



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Análisis del proceso de atención a los usuarios del Servicio de Rentas Internas, Agencia
Babahoyo, periodo 2020

EGRESADA:

Miriam Adela Mora Arregui

TUTORA:

Ing. Gina Carrasco Echeverría

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2020

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se trata del proceso de atención a los usuarios del Servicio de Rentas Internas, Agencia Babahoyo; es una entidad de naturaleza pública cuya misión principal es la gestión de la política tributaria dentro de los principios constitucionales de tal manera que se pueda asegurar la suficiencia recaudatoria para obtener los recursos monetarios necesarios para el fomento de la cohesión social, su lucha principal se centra en contra de la evasión y defraudación fiscal.

Es importante considerar que la razón de ser de las instituciones públicas es la satisfacción de los usuarios, en este caso puntual, la entidad necesita coordinar esfuerzos para brindar un servicio de calidad y calidez a los contribuyentes de tal manera que estos puedan tener una percepción positiva de la institución. La calidad de la atención se compone de diversos factores y uno de estos es la celeridad y facilidad en los procesos; sin embargo, el problema que se presenta en la institución es que existen procesos que no brindan las facilidades necesarias a los contribuyentes; en plena era tecnológica aún se realizan procedimientos de manera tradicional; si bien es cierto en la última década se ha conseguido un importante avance en este contexto, pero aún se necesita la celeridad y simplificación de determinados trámites.

El objetivo de la investigación es analizar el proceso de atención a los usuarios del SRI Agencia Babahoyo para identificar cuáles son los procesos que necesitan ser mejorados, de manera que se implementen estrategias direccionadas a optimizar las actividades que realizan los contribuyentes en donde se simplifique el exceso de tramitología que actualmente existe para determinados procesos. Además de reforzar la capacitación a la ciudadanía respecto a los procedimientos tributarios para obtener un mejor rendimiento en la recaudación tributaria.

El caso de estudio se encuentra dentro de la línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, tiene relación con la sublínea “Gestión financiera, tributaria y compromiso social”. Se asocia este tema con la línea y sublínea mencionada en virtud de que se desarrolla y analiza aspectos que están directamente relacionados con el sistema tributario en el Ecuador y a la vez se aborda la variable de atención al usuario, cuyo contexto es el compromiso social que debe adquirir la institución para mejorar los procesos en beneficio de los contribuyentes.

La investigación tiene un diseño cualitativo porque las variables analizadas tienen características cualitativas, el tipo de investigación es descriptivo puesto que se narran y describen sucesos observados en el proceso investigativo. Los métodos empleados son inductivo y deductivo, el primero porque se parte de hechos particulares mismos que luego se generalizan en el contexto investigado, el segundo porque se hará uso de principios y normas generales de atención al usuario para ser aplicadas en este caso específico. Las técnicas de investigación son: encuesta y ficha de observación, los instrumentos para recolectar la información de fuentes primarias son el cuestionario de encuesta a los usuarios del SRI Agencia Babahoyo y la guía de observación aplicada a los funcionarios.

DESARROLLO

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es un organismo autónomo del Estado de Ecuador; fue creado el 2 de diciembre del año 1997, nació como respuesta a la alta evasión tributaria que en aquel entonces era alimentada por la ausencia casi total de una cultura tributaria. Es una entidad que ayuda al equilibrio, transparencia y firmeza en la toma de decisiones respecto a las políticas tributarias implementadas en la nación ecuatoriana. Su eslogan es “hacerle bien al país” a través de la lucha en contra de la evasión y malas prácticas tributarias que frenan el desarrollo económico y social del país.

La misión de la entidad es gestionar la política en el campo tributario dentro del marco de los principios de la Constitución de la República del Ecuador, de manera que se pueda asegurar la suficiencia recaudatoria cuyos fondos están destinados al desarrollo social del Ecuador. La visión es ser hasta el año 2021 una entidad a la que se le reconozca por su innovación y calidad en el servicio a los usuarios, de manera que se pueda facilitar el cumplimiento tributario, disminuyendo así los índices de evasión y elusión fiscal (Servicio de Rentas Internas, 2020).

El SRI instaló sus oficinas en la ciudad de Babahoyo el 1 de febrero del año 2001; empezó como una Dirección Provincial que pertenecía a la Agencia de Guayaquil; además, existía una sucursal en la ciudad de Quevedo, misma que estaba adherida a la Dirección Provincial ubicada en la capital de la provincia de Los Ríos. Los departamentos que en aquel entonces integraban la entidad eran: Secretaría, Facturación, Omisos (actualmente se llama Departamento de Gestión Tributaria), Servicios Tributarios y Auditoría. Con esta estructura departamental la institución se mantuvo operando por algunos años, brindando un servicio de calidez a los usuarios del cantón y sus alrededores.

Años más tarde la entidad pasa de ser Dirección Provincial a Dirección Zonal, es decir, actualmente coordina y supervisa las actividades de las agencias que se encuentran en las provincias de Los Ríos, Bolívar, Galápagos y Santa Elena. La Agencia de Babahoyo cuenta con un talento humano conformado por 48 funcionarios distribuidos en los siguientes departamentos: Dirección General, Departamento Legal, Departamento Financiero, Departamento de Reclamos, Departamento de Cobros, Gestión tributaria, Departamento de Devoluciones, Secretaría y Departamento de Asistencia al Contribuyente.

Todos los departamentos mencionados cumplen un rol importante dentro de los procesos de la entidad, existe un trabajo mancomunado y sinérgico para cumplir los objetivos institucionales; aunque es difícil mencionar cual es el más importante, es preciso resaltar que el Departamento de Asistencia al Contribuyente cumple un rol de vital importancia en virtud de la amplia afluencia de usuarios. Además, es aquí donde se realiza la tarea de ingresar a las personas al registro de sus actividades tributarias. Por tal razón, los argumentos de este caso de estudio se centran principalmente en las observaciones realizadas en el departamento mencionado.

Es importante resaltar que la entidad cuenta con talento humano que ha sido graduado en la Universidad Técnica de Babahoyo, son profesionales que durante su formación académica de tercer nivel han adquirido las competencias necesarias para coordinar esfuerzos y ayudar al cumplimiento de los objetivos institucionales. Se incluye este aspecto en el análisis del caso porque esto demuestra el impacto de la universidad como agente de cambio para lograr un desarrollo económico y social en donde queda evidenciada la razón de ser de esta alma máter, la cual es formar profesionales con plenas capacidades para desempeñarse en el campo laboral y puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso educativo en donde han sido instruidos por profesionales en el campo de enseñanza de tercer nivel.

Esta investigación es importante puesto que en el contexto que actualmente se está viviendo se requiere que la mayoría de actividades se realicen de manera virtual; evidentemente, para lograrlo se necesita la inversión en sistemas informáticos eficientes que no presenten fallas, de tal manera que los procesos puedan ser realizados de forma eficaz. La emergencia sanitaria que se vive en el país como consecuencia de la pandemia- Covid-19 invita a pensar en la necesidad urgente de implementar procedimientos en los que la presencia del contribuyente no sea indispensable en las oficinas de la entidad, salvo el caso de estricta necesidad.

Para toda entidad pública, uno de los aspectos más importantes es la atención al usuario, según Salazar & Cabrera (2016) “ es un conjunto de especificaciones destinadas a la satisfacción de las personas que reciben el servicio, se busca satisfacer las necesidades del usuario para que este pueda tener una buena percepción de la entidad donde fue atendido” (p.13). En esencia, la razón de ser del SRI Agencia Babahoyo es la satisfacción de los contribuyentes y usuarios en general, sin embargo, hay determinados factores que impiden el logro efectivo de este propósito, frenando así el desarrollo holístico de la entidad.

Es importante explicar con claridad lo que es un contribuyente, según el Código Tributario (2018) en el artículo 25 menciona que:

Es la persona natural o jurídica a quien la ley determina que debe realizar prestaciones tributarias en virtud de la verificación del hecho generador. En ningún caso perderá la denominación de contribuyente quien, en base a la ley, soporte carga tributaria, independientemente si realiza su traslación a otra persona. También se denomina como sujeto pasivo puesto que se encuentra obligado al cumplimiento de las prestaciones y obligaciones tributarias (p.7).

Uno de los principales aspectos que impiden la satisfacción de los contribuyentes es la insuficiencia de personal en el área de atención al usuario; en la investigación se pudo observar largas filas desde muy tempranas horas en los meses de enero y febrero del presente año (antes que se establezcan las medidas de restricción por la emergencia sanitaria que atraviesa el país). Actualmente la afluencia es menor, sin embargo, en determinados días aún existe una importante cantidad de usuarios que requieren atención.

Cuando el usuario se acerca a las instalaciones del SRI Agencia Babahoyo lo hace esperando ser atendido con la mayor brevedad posible, sin embargo, esto no siempre sucede porque los procesos de atención al usuario carecen del principio de celeridad; para Jarama , Vásquez , & Durán (2019) “la celeridad consiste en realizar las actividades de un proceso de la forma más rápida posible, de tal manera que los usuarios perciban el desempeño de los funcionarios como ágil, eficaz y eficiente” (p.315). Esto no se debe a ineptitud o falta de compromiso de las y los servidores públicos que laboran en la entidad, en realidad una de las causas principales es la insuficiencia de personal, es decir, el problema de fondo es que los requerimientos de atención superan a la cantidad de colaboradores.

La situación mencionada desencadena en otros subproblemas, por ejemplo, al no existir suficiencia de personal para atender los requerimientos de los usuarios, los funcionarios se ven en la necesidad de extralimitarse en sus actividades, generándose así una carga laboral inadecuada, aspecto que provoca que los servidores públicos presenten síntomas de estrés y cansancio físico; al respecto Osorio & Cárdenas (2017) mencionan que “el estrés laboral es causado por una sobrecarga cuantitativa de trabajo y actividades repetidas, los efectos psicosociales afectan de forma negativa al funcionamiento de la institución a corto, mediano y largo plazo” (p.82).

La falta de colaboradores para actividades de atención al usuario inevitablemente ocasiona que los procesos sean lentos y no exista la celeridad adecuada; es necesario mencionar que este problema surge porque dentro del plan de austeridad impulsado por el Estado, se encuentra la reducción de personal de las instituciones públicas y el Servicio de Rentas internas no ha estado exento de tales acciones; esta afirmación se realiza puesto que el mes de Diciembre del 2019 ha existido una cantidad considerable de despidos, provocando así la insuficiencia de personal en el Área de Asistencia a los Contribuyentes.

Para contextualizar lo mencionado se pone en conocimiento que, hasta finales del periodo 2019, en el área de Asistencia al Usuario laboraban 10 funcionarios, pero en el recorte de personal, en donde todos aquellos que tenían contratos y nombramientos provisionales fueron despedidos, solo quedaron 4 colaboradores para laborar en el área mencionada, dato que ha sido obtenido de la ficha de observación aplicada en la investigación de campo. Sin lugar a dudas, el efecto de esto fue inmediato puesto que el personal no se abastecía para realizar con efectividad y agilidad las actividades de asistencia a los usuarios, provocando así un desequilibrio entre la demanda del servicio y la capacidad de atención.

Es importante resaltar que, si un funcionario tiene que extralimitarse en cuanto a las actividades laborales, las consecuencias se verán manifestadas de forma inevitable en la calidad del servicio que reciben los usuarios; por ejemplo, en condiciones normales un colaborador atiende aproximadamente a 25 personas al día, pero si tiene que acelerar las actividades y atender a 40 usuarios, el nivel de cansancio físico y mental es superlativo. Además, esto ocasiona continuos errores en los procesos en consecuencia de la necesidad de agilizar las actividades, aspecto que también causa incomodidad tanto en el usuario, como el funcionario de la entidad.

Las responsabilidades de los funcionarios del Área de Asistencia al Contribuyente son: atender a contribuyentes, planificar y ejecutar capacitaciones a la ciudadanía respecto a los trámites y procedimientos tributarios, realizar controles internos de las actividades que se efectúan en la entidad, revisar y contestar trámites que ingresan los contribuyentes y archivar de forma general los documentos de cada uno de los procesos realizados. Lo descrito evidencia que los colaboradores, además de atender a los usuarios tienen otras actividades que realizar, razón por la cual la carga laboral es fuerte y en múltiples ocasiones no les alcanza el tiempo para cumplir con eficacia y eficiencia las actividades que les han sido encomendadas.

Además, los funcionarios expresan que, si se exceden en el tiempo de atención a los contribuyentes o si estos superan el tiempo de espera de una hora, son sancionados o reciben llamados de atención. Pero al revisar las actividades que los colaboradores realizan en la atención al usuario, se observa que deben ejecutar procesos tales como: exoneración y traspaso vehicular; impuesto y prescripción de herencias; inscripción, actualización y suspensión del RUC, generación de claves, revisión de proceso de facturación, entre otros; es decir, los colaboradores están expuestos a un trabajo con alta presión.

Otro de los factores que se interponen en la calidad del servicio está relacionado a las fallas continuas y falta de adaptabilidad al sistema de gestión documental Quipux, el cual “es un servicio web puesto a disposición por la Subsecretaría de Gobierno electrónico del MINTEL (Ministerio de Telecomunicaciones), es de uso exclusivo para las instituciones públicas que pertenecen a la Función Ejecutiva, ayuda a la optimización en el manejo de archivos” (Quipux, 2020). Se entiende que todo sistema necesita un periodo de adaptabilidad, pero en este caso puntual el problema es que en muchas ocasiones los funcionarios del SRI han tenido dificultades en adaptarse a la plataforma porque presenta fallas que impiden que los procesos se realicen de forma óptima.

Para poner en contexto la situación problemática relacionada a la información documental se procede a detallar una de las funciones del sistema: para la numeración de documentos, Quipux establece el siguiente proceso, “primero copiar formato del área, luego establecer la abreviatura del documento, ubicar el separador, posteriormente se debe poner número de dígitos año y el número de dígitos secuenciales, finalmente se ubica la secuencia actual” (Manual de administración institucional Quipux, 2020). Las actividades descritas corresponden al procedimiento que debe seguir un funcionario cuando necesite registrar un documento en Quipux.

El problema se presenta porque en múltiples ocasiones el sistema falla e impide llenar algunos de los campos para las actividades descritas en cuanto a la numeración de los documentos que el colaborador ha generado. Lo descrito genera frustración en los servidores públicos porque previamente se les ha indicado que tienen que trabajar con este sistema nacional para la gestión documental, pero no pueden ejecutar sus actividades de manera eficaz, aspecto que retrasa los procesos porque tienen que elaborar un subregistro y esperar a que se solucione las fallas del sistema para volver a registrar el documento.

Se ha hecho alusión el problema de las fallas en el sistema de gestión de información porque este aspecto también influye en la atención al usuario, si un funcionario público no puede realizar sus actividades de forma oportuna, consecuentemente no podrá atender de forma inmediata y eficiente a los contribuyentes. Es decir, uno de los aspectos que se requieren para lograr una celeridad en los procesos de atención al usuario es contar con un sistema efectivo en el que se pueda realizar las actividades sin retrasos, de tal forma se optimice el recurso intangible del tiempo y se cumpla el principio de eficiencia.

El proceso de atención al usuario no solo se condiciona por la insuficiencia de talento humano; existen otras problemáticas tales como las debilidades que presenta la ejecución de procesos tributarios en línea, los cuales deben ser potenciados para obtener resultados efectivos. Uno de los principales medios para acceder a los servicios o trámites de la institución, es su plataforma virtual, sin embargo, en múltiples oportunidades la página web no se encuentra disponible, lo cual ocasiona molestias en los usuarios por no poder enviar información sobre declaraciones, pago de impuestos, anexos tributarios, entre otras tramitologías afines a la actividad tributaria.

Para que los trámites en línea sean efectivos indiscutiblemente se necesita de una plataforma virtual eficaz, según Gómera (2020):

Plataforma virtual es un conjunto integrado de servicios interactivos, mismos que se realizan en línea y proporcionan recursos, información y herramientas a los usuarios. El propósito principal es mejorar la gestión tributaria en donde se establece facilidades a los contribuyentes a través del manejo de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno.

Las constantes fallas en la plataforma virtual del Servicio de Rentas Internas generan que el congestionamiento de visitas en las instalaciones de la institución se incremente por consultas de procesos tributarios, presentación de reclamos por inconsistencias generadas por la institución en el desarrollo de sus competencias laborales en cuanto a la administración y gestión de información tributaria, contexto que afecta de manera directa la percepción del usuario por el inadecuado proceso de atención ejercido en la plataforma virtual, lo cual es una debilidad importante que condiciona el desarrollo organizacional. Según Garbanzo (2015) el desarrollo organizacional consiste en la definición de estrategias planificadas y proyectadas en el futuro, cuyo objetivo es lograr la efectividad en la realización de las actividades institucionales.

Es importante mencionar que cuando la plataforma virtual del SRI presenta problemas de acceso, la institución suele brindar alternativas de solución para los usuarios, como ampliar el periodo de entrega de la información tributaria, pago de impuestos y presentación de anexos transaccionales; sin embargo, no siempre existen las mismas facilidades, lo que ocasiona la presencia de contribuyentes que no han podido ingresar a tiempo las declaraciones de impuestos o cualquier otro tipo de tramitología, contexto que desencadena en reclamos a la institución que en muchos de los casos no poseen solución oportuna, razón por la cual la imagen institucional se ve afectada;

Según Meza (2018):

La imagen institucional representa el conjunto de creencias, ideas o percepciones que posee el público en general sobre las actividades de una institución, la cual depende en gran medida de las estrategias comunicacionales que empleadas para ofrecer información acerca del servicio que ofrece. La percepción positiva de la imagen institucional de la entidad va a depender de la calidad en la atención al usuario, que es el que califica el accionar de la entidad.

Por los problemas evidenciados en la plataforma virtual de la institución se presentan situaciones adversas para los usuarios como la imposición de multas o cierres temporales de locales comerciales, a causa de sanciones impuestas por concepto de mora en pagos de impuestos o envió tardío de declaraciones, puesto que las fallas del sistema de la institución pueden condicionar el contexto descrito. Esto se constituye en una muestra real de cómo la atención al usuario es afectada por problemas virtuales en la plataforma de la institución, constituyéndose como uno de los causales necesarios para que los contribuyentes presenten de manera formal quejas o denuncias tributarias en la Agencia Regional.

Durante el proceso de investigación se ha podido determinar que los usuarios presentan un desconocimiento considerable de cuáles son sus derechos o parámetros necesarios para el establecimiento de denuncias tributarias y que éstas posean una atención importante para su control o eventual respuesta. Además, se resalta que el Servicio de Rentas Internas, posee un módulo de ingreso de denuncias electrónicas, pero no cuenta con especificaciones definidas para el ingreso adecuado de las quejas y reclamos que posee el usuario por el inadecuado acceso de los servicios ofertados por el SRI en la plataforma virtual, por lo cual muchas de las denuncias efectuadas no son gestionadas correctamente, causando que el contribuyente no cuente con un nivel de satisfacción adecuado. Según (SRI, 2020) :

El art. 104 del Reglamento Orgánico Codificado del Servicio Rentas Internas, establece que una de las funciones de la entidad es atender las quejas que presenten los contribuyentes, para dar respuesta oportuna se debe asegurar que cada uno de los documentos que conforman los expedientes de reclamos se encuentren completos, ordenados y archivados para el respectivo seguimiento de las denuncias tributarias.

Para que las denuncias tributarias tengan resultados efectivos, tanto para los contribuyentes así como para la institución se requiere un óptimo proceso de control interno, según Mantilla y Mantilla (2016): “El control interno es un proceso ejecutado por los directivos de la institución, administración general y demás personas que conforman la entidad, cuyo objetivo es la implementación de evaluaciones periódicas al desarrollo de las actividades internas”. Si bien es cierto, se realiza un control de los expedientes, pero en determinadas ocasiones al existir una gran cantidad de estos, no se puede revisar en detalle o dar un seguimiento eficaz de las denuncias tributarias, razón por la cual los usuarios no siempre obtienen respuestas oportunas para solucionar los problemas tributarios que presentan.

El proceso de atención al usuario en la Agencia del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Babahoyo también es influenciado de forma negativa por la difusión pasiva que emplea la gestión de la institución en la promoción de servicios que pueden ser realizados por medio de la plataforma digital del SRI, lo cual dificulta que los contribuyentes logren un nivel de empoderamiento respecto a los procedimientos en el uso de las herramientas digitales necesarias para la realización de trámites tributarios.

Es preciso y necesario resaltar la importancia de la tributación, según Verona (2020) “es un sistema diseñado para que el Estado pueda aumentar sus ingresos y redistribuir la riqueza, lo cual permita mejorar los ciclos económicos de la nación; incentiva la participación activa de los ciudadanos en el desarrollo económico y social”. Es indudable el hecho de que el sistema tributario contribuye de manera significativa al desarrollo holístico de la nación ecuatoriana, pero también es importante resaltar que para que este se ejecute de manera eficiente, se requiere que los diversos factores que atañen al mismo funcionen de manera adecuada; en este contexto, el conocimiento de los contribuyentes respecto a los trámites que pueden realizar es un aspecto neurálgico, pero la realidad es que la mayoría de estos no sabe cómo hacerlo.

Debido a las debilidades identificadas en el proceso de atención al usuario por factores tales como la endeble comunicación a la ciudadanía, existe un importante número de contribuyentes que no cuentan con la información necesaria para la realización de trámites por el servicio en línea. Para citar un contexto particular de la situación problemática descrita se menciona que la afluencia de visitas que recibe la administración de la Agencia de la ciudad de Babahoyo del Servicio de Rentas Internas, se debe a la realización de trámites como inscripción o actualización del RUC, procedimientos que se pueden ejecutar por medio de las herramientas digitales proporcionadas por la institución.

En el análisis del desconocimiento del contribuyente para la realización de trámites por medio del servicio en línea se detallan dos importantes componentes: la débil comunicación (competencia del Departamento Nacional de Comunicación) y el tipo de contribuyentes, debido a que las personas que acuden a la institución constituyen un número considerable de visitas, las cuales no cuentan con el conocimiento necesario sobre el uso de las Tics, lo cual ha impedido el manejo adecuado de la plataforma web y que procedimientos como la actualización e inscripción del RUC se realicen de forma automatizada, más no presencial. Para García, (2016) El uso de las Tics representa un elemento de competitividad empresarial por la creación de valor y realización de procedimientos automatizados que posibilitan el desarrollo institucional.

Es importante resaltar el hecho de que las personas naturales que no cuentan con las habilidades adecuadas para el manejo de herramientas digitales, presentan dificultades en el acceso a la realización de trámites tributarios en el SRI por medio del servicio en línea, contexto que evidencia la ausencia de planes estratégicos que permitan mitigar este importante hecho problemático generado por el desconocimiento de los contribuyentes, debido a que no se han establecido estrategias de intervención o desarrollo que ayuden a aumentar el uso de los servicios online y disminuir las visitas presenciales, donde es necesario que exista canales de atención que puedan mitigar el nivel de desconocimiento sobre el uso del servicio en línea.

Según la encuesta aplicada a los contribuyentes, la mayoría no cuentan con un nivel de conocimiento adecuado para la realización de trámites online, lo cual genera que el contribuyente no sea acreedor de los beneficios que engloba la utilización del servicio en línea del SRI, los cuales son: No acudir a las instalaciones del Servicio de Rentas Internas, el aplicativo de actualización de RUC con rapidez, agilidad en la impresión del RUC y la disminución de tiempo de espera en el desarrollo de los trámites tributarios ejecutados de forma presencial.

Durante la aplicación de la técnica investigativa se consultó sobre el tiempo que el contribuyente tiene que esperar para ser atendido en el desarrollo de trámites tributarios presenciales en el área de Asistencia al Usuario, donde se obtuvo como principales hallazgos, periodos de tiempo de 30 a 60 minutos, lo cual causa molestias e inconformidad en el usuario que pretende ser atendido de forma rápida y oportuna; es decir, los contribuyentes que visitan las instalaciones del Servicio de Rentas Internas no poseen un nivel de satisfacción adecuado por la atención recibida.

El SRI, a pesar de haber implementado la herramienta de actualización e inscripción del RUC y otros trámites tributarios, sigue teniendo una importante afluencia de personas en sus instalaciones debido al desconocimiento que poseen los contribuyentes sobre la automatización de ciertos procesos en línea; contexto que genera que el procedimiento presencial se prolongue más de lo esperado, donde tiene que realizar el pedido de un turno, hacer cola con el número de atención, acercarse al cubículo del personal que labora en el área de Asistencia al Usuario, presentar la documentación requerida y esperar respuesta oportuna a lo solicitado.

Para que la gestión organizacional de la agencia zonal del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Babahoyo logre altos niveles de calidad en la atención al usuario, se requiere de una sinergia institucional apropiada en el desarrollo de las actividades administrativas por parte del talento humano del área de Asistencia al Usuario, debido a que dentro de sus competencias laborales no solo se encarga de la atención de los contribuyentes, sino también otras funciones administrativas tales como: control interno de la documentación recibida, procesos de capacitación, respuestas de trámites y sistema de archivos, lo cual provoca que las asistencias personalizadas no puedan desempeñarse en adecuados intervalos de tiempo.

Para Sanabria (2015) las políticas empresariales son normas y principios que los administradores o supervisores deben asegurar su cumplimiento y diseño. El Servicio de Rentas Internas posee como política institucional en el proceso de atención al usuario los siguientes lineamientos: para atender a los contribuyentes existe la línea de espera, que no debe superar la hora en que la persona natural o jurídica tiene que ser atendida, mientras que la línea de atención, es donde se atiende a personas naturales para actualización e inscripción de RUC en un tiempo de 8 a 10 minutos respectivamente, sin embargo, para sociedades el periodo de atención para inscripción de RUC es de 12 minutos; especificaciones que no siempre se logran cumplir por la gran afluencia de personas.

Cuando el talento humano del área de Asistencia al Usuario posee una demanda de trabajo en competencias laborales diferentes al desarrollo de asistencia personalizada a las personas que asisten a las instalaciones de la institución para la realización de trámites y solicitudes, generan que las líneas de espera no puedan responder de forma idónea a la demanda de requerimientos que poseen los contribuyentes, situación que ha generado la presencia de largas filas en las inmediaciones del Servicio de Rentas Internas, lo cual pueden mitigarse por la realización de ciertas tramitologías mediante el uso de las plataformas digitales que impidan la afectación del sistema de cola del SRI. Según López & Joa (2018):

El sistema de cola es un modelo estratégico que permite la automatización del servicio que el usuario puede recibir en un determinado tiempo, por tal razón, debe estar diseñado acorde a la demanda de los clientes que posee la institución, donde su línea de espera encuentre un balance entre el costo del servicio y el tiempo asociado al acceso de ese servicio (p. 5).

Para expresar la importancia de realizar trámites en línea que aporten con la disminución de la afluencia de personas, se cita el siguiente procedimiento técnico para la actualización del RUC, trámite recurrente que solicitan los contribuyentes en sus visitas a las oficinas del Servicio de Rentas Internas, Agencia Babahoyo:

Para el procedimiento técnico de trámites en línea en la actualización del RUC se realizan las siguientes actividades: ingresar al sistema del SRI en línea, elegir la opción iniciar sesión, digitar el número de RUC y clave, elegir RUC en el menú, escoger la alternativa actualización, registrar la información requerida y guardar los procedimientos realizados (SRI, 2015).

Es importante manifestar que cada procedimiento realizado en la plataforma del Servicio de Rentas Internas cuenta con especificaciones, el ejemplo referenciado con respecto a la actualización del RUC posee como especificidades el cambio de información del domicilio tributario, donde se modifica calles, referencia de ubicación y demás datos sobre la dirección con excepción de la provincia o cantón, para aquello será necesario visitas a centros de atención presencial. La actualización se procesa en periodo de 2 horas, su confirmación se ejecuta al correo electrónico, una vez llegado el mensaje de confirmación se podrá reimprimir el RUC y demás especificaciones generadas en el proceso de utilización de la plataforma web; lo cual demuestra la automatización de un proceso que, realizado de forma presencial conlleva un tiempo prolongado.

Se evidencia con claridad que, con empoderamiento de los contribuyentes respecto a los trámites tributarios en línea, se puede contribuir de forma significativa a la mitigación de la problemática presentada, puesto que los usuarios no tendrán la necesidad de acudir a las instalaciones y de manera simplificada podrán realizar las actividades pertinentes.

CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se ha llegado en el presente caso de estudio son las siguientes:

La atención al usuario en el Departamento de Asistencia Tributaria del Servicio de Rentas Internas, Agencia Babahoyo posee debilidades puesto que existen procesos que carecen de celeridad, estos son: inscripción, actualización y suspensión del RUC; impuesto a la herencia, traspaso de vehículos y trámites de facturación.

La razón principal de la falta de celeridad en los procesos es la insuficiencia de personal, puesto que actualmente solo existen cuatro colaboradores que laboran en el Área de Asistencia al Contribuyente; en tal virtud, no se abastecen para la cantidad de usuarios que demandan el servicio de forma presencial en las instalaciones de la institución. Además, las múltiples actividades que deben realizar los funcionarios casusa estrés laboral y consecuentemente la calidad del servicio se ve disminuida.

Existe una importante afluencia de contribuyentes para ser atendidos debido a dos factores. El primero porque gran cantidad de usuarios no poseen el conocimiento necesario para realizar los trámites tributarios en línea a través de la utilización de la plataforma virtual; el segundo factor es porque la plataforma virtual en ocasiones presenta fallas lo que obliga a los usuarios a acudir a las oficinas de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Código Tributario. (21 de Agosto de 2018). Disposiciones Fundamentales . *Lexis*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.
- Garbanzo, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, vol. 40, núm. 01, 67-87.
- García, M. (2016). El rol de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento: un desafío. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XIX, núm. 2, 323- 333.
- Gómera, J. (5 de Mayo de 2020). *Plataformas virtuales: definición, características, beneficios y ejemplos*. Obtenido de Catálogo de recursos: <https://catalogo-decursos.com/academico/plataformas-virtuales-definicion-caracteristicas-beneficios-y-ejemplos/>
- Jarama , Z. V., Vásquez , J. E., & Durán , A. R. (2019). El principio de celeridad. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 314-323.
- López, E., & Joa, L. (2018). Teoría de colas aplicada al estudio del sistema de servicio de una farmacia. *Revista Cubana de Informática:10(1)*, 3-15.
- Mantilla, B., & Mantilla, S. (2016). *Auditoría de Control Interno (3a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Manual de administración institucional Quipux. (2020). *Sistema de Gestión Documental Quipux Manual de Administración Institucional* . Quito : Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información .
- Meza, J. (2018). *Comunicación Estratégica: diseño de identidad corporativa. Volumen 1: identidad vs imagen*. Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.

- Osorio, J. E., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Quipux. (07 de Agosto de 2020). *Quipux Gestión Documental*. Obtenido de [gestiondocumental.gob.ec](https://www.gestiondocumental.gob.ec/): <https://www.gestiondocumental.gob.ec/>
- Salazar , W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20.
- Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica de talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Bogotá: Ediciones Uniandes-Universidad de los Andes.
- Servicio de Rentas Internas. (18 de Agosto de 2020). *¿Qué es el SRI?* Obtenido de Servicio de Rentas Internas: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/que-es-el-sri>
- SRI. (29 de Enero de 2015). El Ruc se puede utilizar por internet. *Boletín de prensa No. NAC-COM-14-006*. Quito, Pichincha, Ecuador : SRI.
- SRI. (7 de Agosto de 2020). Reglamento Orgánico Funcional Codificado del Servicio Rentas Internas. *Servicios de Rentas Internas*. Quito, Pichincha, Ecuador: SRI.
- Verona, J. (3 de Febrero de 2020). *Importancia de la tributación*. Obtenido de Grupo Verona: <https://grupoverona.pe/importancia-de-la-tributacion/>



ANEXOS

Anexo 1. Encuesta dirigida a los contribuyentes (Asistencia al usuario)

Nota: La presente encuesta es netamente para fines académicos, por favor responder con sinceridad la respuesta que considere correcta

1. ¿Cómo usted califica el nivel de atención al usuario en el Servicio de Rentas

Internas?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

2. ¿Para realizar qué tipo de trámites acude a las oficinas del SRI?

Solicitud de información

Apertura o actualización del RUC

Exoneración y rebaja de vehículos

Declaraciones y devoluciones

3. ¿Tiene conocimiento de los trámites que puede realizar en la plataforma virtual?

Si

No

Notal: En el caso de que su respuesta sea afirmativa conteste la pregunta #4, caso contrario siga con la pregunta #5.

4. ¿Ha tenido dificultades para utilizar la plataforma virtual del SRI?

Si

No



5. **¿Cuán necesario considera que el SRI intensifique programas de capacitación a la ciudadanía para que conozca la forma de realizar los trámites en línea?**

- Muy necesario
- Necesario
- Poco necesario
- Nada necesario

6. **¿Tiene conocimiento de que si no cumple a tiempo con sus declaraciones tributarias está expuesto a multas y sanciones?**

- Si
- No

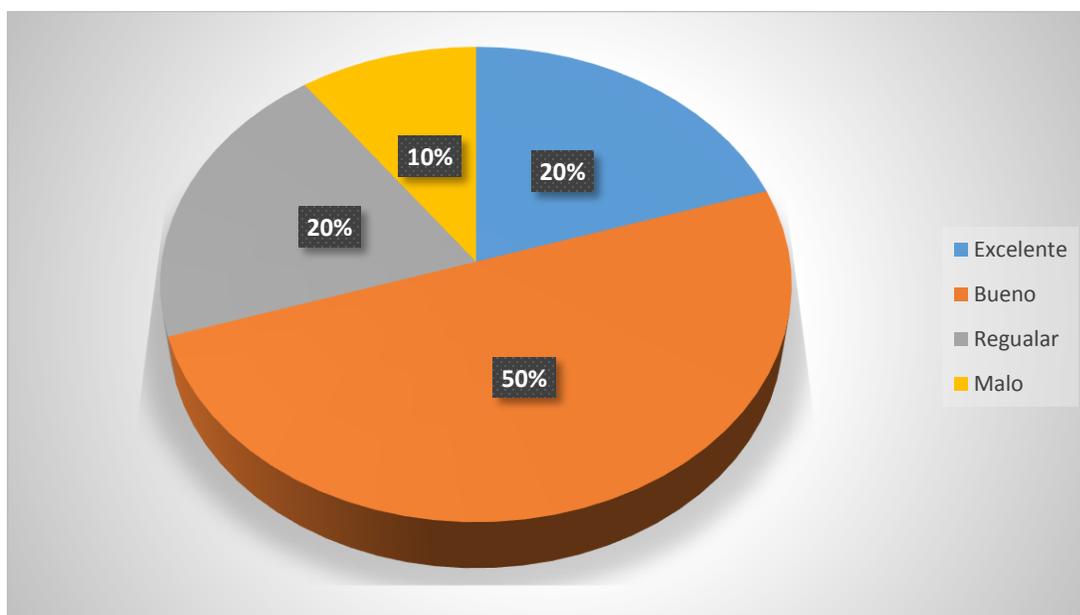
7. **Cuando acude a las oficinas del SRI ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para ser atendido?**

- Entre 15 y 30 minutos
- Entre 30 y 60 minutos
- Entre 1 o 2 horas
- Más de dos horas

Anexo 3. Tabulación de preguntas más importantes de la encuesta

¿Cómo usted califica el nivel de atención al usuario en el Servicio de Rentas Internas?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	2	20%	20%
Bueno	5	50%	70%
Regular	2	20%	90%
Malo	1	10%	-
TOTAL	10	100%	-

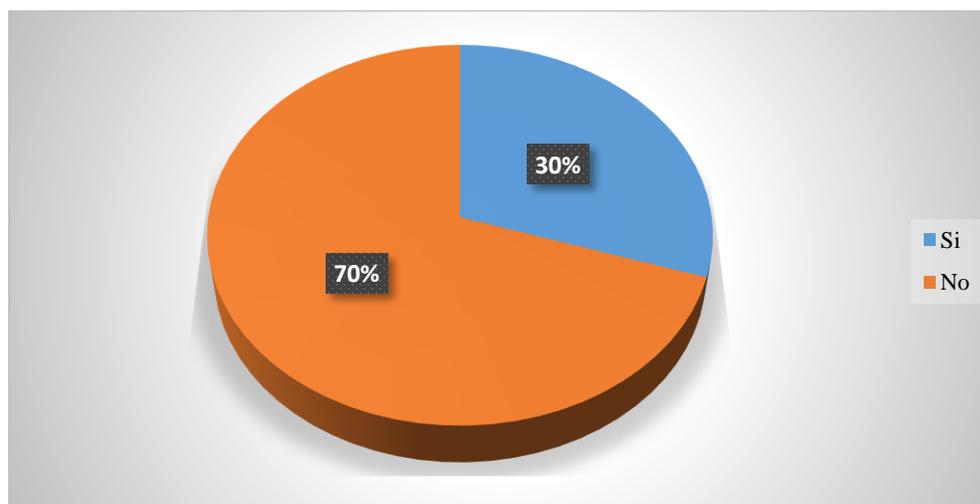


El 50% de los encuestados han manifestado que el nivel de atención a los usuarios en el Servicio de Rentas Internas es bueno, el 20% ha indicado que es excelente, la misma proporción a mencionado que es regular, mientras que el 10% indica que el servicio es malo. Los resultados evidencian que en general existe una buena percepción pero que también hay debilidades.



¿Tiene conocimiento de los trámites que puede realizar en la plataforma virtual?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	3	30%	30%
No	7	70%	100%
TOTAL	10	100%	-

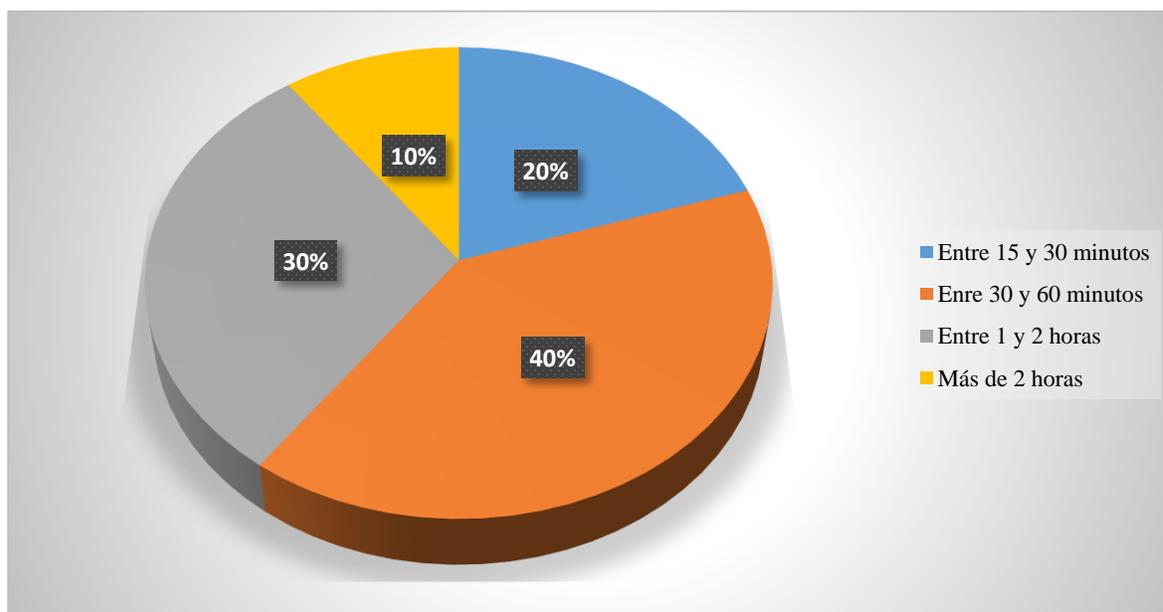


El 70% de los contribuyentes han indicado que no tienen conocimiento respecto a los trámites que pueden realizar en línea, mientras que el 30% afirma que si tiene conocimiento al respecto. Los resultados evidencian el desconocimiento de la mayoría de usuarios, razón por la cual no realizan los trámites disponibles en línea y en consecuencia acuden a las instalaciones de la entidad.



Quando acude a las oficinas del SRI ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para ser atendido?

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 15 y 30 minutos	2	20%	20%
Entre 30 y 60 minutos	4	40%	60%
Entre 1 y 2 horas	3	30%	90%
Más de 2 horas	1	10%	100%
TOTAL	10	100%	-



El 40% de los encuestados ha manifestado que el tiempo de espera para ser atendido se encuentra en un intervalo de 30 y 60 minutos, el 30% entre 1 y 2 horas, el 20% entre 15 y 30 minutos y el 10% restante espera más de dos horas. Las respuestas de los contribuyentes evidencian que el tiempo de espera para la atención no se encuentra en niveles óptimos.



Anexo 3. Ficha de Observación

Nota: La presente ficha de observación se realiza para obtener información relevante del desempeño de los funcionarios del Departamento del Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas

FICHA DE OBSERVACIÓN				
Criterios	Escala e indicadores			
	1	2	3	4
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Suficiencia de personal				
Celeridad en la atención				
Actitudes de funcionarios				
Aptitudes de funcionarios				
Coordinación interna en las actividades				

Anexo 4. Evidencia bibliográfica de investigación de campo



Encuestando a contribuyentes



Encuestando a contribuyentes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



Anexo 5. Carta de autorización para la investigación

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DIRECCIÓN ZONAL 5

Oficio No. **1120120200STR000389**
Babahoyo, 03 de septiembre del 2020
Trámite N° **112012020030523**
Asunto: Contestación de Trámite
Contribuyente: Universidad Técnica de Babahoyo

Licenciado
Eduardo Galeas Guijarro MAE
DECANO FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Que, mediante Resolución No. NAC-DNHRNOI18-00000035-E del 31 de octubre del 2018 la Directora General del Servicio de Rentas Internas, ha nombrado al Ing. Jean Steve Carrera López como Director Zonal 5, del Servicio de Rentas Internas, y lo faculta a desempeñar el cargo desde el 01 de noviembre del 2018.

Que, mediante Resolución No. DZ5-DZORDFC16-00000004 con fecha 10 de octubre del 2016, el Director Zonal 5 del Servicio de Rentas Internas, faculta a la suscrita para emitir el presente documento.

En atención a su oficio ingresado por Secretaría Zonal 5 y signado con número de trámite en referencia, tengo a bien comunicarle, que para el Servicio de Rentas Internas Dirección Zonal 5 – Babahoyo es muy grato poder atender su solicitud.

Y con la finalidad de autorizar a la funcionaria Miriam Adela Mora Arregui realice el estudio del caso: ANÁLISIS DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, AGENCIA BABAHOYO, PERIODO 2020.

De conformidad con lo que establece el Código Tributario, la Ley de Comercio Electrónico, Mensajes de Datos y Firma Electrónica, Resolución No. NAC-DGERCGC16-00000155 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 733 de 14 de abril del 2016 y el Acuerdo de Uso de Medios Electrónicos; se notifica con el contenido de la presente comunicación en el buzón del contribuyente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.