ciertos requisitos, entre los que destaca contar con Código de Autorización de Libros (CAL), el cual es un archivo electrónico, proporcionado por el Servicio de Impuestos Internos, que certifica que un conjunto de libros contables electrónicos cumple con las especificaciones de formatos establecidos. Dicho archivo debe ser enviado, junto con los otros, anualmente. El CAL puede obtenerse de dos maneras, la primera ingresando al sitio Web del Servicio de Impuestos Internos, realizando las pruebas de formato que se han establecido y la otra forma es por intermedio de una empresa especializada en software (ver anexo A) que posee una acreditación y certificación de los archivos y posee CAL. Al ocurrir ésto, la empresa transfiere el CAL al contribuyente, incluyendo su identificación y firma electrónica respectiva. A través de ésto, la empresa se hace corresponsable de la correcta emisión de los libros contables.

Las empresas especializadas que ofrecen software, deben pasar por un proceso de certificación que consiste en realizar pruebas en los formatos de los diversos libros contables electrónicos. Una vez realizado ésto, el Servicio de Impuestos Internos hace entrega de los CAL.

Cuando las empresas realizan estas pruebas, se debe indicar el objetivo por el cual se están realizando, los cuales se detallan en la Tabla 4.2.

En el caso de los formatos de los libros, no existe un formato preestablecido, en tal caso, lo primordial es que consista en un detalle de los bienes y deudas que la empresa tenga a la fecha del balance y que posea todos los antecedentes necesarios para su individualización y valorización.

<b>Tabla 4.2.</b> Tipo de Objetivos por el cual se realizan las pruebas del proceso de certificación.
Propio: <i>Realización de las pruebas para obtener autorización propia.</i>
Extensible a holding: <i>El contribuyente realiza las pruebas y el CAL obtenido puede ser transferido a otras empresas del holding.</i>
Distribución: <i>Una empresa realiza las pruebas, obteniendo un CAL, en cual tiene una validez de un año y es transferido a otras empresas que hagan uso de dicho software.</i>
Fuente: Elaboración propia en base a la información obtenida en <a href="http://www.sii.cl">www.sii.cl</a>

#### 4.1.2. Sistema de tributación simplificada

Es una aplicación electrónica que permite facilitar la gestión contable y el cumplimiento tributario de las micro y pequeñas empresas que se hayan acogido al Régimen de Tributación Simplificada del artículo 14 ter de la Ley del Impuesto a la Renta. El Sistema se alimenta de las transacciones que la empresa realiza en la aplicación de Factura Electrónica del SII, más la información ingresada en los libros contables exigidos para el Régimen: Libro de Remuneraciones, Libro de Honorarios y Otros Ingresos y Egresos.

Pueden ser acogidos al Régimen de Tributación Simplificado del Artículo 14 ter de la Ley sobre Impuesto a la Renta, los contribuyentes que se vean obligados a declarar renta efectiva según la contabilidad completa por rentas de Primera categoría, debiendo cumplir con el siguiente perfil:

- Deben ser empresarios individuales (personas naturales) o empresas individuales con Responsabilidad Limitada (EIRL).
- Ser contribuyente al impuesto del valor agregado.
- No poseer giro o actividad, la tenencia o aprovechamiento de bienes raíces agrícolas y no agrícolas y actividades de aprovechamiento inmobiliario.
- No tener y explotar, a cualquier título, derechos sociales o acciones de sociedad, ni formar parte de contratos de asociación o cuentas en participación en calidad de gestor.
- En el caso de contribuyentes que se hayan iniciado en Primera Categoría en años anteriores al año en que se acogen al régimen, tener un promedio anual de ingresos de su giro no superior a 5.000 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) en los tres últimos ejercicios.
- Si se trata del primer ejercicio de operaciones en Primera Categoría, deberá poseer un capital efectivo no superior a 6.000 UTM.

Dentro de las principales características que posee esta herramienta, se destacan:

- Generación de la propuesta de códigos del Formulario 29 (Declaración Mensual de IVA).
- Permite construir propuesta del Formulario 22 (Declaración Anual del Impuesto a la Renta), en base a los datos que el contribuyente ha ingresado en los Libros de Compras, Ventas, Remuneraciones, Honorarios, Otros Ingresos y Otros Egresos del Sistema de Tributación Simplificada del Portal Mipyme
- Generación, a partir de los Libros de Honorarios y de Remuneraciones las Declaraciones Juradas de Rentas (1887) y de Retenciones (1879), formularios obligatorios que deben presentar los contribuyentes de primera categoría en el periodo de marzo de cada año.
- Permite generar un reporte financiero simplificado, que despliega de una manera estructurada toda la información de ingresos y egresos contenidos en el Sistema de Tributación Simplificada del Portal Mipyme.

#### **4.1.3. Contabilidad Completa MIPYME**

El Sistema de Contabilidad Completa MIPYME es un sistema computacional que ayuda a realizar el ciclo contable y tributario de la empresa. Ha sido diseñado para empresas que no poseen sistemas contables computacionales o que no cuentan con los recursos necesarios para cubrir esta necesidad.

Con esta herramienta, se puede administrar electrónicamente operaciones y reportes contables, tales como: plan de cuentas, apertura contable, registro y contabilización de movimientos en libros auxiliares (compra, venta, remuneraciones y honorarios). Junto con lo anterior, permite registrar otros movimientos contables de

índole general; permite llevar el Libro Diario, Mayor; generar Estados Financieros, llevar el Libro de Inventario y Balances y, además, registrar cierres de periodo y ejercicio.

Por lo señalado, el Sistema Contabilidad Completa MIPYME permite administrar electrónicamente todo el ciclo contable y tributario de las empresas de menor tamaño.

Sus objetivos principales son la simplificación de la gestión contable y la facilitación del cumplimiento tributario a las empresas de menor tamaño que tributan según contabilidad completa y que cumplen con los requisitos necesarios para operar.

El sistema opera con un Plan de Cuentas diseñado para el segmento de empresas, el que se puede adecuar a las necesidades del contribuyente, agregando las subcuentas que requiera para registrar sus operaciones.

Las transacciones que la empresa realiza en el sistema de Factura Electrónica MIPYME y que conforman los libros de Compra y Venta, también alimentan al sistema de Contabilidad Completa MIPYME automáticamente.

Las principales características del Sistema de Contabilidad Completa MIPYME son:

- Apoyar al empresario de menor tamaño, entregándole, gratuitamente, vía Internet, un sistema contable y tributario que le permite mejorar el control de su empresa y ayudarlo a cumplir obligaciones financieras y tributarias.
- Registrar electrónicamente toda la información asociada a sus transacciones comerciales, libros auxiliares y contables.
- Permitir la obtención automática de estados financieros e informes contables.
- Apoya la determinación de la Renta Líquida Imponible y datos del registro FUT.
- Propone códigos relevantes para las declaraciones de impuestos.

Para llevar contabilidad en el sistema Contabilidad Completa MIPYME, se definen los siguientes usuarios para operarlo:

- a) El representante legal, que es quién inscribe a la empresa en el sistema y autoriza personas para que puedan operarlo, pudiendo ser el mismo representante o un tercero con formación contable tributaria.
  
- b) Para efectos de inscribir una empresa en el Sistema de Contabilidad Completa MIPYME, el representante legal debe estar definido como usuario administrador autorizado, además del tercero mencionado en el párrafo anterior que operará el sistema.

Esta misma definición se aplica para un contribuyente persona natural.

Los principales requisitos técnicos para poder operar con esta herramienta, son:

1. PC con acceso a Internet (Navegador Internet Explorer 6.0 o superior).
2. Certificado Digital.
3. Casilla de correo electrónico para la recepción de información enviada por el Servicio de Impuestos Internos.
4. Plug-in de Firma Electrónica (disponible en el sitio Web del SII).
5. Programa gratuito Adobe® Acrobat® Reader®, que le permitirá ver e imprimir archivos en formato de documento portátil (pdf).
6. Programa gratuito Open Office, que le posibilitará ver e imprimir archivos en formato de XLS de planilla electrónica.
7. Impresora láser o de inyección de tinta, para extraer reportes impresos y otras salidas de información del sistema.

Con este Sistema de Contabilidad Completa MIPYME se puede llevar la contabilidad de las empresas que se estime necesario, siempre y cuando se cumpla los requisitos de inscripción y operación. La Contabilidad Completa MIPYME es un sistema diseñado para empresa de menor tamaño, orientado al cumplimiento contable y tributario.

Las principales opciones disponibles del sistema para los usuarios autorizados a operar en el Sistema de Contabilidad Completa MIPYME son los siguientes:

:

- Mantenimiento de Usuarios Autorizados
- Plan de Cuentas del Ejercicio
- Asiento de Apertura
- Libros Auxiliares
- Asientos Centralizados
- Libro Diario
- Libro Mayor
- Generación de Estados Financieros
- Asientos de Cierre
- Libro de Inventario y Balance
- Información Tributaria
- Cierre por Término de Giro
- Libros, Registros y Estados Financieros en Formato Electrónico

En la Tabla 4.3 se presenta un cuadro comparativo, en el cual se contrastan los diversos requisitos y ventajas que posee cada una de las herramientas contables disponibles en la oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos en Chile.

**Tabla 4.3.** Comparación entre los requisitos de inscripción y las ventajas en la utilización de los sistemas contables del SII.

Herramienta contable	Requisitos de inscripción	Ventajas en la utilización
Libros Contables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeñar actividad de Primera Categoría.</li> <li>• Contar con Códigos de Autorización de Libros (CAL).</li> <li>• No tener condición de querellado, procesado y formalizado por delito tributario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorros en gastos operacionales.</li> <li>• Suma sinergias en productividad y en la competitividad.</li> <li>• Aumenta confidencialidad.</li> <li>• Aumenta la seguridad de la información.</li> </ul>
Sistema de Tributación Simplificada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operar con Facturación Electrónica.</li> <li>• No tener condición de querellado, procesado y formalizado por delito tributario.</li> <li>• Estar al día con las obligaciones tributarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liberación de obligaciones tributarias.</li> <li>• Se puede declarar y pagar el Impuesto de Primera Categoría sobre los ingresos anuales.</li> <li>• Deducción inmediata de los gastos de inversión y compras.</li> </ul>
Sistema de Contabilidad Completa MIPYME	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseer Inicio de Actividades</li> <li>• No estar acogido al Régimen de Tributación Simplificada.</li> <li>• No estar acogido a otro régimen.</li> <li>• Ser emisor de documentos tributarios electrónicos.</li> <li>• Calificar como contribuyente de Primera Categoría.</li> <li>• El contribuyente no debe presentar situaciones pendientes con el SII.</li> <li>• No estar constituido como Sociedad Anónima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación gratuita.</li> <li>• Está integrado con herramientas del SII.</li> <li>• Entrega inmediata de estados de resultados.</li> <li>• Generación de declaraciones juradas de sueldos y honorarios.</li> <li>• Economiza papel e impresión de documentos.</li> <li>• Genera libros contables electrónicos.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia en base a información obtenida en [www.sii.cl](http://www.sii.cl)

## **4.2. Determinación de los diversos facilitadores y obstaculizadores del óptimo uso de la contabilidad digital.**

Teniendo claridad sobre las características de las herramientas contables disponibles en la oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos en Chile, de su funcionamiento y de las utilidades que aporta al desarrollo de las PYMES. En el presente apartado, se realiza una evaluación a dicha herramienta para determinar el uso que le dan los empresarios, especialmente los de la zona andina de la Región de La Araucanía.

Lo anterior es relevante para la implementación de un proyecto de digitalización, llamado “Implementación de un Modelo de Apoyo al Desarrollo Económico Sustentado en Tecnologías de Información y Comunicación para La Araucanía Andina”, el cual tiene como uno de los objetivos específicos, facilitar el acceso a los empresarios a las herramientas digitales para la gestión que ofrece el Servicio de Impuestos Internos.

Para lo anterior, se realiza una visita a la comuna de Cunco (primera ciudad de la Araucanía Andina en la cual se implementará dicho proyecto), para entrevistar una cierta parte de las PYMES de la zona, y determinar el real conocimiento o uso que tienen de dicha herramienta y detectar las diversas facilidades o trabas que tienen para el uso de estos servicios.

Concretamente, se entrevistó a 20 micros y pequeños empresarios de la ciudad, a los cuales se les realizaron preguntas orientadoras (Anexo C) referidas a los servicios contables que ofrece el Servicio de Impuestos Internos y el conocimiento que tienen de éstas.

De acuerdo a la información recopilada, se pudo detectar los siguientes aspectos que influyen de manera significativa al uso de esta herramienta, los que se resumen en la Tabla 4.4.

<b>Tabla 4.4.</b> Diversos factores detectados en la implementación de la contabilidad digital en la zona andina.	
Factores	
Facilitadores	Obstaculizadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación gratuita.</li> <li>• Fácil acceso a la oficina virtual de SII.</li> <li>• Generadora de ahorros en gastos operacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia tributaria móvil.</li> <li>• Escasez de difusión de herramientas contables.</li> <li>• Escasez de charlas de capacitación.</li> <li>• Poca familiarización con Internet.</li> <li>• Mayor confianza a los profesionales contables.</li> <li>• Poca relación entre la municipalidad y el SII.</li> </ul>
Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos.	

#### 4.2.1. Factores Facilitadores

##### a) Aplicación Gratuita

De acuerdo a lo explicado anteriormente, las herramientas que ofrece el Servicio de Impuestos Internos, tales como los libros contables, sistema de tributación simplificada y la contabilidad completa MIPYME son totalmente gratuitas para el uso de los empresarios. Estas fueron puestas a disposición, para favorecer la gestión y administración de los negocios de las PYMES, aportando una mayor productividad y competitividad en el desarrollo de los negocios.

##### b) Fácil acceso a la oficina virtual de SII

Se destaca que esta oficina virtual que posee el Servicio de Impuestos Internos, posee una facilidad de navegación, ya que se encuentran todas las herramientas visibles y con acceso a las distintas herramientas disponibles. Por otro lado, en caso de cualquier duda sobre su funcionamiento, tienen disponibles tutoriales, manuales de usuario para cada herramienta contable. Se destaca que para ingresar a dicha oficina virtual, no se necesita tener un conocimiento avanzado sobre la navegación en Internet, ya que se encuentra todo bien organizado.

### **c) Generadora de ahorros en gastos operacionales**

Una de las características más importantes que tienen estas herramientas contables la generación de ahorros en los gastos operacionales, ya que según estimaciones del Servicio de Impuestos Internos, un documento de papel tiene un costo unitario de \$80, tomando en cuenta el papel prefoliado, tiempos de timbraje, costos de impresión y almacenamiento. Por lo tanto, una empresa de tamaño, se pueden generar ahorros en torno a las \$4,5 millones anuales. Además, se pueden manejar la contabilidad en general personalmente, reduciendo de manera considerable los costos por concepto de profesionales en el tema.

#### **4.2.2. Factores obstaculizadores**

##### **a) Asistencia tributaria móvil**

Este servicio es una oficina móvil, completamente equipada y con conectividad a Internet, que tiene como fin asistir a los contribuyentes que viven en zonas alejadas de los centros urbanos. Lo que se critica a esta iniciativa del Servicio de Impuestos Internos, es que sólo resuelve dudas o apoya a los empresarios en temas básicos, como obtención de claves para el ingreso a la oficina virtual, modificación de la información tributaria, entre otros. Es decir, no masifica las otras herramientas que están disponibles en la oficina virtual del SII, por lo que se limita a resolver dudas técnicas, alejando de una cierta manera el interés que ofrecen los empresarios por conocer más los servicios que ofrece.

##### **b) Escasez de difusión de herramientas contables**

Este factor es otro obstáculo, ya que no existe masificación de la información de las herramientas disponibles, en este caso, la contabilidad digital, por lo que las PYMES desconocen la existencia de éstas.

### c) Escasez de charlas de capacitación

Este es un punto destacado por parte de los empresarios de la zona de Cunco, ya que existe una ausencia por parte de los profesionales del Servicio de Impuestos Internos en lo que concierne a charlas de capacitación de las herramientas contables. Cuando se realizan charlas por parte del SII, están enfocadas a la formalización, timbraje de facturas y guías, como lo muestra la Tabla 4.5. Hay que decir, que esta falta de charlas de capacitación aleja el conocimiento de los empresarios por estas, desperdiciando la increíble utilidad que puede ser para ellos. Cabe destacar la lejanía de la ciudad donde se encuentra la Dirección Regional (Temuco), lo que impide estar al tanto de las herramientas disponibles y de cómo utilizarlas para sus negocios.

<b>Tabla 4.5.</b> Charlas realizadas por el Servicio de Impuestos Internos en la Región de La Araucanía.		
<b>Ciudad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Tipo de Charla</b>
Carahue	22 de Marzo 2011	Formalización
Purén	23 de Marzo 2011	Formalización
Los Sauces	23 de Marzo 2011	Formalización
Lonquimay	29 de Marzo 2011	Formalización
Curarrehue	30 de Marzo 2011	Formalización
Collipulli	5 de Abril 2011	Formalización
Cunco	8 de Abril 2011	Formalización
Saavedra	13 de Abril 2011	Formalización
Vilcun	19 de Abril 2011	Formalización
Tolten	20 de Abril 2011	Formalización
Victoria	27 de Abril 2011	Formalización
Curacautín	9 de Mayo 2011	Formalización
Lautaro	11 de Mayo 2011	Formalización
Imperial	16 de Mayo 2011	Formalización
Lautaro	18 de Mayo 2011	Factura electrónica y uso Web
Chol-chol	23 de Mayo 2011	Formalización
Lautaro	25 de Mayo 2011	Factura Electrónica, uso Web, 14 ter.
Saavedra	06 de Julio 2011	Formalización
Villarrica	07 de Julio 2011	Formalización
Teodoro Schmidt	13 de Julio 2011	Formalización
Pitrufquen	22 de Julio 2011	Formalización
Pucón	26 de Julio 2011	Formalización
Galvarino	29 de Julio 2011	Formalización
Fuente: Elaboración Propia en base a información proporcionada por SEREMI de Hacienda.		

**d) Poca familiarización con Internet**

Esta limitante es importante, ya que el nivel de usuario que tienen los empresarios de la zona es bajo, no realizan los trámites vía online y no utilizan Internet como herramienta de gestión. Cabe mencionar la existencia de sólo un local “cyber café”, lo que limita bastante el acceso de los empresarios a la tecnología. Por lo que se da a entender, tienen cierto miedo a incursionar a la nueva tecnología disponible y a la ignorancia generada por el escaso uso de Internet. Un concepto importante que se tiene que mencionar acá es de *user experience*, la cual fue definida por Duarte (2010) como:

*“Conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario o internauta como resultado de la interacción con un sitio web”* (Pág. 82).

De acuerdo a esta definición, plantea que existe una importancia relevante ser usuario de Internet, utilizando correctamente y eficientemente las páginas Web (como la oficina virtual de SII), ya que apoya de manera considerable a las PYMES y a su desarrollo continuo.

**e) Mayor confianza a los profesionales contables**

Los empresarios de la zona, prefieren confiar plenamente en los contadores para realizar todos los trámites tributarios y el manejo de su información contable. Esto se debe a la falta de conocimiento en contabilidad en general y de las prestaciones que ofrece el Servicio de Impuestos Internos.

**f) Desconfianza al Servicio de Impuestos Internos**

Las PYMES de la zona creen que estas iniciativas del Servicio de Impuestos Internos, no son focalizadas a mejorar la gestión y la productividad de los negocios, sino que solo tienen como objetivo, aumentar de manera significativa la fiscalización y evitar la evasión tributaria.

La fiscalización es uno de los factores que más afecta al conocimiento de las herramientas contables de la oficina virtual, porque se realizan muchos castigos de su parte (multas, etcétera.) a los empresarios y además una mala atención, generando una odiosidad importante al Servicio de impuestos Internos. Esto provoca un rechazo a

realizar consultas sobre el servicio ofrecido y un alejamiento de los empresarios a las tecnologías disponibles.

#### **g) Poca relación entre la municipalidad y el Servicio de Impuestos Internos**

Debido al aislamiento que existe entre la ciudad de Temuco (donde se encuentra la Dirección Regional) y la zona andina, se genera un escaso flujo de información de las herramientas contables. Una de las soluciones que existe en este caso, es la relación que puede existir entre el SII y las municipalidades, para coordinar diversas actividades de difusión y charlas de capacitación a los empresarios.

Lamentablemente, no existe un flujo de comunicación constante entre estas dos entidades, por falta de interés, lejanía, etcétera. Esto produce que los empresarios de la zona no se acerquen a las municipalidades a consultar sobre estos servicios que tiene disponible el SII y a su vez, la municipalidad no tiene la capacidad de organizar charlas con temáticas referidas al Servicio de Impuestos Internos ni a ayudar a mejorar la gestión de las PYMES en la zona.

#### **4.2.3. Diagnóstico de la problemática**

Teniendo en consideración, toda la información recopilada durante el diagnóstico, se puede apreciar que existen fallas en el funcionamiento del Servicio de Impuestos Internos en la implementación de esta herramienta en la zona andina, debido a la poca masificación que existe, quedando reflejado en el desconocimiento de los servicios contables. Siguiendo con ésto, la mayoría de los obstáculos que hay en el uso de la contabilidad digital es responsabilidad exclusiva de la entidad fiscal, debido a que los operativos que se realizan, no están cumpliendo con los objetivos trazados. Por otro lado, en el caso de las PYMES, tienen responsabilidad en el poco uso que se está dando la herramienta contable, debido a que hay poco interés de familiarizarse con Internet, lo que impide tener un acercamiento verídico a la oficina virtual. Existe otra área, el cual se genera obstáculos para la implementación de la herramienta, que corresponde al geográfico, ya que las distancias entre la Dirección Regional con

respecto a la zona andina es considerablemente grande. Esto incide en la falta de charlas que ofrece el Servicio de Impuestos Internos en la zona y en la poca presencia que tiene la entidad en las comunas, favoreciendo al desconocimiento de las herramientas disponibles. Las responsabilidades en los factores facilitadores y obstaculizadores detectados, se aclaran en las Tablas 4.6 y 4.7.

<b>Tabla 4.6</b> Responsabilidad en los factores facilitadores			
<b>Factor facilitador</b>	Servicio de impuestos Internos	PYMES	Geográfico
Aplicación gratuita	<b>X</b>		
Fácil acceso a oficina virtual SII	<b>X</b>		
Ahorros en gastos operacionales	<b>X</b>		
Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos.			

<b>Tabla 4.7</b> Responsabilidad en los factores obstaculizadores			
<b>Factor obstaculizares</b>	Servicio de impuestos Internos	PYMES	Geográfico
Asistencia tributaria móvil	<b>X</b>		
Escasez de difusión	<b>X</b>		<b>X</b>
Escasez de charlas	<b>X</b>		<b>X</b>
Poca familiarización con Internet		<b>X</b>	
Mayor confianza a los contadores		<b>X</b>	
Desconfianza a SII		<b>X</b>	
Poca relación entre municipalidad y SII	<b>X</b>		
Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos.			

### 4.3. Generación de un plan de acción donde potencie los factores facilitadores y minimizar los obstaculizadores del proceso.

Teniendo en consideración, todos los antecedentes recopilados durante las primeras etapas del estudio, destacando las características, ventajas de las herramientas contables disponibles en la oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos y los factores que facilitan y obstaculizan el uso correcto de las herramientas contables, se procedió a generar una serie de acciones que permitirán mejorar la recepción y el interés de todos los servicios relacionados con la contabilidad que ofrece la entidad estatal virtualmente.

Lo importante es fortalecer las ventajas y factores positivos de esta posibilidad que se ofrece y mantenerlo durante el tiempo, para que los empresarios que estén interesados en utilizar la contabilidad digital, no tengan desconfianza y se atrevan a realizar esta evolución, cuyos únicos beneficiados serán ellos y la administración de sus negocios. Por otro lado, es significativo eliminar estos factores negativos de la implementación de esta herramienta, reducir su impacto al máximo, para dar libre flujo de los empresarios a conocer los servicios.

De acuerdo a esto, son cuatro ejes en los cuales el Servicio de Impuestos Internos debe trabajar en acciones específicas para lograr un éxito en la difusión de estas herramientas y mejorar la captación de nuevos contribuyentes dispuestos a dar un salto cualitativo en la calidad de gestión de sus negocios. Además, con dichas acciones, se generará un beneficio considerable en las áreas involucradas en el diagnóstico, es decir, el Servicio de Impuestos Internos, PYMES y la parte geográfica.

Estas propuestas de acción están reflejadas en la Tabla 4.8.

<b>Tabla 4.8.</b> Ejes centrales del plan de acción a llevar a cabo en la zona andina	
1	Realizar mayor cantidad de charlas en la zona andina.
2	Potenciar las herramientas de SII, con alianzas con las municipalidades.
3	Modificar la funcionalidad de la Asistencia Tributaria Móvil
4	Mejorar la imagen de SII
Fuente: Elaboración propia en base a información obtenida en diagnóstico	

#### **4.3.1. Acciones a desarrollar en la Araucanía Andina.**

##### **a) Realizar mayor cantidad de charlas en la zona andina**

De la misma forma que se ejecutan charlas de difusión y capacitación sobre la formalización de los contribuyentes en las diferentes comunas de la Región, deben efectuar charlas enfocadas a los otros servicios disponibles en la oficina virtual, especialmente en la contabilidad digital.

Para que esto se realice, se debe trabajar y programar dichas charlas para llevarlas a cabo en ambientes acorde a la temática de éstas y los objetivos.

Con esta acción, se logrará fortalecer la facilidad que existe al ingresar a la oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos y además, se instruye a los empresarios las potenciales ventajas de utilizar estas herramientas contables como que es una generadora de ahorros en los gastos de operación de los negocios.

Por otro lado, reduce de manera significativa, la escasez de difusión de las herramientas contables y el aumenta el conocimiento de las virtudes de la oficina virtual y de los servicios que se encuentran allí. Además, acerca a los empresarios a Internet e incentiva a utilizar Internet para gestionar los negocios.

##### **b) Potenciar las herramientas de SII, realizando alianzas con las municipalidades de las comunas.**

Esto principalmente a que los empresarios, se acercan de manera constante a la municipalidad a realizar consultas sobre capacitaciones que se realizan en conjunto con otras entidades como SERCOTEC, INDAP, etcétera, por lo que una asociación con ellas, será ideal para generar una mayor masificación de las herramientas contables de SII y generará una cercanía superior entre ambas partes.

Por otro lado, existen entidades educativas que pueden generar un nexo entre ambas entidades, ya que en común asociación, pueden realizar talleres de

alfabetización digital, para acercar a los empresarios que no tienen mayor conocimiento de la tecnología informática. Así, se forma un conocimiento básico sobre la utilización de Internet, lo que favorece gradualmente la adopción de los servicios contables electrónicos.

Por lo observado en la visita a la zona, los empresarios requieren una mayor participación e interés de estas dos entidades, para que no se note el aislamiento producido por las distancias geográficas entre la zona andina y Temuco.

### **c) Modificar la funcionalidad de la Red de Asistencia Tributaria Móvil**

Esta iniciativa que tiene el Servicio de Impuestos Internos es novedosa y acerca un poco más a las ciudades retiradas de las capitales regionales, los trámites tributarios a los contribuyentes. Lo que se debe adherir a este funcionamiento, es utilizar la difusión de las herramientas contables, para así obtener y captar nuevos contribuyentes para que usen este servicio. No se propone cambiar completamente el funcionamiento de la asistencia Móvil Tributaria, sino adicionar estas pequeñas iniciativas, para obtener mejores resultados y aprovechar al máximo las escasas visitas que realizan en las comunas de la Región de La Araucanía

### **d) Mejorar la imagen de Servicio de Impuestos Internos en la zona andina.**

Este es un punto importante a mejorar. La imagen que tiene el Servicio de Impuestos Internos es negativa, debido a las fiscalizaciones que realizan, provocando un cierto temor por parte de los empresarios. Por lo que será de suma importancia trabajar en este punto, reforzando los objetivos que tuvo la entidad fiscal en realizar estas modernizaciones, destacando la funcionalidad de estas herramientas. Será de utilidad realizar visitas a las comunas de la zona, demostrando el interés que tiene en favorecer la gestión de las empresas y reflejar un grado de cercanía. Es viable entregar folletos a la comunidad empresarial, en el cual se dé a conocer diversas informaciones referidas a la entidad. Lo importante de estas actividades, que son simples, ayudará de manera ostensible a reforzar las fortalezas planteadas anteriormente y reducirá los obstáculos presentados que impiden un óptimo uso de la contabilidad digital.

#### 4.3.2. Actividades a desarrollar para cumplir con las acciones propuestas.

##### a) Realizar mayor cantidad de charlas en la zona andina.

- *Charlas de difusión:* Enfocadas a las herramientas contables disponibles en la oficina virtual, como así también de los otros servicios que se encuentran allí. Estas charlas deben estar enfocadas a todas las PYMES de la zona, planificadas con anticipación y tener la preocupación de que la gran mayoría de los empresarios tengan conocimiento de estas actividades. Estas charlas deben tener todo lo necesario para mostrar las ventajas que tiene la contabilidad digital, los objetivos del Servicio de Impuestos Internos que llevaron a tomar esta determinación de modernización de la contabilidad y enseñar las principales características.
- *Charlas de capacitación:* Enfocadas específicamente a la contabilidad digital, enseñando cómo utilizar la herramienta, las distintas posibilidades de manejo de contabilidad que posee la oficina virtual, instruyendo cómo ingresar al sistema contable y orientando como se utiliza para que así, los empresarios den el gran salto y modernicen la modalidad de gestionar su negocio.

En el caso de las charlas de difusión, lo ideal es utilizar auditorios amplios y con capacidad de acaparar una cantidad importante de empresarios, para que así tengan el deseo de asistir a dichas charlas. En el caso de las charlas de capacitación, se necesita principalmente un laboratorio de computación para realizar estas capacitaciones.

##### b) Potenciar las herramientas de SII, realizando alianzas con las municipalidades de las comunas.

- *Charlas y capacitaciones:* En conjunto, personeros de la municipalidad y el Servicio de Impuestos Internos, deben organizar estas actividades para fomentar los servicios contables disponibles en la oficina virtual. Deben estar focalizadas en enseñar las bondades de las herramientas disponibles y detallar las más útiles para las PYMES de la zona.

- *Alfabetización Digital*: En conjunto con alguna entidad educacional, realizar estos talleres que consisten en instruir a los empresarios sobre las tecnologías de información, acercando de manera progresiva este instrumento. Estos talleres deben estar también orientados a fomentar el uso de las herramientas contables digitales, familiarizando sus funcionalidades, etcétera.

#### **c) Modificar la funcionalidad de la Red de Asistencia Tributaria Móvil**

En este aspecto, se recomienda realizar modificaciones pequeñas al funcionamiento, cuando visiten las zonas andinas. Deben instalarse con stand o mesas al aire libre y difundir la información relativa a dicho servicio, entregando folletos, manuales y acercar de una manera interactiva a los contribuyentes. Exponer afiches llamativos con las definiciones, características, ventajas que tiene la contabilidad digital que impulsa el Servicio de Impuestos Internos en Chile, para captar mayor cantidad de contribuyentes bajo este sistema.

#### **d) Mejorar la imagen de Servicio de Impuestos Internos en la zona andina.**

Las actividades que se deben realizar en este punto son importantes, ya que provocarán una cercanía y mayor confianza de parte de las PYMES hacia el Servicio de Impuestos Internos. Se deben hacer entregas de folletos, revistas del SII, trípticos, etcétera, para proyectar confianza y demostrar el real interés que tiene la entidad en favorecer el desarrollo de las PYMES. También deben realizar visitas a las PYMES in situ, para informar de primera fuente, la cantidad de oportunidades de gestión que posee la oficina virtual de SII, sobretodo la contabilidad digital. Con estas actividades se logra tener una mayor cercanía y recepción personalizada de las inquietudes que tengan los empresarios sobre las virtudes de estos servicios. Con esto se forma una imagen más confiable el Servicio de Impuestos Internos.

En la Tabla 4.9, se puede observar un cuadro resumen donde destaca las actividades a realizar para cumplir el plan de acción propuesto para combatir los obstáculos y apoyar las facilidades que tiene la implementación de la contabilidad digital en la zona andina de la Región de La Araucanía.

<b>Tabla 4.9.</b> Cuadro resumen de actividades a realizar por parte del Servicio de Impuestos Internos.	
<b>Acción</b>	<b>Actividades a realizar</b>
Realizar mayor cantidad de charlas en la zona andina.	<i>Charlas de difusión y capacitación de las herramientas contables.</i>
Potenciar las herramientas de SII, con alianzas con las municipalidades.	<i>Charlas, capacitaciones y alfabetización digital.</i>
Modificar la funcionalidad de la Asistencia Tributaria Móvil	<i>Entrega de folletos, manuales, etcétera, referidos a las herramientas contables.</i>
Mejorar la imagen de SII	<i>Entrega de folletos, trípticos, visitas a terreno.</i>
Fuente: Elaboración propia en base a información trabajada.	

Al realizar este plan de acción, se podrán observar comportamientos positivos en la implementación de los contribuyentes de la contabilidad digital, logrando potenciarla y desarrollando una evolución en la manera de gestionar los negocios, por parte de las PYMES. Así beneficiará de manera positiva al Servicio de Impuestos Internos, que fortalecerá los factores facilitadores y minimizará los obstáculos que están impidiendo el uso de la contabilidad digital. Por parte de las PYMES, lograrán un mayor conocimiento de la herramienta contable. También, tendrán opción de utilizar Internet como herramienta de gestión. En el caso del aspecto geográfico, se reducirá de manera importante la brecha relacionada con distancia con la Dirección Regional y los profesionales que trabajan en esas dependencias. Logrará un mayor acercamiento del Servicio de Impuestos Internos en la zona con un mayor posicionamiento. En la Tabla 4.10, se resume los beneficios que traerán la ejecución de dichas acciones.

	<b>Tabla 4.10.</b> Beneficiarios directos con la realización del plan de acción.		
	SII	PYMES	GEOGRÁFICO
Realizar mayor cantidad de charlas en la zona andina	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Potenciar las herramientas de SII, con alianzas con las municipalidades.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Modificar la funcionalidad de la Asistencia Tributaria Móvil		<b>X</b>	<b>X</b>
Mejorar la imagen de SII		<b>X</b>	<b>X</b>

# CAPÍTULO 5

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## Capítulo 5. Resultados y Discusión

Por lo detallado en el capítulo anterior, queda claro los beneficios que tiene la implementación de la contabilidad digital dispuesta por el Servicio de Impuestos Internos. Entre ellas tenemos:

- Sistema contable y tributario gratuito, ideal para los pequeños empresarios.
- Ahorros en gastos de papel e impresión de documentos tributarios.
- Aumento de la seguridad
- Aumento de la confidencialidad

La contabilidad digital es una herramienta que posee muchas ventajas que la hacen atractiva y útil para implementar en los negocios, ya que en la actualidad, la contabilidad no solo sirve para gestionar las obligaciones tributarias, sino que también es una de las herramientas principales dispuestas para administrar correctamente las empresas. Lo que ocurre es que existe mucho desconocimiento por parte de los empresarios sobre las virtudes de esta rama, provocando un desinterés en insertarse en nuevas tecnologías.

Los resultados obtenidos en el diagnóstico, reafirman las debilidades que posee las herramientas contables en la zona, destacando principalmente el pobre accionar que tiene el Servicio de Impuestos Internos para realizar charlas de difusión, capacitación, entre otras. Otro factor que juega en contra es la lejanía que tienen éstas comunas en el lugar de residencia de la Dirección Regional, lo que aleja el interés de la misma entidad en masificar el conocimiento y uso de estos servicios. En el año 2006, cuando fue anunciado este importante proceso de modernización por parte del Servicio de Impuestos Internos, se realizaron diversos análisis de estudio, donde se destaca uno publicado por Carmen Bastidas Méndez (2006), donde citó lo siguiente:

*“Con el abaratamiento de las tecnologías de información, no debería existir impedimento para que sino todas, al menos la gran mayoría de las pequeñas y medianas empresas del país puedan utilizar la contabilidad electrónica. Probablemente*

---

*se requiera de capacitación en algunos aspectos tecnológicos, especialmente de respaldo de la información, pero ello también constituye una ventaja, aún cuando tiene costo, debido a que la mayor y mejor utilización de las tecnologías de información es uno de los aspectos que fortalece la competitividad de las empresas.” (Pág. 10).*

En esos años, cuando se anunciaba dicho servicio, se mencionaba que era necesario realizar capacitaciones a los empresarios para que utilicen esta herramienta y mejorar la competitividad y desarrollo de las empresas. Lo que se diagnosticó ahora, no se distancia mucho de lo que planteaba Bastidas (2006). La diferencia es que han pasado cinco años desde que el Servicio de Impuestos Internos puso a disposición de los contribuyentes esta herramienta y se siguen generando quejas e inquietudes debido a la falta de charlas de capacitación.

En cuanto al plan de acción propuesto para potenciar las fortalezas y minimizar las debilidades de la contabilidad digital, solo se puede mencionar que estas actividades son las alternativas más viables para potenciar el servicio contable dispuesto en la oficina virtual, ya que existe un desconocimiento generalizado de los contribuyentes acerca de estas herramientas. Sólo combatiendo esta gran debilidad que tiene la zona, se podrán obtener resultados muy positivos en el tiempo, ya que se incitará una cercanía del Servicio de Impuestos Internos a los pequeños empresarios andinos, disminuyendo la brecha que existe por la distancia geográfica.

Los resultados esperados de acuerdo a este plan serán de una mayor difusión de los servicios contables digitales del Servicio de Impuestos Internos en la zona, mayor implementación de ésta por parte de los pequeños empresarios de la zona y que a su vez obtengan la capacidad de administrar sus negocios de una manera más simple, eficaz, óptima y de acuerdo a las nuevas tendencias de digitalización que están llevando a cabo las entidades fiscales. Solo así se reducirá la distancia que existe entre la oficina virtual y todos sus servicios disponibles y los contribuyentes.

## CAPÍTULO 6

### CONCLUSIONES

## Capítulo 6. Conclusiones

- El proceso de modernización que se está llevando a cabo en la economía, transformando toda la información y la infraestructura a un formato digital, está generando ciertos cambios que favorecen a las empresas, especialmente en su tamaño y en su gestión. Cabe destacar la velocidad con la que las empresas han adoptado esta revolución digital, lo cual ha traído beneficios importantes.
- Esta revolución digital también se ve reflejada en la contabilidad, donde se ha establecido un nuevo escenario, sobretodo por el crecimiento que ha tenido la informática y la influencia que está generando en la administración de la información financiera. Esta nueva modalidad propone un desarrollo en el modelo de gestión de los negocios, produciendo que la contabilidad pase de ser una herramienta destinada a cumplir con las obligaciones tributarias a una herramienta destinada a la buena administración de los negocios y en la toma de decisiones.
- El Servicio de Impuestos Internos en Chile, teniendo en cuenta el proceso de modernización que se están produciendo en los modelos de gestión, pone a disposición de los empresarios las distintas herramientas contables detalladas en el trabajo. Están enfocadas a los pequeños empresarios para que así sumen sinergias en la administración de los negocios y aumenten su nivel de crecimiento. Son aplicaciones gratuitas para los empresarios y destinadas a generar ahorros en los gastos operacionales.
- De acuerdo al análisis realizado, muestra claramente el poco conocimiento que tienen los empresarios de la zona andina de la contabilidad digital y de los diversos beneficios que conlleva adoptarlas. Este desconocimiento se debe principalmente a la poca presencia del Servicio de Impuestos Internos en la zona, ya que realizan charlas enfocadas en otras temáticas y

específicas, impidiendo el dar a conocer las bondades que posee la oficina virtual y los distintos servicios electrónicos.

- El plan de acción elaborado, pretende combatir los obstáculos que tiene esta herramienta en la zona, para así potenciarla y que los empresarios comiencen a adoptar las herramientas digitales como algo cercano y útil. Al implementar de manera óptima las actividades propuestas, se podrán mejorar los aspectos claves que están afectando al Servicio de Impuestos Internos.
- Los resultados que se esperan con las acciones planteadas en la zona es el masificar las herramientas digitales que ofrece el Servicio de Impuestos Internos y aumentar el conocimiento de la gente de estos servicios. Adoptando todas las acciones, provocarán un vuelco importante en la comprensión de los servicios contables, pasando de un poco conocimiento a una comprensión de ellas por parte de la población empresarial de la zona y así podrán disfrutar de las ventajas que posee el utilizar la contabilidad digital.

# BIBLIOGRAFÍA

**Bibliografía**

- Bastidas, C. (2006). *Efectos en la utilización de la contabilidad electrónica*. Chile. Informe Área de Negocios. N° 38. pp. 8-10.
- Bonsón, E. (2004). *La evolución de la contabilidad digital en España*. España: Revista Partida Doble, N° 161, pp. 66-71.
- Carley, K. M. (1999). *Organizational Change and the Digital Economy: A computational Organization Science Perspective*. Conference Understanding the Digital Economy: Data, Tools and Research, mayo 25 & 26, Department of Commerce, Washington, DC.
- Coase, R. (1937). *The nature o the firm*. *Economica*, vol. 4 Issue 16, publicado en línea el 19 de Febrero de 2007, pp. 390-391.
- Cortada, J. W. (2001). *Management del Nuevo siglo*. Buenos Aires. Pearson Education.
- Del Aguila Obra, A.; Padilla Melendez A.; Serrarlos Tarrés C. y Veciana Vergés J. (2001). *La economía digital y su impacto en la empresa: bases teóricas y situación en España*. España. Boletín Económico de Información Comercial Española. N° 2705, pp. 7-21.
- Duarte Cueva, F. (2010). *Economía digital, sitios web y PYMES del sector artesanías en el Perú*. Perú. Contabilidad y Negocios, N° 5. pp. 76-84.
- Improven Consultores (2002), *Negocios en Internet y el comercio electrónico*. *Economía* 3, N° 116, pp. 17-19.

- Margherio, L. (1998). *The Emerging Digital Economy*. Estados Unidos. Secretaría de Comercio Electrónico. Departamento de Comercio. Washington, D. C.
- Orlikowski, W. J. y Iacono, C. S. (2000). *The Truth is not out there: An enacted view of the Digital Economy*. Understanding the Digital Economy. MIT Press, pp. 352-380.
- Peinado, V. y Prado, R. (2008). *Propuesta de una guía general de acción para la aplicación del marketing digital en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), en la ciudad de Cumaná Estado Sucre*. Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de Licenciado en Administración. Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre: Ciudad Cumaná, Venezuela.
- Resolución Exenta N° 150 SII (2005). Disponible en URL: <http://www.sii.cl/documentos/resoluciones/2005/reso150.htm> [Consulta entre el 01 de Mayo y el 30 de Junio de 2011].
- Servicio de Impuestos Internos (2011). Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos. Disponible en: [www.sii.cl](http://www.sii.cl) [Consulta entre el 01 de Mayo y el 30 de Junio de 2011].
- Siriginidi, S. R. (1996). *Business information: its sources and role in globalization*. New Library World, vol. 97, N° 1125, pp. 22-28.
- Subdirección General de Estudios del Sector Exterior (1999). *La economía Digital*. España. Boletín Económico de Información Comercial Española. N° 2628, pp. 3-7

- Tapscott, D. (1996). *La economía Digital: las nuevas oportunidades y peligros en un mundo empresarial y personal interconectado en red*. Brasil. McGraw-Hill.
- Vergara, J. (2004). *La economía digital y el Management*. Bogotá, Colombia: Revista- Escuela de Administración de Negocios, 50, pp. 55-63.
- Wormald, G. y Cárdenas, A. (2008). *Formación y desarrollo del Servicio de Impuestos Internos (SII) en Chile: Un análisis institucional*. Chile. The Center for Migration and Development. Princeton University.

# ANEXOS

**Anexo A****Empresas de software autorizadas por el Servicio de Impuestos Internos**

<b>Tabla A.1. Empresas de Software autorizadas</b>	
<b>RUT</b>	<b>Razón Social</b>
78.079.790-8	DBNET INGENIERÍA DE SOFTWARE S.A.
96.915.310-6	E-PARTNERS S.A.
76.372.100-0	ONVISION S.A.
79.907.790-6	TRASTECHNIA S.A.
77.586.860-0	SOUTH CONSULTING SIGNATURE S.A.
76.029.564-7	TECNOLOGIAS PARA LA GESTION MANQUEHUE LIMITADA
8.5928.600-8	INGENIERIA DE SOFTWARE LIMITADA
96.953.410-K	ARTIKOS CHILE S.A.
77.870.460-9	SOC. BCN CONSULTORES LIMITADA
96.919.050-8	ACEPTA COM S.A.
Fuente: Elaboración propia en base a datos de <a href="http://www.sii.cl">www.sii.cl</a>	

## **Anexo B**

### **Preguntas orientadoras realizadas en la entrevista al Director Regional del Servicio de Impuestos Internos**

- ¿En qué consiste la contabilidad electrónica, impulsada por el Servicio de Impuestos Internos?
- ¿A quiénes está dirigida esta herramienta?
- ¿Qué beneficios conlleva la utilización de la Contabilidad Electrónica? (General)
- ¿Realizan charlas o capacitaciones sobre esta herramienta? Ya que por lo que he leído, se realizan capacitaciones sobre la Facturación Electrónica. ¿Dentro de esas capacitaciones, está inserta y qué importancia tiene la contabilidad electrónica?
- ¿Con qué otras instituciones realizan capacitaciones o charlas sobre la herramienta?
- ¿Cada cuánto tiempo realizan capacitaciones con las PYMES sobre esta herramienta?
- ¿Qué tipos de libros se pueden emitir por esta herramienta actualmente?
- ¿Qué ventaja ofrece a las PYMES la utilización de esta herramienta?
- ¿En qué ha beneficiado la implementación de la Contabilidad Electrónica a Servicios de Impuestos Internos?
- Según su visión a nivel regional, ¿Cómo ha sido el uso de la contabilidad electrónica en las PYMES?
- ¿Cuántos proveedores (del software) están registrados actualmente?
- ¿Cómo es el acceso de información que tienen los usuarios interesados en implantar dicha herramienta?

### **Anexo C**

#### **Preguntas orientadoras realizadas en la entrevista a los empresarios de la zona andina (Cunco)**

- ¿Sabe que existe una herramienta contable digital disponible en la página Web del Servicio de Impuestos Internos?
- ¿Usted tiene acceso a la oficina virtual del Servicio de Impuestos Internos?
- ¿Se realizan charlas de difusión y capacitación de las herramientas ofrecidas por el Servicio de Impuestos Internos?
- ¿Los funcionarios del SII visitan frecuentemente la ciudad de Cunco?
- ¿La municipalidad realiza charlas en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos?
- ¿Usted utiliza Internet para gestionar su negocio?
- ¿Qué propone para mejorar la difusión de las herramientas digitales ofrecidas por el Servicio de Impuestos Internos?