



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PROYECTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO:**

Servicios en línea del SRI y su impacto en la resolución de los trámites tributarios en los contribuyentes en la agencia de Babahoyo, periodo 2021

**AUTORA:**

Ing. Dahik Solis Andrea Ivonne

**TUTOR:**

Ramírez Gómez Luis Xavier, PhD.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control

BABAHOYO, 2023

## **Dedicatoria**

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre, a mí, mis hijos, esposo y hermanas.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi hermana Cecilia por su empuje en que realice esta maestría.

## Resumen

En el ámbito administrativo público, para cumplir con sus obligaciones y deberes debe brindar variedad de servicios que le permite a la comunidad realizar sus trámites de manera simplificada, siendo una de las alternativas que promete mayor eficiencia en sus procesos. Por ello la investigación presente tiene como objetivo determinar el impacto de los servicios en línea del SRI en la agencia de Babahoyo en la resolución de los trámites tributarios en el periodo 2021. Para ello se aplicó una metodología no experimental, de carácter aplicada, descriptiva y explicativa, como técnica se utilizó una encuesta basada en la escala de Likert, y como muestra a 177 contribuyentes. Donde se obtuvo como resultado que los contribuyentes consideran que los servicios en línea pueden mejorar la atención que los usuarios reciben, sin embargo, se debe contar con un catálogo que les permita conocer el manejo para facilitar el uso de la plataforma. En conclusión, se evidenció que existe una correlación significativa directa de (0.279), ubicándose en el nivel  $p < 0.01$ , entre las variables Servicios en Línea del SRI y Resolución de los tramites tributarios.

**Palabras claves:** Servicios de Rentas Internas, Servicios en Línea, Resolución de tramites, tramites tributarios.

## **Abstract**

In the public administrative field, in order to comply with its obligations and duties, it must provide a variety of services that allow the community to carry out its procedures in a simplified manner, being one of the alternatives that promises greater efficiency in its processes. For this reason, the objective of the present investigation is to determine the impact of the online services of the SRI in the Babahoyo agency in the resolution of tax procedures in the period 2021. For this, a non-experimental methodology was applied, of an applied, descriptive and explanatory, as a technique a survey based on the Likert scale was used, and as a sample 177 taxpayers. Where it was obtained as a result that taxpayers consider that online services can improve the attention that users receive, however, there must be a catalog that allows them to know the management to facilitate the use of the platform. In conclusion, it was evidenced that there is a direct significant correlation of (0.279), located at the  $p < 0.01$  level, between the variables Online Services of the SRI and Resolution of tax procedures.

**Keywords:** Internal Revenue Services, Online Services, Resolution of procedures, tax procedures.

## Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I .....	15
I. Justificación .....	17
II. Objetivos .....	18
3.1. Objetivo General .....	18
3.2. Objetivos Específicos.....	18
III. Formulación de Hipótesis.....	18
CAPÍTULO II .....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes .....	19
2.1.1. Servicios en línea .....	19
Sistema de servicios en línea.....	19
2.1.2. Aspectos sociodemográficos .....	20
2.1.3. Entorno amigable .....	21
2.1.4. Resolución de los trámites tributarios.....	22
2.1.6. Capacidad de respuesta .....	23
2.2. Información de la Empresa.....	25
2.2.1. Datos históricos de la institución.....	25
2.2.2. Misión .....	26
2.2.3. Visión.....	26
2.2.4. Objetivos Estratégicos.....	26
2.3. Bases teóricas.....	27
2.3.1. Sistema de servicio en línea .....	27
2.3.2. Aspectos sociodemográficos .....	27
2.3.3. Entorno amigable .....	28
2.3.4. Normativas tributarias .....	28
2.3.5. Capacidad de respuesta .....	29
2.3.6. Satisfacción del usuario.....	29
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA .....	30

3.1. Diseño de investigación .....	30
3.1.1. Tipo de investigación .....	30
3.1.2. Población muestra y unidad de análisis .....	30
Población: .....	30
Muestra .....	31
3.2. Técnica e Instrumentos de recolección de datos.....	31
3.3. Técnicas de Análisis de Resultados.....	32
Método de análisis de datos .....	32
Aspectos éticos.....	32
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>33</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>33</b>
4.1. Resultados obtenidos en la investigación .....	33
4.2. Pruebas estadísticas aplicadas .....	39
4.3. Análisis e interpretación de datos.....	44
4.4. Discusión de resultados.....	44
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>47</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>47</b>
5.1 Conclusiones .....	47
5.2 Recomendaciones.....	48
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAFÍAS .....</b>	<b>49</b>
Aspectos Administrativos .....	53
7.1. Recursos y Presupuesto .....	53
IV. Cronograma de ejecución:.....	55

## Índice de tablas

Tabla 1- ¿Cree usted que los servicios en línea vienen contribuyendo al fácil acceso de todos los servicios que ofrece el SRI si se los realiza en línea? .....	33
Tabla 2 - ¿Qué ocurre si no me encuentro satisfecho con la resolución de mi solicitud de servicio, puedo presentar el reclamo respectivo?.....	34
Tabla 3 - ¿Cree usted que los instructivos que ofrece el SRI están ayudando al contribuyente a manejar la plataforma en línea? .....	35
Tabla 4 - ¿Considera usted que el reporte de evaluación en los calificadores de ventanilla está mejorando el nivel de atención a los contribuyentes? .....	36
Tabla 5 - ¿Considera usted que la eficiencia de los servicios en línea da mejores resultados que los servicios que se realizan de manera presencial? .....	37
Tabla 6 - ¿Considera usted que se están optimizando los recursos al utilizar los servicios en línea?....	38
Tabla 7 - Tabla cruzada entre variables Servicios en línea del SRI y Resolución de los tramites tributarios. ....	39
Tabla 8 - Prueba de Chi cuadrado entre las variables Servicios en línea del SRI y Resolución de los trámites tributarios .....	39
Tabla 9 - Tabla cruzada entre la dimensión Sistema de servicios en línea y Resolución de los tramites tributarios. ....	40
Tabla 10- Prueba de Chi cuadrado entre la dimensión Sistema de servicios en línea y Resolución de los tramites tributarios. ....	40
Tabla 11 - Tabla cruzada entre la dimensión Accesibilidad y Resolución de los tramites tributarios. ....	41
Tabla 12 - Prueba de Chi cuadrado entre la dimensión Accesibilidad y Resolución de los tramites tributarios. ....	41
Tabla 13 - Tabla cruzada entre la dimensión Entorno amigable y Resolución de los tramites tributarios. ....	42
Tabla 14 - Prueba de Chi cuadrado entre la dimensión Entorno amigable y Resolución de los tramites tributarios. ....	42
Tabla 15 - Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov.....	43
Tabla 16 - Correlación entre las variables Servicios en Línea del SRI y Resolución de los trámites tributarios .....	44
Tabla 17- Presupuesto sobre Recursos Humanos .....	53
Tabla 18- Presupuesto sobre Equipos y bienes duraderos .....	53
Tabla 19- Presupuesto sobre Materiales e insumos .....	53
Tabla 20 - Presupuesto sobre Asesorías especializadas y servicios .....	54
Tabla 21- Presupuesto sobre Gastos operativos.....	54
Tabla 22- Presupuesto General de Inversión .....	54
Tabla 23 -Costo total.....	54



## Índice de figuras

Figura 1.- ¿Cree usted que los servicios en línea vienen contribuyendo al fácil acceso de todos los servicios que ofrece el SRI si se los realiza en línea? .....	33
Figura 2 - ¿Qué ocurre si no me encuentro satisfecho con la resolución de mi solicitud de servicio, puedo presentar el reclamo respectivo?.....	34
Figura 3- ¿Cree usted que los instructivos que ofrece el SRI están ayudando al contribuyente a manejar la plataforma en línea? .....	35
Figura 4 - ¿Considera usted que el reporte de evaluación en los calificadores de ventanilla está mejorando el nivel de atención a los contribuyentes?.....	36
Figura 5 - ¿Considera usted que la eficiencia de los servicios en línea da mejores resultados que los servicios que se realizan de manera presencial? .....	37
Figura 6 - ¿Considera usted que se están optimizando los recursos al utilizar los servicios en línea? ..	38

## INTRODUCCIÓN

La administración pública en cumplimiento de sus obligaciones y deberes formales brinda una variedad de servicios que le permite a la comunidad realizar sus trámites de manera simplificada, siendo una de las alternativas que promete mayor eficiencia en sus procesos, la atención en línea, para soslayar la aglomeración masiva de documentos, aumentando el tiempo de respuesta, y creando malestar en los ciudadanos por la entrega tardía de su trámite (ASAMBLEA NACIONAL, 2018).

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es la institución encargada de la administración tributaria en el Ecuador y los servicios que ofrece por medio de internet en SRI EN LINEA, facilita a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones, adicional, permiten ahorrar tiempo y recursos al ciudadano/contribuyente. Los servicios en línea están disponibles las 24 horas del día y los 365 días del año, cabe recalcar que, esta institución cuenta con 56 servicios que se proporcionan a través de la adaptación de la tecnología, dentro de los cuales destaca la emisión de documentos tributarios, realización de las declaraciones y uno de los servicios que ha logrado descongestionar de manera significativa las instalaciones del SRI, es la solicitud de turnos a través de la página web (Gobernación del Napo, 2021)

Sin embargo, las instituciones del Estado, específicamente el Servicio de Rentas Internas informa a través de su misión, el compromiso que tiene con la comunidad y ha definido su estructura organizacional a través de los estatutos legales vigentes en el territorio ecuatoriano y ha elaborado lineamientos concretos que permiten llevar a cabo un modelo de gestión de acuerdo a las necesidades de sus usuarios y con soporte de las herramientas virtuales, como una alternativa para reducir el índice de aglomeración en las instalaciones de cualquier entidad a nivel nacional (SRI, 2016).

El servicio en línea que brinda el Servicios de Rentas Internas es un agregado de servicios a los que se puede acceder por medio del internet para utilizarlos y evita asistir a las agencias físicamente (Gobierno de la República del Ecuador, 2021).

La presente investigación tiene como objetivo determinar el impacto en la resolución de los trámites tributarios de los servicios en línea del SRI en la agencia de Babahoyo, periodo 2021, el cual se va evidenciando mediante encuestas realizadas a los usuarios y los reportes que emiten los calificadores instalados en las ventanillas de los departamentos de atención a partir del registro del sistema gestor de turnos llamado QMATIC.

Abordar el tema en estudio permite obtener información necesaria a partir de los sustentos bibliográficos que se contrastan con los hallazgos que resultan de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para así determinar la situación actual en relación al uso de los canales digitales por parte de los contribuyentes y la gestión administrativa realizada para lograr satisfacer sus necesidades. Permitirá además proponer soluciones de mejora a la situación en análisis.

# CAPÍTULO I

## CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con Ramírez (2021, p. 1) el mundo está cambiando rápidamente, situación originada por el Covid-19, debido a que nadie estaba preparado para afrontar una emergencia sanitaria de esta magnitud. En medio de la incertidumbre, la tecnología ha sido el salvavidas de muchos negocios y organizaciones que pensaban en este elemento como un lujo y no como una necesidad básica.

De acuerdo con Fiallos (2016) menciona que la cultura de los ecuatorianos y la escasa costumbre de leer son uno de los problemas constantes que identifica el Servicio de Rentas Internas lo cual afecta el cumplimiento de las obligaciones tributarias. A su vez, el desconocimiento de los procesos se considera como otro de los problemas identificados en la institución, la cual afecta que los tramites puedan ser ingresado correctamente lo que causa atraso y agilidad en su respuesta.

Sin embargo, la vinculación de la globalización y la tecnológica han permitido que la nueva generación utilice medios tecnológicos rápidos y ágiles para atender las necesidades actuales, entre las que se encuentra la obtención de respuestas rápidas a sus trámites y otros procesos. Por lo cual, el Servicio de Rentas Internas de Babahoyo, ha optado por la implementación de servicios en línea para ahorrar tiempo y dinero, a beneficio no solo de la institución sino también de sus usuarios. Además, las Administraciones Tributarias, estarían dando cumplimiento al principio constitucional de simplicidad administrativa, estipulado en el artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador con base a Paredes y Vallejo (2017).

Lograr la satisfacción del usuario o contribuyente en la institución no es fácil, requiere de toda una cultura y conciencia de servicio que involucre a todos por igual, además de sentirse a gusto y seguros de que sus requerimientos sean atendidos de acuerdo con los plazos establecidos. Los contribuyentes valoran que el personal de la institución se identifique con su requerimiento y realice el respectivo seguimiento, por ello, es importante que las consultas realizadas en línea y la atención recibida sean monitoreadas por jefes de áreas para que se evalúe y retroalimenten los procesos en caso de ser necesario (Castro, 2019).

No obstante, uno de los retos de la administración de servicios tributarios es que los usuarios o contribuyentes cumplan con sus obligaciones, por ello, considera que para dar facilidad se debe implementar mecanismos electrónicos y servicios en línea (Chávez L. , 2018).

Por otro lado, los servicios en línea que se ofertan mediante la página web del SRI, suelen presentar problemas en el sistema, que impiden a los usuarios realizar las consultas, trámites o presentar reclamos (El Comercio, 2021).

A su vez, la institución tiene como objetivo contribuir con las personas naturales y jurídicas para mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilite la utilización de los canales virtuales con el fin de optimizar, transparentar y simplificar los procesos que atiende el SRI de Babahoyo, lo que ha motivado a utilizar de forma acelerada la tecnología de información y comunicación que se encuentra vigente y que permita acceder a los servicios en línea. El rol que cumple la administración tributaria sobre el manejo de la información dentro de la administración pública va enmarcado en la planificación estratégica institucional y digital, que puede ser la herramienta más eficiente y eficaz para atender los servicios de manera transparente y rápida a los tramites que realizan los ciudadanos/contribuyentes.

El Servicio de Rentas Internas con base a la información que consta en el Catálogo en Línea, pone a disposición a todos los ciudadanos/contribuyente varios servicios que sirven para que todos los interesados tengan libre acceso y de esa manera facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la simplificación de los trámites (2022).

## **I. Justificación**

Esta investigación tiene el propósito de explicar la importancia de los servicios en línea que ofrece la Administración Tributaria con el análisis de las teorías existentes y de las que surjan en beneficio para mejorar la eficiencia en los procesos que realizan los ciudadanos/contribuyentes y de esa manera reducir el número de trámites presenciales, y disminuir el tiempo de respuesta en la agencia del SRI Babahoyo.

La utilidad de esta investigación es práctica debido a que consiste en lograr la mejora del servicio en línea, replanteando el diseño del proceso de gestión que incide positivamente en la calidad del servicio, con el fin de proponer un plan de mejoras a través del conjunto de actividades en la comercialización, el mismo que responderá a una estrategia para el logro de mejores resultados de la institución.

El Servicio de Rentas Internas (SRI), simplifican cada vez más los procesos para los ciudadanos/contribuyentes, ayudando a mejorar la cultura tributaria; ya que se optimizan los recursos para los sujetos, tanto activo como pasivo del tributo; lo cual conlleva, por una parte, a mejorar la eficiencia del Estado y a reducir el gasto público; y, por otra parte, también ayuda a mejorar la recaudación de impuestos, debido al mayor cumplimiento voluntario de los contribuyentes o responsables.

Los servicios en línea del SRI y su impacto en la resolución de los trámites tributarios de los ciudadanos/contribuyentes en la agencia de Babahoyo, 2021 apunta hacia la evolución de una

mejora continua, por ello, es este estudio aporta en el ámbito social que evidencie la satisfacción de los procesos que realiza el ciudadano en línea y la confianza en el sector público.

## **II. Objetivos**

### **3.1.Objetivo General**

Determinar el impacto de los servicios en línea del SRI en la agencia de Babahoyo en la resolución de los trámites tributarios en el periodo 2021.

### **3.2.Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente las variables servicios en línea y resolución de trámites.
- Diagnosticar la percepción del contribuyente en lo que respecta al servicio en línea del SRI.
- Conocer la realidad institucional entorno a los servicios en línea.

## **III. Formulación de Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Los Servicios en Línea del SRI impactan de manera significativa en la resolución de los trámites tributarios de los contribuyentes en la agencia de Babahoyo, 2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Servicios en línea**

El servicio en línea ayuda a los contribuyentes a optimizar los procesos para realizar con eficacia desde la comodidad de su hogar. Este estudio se enmarca en un enfoque exploratorio documental, como resultado definimos es el estado financiero básico en el cual se presenta información relativa a los logros alcanzados por la administración institucional durante un periodo determinado; asimismo, hace notar los esfuerzos que se realizaron para alcanzar dichos logros (Zambrano & Rivadeneira, 2021).

##### **Sistema de servicios en línea**

En el proyecto de investigación “el servicio de referencia virtual en la gestión de información” Sánchez (2003) manifiesta que los servicios en línea virtual son un mecanismo esencial en las instituciones, bibliotecas virtuales, etc., con el fin de facilitar la gestión de la información, como orígenes, los diferentes tipos de consulta, importancia y perspectivas. Se exponen los requerimientos que deben cumplir los usuarios virtuales. Se caracterizan los servicios de consulta en línea y de la sala de referencia virtual. Las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) han ocasionado que la sociedad, en general, se encuentre ante una serie de fenómenos nuevos, surgidos a partir de su aparición; uno de ellos es cómo proporcionar información pertinente a los usuarios en el momento que la demanda y que el mismo sea amigable para el usuario/contribuyente.

El servicio de consulta en línea es el responsable de posibilitar el acceso a la información de quien la necesite, en el momento y en la forma precisa. Atender las peticiones de los usuarios,



a partir no sólo del material disponible en la biblioteca, sino de todo lo que existe a escala mundial es una imperiosa necesidad (Sánchez, 2003).

En la investigación doctoral “Sistema de información para la certificación en línea del régimen subsidio” Prada y Ostos (2013) demuestran que la Certificación en Línea del Régimen Subsidiado se basa en las estrategias que brinda la iniciativa de Gobierno en Línea, el cual propone trabajar en ampliar la oferta de trámites y servicios en línea, mejorar su calidad, fomentar la participación electrónica, crear y desarrollar un mercado abierto de servicios en línea del Gobierno para los contribuyentes. Una de estas estrategias es el manejo electrónico de documentos que trae consigo muchos beneficios ya que se ahorra costos, se agilitan los procesos, se posee el acceso a la información y adicional se tienen seguridad en los documentos, esta se define por el marco normativo y políticas ya que no se consume papel.

### **2.1.2. Aspectos sociodemográficos**

Díaz (2016) establece que, para caracterizar las posibles tendencias investigativas relacionadas con la cultura tributaria, el cual se centra en el cumplimiento de las obligaciones tributarias se basan en los servicios en línea implementados por la administración y se ubican en la intersección de la economía, la sociología y la historia. La práctica tributaria se ha convertido en una necesidad por su importancia en cuanto al derecho tributario, y poder analizar otras actividades que existen en todos los ámbitos, como la evasión fiscal, y el espectáculo aduanero. Estos métodos llevan a la conclusión de que la comparación de los estudios de la población de personas investigadas es necesaria para analizar en detalle los factores que influyen en la práctica Tributaria.

La tecnología ayuda a que los contribuyentes puedan cumplir con sus obligaciones tributarias a tiempo y no caigan en mora. Por tal razón, Paredes y Vallejo (2017) en su investigación analizaron la importancia de los servicios en línea brindados por el SRI con el fin de que los

contribuyentes realicen sus procesos tributarios de manera online y disminuyan la asistencia presencial a las oficinas. Este estudio se enmarca en un enfoque crítico propositivo y método inductivo cualitativo con bases bibliográficas y documental. Los resultados indican que el uso de este servicio incrementará el acceso voluntario de los contribuyentes en los servicios en línea y agilizará la gestión de los procesos, además de simplificar los trámites.

Por otra parte, en el trabajo de investigación de Arriaga *et al.* (2018) se utilizaron métodos de investigación cualitativo y cuantitativo, con una concepción de la realidad basada en la inclusión socioeconómica de los involucrados. Se registra que existe una baja cultura tributaria, la cual es demostrada por el bajo registro en los sistemas tributarios de recaudación como el Registro Único de Contribuyentes (RUC), debido al desinterés y más aún por el desconocimiento de las obligaciones fiscales o beneficios que ofrece la Administración Tributaria. Se considera la creación de un Núcleo de Apoyo Contable Fiscal que brinde el acompañamiento a los contribuyentes con actividades comerciales o productivas y sirva de escenario para la práctica contable tributaria de los estudiantes de CPA.

### **2.1.3. Entorno amigable**

Según Parra (2019) el entorno en línea se torna excluyente para ciertos ciudadanos que constan en las poblaciones, para mayor explicación, vale la pena recordar la pregunta orientadora de la investigación: ¿cómo desde el diseño se puede aportar a la inclusión del adulto mayor al entorno digital? Para dar respuesta a esta pregunta, se diseña metodológicamente un estudio de corte etnográfico y cualitativo, orientado a partir del *Design Thinking*; tomando como caso de estudio distintos servicios en línea, a fin de analizar su incidencia en personas adultas mayores de 60 años radicadas en la ciudad de Bogotá. Se concluye que el *Design Thinking* como metodología aplicada para la investigación a través del diseño propicia flexibilidad y un grado de acercamiento notable con las personas adultas mayores. Esto sugiere una futura línea de

investigación orientada no solo a este grupo etario sino a las distintas relaciones metodológicas que surgen entre la investigación formativa, los proyectos de grado y el semillero Área Digital dentro de la creación de prototipos multimediales.

#### **2.1.4. Resolución de los trámites tributarios**

La Agenda Digital Ecuador 2021-2022 elaborada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2021), establece como objetivo direccionar los trámites hacia los canales digitales, para lograr que los tramites tributarios se efectúen de manera cómoda, oportuna y eficiente, a su vez permita descongestionar las ventanillas de atención al cliente y la acumulación de documentos que requieren de un número considerable de horas para ser procesada, adicionalmente se ven en la necesidad de aprovechar las ventajas que genera el uso de la tecnología en la administración de los procesos internos de la institución.

#### **2.1.5. Normas Tributarias**

Domínguez (2018) indica que uno de los objetivos que establece el Servicio de Rentas Internas es generar una cultura tributaria en relación con el uso de las herramientas tecnológicas, para su efecto se ha creado un catálogo virtual donde se genera a los contribuyentes las claves de acceso, así como, sus usuarios para dar inicio a sus trámites y de esa forma dar solución en un tiempo considerable, es importante indicar que este servicio se encuentra activo las 24 horas del día.

Las normas tributarias, están relacionadas a ciertos parámetros generales, de acuerdo con el Código Tributario (2018):

- Los trámites que se efectúen en cualquier tipo de entidad deberán ser realizados dentro de los tiempos estimados y generar las respuestas oportunas caso

contrario aquellos colaboradores que presten servicio en estas instituciones estarán sujetos a sanciones

- Los contribuyentes tienen derecho a realizar las consultas correspondientes y recibir respuestas necesarias cuando se efectúa algún trámite que regule alguna actividad económica.

#### **2.1.6. Capacidad de respuesta**

El estudio de “Gestión institucional y servicios en línea de los usuarios de la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, 2021” de la autoría de Villalobos (2022) muestra la relación existente entre la Gestión Institucional y los servicios en línea que se brinda a los usuarios de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba, 2021, basado en una metodología de tipo básica de alcance correlacional, cuantitativo y diseño no experimental del tipo transeccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 usuarios, el muestreo de la investigación fue no probabilístico de tipo censal, para la recopilación de datos se empleó la técnica de la encuesta, se aplicó como instrumento un cuestionario de 40 interrogantes con opción de respuesta de tipo Likert, del cual se efectuó la validación de contenido, criterio y constructo. Concluyendo que existe una correlación positiva baja entre las variables de Gestión Institucional y Servicios en línea de la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba, 2021.

#### **2.1.7. Satisfacción del Usuario**

Credo (2018) realizó una investigación enfocada a analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, en la que se aplicó una encuesta a 92 clientes basada en el modelo SERVQUAL dividida en cinco dimensiones para determinar la expectativa y la percepción de los clientes. El diseño de la investigación utilizado fue no experimental y la forma de recolectar la información transversal. Los resultados de este estudio indican que la imagen

del personal colaborador y de la institución son esenciales para la satisfacción de los usuarios, a su vez, genera confianza en ellos mismos. Además, la agilidad de respuesta de los servicios es otros de los aspectos que permite satisfacer a los usuarios.

Mientras que Mendoza y James (2021) en una investigación determinan en qué medida se encuentran satisfechos los usuarios con el servicio de trámites documentarios en línea de la Municipalidad Distrital de Cátac 2021. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo y tipo de investigación básica, se aplicó encuestas, las mismas que no obtuvieron los resultados esperados, ya que la gran mayoría no utiliza esta aplicación. Como conclusión los usuarios se encuentran muy insatisfechos por cuanto se han evaluado aspectos generales del tema en los cuales las tendencias de las respuestas de los usuarios siempre apuntaron a denotar inconformidad.

Por otra parte, Moreno (2019) identifica la variación de la satisfacción del cliente en proporción al promedio de la calidad del servicio de internet. Se toma un grupo de trece clientes de la cartera corporativa del proveedor de servicios de internet América Móvil Perú S. A. C. Así mismo, se utilizaron las variables: calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. Se empleó el diseño no experimental de nivel correlacional, las cuales brindaron resultados acerca de la variación entre las variables. Con los resultados obtenidos con base a las encuestas realizadas al grupo de 13 personas se concluye que el promedio de la calidad del servicio de internet varía en proporción al promedio de la satisfacción del cliente.

Del mismo modo, Mena (2012) menciona que actualmente el contribuyente o usuario es el que emite un resultado sobre la calidad del servicio, consecuentemente, la satisfacción del contribuyente que percibe con el servicio recibido es un fundamento principal. En la actualidad, se conoce que la calidad del trabajo, calidad del proceso, calidad de sistemas y calidad de servicios, entre otros son importantes para las instituciones y empresas. La gestión de la calidad

debe ir cambiando para mejor, es decir, el cambio de pensamiento de los integrantes de la institución o empresa, para que tomen conciencia sobre la cultura de la calidad de servir, la cual es indispensable para asegurar una estrategia como control de calidad debido a que es importante como medir la calidad del servicio que la institución o empresa ofrece. Dentro de la Comercializadora Valdivieso Venegas Cía. Ltda. reconoce la necesidad de mejorar los procesos de servicio en línea en conformidad con la atención al cliente ya que como otras organizaciones requieren de modernización y estandarización en cada uno de sus procesos.

## **2.2. Información de la Empresa**

### **2.2.1. Datos históricos de la institución**

El Servicio de Rentas Internas nació el 2 de diciembre de 1997 basándose en los principios de justicia y equidad, como respuesta a la alta evasión tributaria, alimentada por la ausencia casi total de cultura tributaria. Desde su creación se ha destacado por ser una institución independiente en la definición de políticas y estrategias de gestión que han permitido que se maneje con equilibrio, transparencia y firmeza en la toma de decisiones, aplicando de manera transparente tanto sus políticas como la legislación tributaria.

En 2020 el SRI se constituyó en la primera institución ganadora del Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia en el Servicio Público, consolidándose como un referente nacional en calidad, eficiencia y liderazgo. Durante los últimos años se evidencia un enorme incremento en la recaudación de impuestos. Entre los años 2000 y 2021 la recaudación tributaria a cargo del SRI ha superado los USD 189 mil millones. La cifra alcanzada por el SRI se debe principalmente a la eficiencia en la gestión de la institución, a las mejoras en procesos de control y asistencia a los contribuyentes, a la automatización de varios servicios que facilitan el cumplimiento tributario voluntario, así como a las acciones para fortalecer la transparencia fiscal y combatir las prácticas evasivas (SRÍ, 2022).

El pago de impuestos constituye uno de los principales mecanismos para mantener y fortalecer la política fiscal de cualquier Gobierno. Los ingresos tributarios permiten financiar los gastos propios de la administración del Estado y la provisión de bienes y servicios de carácter público. En Ecuador, los ingresos tributarios constituyen más del 40% de los ingresos totales del Presupuesto General del Estado.

### **2.2.2. Misión**

Gestionar la política tributaria en el marco de los principios constitucionales, consolidando la habilitación para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y, fortaleciendo el control de los impuestos internos, con un enfoque de gestión de riesgos, fomentando el crecimiento económico sostenido.

### **2.2.3. Visión**

Ser una Administración Tributaria reconocida, por su permanente innovación y transformación digital, fortalecida por el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y, por el combate a la evasión, el fraude y la elusión fiscal; con un enfoque de gestión de riesgos.

### **2.2.4. Objetivos Estratégicos**

1. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias en la ciudadanía
2. Incrementar la efectividad en los procesos de control y cobro, así como los legales y demás procesos administrativos que forman parte del ciclo de la recaudación.
3. Incrementar los conocimientos y el desarrollo de capacidades en la ciudadanía en el marco de sus deberes y derechos fiscales.

## **2.3.Bases teóricas**

### **2.3.1. Sistema de servicio en línea**

De acuerdo con el artículo publicado por Mories et al. (2017) la adopción de un sistema tributario finalmente debería convertirse en un rol fundamental, asegurando que todos se mantengan fieles a sus compromisos.

Paredes y Vallejo (2017) considera que las herramientas tecnológicas implementadas por el Servicio de Rentas Internas han evolucionado, reduciendo el gasto público y eliminando la adquisición de formularios físicos para el cumplimiento de los contribuyentes en las diferentes declaraciones tributarias correspondientes a sus deberes formales. Así como también el fácil acceso de realizar los procesos antes mencionados.

### **2.3.2. Aspectos sociodemográficos**

Para (Benavides y Yugcha, 2020) la cultura tributaria de los contribuyentes en el Ecuador ha mejorado en la actualidad a través de mecanismos implementados por la Administración Tributaria, lo que ha permitido realizar un mejor control de los deberes formales, retribuyendo al estado con las recaudaciones generadas para que sean invertidas en el gasto social.

Según Angarita et al. (2020) la accesibilidad es un conjunto de características que debe tener un entorno, producto o servicio para que todos, especialmente las personas con necesidades especiales lo utilicen en condiciones cómodas, seguras y equitativas.

Para mejorar la accesibilidad se requiere tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos afectados y reconocer sus intereses para todos (voluntad), analizar adecuadamente el problema, investigar y encontrar soluciones adecuadas (tecnología) y una presentación creativa basada en el contexto social acciones y políticas regulatorias y preventivas (estrategia) (Ministerio de Trabajo y asuntos sociales, 2021).



### **2.3.3. Entorno amigable**

Un ambiente amigable incluye tantos espacios para ajustar plataformas a la modalidad a distancia y buscar maneras de facilitar el uso y navegación en el entorno virtual, potenciando la utilización de las herramientas institucionales, el objetivo es apoyar la formación a distancia, aprovechando algunas características de la configuración y prestaciones tecnológicas (Cabero, Marín, & Infante, 2011).

Amaguaya y Charig (2018) consideran que uno de los elementos que deben ofrecer los portales web a la comunidad es el fácil acceso y manejo para los usuarios, permitiendo la búsqueda de información de forma ágil y sencilla, generando seguridad en la realización de los trámites.

### **2.3.4. Normativas tributarias**

Según Chávez (2018) las normativas tributarias son un conjunto de reglas o normas que regulan las acciones realizadas por los contribuyentes para cumplir con los impuestos que han pagado al estado. Además, permiten a las autoridades fiscales recaudar suficiente capital para financiar las inversiones y el gasto público.

Según Cayetano (2021) indica que los ciudadanos ecuatorianos deben actualizarse constantemente para realizar una planificación en base a lo dispuesto por las normas tributarias emitidas por el estado, evitando sanciones económicas debido a que su cumplimiento formal ayudará en la inversión pública como aporte al desarrollo del país.

Los trámites tributarios se pueden realizar a través de los portales web de una entidad determinada, sea esta que presente servicios específicos o que cubra el proceso en ciertos pasos, sin embargo, es necesario que estas herramientas muestren la eficiencia requerida para generar una solución oportuna a sus clientes (Gobierno de Colombia, 2020).

### **2.3.5. Capacidad de respuesta**

Para Kohli & Jaworski (1990) y Demuner et al. (2018) la respuesta oportuna de una organización se define como un conjunto de actividades que reflejan la velocidad y coordinación de las actividades realizadas y revisadas periódicamente. También aborda la evaluación de la consecución de los objetivos y las acciones correctoras posteriores.

La capacidad de respuesta al entorno asociada a las actividades con base en los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas permite a la organización comprender y actuar con eficacia, está asociada al desempeño, agiliza y coordina la ejecución, y evalúa periódicamente las actividades de acuerdo con Demuner et al. (2018).

### **2.3.6. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del cliente le permite adoptar una actitud de aceptación y complacencia al probar la calidad del servicio, generando información importante sobre la imagen de la empresa (Guerrero, Parra, & Arce, 2018).

En materia de Administración Tributaria (AT) cuando se enfoca en temas de la asistencia que se les da a los contribuyentes, se refiere a toda la ayuda que se le ofrece a los mismos para que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias, ya sea presentación y cumplimiento de las declaraciones. Los avances en la función de asistencia a los contribuyentes estamos englobando entre otros aspectos el hecho de que cada vez más la Administración Tributaria incrementa más información en los servicios en línea para los contribuyentes. Para concluir, se evidencia que la inversión que realiza la Administración Tributaria en materia de información y asistencia incorporando todos los avances tecnológicos, sin lugar a duda redundará en una mayor eficiencia y eficacia en su cometido, adicional mejora el cumplimiento voluntario y paralelamente deberían reducirse las tareas de control tanto extensivo como intensivo (CIAT, 2017).

# **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño de investigación**

El diseño de investigación que se aplicará en este estudio es, no experimental basada principalmente en la observación e interpretación de la problemática en su ambiente natural, ya que, nos permitió analizar una serie de hechos y acontecimientos de carácter particular para llegar a determinar las generalidades sobre los servicios en línea que ofrece el SRI y el hecho que el sistema tributario ofrece sobre la resolución de los trámites tributarios de los contribuyentes a través del servicio en línea. Se utilizó el paradigma cualitativo, que hace referencia al estudio en relación con la realidad basada en criterios propios de conocedores de la materia en estudio, con un enfoque dogmático que es el sustento legal y doctrinario del tema.

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es aplicada porque proporcionará aportes teóricos-bibliográficos que orientarán a la sociedad en resolver problemas prácticos de cualquier actividad humana enmarcada en el uso de servicios en líneas y su impacto en la resolución de tramites tributarios por los contribuyentes.

La investigación será descriptiva porque se centrará en determinar las razones que inciden en los servicios en línea en los contribuyentes para efectuar los procesos en la agencia del SRI Babahoyo en 2021.

De la misma manera, esta investigación será explicativa debido a que permite verificar la relación de las dimensiones de su estudio y explicar sus causas o fenómenos sociales para solucionarlos a través de un instructivo que promocióne el uso del servicio en línea en los contribuyentes de la agencia del SRI Babahoyo.

#### **3.1.2. Población muestra y unidad de análisis**

##### **Población:**

La población de estudio está centrada en los contribuyentes que residen en la zona rural del cantón Babahoyo, los mismos accedieron a realizar sus trámites en la plataforma de servicios en línea, se evidencia un total de 325 registros de procesos, estos resultados se tomarán en

consideración para promover una cultura basada en los servicios en línea y su utilización, las limitaciones se perciben en cierto grupo de contribuyentes. Es importante mencionar que esta población aun obtenida la experiencia electrónica requieren mayor capacitación individual para el uso efectivo de las tecnologías, que de algún modo se derivan en las orientaciones tanto personales, como culturales. Desde luego, tales percepciones se predisponen a formalizar diversas relaciones con ellas. A menudo, en la mayoría no se trata de orientaciones y valoraciones voluntariamente elegidas, sino que dependen de la experiencia biográfica y del medio cultural (Choquenaira, 2018).

### **Muestra**

El universo poblacional que se tomará en consideración para esta investigación es de 325 ciudadanos contribuyentes que accedieron a realizaron sus trámites tributarios en la plataforma de servicios en línea de la agencia del SRI de Babahoyo en el segundo trimestre de 2021.

#### **Muestra:**

$$n = \frac{Z^2PQN}{E^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

#### **Donde:**

**Z** = 1.96 Valor al 95% de confianza

**PQ** = 0.5 \* 0.5 = 0.25 Proporción máxima que puede afectar a la muestra

**E** = 0.05 Error máximo permisible

**N** = 177

La muestra de este estudio es de 177 ciudadanos contribuyentes se les deberán aplicar la encuesta en esta investigación para alcanzar un margen de confianza del 95%.

### **3.2. Técnica e Instrumentos de recolección de datos**

Se iniciará con la aplicación de la encuesta a los contribuyentes que realizaron sus trámites tributarios en la agencia SRI en Babahoyo. Así mismo, se realizará entrevista al director de la agencia y funcionarios encargados de la plataforma del servicio en línea. Durante el encuentro se tomará nota de los datos proporcionados para su posterior análisis e interpretación que aporte al estudio.

Los instrumentos que se utilizarán para la recolección de los datos son: un cuestionario dirigido a los contribuyentes que realizaron sus trámites en línea en la agencia de Babahoyo del segundo trimestre del año 2021. Así mismo, se aplicará la guía como instrumento para la entrevista a los funcionarios encargados del servicio en línea.

### **3.3. Técnicas de Análisis de Resultados**

Se iniciará con la aplicación de la encuesta a los contribuyentes que realizaron sus trámites tributarios en línea en la agencia SRI en Babahoyo. Así mismo, se realizará entrevista al director de la agencia y funcionarios encargados de la plataforma del servicio en línea. Durante el encuentro se tomará nota de los datos proporcionados para su posterior análisis e interpretación que aporte al estudio.

#### **Método de análisis de datos**

En la investigación se aplicará un método mixto, cualitativo y cuantitativos con el propósito de analizar datos estadísticos y descriptivos como observables para determinar los factores que inciden en los servicios en línea en los contribuyentes para efectuar los procesos en la agencia del SRI Babahoyo en 2021.

#### **Aspectos éticos**

Según Seijo & Añez (2008) la Administración pública se enfrenta en la actualidad a un reto capital: responder a las solicitudes sociales con eficacia, manteniendo los mínimos niveles de calidad en un contexto de creciente al servicio a los contribuyentes. No obstante, Las estructuras económicas y políticas son instrumentos al servicio de la comunidad, como también la Administración Tributaria debe promover los derechos fundamentales y hacer posible un ambiente de calidad y eficacia en el marco de la legalidad y del servicio público. Cuando se pierde de vista el carácter instrumental de las instituciones y los únicos aspectos que sobresalen son los mercantiles, entonces la lucha por los derechos fundamentales del hombre no puede menos que experimentar un claro retroceso.

En virtud de tales reflexiones la motivación de la presente investigación, la cual realiza una discusión sobre la actuación ética en el ámbito público, destacando el papel que debe ejercer la dirigencia ética del desarrollo como un enfoque alternativo que trata de orientar las estrategias y las políticas de desarrollo, enfatizando que el fin del desarrollo para los contribuyentes (Seijo & Añez, 2008).

# CAPÍTULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

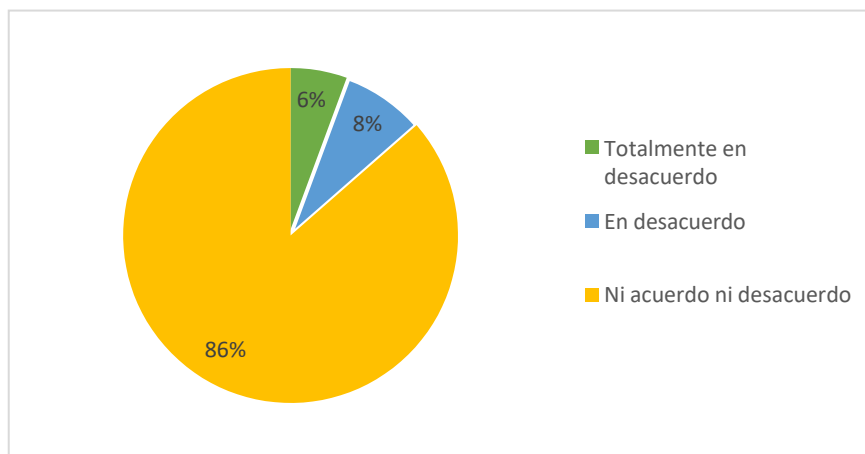
### 4.1. Resultados obtenidos en la investigación

A continuación, se presenta el análisis estadístico según las dimensiones de las variables desempeño laboral y calidad de servicio

Tabla 1- ¿Cree usted que los servicios en línea vienen contribuyendo al fácil acceso de todos los servicios que ofrece el SRI si se los realiza en línea?

Descripción	fi	%
Totalmente en desacuerdo	10	5,6
En desacuerdo	14	7,9
Ni acuerdo ni desacuerdo	153	86,4
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100,0</b>

Figura 1.- ¿Cree usted que los servicios en línea vienen contribuyendo al fácil acceso de todos los servicios que ofrece el SRI si se los realiza en línea?

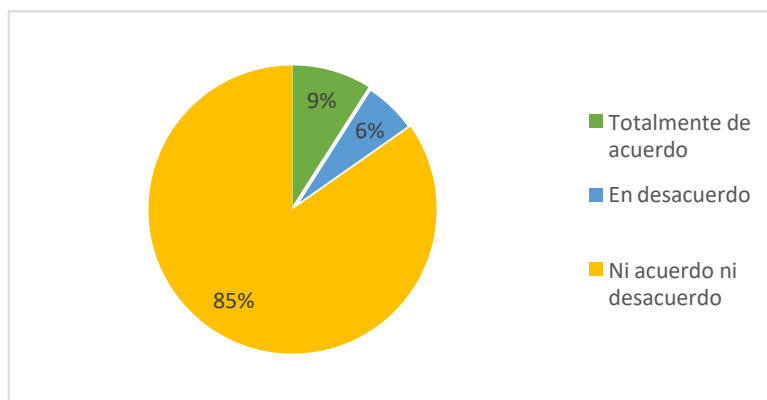


**Interpretación.** - De acuerdo a la tabla 1, los ciudadanos encuestados en un 86,4% no están ni acuerdo ni desacuerdo que los servicios en línea vienen contribuyendo al fácil acceso de todos los servicios que ofrece el SRI si se los realiza en línea.

Tabla 2 - ¿Qué ocurre si no me encuentro satisfecho con la resolución de mi solicitud de servicio, puedo presentar el reclamo respectivo?

Descripción	fi	%
Ni acuerdo ni desacuerdo	16	9,0
En desacuerdo	11	6,2
Totalmente de acuerdo	150	84,7
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100,0</b>

Figura 2 - ¿Qué ocurre si no me encuentro satisfecho con la resolución de mi solicitud de servicio, puedo presentar el reclamo respectivo?

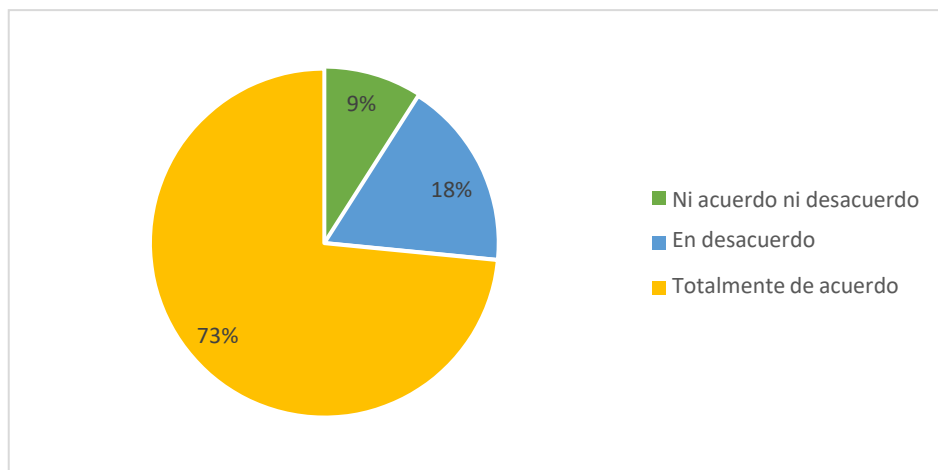


**Interpretación.** - Según los resultados de la tabla 2, los ciudadanos en un 84,7% están totalmente de acuerdo que es necesario que se presenten el reclamo respectivo cuando no se encuentran satisfechos con la resolución de la solicitud de servicio que presentan.

Tabla 3 - ¿Cree usted que los instructivos que ofrece el SRI están ayudando al contribuyente a manejar la plataforma en línea?

Descripción	fi	%
Ni acuerdo ni desacuerdo	16	9,0
En desacuerdo	31	17,5
Totalmente de acuerdo	130	73,4
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100,0</b>

Figura 3- ¿Cree usted que los instructivos que ofrece el SRI están ayudando al contribuyente a manejar la plataforma en línea?



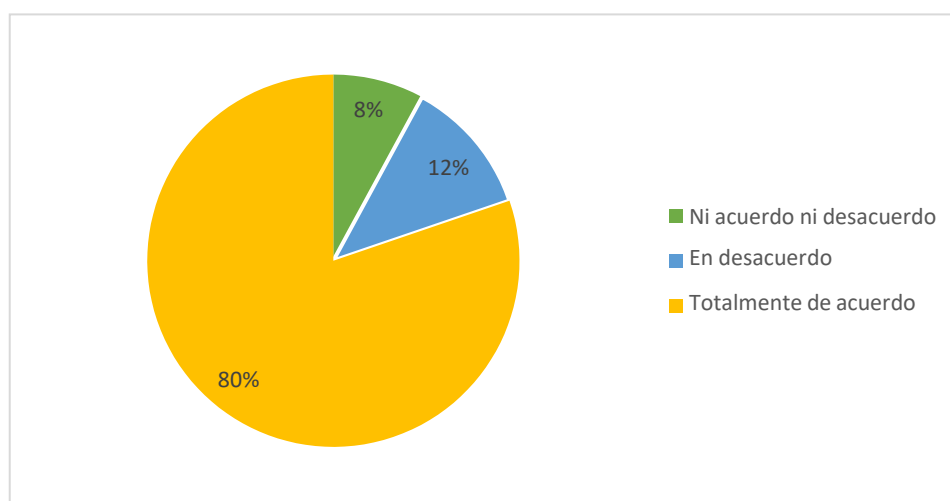
**Interpretación.** - Según los resultados de la tabla 3, los ciudadanos en un 73,4% se mostraron totalmente de acuerdo que los instructivos que ofrece el SRI están ayudando al contribuyente a manejar la plataforma en línea que se ha creado.



Tabla 4 - ¿Considera usted que el reporte de evaluación en los calificadores de ventanilla está mejorando el nivel de atención a los contribuyentes?

Descripción	fi	%
Ni acuerdo ni desacuerdo	14	7,9
En desacuerdo	21	11,9
Totalmente de acuerdo	142	80,2
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100,0</b>

Figura 4 - ¿Considera usted que el reporte de evaluación en los calificadores de ventanilla está mejorando el nivel de atención a los contribuyentes?

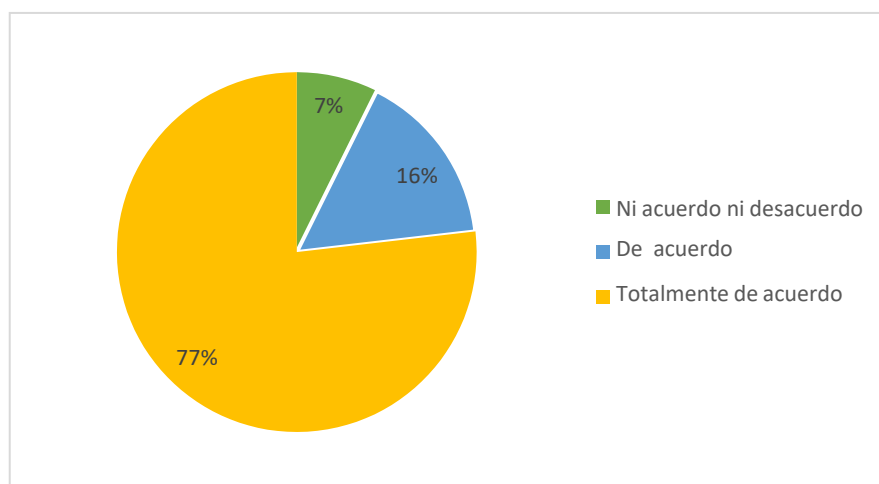


**Interpretación.** - Según la tabla 4, los ciudadanos están en un 80,2% totalmente de acuerdo que el reporte de evaluación en los calificadores de ventanilla está mejorando el nivel de atención a los contribuyentes.

Tabla 5 - ¿Considera usted que la eficiencia de los servicios en línea da mejores resultados que los servicios que se realizan de manera presencial?

Descripción	fi	%
Ni acuerdo ni desacuerdo	13	7,3
De acuerdo	28	15,8
Totalmente de acuerdo	136	76,8
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100,0</b>

Figura 5 - ¿Considera usted que la eficiencia de los servicios en línea da mejores resultados que los servicios que se realizan de manera presencial?

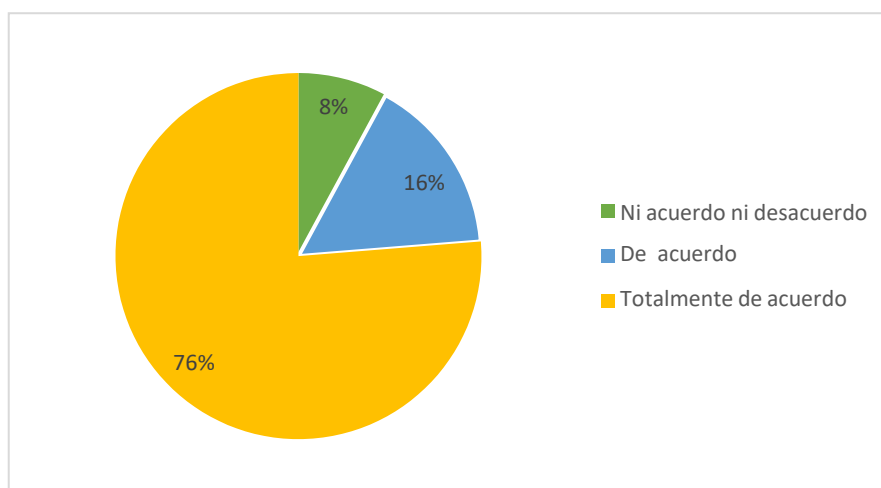


**Interpretación.** - Según la tabla 5, los ciudadanos en un 76,8% están totalmente de acuerdo que la eficiencia de los servicios en línea da mejores resultados que los servicios que se realizan de manera presencial.

Tabla 6 - ¿Considera usted que se están optimizando los recursos al utilizar los servicios en línea?

Descripción	fi	%
Ni acuerdo ni desacuerdo	14	7,9
De acuerdo	28	15,8
Totalmente de acuerdo	135	76,3
Total	177	100,0

Figura 6 - ¿Considera usted que se están optimizando los recursos al utilizar los servicios en línea?



**Interpretación.** - Según los resultados de la tabla 6, los trabajadores están en un 76,3% totalmente de acuerdo que se están optimizando los recursos al utilizar los servicios en línea.

## 4.2. Pruebas estadísticas aplicadas

### Pruebas de Chi cuadrado de variables y dimensiones

Tabla 7 - Tabla cruzada entre variables Servicios en línea del SRI y Resolución de los tramites tributarios.

			Resolución de los tramites tributarios (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Servicios en línea del SRI (Agrupada)	Bajo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
	Medio	Recuento	2	1	9	12
		% del total	1,1%	0,6%	5,1%	6,8%
	Alto	Recuento	0	4	160	164
		% del total	0,0%	2,3%	90,4%	92,7%
Total		Recuento	2	5	170	177
		% del total	1,1%	2,8%	96,0%	100,0%

Tabla 8 - Prueba de Chi cuadrado entre las variables Servicios en línea del SRI y Resolución de los trámites tributarios

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,498 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	177		

**Interpretación.** - según la tabla 2 Pruebas chi cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0,000 < 0,05$ , esto indica que se rechaza la  $H_0$ : Los Servicios en línea del SRI no impactan de manera significativa la resolución de los trámites tributarios y se acepta la  $H_a$ : Los Servicios en línea del SRI impactan de manera significativa la resolución de los trámites tributarios.

Tabla 9 - Tabla cruzada entre la dimensión Sistema de servicios en línea y Resolución de los tramites tributarios.

			Resolución de los tramites tributarios (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Sistema de servicio (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%
	Medio	Recuento	0	1	9	10
		% del total	0,0%	0,6%	5,1%	5,6%
	Alto	Recuento	0	4	161	165
		% del total	0,0%	2,3%	91,0%	93,2%
Total		Recuento	2	5	170	177
		% del total	1,1%	2,8%	96,0%	100,0%

Tabla 10- Prueba de Chi cuadrado entre la dimensión Sistema de servicios en línea y Resolución de los tramites tributarios.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	178,972 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	177		

**Interpretación.** - según la tabla 4 Pruebas chi cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0,000 < 0.05$ , esto indica que se rechaza la  $H_0$ : Los Sistema de servicios en línea no impactan de manera significativa la resolución de los trámites tributarios y se acepta la  $H_a$ : Los sistemas de servicios en línea impactan de manera significativa la resolución de los trámites tributarios.

Tabla 11 - Tabla cruzada entre la dimensión Accesibilidad y Resolución de los tramites tributarios.

		Resolución de los tramites tributarios (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Accesibilidad (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	1	2	5
		% del total	1,1%	0,6%	1,1%	2,8%
	Medio	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0,0%	1,7%	2,3%	4,0%
	Alto	Recuento	0	1	164	165
		% del total	0,0%	0,6%	92,7%	93,2%
Total		Recuento	2	5	170	177
		% del total	1,1%	2,8%	96,0%	100,0%

Tabla 12 - Prueba de Chi cuadrado entre la dimensión Accesibilidad y Resolución de los tramites tributarios.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	119,540 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	177		

**Interpretación.** - según la tabla 4 Pruebas chi cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0,000 < 0,05$ , esto indica que se rechaza la  $H_0$ : La accesibilidad no impactan de manera significativa la resolución de los trámites tributarios y se acepta la  $H_a$ : La accesibilidad impactan de manera significativa la resolución de los trámites tributarios.

Tabla 13 - Tabla cruzada entre la dimensión Entorno amigable y Resolución de los tramites tributarios.

		Resolución de los tramites tributarios (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Entorno amigable (Agrupada)	Bajo	Recuento % del total	0 0,0%	1 0,6%	1 0,6%	2 1,1%
	Medio	Recuento % del total	0 0,0%	2 1,1%	8 4,5%	10 5,6%
	Alto	Recuento % del total	2 1,1%	2 1,1%	161 91,0%	165 93,2%
Total		Recuento % del total	2 1,1%	5 2,8%	170 96,0%	177 100,0%

Tabla 14 - Prueba de Chi cuadrado entre la dimensión Entorno amigable y Resolución de los tramites tributarios.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,613 <sup>a</sup>	4	,000
N de casos válidos	177		

**Interpretación.** - según la tabla 4 Pruebas chi cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0,000 < 0.05$ , esto indica que se rechaza la  $H_0$ : El entorno amigable no impactan de manera significativa la resolución de los trámites tributarios y se acepta la  $H_a$ : El entorno amigable impactan de manera significativa la resolución de los trámites tributarios.

## Prueba de normalidad

Tabla 15 - Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Prueba de normalidad Variables	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicios en línea del SRI	,534	177	,000
Resolución de los trámites tributarios	,536	177	,000

**Interpretación.** - Según la tabla 7 donde se observa la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50 ( $n > 50$ ) que permite para probar la normalidad de los datos de las variables, esta refleja que los niveles de significancia de Servicios en línea del SRI y Resolución de los trámites tributarios son mayores al 5% ( $p > 0.05$ ), mostrando que es una distribución no normal, dado a ese resultado es necesario utilizar pruebas paramétricas de correlación.



### 4.3. Análisis e interpretación de datos

#### Correlación entre variables

Tabla 16 - Correlación entre las variables Servicios en Línea del SRI y Resolución de los trámites tributarios

			Servicios en línea del SRI (Agrupada)	Resolución de los tramites tributarios (Agrupada)
Rho de Spearman	Servicios en línea del SRI (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,279**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Resolución de los trámites tributarios (Agrupada)	N	177	177
		Coeficiente de correlación	,279**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	177	177

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación.** - los resultados de la tabla 10 arroja que entre las variables Servicios en Línea del SRI y Resolución de los trámites tributarios se maneja una correlación significativa y directa (0.279), ubicándose en el nivel  $p < 0.01$ .

#### 4.4. Discusión de resultados

En relación a los resultados de la investigación obtenidos desde la encuesta aplicada a los ciudadanos que acuden al Servicio de Rentas Internas SRI, para recibir ayuda, y de acuerdo a la tabla 1, los encuestados en un 86,4% llegaron a considerar no estar ni acuerdo ni desacuerdo en que los servicios en línea que han implementado en esta organización contribuyan al fácil acceso de todos los servicios que ofrece la entidad, sin embargo, Sánchez (2003) ha manifestado en su investigación que los servicios en línea a modo virtual son mecanismos esenciales en la actualidad para un mejor funcionamiento en las instituciones, bibliotecas y demás organizaciones, ya que esta podría facilitar la gestión de la información, teniendo en cuenta que

las nuevas tecnologías de la información y comunicación han provocado que la sociedad se ubique en un punto de cambios beneficiosos en sus avances.

En el mismo sentido, la tabla 2 destaca que en un 84,7% los ciudadanos están en total de acuerdo que se necesita presentar el reclamo respectivo cuando no se sienten satisfechos con la resolución de la solicitud de los servicios que presentan. Esto se relaciona a lo establecido por Díaz (2016) donde menciona que para caracterizar las posibles tendencias aplicadas en la cultura tributaria es necesario que se centren en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, que se basan en los servicios en línea implementados por la administración para una atención eficiente al usuario.

En la tabla 3, los ciudadanos estuvieron totalmente de acuerdo en un 73,4% que los instructivos ofrecidos por el SRI han ayudado al contribuyente a manejar la plataforma en línea que se ha creado en la institución, según Parra (2019) en su investigación contrasta estos resultados ya que el entorno en línea se torna excluyente para ciertos ciudadanos que no tienen la facultad de manejar un sistema en línea que les permita acceder a lo que alguna entidad les trata de mostrar por este medio.

Seguida de la tabla 4, en un 80,2% los ciudadanos están totalmente de acuerdo que el reporte de evaluación en los calificadores de ventanilla han mejorado el nivel de atención a los contribuyentes, para ello, en relación a los resultados, Domínguez (2018) que entre los objetivos que ha establecido el SRI es crear una cultura tributaria que permita el uso de herramientas tecnológicas, donde se permita crear algún catálogo que le otorgue a los contribuyentes una clave de acceso, para que los usuarios puedan ejecutar sus trámites y que tengan soluciones en un tiempo considerable.

De la misma manera, la tabla 5, enmarca que en un 76,8% los ciudadanos están totalmente de acuerdo que la eficiencia de los servicios en línea, otorga mejores resultados que los servicios que se pueden realizar a modo presenciales. Sin embargo, en un estudio que se contrasta a este resultado fue el de Villalobos (2022) donde en su investigación mostró la relación existente entre la gestión institucional y los servicios en línea, donde destacó que el manejo virtual de la plataforma de la entidad estudiada, refleja una correlación significativa baja entre ambas variables, lo que para ello se da entender que los ciudadanos consideran el servicio más eficiente cuando es de manera presencial.

Por último, en la tabla 6, los trabajadores en un 76,3% por parte de los ciudadanos existe un total acuerdo en que se han optimizado los recursos que se utilizan para los servicios en línea. Credo (2018) por su parte, realizó una investigación enfocada en el análisis de la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de cliente, mismo que indicó que la imagen del personal colaborador y de la institución son esenciales para la satisfacción de los usuarios, comparándose con los resultados obtenidos en la investigación ejecutada donde se destacada que entre un mayor uso de los recursos mejor funcionamiento existirá en la organización.

Seguido de esto se discute los resultados obtenidos de las tablas cruzadas entre variables de estudio, donde se aceptó la hipótesis general que indica que los Servicios en línea del SRI impactan de manera significativa la resolución de los trámites tributarios. Dado a ello, en el mismo sentido, se evidenció una correlación significativa y directa (0.279), ubicándose en el nivel  $p < 0.01$ , entre las variables Servicios en Línea del SRI y Resolución de los tramites tributarios.

# CAPÍTULO V

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

A modo teórico las variables servicios en línea y resolución de tramites se consideran como: servicios en línea; la atención que el usuario puede recibir de modo virtual para agilizar su servicio y resolución de tramites es la metodología utilizada para direccionar los procesos que el ciudadano necesite realizar por medio de los canales digitales.

Desde la percepción de los contribuyente en relación al servicio en línea recibido del SRI, es que aunque mantenían principalmente una posición neutral con la creación de una plataforma digital para el servicio de la organización, consideraron que contar con instructivos para facilitar el manejo de la página virtual ayuda al contribuyente a que la atención que requiere sea respondida, lo que ha permitido una mejora en el nivel de atención según el reporte de evaluación en los calificadores de ventanilla.

La realidad institucional entorno a los servicios en línea se basa en el mejoramiento que ha mostrado en este caso el SRI, para la atención que brinda a sus usuarios, la tecnología de información y comunicación interviene de forma positiva para que los procesos de servicios a los contribuyentes sean más eficaces y eficientes.

Para finalizar, y según los resultados de la correlación entre las variables servicios en línea del SRI y la resolución de tramites tributarios en la Agencia de Babahoyo, ha mostrado una relación significativa directa de (0.279), resultado que van acorde las respuestas obtenidas por los contribuyentes sobre las nuevas técnicas de servicios que la organización ha adaptado en su administración.

## **5.2 Recomendaciones**

Es recomendable que a nivel organizacional los colaboradores conozcan sobre los servicios en línea que se ofrecen dentro de la institución para que puedan también ser una guía para que el contribuyente pueda comprender el manejo del sistema virtual que mantienen.

Se recomienda que a los contribuyentes se les incentive la revisión de los catálogos donde indican el procedimiento que se debe llevar para que el manejo del servicio en línea se les vuelva más sencillo y reciba la atención pertinente.

Se considera necesario que quienes laboran en la institución conozcan el manejo adecuado de los servicios en línea que mantienen para que puedan ellos responder de manera asertiva a los posibles reclamos cuando algún contribuyente no se encuentre satisfecho con la resolución de sus servicios.

## CAPÍTULO VI

### BIBLIOGRAFÍAS

- Angarita, L., Fernández, F., Niño, J., Duarte, J., & Guitierrez, G. (2020). Accesibilidad de las revistas colombianas del área de humanidades bajo las pautas WCAG. *Revista Espacios*, 41(4), 131-158. Obtenido de <http://revistaespacios.com/a20v41n04/20410418.html>
- Arriaga, B. C., Reyes, T. V., Olives, M. C., & Solórzano, M. (2018). Análisis de la cultura tributaria: Impuesto a la renta para personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, Provincia de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación UPSE*, 5(3), 118-127. Obtenido de <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/214>
- Avendaño, C. M. (2021). La normativa tributaria en Ecuador. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2160/2103>
- Benavides y Yugcha. (2020). Importancia de la cultura tributaria en Ecuador. *Repositrio UPCE*, 20.
- Cabero, J., Marín, V., & Infante, A. (2011). Creación de un entorno personal para el aprendizaje: desarrollo de una experiencia. *Revista Electrónica de Tecnología educativa*(38), 1-13.
- Cartechini, D., Fantelli, M. V., Concati, M. F., & Valdivieso, N. (2019). *Régimen Simplificado para pequeño contribuyentes, últimas reformas 2018 e impacto social*. Mendoza: Universidad Nacional del Cuyo.
- Castro, T. A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universida Politécnica Salesiana . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>
- Cayetano. (2021). normativa tributaria en Ecuador. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2160>
- Chávez, Á. M. (2020). *El costo de la obligación tributaria y su relación con los servicios en línea implementados por la administración tributaria en la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis)*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31712>
- Chávez, L. (2018). NIIF y tributación: Desafíos y oportunidades para las administraciones tributarias. *Revista Internacional Legis de contabilidad & auditoría*, 81-122.
- Choquenaira, G. Y. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*. . Perú : Universidad César Vallejo.
- CIAT. (02 de Junio de 2017). *¿La tecnología simplificará los impuestos?* Obtenido de CIAT: <https://www.ciat.org/la-tecnologia-simplificara-los-impuestos/>
- Claro, M. (2010). *Impacto de las TIC en los aprendizajes de los estudiantes. Estado del arte*. Santiago de Chile : Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- Código Tributario. (21 de Agosto de 2018). *Código Tributario*. Obtenido de Código Tributario: <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Credo, L. M. (2018). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en servicios telefónicos línea directa Eirl, 2018*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/1587>
- Demuner, F. d., Urbano, B., & Ibarra, C. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis*, 27(52), 71-77.
- Díaz. (2016). Cultura Tributaria. *RevistaPublicando*, 699. Obtenido de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/403/pdf\\_249](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/403/pdf_249)
- Domínguez, A. J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
- El Comercio. (04 de Enero de 2021). *Portal del SRI en línea presenta inconvenientes con algunos contribuyentes*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/portal-sri-inconvenientes-tramites-consultas.html>
- Fiallos, A. (2016). *SRI ATENCION AL CONTRIBUYENTE*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22980>
- Gobernación del Napo. (2021). *Más de 56 servicios en línea ofrece el sr a la ciudadanía*. Obtenido de Gobernación de la República del Ecuador : <https://www.gobernacionnapo.gob.ec/new/mas-de-56-servicios-en-linea-ofrece-el-sri-a-la-ciudadania/>
- Gobierno de Colombia . (2020). *Glosario*. Obtenido de Gobierno de Colombia : <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/26415658/Tr%C3%A1mite+en+L%C3%ADnea#:~:text=Tr%C3%A1mite%20que%20puede%20ser%20realizado,obtener%20completamente%20el%20resultado%20requerido.>
- Gobierno de la República del Ecuador. (2021). *Servicios Automáticos*. Obtenido de Gobierno de la República del Ecuador: <https://www.sri.gob.ec/servicios-automaticos>
- Gobierno de la República del Ecuador. (2022). *Glosario PNGE*. Obtenido de Gobierno de la República del Ecuador: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/glosario-pnge/#:~:text=Servicios%20en%20l%C3%ADnea%3A,momento%20y%20desde%20cualquier%20lugar.>
- Grupo Faro. (2020). *Diagnóstico: Finanzas fiscales y políticas tributarias en Ecuador*. Quito: Grupo Faro. Obtenido de <https://elecciones2021.ecuador-decide.org/wp-content/uploads/2021/01/Diagno%CC%81stico-Finanzas-fiscales-y-poli%CC%81ticas-tributarias-en-Ecuador.pdf>
- Guerrero, B. M., Parra, M., & Arce, V. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journa*, 3(8), 157-162.
- Kohli, A., & Jaworski, J. (1990). Market Orientation: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implication. *Journal of Marketing*, 54, 1-18.

- López A. (2015). *Determinantes de uso de trámites en línea del estado*.
- Mena, H. N. (2012). *Modelo de gestión de calidad y la mejora continua de los servicios en línea en la Comercializadora Valdiviezo Venegas Cía. Ltda. de la ciudad de Latacunga*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2928>
- Mendoza, R., & James, J. (2021). *La satisfacción de los usuarios con el servicio de trámites documentarios online de la Municipalidad distrital de Cátac, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77965>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la Información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. Quito: Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la Información. Obtenido de [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021). *Agenda Digital 2021-2022*. Quito: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Obtenido de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
- Ministerio de Trabajo y asuntos sociales. (2021). *La accesibilidad en España: diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*. España : Secretaría Nacional de Asuntos Sociales. Obtenido de <http://repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/2032>
- Moreno, C. Y. (2019). Calidad del servicio de Internet y satisfacción del cliente. *Industrial Data*, 22(2), 105-116. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/816/81662532008/81662532008.pdf>
- Mories, M., Muñoz, A., Recio, M., Ramos, H., Calvo, J., Rozas, J., . . . Zapatero, A. (2017). Fiscalidad de la economía colaborativa: especial mención a los sectores de alojamiento y transporte . *Documentos de trabajo*, 1-139. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/95779/AIRBNB.EconomiaColaboativa.pdf?sequence=1>
- NACIONAL, A. (23 de Octubre de 2018). *Ley para la optimización de eficiencia de trámites administrativos*. Obtenido de Ley para la optimización de eficiencia de trámites administrativos: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>
- Paredes, E., & Vallejo, G. (2017). *CULTURA TRIBUTARIA Y SERVICIOS EN LÍNEA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN EL ECUADOR*. DSpace JSPUI.
- Paredes, P. E., & Vallejo, G. G. (2017). *Cultura Tributaria y Sevicios en l'inea de la administraci'on Tributaria en el Ecuador*. Ambato: Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2326>
- Parra, V. (2019). *Caracterización de usuarios orientada al diseño Web incluyente. Caso de estudio: Adultos mayores y servicio en l'inea para la ciudad de Bogotá*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/4937/Creaci%C3%B3n%20y%20debate.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=70>



- Prada, T. M., & Ostos, M. A. (2013). *Sistema de información para la certificación en línea del régimen sibsidio*. Cundinamarca: Corporación Universitario Minuto de Dios. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/2824>
- Ramírez, P. (2021). *12 tendencias tecnológicas y empresariales para 2021*. Obtenido de Trycore: <https://trycore.co/tendencias-tecnologicas/12-tendencias-tecnologicas-y-empresariales-para-el-2021/>
- Sánchez, R. D. (2003). El servicio de referencia virtual en la gestión de información. *ACIMED*, 1-7. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000200004)
- Seijo, S., & Añez, T. (2008). La gestión ética en la administración pública: base fundamental para la gerencia ética del desarrollo. *CICAG*, 14-26.
- Servicio de Rentas Internas . (2022). *Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas : <https://www.sri.gob.ec/buzon-de-sugerencias-quejas-y-felicitaciones>
- Servicio de Rentas Internas . (2022). *Sri en línea*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas : <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/inicio/NAT>
- Servicio de Rentas Internas. (2022). *Campus Virtual* . Obtenido de Servicio de Rentas Internas: <https://campusvirtual.sri.gob.ec/>
- SRI. (2016). *Plan estratégico Institucional 2016-2019* . Quito: SRI.
- SRÍ. (2022). *¿Qué es el SRI?* Obtenido de SRÍ: <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- Vallejo. (2017). Cultura Tributaria y Servicios en Línea de la Administración Tributaria en el Ecuador. *Repositorio pucesa*, 4.
- Vallejo, P. y. (2017). Cultura tributaria y Srvicios en línea de la administración tributaria en el Ecuador. *Repositorio Pucesa*, 4. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2326>
- Velastegui, P. J. (2010). *Diseño de procesos para mejorar el servicio al cliente en las ventanillas de servicios tributarios, que prestan atención en la resolución de trámites del impuesto a la renta sobre ingresos provenientes de herencias, legados y donaciones del S.R.I*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ecuador.
- Vera, L. C. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*.
- Villalobos, G. (2022). *Gestión institucional y servicios en línea de los usuarios de la Zona Registral N° III-Sede Moyobamba, 2021*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81764>
- Zambrano, M. (2021). *Calidad de los servicios en línea del GADM Chone*. RECIMUNDO.
- Zambrano, Z., & Rivadeneira, B. (2021). Calidad de los servicios en línea del GAD Chone. *Recimundo*, 548-562. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/989>

## ANEXOS

### Aspectos Administrativos

#### 7.1. Recursos y Presupuesto

##### *Recursos Humanos:*

Tabla 17- Presupuesto sobre Recursos Humanos

<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>C. U.</b>	<b>Monto Total</b>
Doctorante	1	0.00	0.00
Docente	1	0.00	0.00
Asesor	1	500.00	500.00
<b><i>Sub Total Recursos Humanos</i></b>			<b>500.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

##### *Equipos y bienes duraderos:*

Tabla 18- Presupuesto sobre Equipos y bienes duraderos

<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>C. U.</b>	<b>Monto Total</b>
Computadora personal	1	1.000,00	1.000,00
Impresora de tinta	1	500.00	500.00
Pen Drive 64 GB	1	25.00	25.00
<b><i>Sub Total Equipos y bienes duraderos</i></b>			<b>1,525.00</b>

Fuente: Elaboración propia

##### *Materiales e insumos:*

Tabla 19- Presupuesto sobre Materiales e insumos

<b>Descripción</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unid/Mill</b>	<b>C. U.</b>	<b>Monto Total</b>
Papel Bond A4	3	Resma	4.00	12.00
Tinta	4	Frasco	20.00	80.00
Lapiceros	5	Unidad	2.00	10.00
Software	1	Unidad	150.00	150.00
<b><i>Sub Total Materiales e insumos</i></b>				<b>252.00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Asesorías especializadas y servicios:**

Tabla 20 - Presupuesto sobre Asesorías especializadas y servicios

<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>C. U.</b>	<b>Monto Total</b>
Estadístico	1	500.00	500.00
Copias	1	80.00	80.00
Internet mensual X 4 meses	1	40.00	160.00
<b>Sub Total Asesorías especializadas y servicios</b>			<b>740.00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gastos operativos:**

Tabla 21- Presupuesto sobre Gastos operativos

<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>C. U.</b>	<b>Monto Total</b>
Útiles de oficina	1	200.00	200.00
Pasajes	4	20.00	80.00
Celular	4	50.00	200.00
<b>Sub Total Gastos operativos</b>			<b>480.00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Presupuesto General de Inversión:**

Tabla 22- Presupuesto General de Inversión

<b>Descripción</b>	<b>Monto Total</b>
Recursos Humanos	\$ 500,00
Equipos y bienes duraderos	\$1.525,00
Materiales e insumos	\$ 252,00
Asesorías especializadas y servicios	\$ 740,00
Gastos operativos	\$ 480,00
<b>Total</b>	<b>\$3.497,00</b>

**Recursos Financieros**

Tabla 23 -Costo total

El costo total de la investigación será asumido por la misma investigadora

<b>Entidad financiadora</b>	<b>Monto S/.</b>	<b>Porcentaje %</b>
Autofinanciado	3.497,00	100.00

#### IV. Cronograma de ejecución:

Nº	ACTIVIDADES	Año 2023																
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	
1	Aprobación del proyecto.	X																
2	<b>I. Introducción.</b>																	
3	<i>Realidad Problemática.</i>		X															
4	<i>Formulación del Problema.</i>		X															
5	<i>Justificación del Problema.</i>		X															
6	<i>Objetivos.</i>		X															
7	<i>Hipótesis.</i>		X															
8	<b>II. Marco Teórico.</b>																	
9	<i>Antecedentes.</i>			X														
10	<i>Bases Teóricas</i>				X													
11	<b>III. Metodología</b>																	
12	3.1. Tipo y diseño de investigación					X												
13	3.2. Variables y operacionalización					X												
14	3.3. Población, muestra y muestreo					X												
15	3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X											
16	3.5. Procedimientos						X											
17	3.6. Método de análisis de datos						X											
18	3.7. Aspectos éticos						X											
19	<b>IV. Resultados</b>							X	X	X	X							
20	<b>V. Discusión de Resultados</b>											X						
21	<b>VI. Conclusiones</b>												X					
22	<b>VII. Recomendaciones</b>												X					
23	<b>VIII. Propuesta</b>													X	X			
24	<b>Referencias</b>																X	
25	<b>Anexos</b>																	X

Fuente: Elaboración propia

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES (RELACIONADO CON EL MARCO TEÓRICO)**

Autor(a):	Dahik Solis Andrea Ivonne				
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Instrumento
Independiente: Servicios en línea del SRI	Los servicios en línea que provee la administración tributaria es un medio que incide en el cumplimiento voluntario de los contribuyentes para la simplificación de sus obligaciones Paredes Paredes, E. A., & Vallejo Guanga, G. E. (2017)	La Administración Tributaria (SRI), para el cumplimiento de este principio ha venido mejorando sus sistemas tecnológicos, con el fin de ahorrar recursos económicos y sobre todo de tiempo para el cumplimiento de las obligaciones Paredes Paredes, E. A., & Vallejo Guanga, G. E. (2017)	Sistema de servicios en línea	1. Cobertura de internet 2. Accesibilidad a los servicios 3. Servicios digitales	Encuestas y Entrevista
			Aspectos sociodemográficos	1. Nivel de educación 2. Cultura 3. Status socio económico	
			Entorno amigable	1. Campañas publicitarias 2. Instructivo 3. Estrategia de marketing	
Dependiente: Resolución de los trámites tributarios	Torres (2008), define al principio de simplicidad administrativa como la obligación de las administraciones tributarias de propiciarle al contribuyente un sistema simple, que reduzca al máximo la presión fiscal indirecta, que sufre el sujeto pasivo en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias	La celeridad obliga a las administraciones públicas cumplir con sus objetivos y fines de satisfacción de los intereses públicos, a través de los diversos mecanismos, de la forma más expedita, rápida y acertada posible para evitar retardos indebidos. Terán (2014)	Normativas tributarias	1. Sistema de turnos 2. Calificadores 3. Denominaciones de trámites	Encuestas y reportes de indicadores
			Capacidad de respuesta	1. Escala de likert 2. Eficiencia 3. Estadística	
			Satisfacción del usuario	1. Nivel de satisfacción 2. Calidad del servicio 3. Optimización de recursos	