



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

TEMA:

ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL (NAF), EN LA CULTURA TRIBUTARIA DURANTE LOS AÑOS 2022-2023 EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

AUTOR: ABATA MESIAS KARLA ANDREA

TUTOR: MSc. CHICAIZA VILLALBA RAQUEL JACQUELINE

QUITO- ECUADOR

2025

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Karla Andrea Abata Mesias con documento de identificación N°1753915337 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 26 de febrero del año 2025

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'K' and 'A' intertwined, with a horizontal line across the middle. The signature is enclosed within a large, hand-drawn oval.

Abata Mesias Karla Andrea

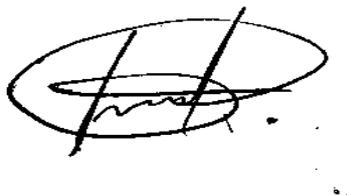
1753915337

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Karla Andrea Abata Mesias con documento de identificación No.1753915337, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del artículo académico: ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL (NAF), EN LA CULTURA TRIBUTARIA DURANTE LOS AÑOS 2022-2023 EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 26 de febrero del año 2025

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Karla Andrea Abata Mesias', enclosed within a hand-drawn oval shape.

Abata Mesias Karla Andrea
1753915337

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Raquel Jacqueline Chicaiza Villalba con documento de identificación N°1714857578, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL (NAF), EN LA CULTURA TRIBUTARIA DURANTE LOS AÑOS 2022-2023 EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, realizado por Karla Andrea Abata Mesias con documento de identificación N°1753915337, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 26 de febrero del año 2025

Atentamente,



MSc. CHICAIZA VILLALBA RAQUEL JACQUELINE

C.I:1714857578

DEDICATORIA

Con profundo reconocimiento dedico este logro a quienes me impulsaron a superar cada obstáculo. Agradezco a Dios por ser mi guía, a mis ángeles por su luz. Ya que cuando todo parecía imposible siempre me indicaban un camino para continuar.

A mi amada madre, por dar vida a una mujer que, con su guía, se ha forjado fuerte y noble. Gracias por creer en mí incondicionalmente, incluso cuando yo misma dudaba. Durante estos 23 años, tu mano ha sido mi constante apoyo. Cada regaño, cada risa compartida, cada lágrima derramada juntas, han tejido los hilos de nuestra historia, una historia de amor inquebrantable.

A mis sobrinas, Antonella y Muriel por su amor incondicional y ser la fuente de inspiración y motivación a mi vida. Su curiosidad, su deseo de aprender y su valentía me han enseñado mucho y me han recordado la belleza de la vida.

A mis hermanos Santiago y Gisela, por mostrarme el camino y apoyarme en cada paso. Por nunca soltarme la mano e indicarme que la familia siempre estará para mí, por su cariño y preocupación, por cuidar siempre a su niña chiquita.

Y a mi inseparable y fiel compañero Cody, gracias por tu compañía leal y desinteresada, que alivió la nostalgia y el estrés que enfrentaba día a día, por ser mi amuleto de la suerte, mi compañero durante todas las noches de desvelo, que nada más bastaba verte dormido en mi cama para no sentirme sola y trabajar a gusto. Este triunfo, también es tuyo.

AGRADECIMIENTO

Mi tesis la ofrezco con todo mi amor y cariño a mis padres, por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro, por siempre creer en mi y nunca desampararme en ningún momento gracias por siempre ser mi apoyo incondicional.

Y no menos importante, a mi querido cuñado Paul Carrasco, mi profundo agradecimiento por ser un apoyo incondicional a lo largo de mi trayecto universitario. Gracias por escucharme atentamente en cada paso del camino, por tus sabios consejos que me guiaron en momentos de duda, por tu sensibilidad para percibir mis estados de ánimo y por ser mi confidente y paño de lágrimas en momentos difíciles. Tu presencia fue fundamental para superar los desafíos y celebrar los logros.

Expreso mi gratitud a quienes han cruzado mi camino, dejando una huella imborrable en mi corazón a través de lecciones, experiencias compartidas y valiosas amistades.

A mis queridos docentes, mi más sincero reconocimiento por ser la guía fundamental en mi trayecto académico. Su amor por la docencia trasciende las aulas, manifestándose en el apoyo incondicional que nos brindan a cada uno de su estudiante. Sin importar el cansancio o la carga que puedan llevar, siempre encuentran la manera de iluminar nuestro camino con su sabiduría y dedicación.

Resumen

El análisis del efecto de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) en la cultura tributaria durante los años 2022 y 2023 en el Distrito Metropolitano de Quito descubre la importancia de estas iniciativas en la promoción del cumplimiento tributario. Las NAF conformadas por estudiantes y profesionales, ofrecen asistencia gratuita en temas fiscales a ciudadanos de bajos recursos, contribuyendo a una mejor comprensión del sistema tributario y fomentando una actitud más positiva hacia el pago de impuestos.

Durante el periodo 2022- 2023, las NAF en Quito jugaron un papel importante en la educación fiscal de la comunidad. A través de talleres, charlas y asesorías personalizadas, las NAF abordaron temas como la declaración de impuestos, el cumplimiento de obligaciones tributarias y los derechos de los contribuyentes. Esta labor educativa se tradujo en un mayor conocimiento por parte de los ciudadanos sobre sus responsabilidades fiscales, lo que a su vez incentivó el cumplimiento voluntario.

Además de la educación, las NAF también facilitaron el acceso a servicios tributarios. Al brindar asistencia en la presentación de declaraciones y otros trámites, las NAF ayudaron a reducir la brecha entre la administración tributaria y los ciudadanos, especialmente aquellos con menor acceso a información y recursos. Esta cercanía generó confianza en el sistema y promovió una cultura de cumplimiento.

El impacto de las NAF en la cultura tributaria se evidenció en varios aspectos. En primer lugar, se observó un aumento en el número de contribuyentes que cumplieron con sus obligaciones de manera oportuna. En segundo lugar, se registró una disminución en las consultas y reclamos relacionados con temas tributarios, lo que sugiere una mejor comprensión del sistema. Finalmente, se percibió un cambio en la actitud de los ciudadanos hacia los impuestos, pasando de una visión negativa a una más positiva y participación conjunta.

Palabras claves:

Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF), Servicio de Rentas Internas (SRI), Contribuyentes, Cultura Tributaria, Sistema Tributario, Estudiantes

Abstract

The analysis of the effect of the Fiscal Support Centers (NAF) on tax culture during the years 2022 and 2023 in the Metropolitan District of Quito reveals the importance of these initiatives in promoting tax compliance. The NAFs, made up of students and professionals, offer free assistance on tax issues to low-income citizens, contributing to a better understanding of the tax system and fostering a more positive attitude towards paying taxes.

During the 2022-2023 period, the NAFs in Quito played an important role in the tax education of the community. Through workshops, talks and personalized advice, the NAFs addressed topics such as tax filing, compliance with tax obligations and taxpayers' rights. This educational work resulted in greater knowledge on the part of citizens about their tax responsibilities, which in turn encouraged voluntary compliance.

In addition to education, the NAFs also facilitated access to tax services. By providing assistance in filing returns and other procedures, the NAFs helped reduce the gap between the tax administration and citizens, especially those with less access to information and resources. This closeness generated trust in the system and promoted a culture of compliance.

The impact of the NAFs on tax culture was evident in several aspects. First, an increase was observed in the number of taxpayers who complied with their obligations in a timely manner. Second, a decrease was recorded in queries and complaints related to tax issues, suggesting a better understanding of the system. Finally, a change in citizens' attitude towards taxes was perceived, moving from a negative view to a more positive one and joint participation.

Keys words:

Fiscal Support Center (NAF), Internal Revenue Service (SRI), Taxpayers, Tax Culture, Tax System, Students

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1.- TEMA: | 1 |
| 2.- INTRODUCCIÓN: | 1 |
| 3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: | 1 |
| 3.1.- FORMULACION DE LOS PROBLEMAS. | 2 |
| 1.- General. | 2 |
| 2.- Específicos. | 2 |
| 4.- JUSTIFICACION. | 3 |
| 5.- OBJETIVOS. | 3 |
| 5.1.- General. | 3 |
| 5.2.- Específicos. | 3 |
| 6.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL | 4 |
| 6.1.- MARCO TEORICO. | 4 |
| 6.1.1.- LA SOCIEDAD ECUATORIANA | 4 |
| 6.1.2.- LA CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR | 4 |
| 6.1.3.- EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS | 5 |
| 6.1.4.- LA CULTURA TRIBUTARIA EN EL ECUADOR | 5 |
| 6.1.5.- LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL EN ECUADOR | 6 |
| 6.1.6.- SERVICIOS REALIZADOS POR LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL EN BENEFICIO DE LA CULTURA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE | 8 |
| 6.1.7.- RECAUDACION DE IMPUESTOS. | 9 |
| 6.1.8.- ESTADISTICAS DE LOS TRÁMITES MÁS FRECUENTES ATENDIDOS POR EL NÚCLEO DE APOYO FISCAL | 10 |
| 6.2. MARCO CONCEPTUAL | 14 |
| 7.- MARCO METODOLÓGICO. | 14 |
| 7.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 15 |
| 7.2.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 15 |
| 7.3.- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN | 15 |
| 7.4.- DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA | 16 |
| 8.- INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 21 |
| 8.1.- TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS REALIZADAS A FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS | 21 |
| 8.2.- TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS REALIZADAS A DOCENTES ENCARGADOS DEL PROYECTO NAF EN LAS UNIVERSIDADES DE QUITO. | 32 |
| 8.3.- TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE PASANTES EN LA AGENCIA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL | 41 |
| 9.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 54 |
| 10.- CONCLUSIONES | 55 |

| | |
|---|-----------|
| 11.- BIBLIOGRAFÍA..... | 56 |
| 12.- ANEXOS..... | 57 |
| 12.1.- BANCO DE PREGUNTAS A FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS | 57 |
| 12.2.- BANCO DE PREGUNTAS A DOCENTES ENCARGADOS DEL PROYECTO NAF DE LAS UNIVERSIDADES | 58 |
| 12.3.- BANCO DE PREGUNTAS A SUPERVISOR Y RESPONSABLE DE PASANTES DEL CENTRO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS PLATAFORMA GUBERNAMENTAL..... | 58 |
| 12.4.- GRABACIONES DE ENTREVISTAS. | 59 |
| 12.5.- PANFLETO Y CODIGO QR DE LOS CENTROS. | 60 |
| 12.6.- RESPUESTA DEL SRI PARA LA ENTREVISTA. | 61 |
| | 61 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----------|
| Gráfico 1: Recaudación Tributaria año 2022 - 2023..... | 10 |
| Gráfico 2: Servicios más frecuentes atendidos por las NAF en el año 2022. | 12 |
| Gráfico 3: Servicios más frecuentes atendidos por las NAF en el año 2023. | 12 |
| Gráfico 3: Provincias que cuentan con Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) habilitados | 17 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1: Estadísticas de los trámites más frecuentes atendidos por los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) | 11 |
| Tabla 2: Entrevista funcionario del Servicio de Rentas Internas..... | 21 |
| Tabla 3: Entrevista funcionario del Servicio de Rentas Internas..... | 25 |
| Tabla 4: Entrevista a docentes encargados de las NAF, en sus centros de la universidad (UPS)..... | 32 |
| Tabla 5: Entrevista a docentes encargados de las NAF, en sus centros de la universidad (UTE)..... | 34 |
| Tabla 6: Entrevista a docentes encargados de las NAF, en sus centros de la universidad (PUCE)..... | 37 |
| Tabla 7: Entrevista Supervisor y responsable de pasantes del Centro de Servicios Tributarios Plataforma Gubernamental..... | 41 |

1.- TEMA:

Análisis del efecto de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF), en la cultura tributaria durante los años 2022-2023 en el Distrito Metropolitano de Quito.

2.- INTRODUCCIÓN:

En los últimos años, hoy el distrito metropolitano de Quito ha experimentado un notable esfuerzo por mejorar la cultura tributaria entre sus ciudadanos. Los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF), integrados por estudiantes universitarios, han jugado un papel fundamental en este proceso durante los años 2022- 2023. estas iniciativas buscan no solo aumentar la recaudación de impuestos, si no también educar a los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales y cómo cumplirlas de manera eficiente y autónoma. este estudio se centra en analizar el impacto de las NAF han tenido en la cultura tributaria de la región, evaluando su efectividad y los beneficios percibidos tanto por los contribuyentes como por las instituciones quienes involucrada.

Las NAF proporcionan servicios de asesoramiento y educación fiscal, que incluyen talleres informativos y soporte en el uso de plataformas digitales para la gestión tributaria. Esta colaboración entre las universidades y el Servicio de Rentas Internas (SRI) permite a los estudiantes aplicar sus teóricos en un entorno práctico, enriqueciendo su formación académica y profesional. Al mismo tiempo, los contribuyentes se benefician de una asistencia accesible y bien informada, lo que facilita el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales y fortalece la confianza en el sistema tributario. (Flores Morán, 2022)

El presente análisis tiene como objetivo evaluar la percepción de los actores clave incluyendo la Administración Tributaria y las Instituciones de Educación Superior, respecto al impacto de las NAF en la cultura tributaria de Quito, además se examinará qué tipo de servicio ofrecido por las NAF ha tenido mayor efecto en la mejora del cumplimiento tributario durante 2022 Y 2023. La investigación también identificará los servicios específicos que han promovido la cultura tributaria en la comunidad, contribuyendo al desarrollo de una ciudadanía más informada y comprometida con sus responsabilidades fiscales.

3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF), enfrentaron desafíos significativos para adaptarse a las nuevas demandas y realidades postpandemia, lo que afectó la calidad y eficiencia de los servicios brindados a los contribuyentes y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

En el año 2015 el SRI impulsa la implementación de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) a través de la firma de convenios de cooperación interinstitucional con instituciones de educación superior a nivel nacional. Los NAF son centros de información tributaria y contable en los que los estudiantes de las carreras administrativas y contables brindan atención gratuita a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios, bajo la supervisión de docentes universitarios. Tanto estudiantes como docentes son capacitados continuamente sobre distintas temáticas tributarias por servidores del SRI, a fin de garantizar la calidad de la información que se les proporciona a los contribuyentes. (SRI, 2019)

El rápido progreso del marco normativo tributario postpandemia ha generado una desigualdad significativa en la capacitación del personal de los NAF, lo que se ha convertido en una disminución de la calidad de la asesoría brindada y en una mayor consecuencia de errores en la explicación de las normas.

La reactivación económica ha impulsado un incremento del 30% en la demanda de servicios de los NAF, superando en un 20% su capacidad instalada y generando listas de espera promedio de 15 días, lo que ha dificultado la atención personalizada y oportuna de los contribuyentes. La insuficiencia de recursos humanos, tecnológicos y físicos en los NAF ha limitado la capacidad de respuesta a la creciente demanda, manifestándose en tiempos de respuesta prolongados, errores en la información proporcionada y una oferta de servicios especializados limitada. (Mg. CRESPO, 2021)

3.1.- FORMULACION DE LOS PROBLEMAS.

1.- General.

1- ¿Cuál ha sido el impacto de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) en la evolución de la cultura tributaria del distrito metropolitano de Quito durante los años 2022 y 2023?

2.- Específicos.

1- ¿Cuál es la percepción de la Administración Tributaria y de las Instituciones de Educación Superior sobre la eficacia y el impacto de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) en el Distrito Metropolitano de Quito?

2- ¿Qué servicios ofrecen los Núcleos de Apoyo Fiscal en el Distrito Metropolitano de Quito y como estos contribuyen a la promoción y fortalecimiento de la cultura tributaria?

3- ¿Qué nivel de conocimiento y satisfacción tienen los contribuyentes sobre los servicios del proyecto, y como podemos potenciar su utilización y beneficio mediante una mejor comunicación y accesibilidad?

4.- JUSTIFICACION.

La formación tributaria constituye un pilar fundamental para el desarrollo sostenible de cualquier sociedad. Los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) han surgido como espacios clave para fomentar esta cultura en el Distrito Metropolitano de Quito, facilitando la interacción entre la ciudadanía y la administración tributaria. Sin embargo, la irrupción de la pandemia de COVID-19 y la deducida transformación digital del sistema tributario plantearon nuevos desafíos y oportunidades para estos centros de atención.

Este estudio se propone evaluar el impacto de los NAF en la percepción de los contribuyentes sobre la equidad y la transparencia del sistema tributario, así como en su nivel de cumplimiento voluntario, en un contexto marcado por la incertidumbre y los cambios generados por la pandemia. A través de un enfoque mixto, que combina análisis cuantitativos y cualitativos de encuestas a contribuyentes y entrevistas a funcionarios de los NAF, se busca identificar las principales fortalezas y debilidades de esta iniciativa, así como las lecciones aprendidas para futuras intervenciones.

Los contribuyentes se benefician de una mayor claridad en sus obligaciones fiscales y de un acceso más fácil a servicios de asesoramiento personalizados, lo que fomenta una mayor confianza en el sistema. Los NAF, por su parte, pueden identificar las áreas de mejora en sus procesos y optimizar la asignación de recursos, lo que se traduce en una atención más eficiente y eficaz. El gobierno, al contar con información más precisa y actualizada, puede tomar decisiones informadas para mejorar la gestión tributaria, fortalecer la cultura tributaria y optimizar la recaudación.

En última instancia, este estudio contribuirá a consolidar los NAF como una herramienta estratégica para fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos, promoviendo una cultura tributaria más sólida y un sistema tributario más justo y eficiente.

5.- OBJETIVOS.

5.1.- General.

Medir el efecto de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF), en la cultura tributaria durante los años 2022-2023 en el distrito metropolitano de Quito.

5.2.- Específicos.

1. Conocer la percepción de la Administración Tributaria e Instituciones de Educación Superior acerca de los Núcleos de Apoyo Fiscal en el Distrito Metropolitano de Quito.
2. Analizar qué tipo de servicio ha tenido mayor impacto en la mejora del cumplimiento tributario voluntario en el año 2022 y 2023 en el Distrito Metropolitano de Quito.
3. Evaluar la satisfacción de los contribuyentes con los servicios recibidos.

6.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

6.1.- MARCO TEORICO.

6.1.1.- LA SOCIEDAD ECUATORIANA

La sociedad ecuatoriana enfrenta muchos problemas, dos de ellos son la desigualdad y la pobreza, para resolverlos, uno de los instrumentos que tiene el Estado, es la política fiscal, sin embargo, a pesar de muchos intentos, el país no ha llegado a los niveles esperados de bienestar ciudadano, no somos una sociedad justa, esto se debe al alto nivel de corrupción, a la incapacidad de los gobiernos en el manejo de la coherencia entre política y economía. (Jácome, 2021)

Como menciona (Jácome, 2021) el Estado para cumplir con sus objetivos requiere financiamiento, para realizar sus obras necesita recursos, entre otros dineros. Una de las formas que tiene para conseguirlo es cobrando tributos a los contribuyentes. El deber de aportar o contribuir, nace de la propia voluntad de los ciudadanos, del contribuyente, esperando que en algún momento se recupere lo aportado en forma de obras, servicios y bienestar social.

6.1.2.- LA CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

La Constitución de Ecuador es el documento fundamental que establece los derechos y deberes de los ciudadanos, así como la estructura y funcionamiento del Estado. A través de sus artículos, se reflejan los principios y valores que guían la vida política y social del país.

En el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “Las Instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras y servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución” (Ecuador, 2011)

Así mismo nos dice (Ecuador, 2011) el artículo 350 de la Constitución establece que: “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”.

El artículo 352 de la Carta Suprema dispone que: “El Sistema de Educación Superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y, conservatorios superiores de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro” (Ecuador, 2011)

Como podemos apreciar la constitución no solo sirve como guía legal, sino también como un reflejo de los principios y valores que aspiran a construir una sociedad más justa e inclusiva.

6.1.3.- EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

En el Ecuador se estableció el Servicio de Rentas Internas (SRI) como el ente encargado de regular y recaudar los impuestos, garantizando así la sostenibilidad de las finanzas públicas.

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. (SRI, 2019)

Para fomentar una cultura tributaria y fortalecer las finanzas públicas, se han diseñado programas y herramientas que facilitan el cumplimiento de las obligaciones fiscales, como el proyecto NAF.

6.1.4.- LA CULTURA TRIBUTARIA EN EL ECUADOR

A lo largo de la historia, ha habido innumerables cambios sociales, los cuales han dado lugar a la formación de jerarquías en las que ciertas personas han sido obligadas a cumplir con ciertas imposiciones.

La cultura tributaria es la actitud que poseen los ciudadanos ecuatorianos en cuanto al pago de los tributos, las cuales son obligaciones que se tienen con el Estado tal como lo ampara la ley y que dicho valor se paga de acuerdo con la capacidad contributiva de cada ciudadano o ciudadana. Dichas recaudaciones de impuestos que realiza el Estado serán destinadas para el Presupuesto

General de la misma entidad con el fin de ahorrar, invertir y redistribuirlo a la comunidad en forma de bienes y servicios, tales como hospitales, parques, entre otros, de los cuales tendrán acceso sin cargo alguno. (Cruz, 2020)

Los impuestos son la fuente de financiación más importante de un país. Debido a que forman parte de ingresos administrativos más fuertes en su economía (incluidas donaciones y pagos por servicios), estos impuestos son el principal medio de recaudación gubernamental. Los tributos surgieron en las civilizaciones prehispánicas como una forma de asegurar la estabilidad de la sociedad. Sin embargo, este sistema se convirtió en una estructura de poder donde las clases bajas tenían que soportar la carga del apoyo de la élite gobernante y religiosa. (Cifuentes, 2023)

Si bien se han desarrollado estrategias para fomentar el cumplimiento tributario en muchos países, en gran parte de Latinoamérica la evasión fiscal sigue siendo un problema que afecta a la estabilidad financiera de las naciones.

La evasión tributaria se refiere a maniobras utilizadas por los diferentes contribuyentes para evadir o eludir sus impuestos de manera total o parcial y, que por ley están obligados a hacerlo. El impacto que esto genera en la economía ecuatoriana es demasiado relevante, por cuanto los precios del petróleo han bajado, dejando que el ingreso tributario se convierta en uno de los rubros más importantes del presupuesto general del Estado. (Paredes Cruz, 2021)

Como menciona (Paredes Cruz, 2021) El incumplimiento de las obligaciones tributarias parece también estar muy relacionado con la crisis de los valores democráticos y con la falta de solidaridad de algunos sectores de la población. “la falta de honradez”, “la falta de conciencia ciudadana” o la “viveza o diablura de los nacionales” son asimismo elementos percibidos como motivos por los que la población no paga impuestos.

6.1.5.- LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL EN ECUADOR

Los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF), constituyen un puente entre la administración tributaria de los países, las universidades y los ciudadanos, especialmente aquellos con menos recursos. Son puntos de información y asesoría donde los estudiantes de carreras de ciencias contables y empresariales, capacitados por las AT, proporcionan asistencia contable y fiscal gratuita a personas de baja renta y microempresarios. Los NAF fueron diseñados en origen por la Receita Federal do Brasil, país donde funcionan en más de 300 universidades. Desde 2014, EUROsociAL ha impulsado, de la mano de dicha institución, el avance de los NAF en América Latina a través del intercambio de experiencias y un diálogo participativo entre pares de administraciones tributarias y universidades de diferentes países, con objeto de socializar la idea del NAF y consensuar los pasos

a seguir para su adaptación nacional. (EUROSOCIAL, 2022)

En el Ecuador, se han implementado este servicio en las provincias de Azuay, Bolívar, Cañar, Carchi, Chimborazo, Cotopaxi, El Oro, Galápagos, Esmeraldas, Guayas, Imbabura, Loja, Los Ríos, Manabí, Morona Santiago, Napo, Orellana, Pastaza, Pichincha, Santa Elena, Santo Domingo, Sucumbíos, Tungurahua, Zamora Chinchipe. (SRI, 2019)

Desde el año 2015 el SRI impulsa la implementación de estos NAF, los cuales son centros de información tributaria y contable que brindan atención gratuita a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios. Los estudiantes elegidos para participar en este programa de vinculación son los que cursan la carrera de administración de empresa; los cuales previamente son capacitados en temáticas tributarias por servidores del SRI, a fin de garantizar la calidad de la información que se proporciona, y ejecutan su labor como Asesores en las instalaciones adecuadas por la Universidad Politécnica Salesiana. (Morán, 2021).

Los estudiantes avanzados de contabilidad y administración pueden participar en este exitoso proyecto. A través de esta iniciativa, podrán aplicar sus conocimientos, desarrollar habilidades profesionales y hacer una contribución significativa a la mejora de los servicios tributarios. Los alumnos seleccionados recibirán capacitación y apoyo para brindar atención personalizada a los contribuyentes y participar en diversas actividades relacionadas con los impuestos.

El estudio respalda un incremento en el conocimiento teórico en cuanto a leyes, normas y disposiciones del 29%, en el campo práctico los alumnos mejoraron sus habilidades hasta en un 31%; los alumnos después de formar parte del NAF eran capaces de formar su propio criterio, tomar decisiones y resolver problemas cotidianos de su profesión esto se ve reflejado en el incremento del 13% del promedio de calificaciones del grupo de estudio, además se observó facilidad de comunicación, los alumnos eran más seguros de sus posturas, más proactivos y demostraban mayor madurez y responsabilidad en su propia formación, sin duda el NAF les permitió adquirir una experiencia auténtica y reforzó su formación profesional. (Hidalgo Achig, 2023)

Debido a dicho impacto es que se ha realizado el Segundo Encuentro Nacional de la Oficina de Servicios de Apoyo Contable de la Universidad.

El Servicio de Rentas Internas (SRI) con el apoyo de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil realizó el II Encuentro Nacional de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) 2024 cuyo objetivo principal fue reunir a estudiantes y docentes de distintas universidades del país, para intercambiar sus experiencias en el fomento de la cultura tributaria y en el desarrollo de

conocimientos tributarios y contables. Los NAF, en cooperación conjunta con los Centros de Educación Superior (CES). El evento, que reunió a delegaciones de estudiantes, docentes y autoridades de las universidades que participan en el programa NAF, contó con la participación del director general del SRI, Damián Larco, quien destacó la importancia de preparar a los estudiantes en el ámbito tributario y contable para que, además de brindar un servicio a la ciudadanía, en el futuro, puedan ser emprendedores y contribuir al crecimiento económico del país. Damián Larco recalcó que los NAF son espacios estratégicos que benefician tanto a los estudiantes, quienes ejercen a través de ello su primera práctica preprofesional, como a los ciudadanos, emprendedores y pequeñas empresas, quienes encuentran en estos núcleos la asesoría para cumplir con sus obligaciones tributarias correctamente. (Universal, 2024)

Actualmente hay 34 NAF a escala nacional y se han atendido a más de 400 mil ciudadanos desde el año 2015, indicó. Durante el encuentro se realizó un conversatorio en el que se compartieron experiencias y se analizó el impacto de los NAF en la formación de los estudiantes y en el fomento de la cultura tributaria. Además, se revisó la proyección hacia el año 2025 y la línea de trabajo que guiará las futuras acciones del programa. El II Encuentro Nacional de los NAF 2024 es un evento clave para fortalecer los lazos entre el SRI y las universidades, así como para impulsar el crecimiento profesional de los estudiantes mediante experiencias prácticas en el ámbito tributario y contable. (Universal, 2024)

6.1.6.- SERVICIOS REALIZADOS POR LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL EN BENEFICIO DE LA CULTURA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE

Los principales servicios que se brindan en los NAF son:

- Información tributaria y contable necesaria para la presentación oportuna de obligaciones y trámites tributarios (RUC, facturación, declaraciones y anexos, etc.) a través de los diferentes canales habilitados por el SRI.
- Información sobre obligaciones tributarias pendientes y medios de pago.
- Información sobre devolución de impuestos a adultos mayores y personas con discapacidad.
- Información para la utilización de los servicios SRI en línea. (SRI, 2019)

Ruc: Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar esta información a la Administración Tributaria. Sirve para realizar alguna actividad económica de forma permanente u ocasional en el Ecuador. Corresponde al número de identificación asignado a todas aquellas personas naturales y/o sociedades, que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deben pagar impuestos.

Facturación: La facturación electrónica es otra forma de emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para su autorización por parte del SRI, garantizando la autenticidad de su origen e integridad de su contenido, ya que incluye en cada comprobante la firma electrónica del emisor.

Impuesto a la renta: El Impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras. El ejercicio impositivo comprende del 1 de enero al 31 de diciembre.

Impuesto al valor agregado: Es el impuesto que grava al valor de las transferencias locales o a importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización, a derechos de autor, propiedad industrial y derechos conexos, así como al valor de los servicios prestados.

Devolución del IVA a personas adultas mayores: La devolución del IVA es un beneficio tributario de carácter personal previsto en la Ley, a favor de las personas adultas mayores por el cual se restituye el valor del IVA pagado en la adquisición local de bienes y servicios de primera necesidad.

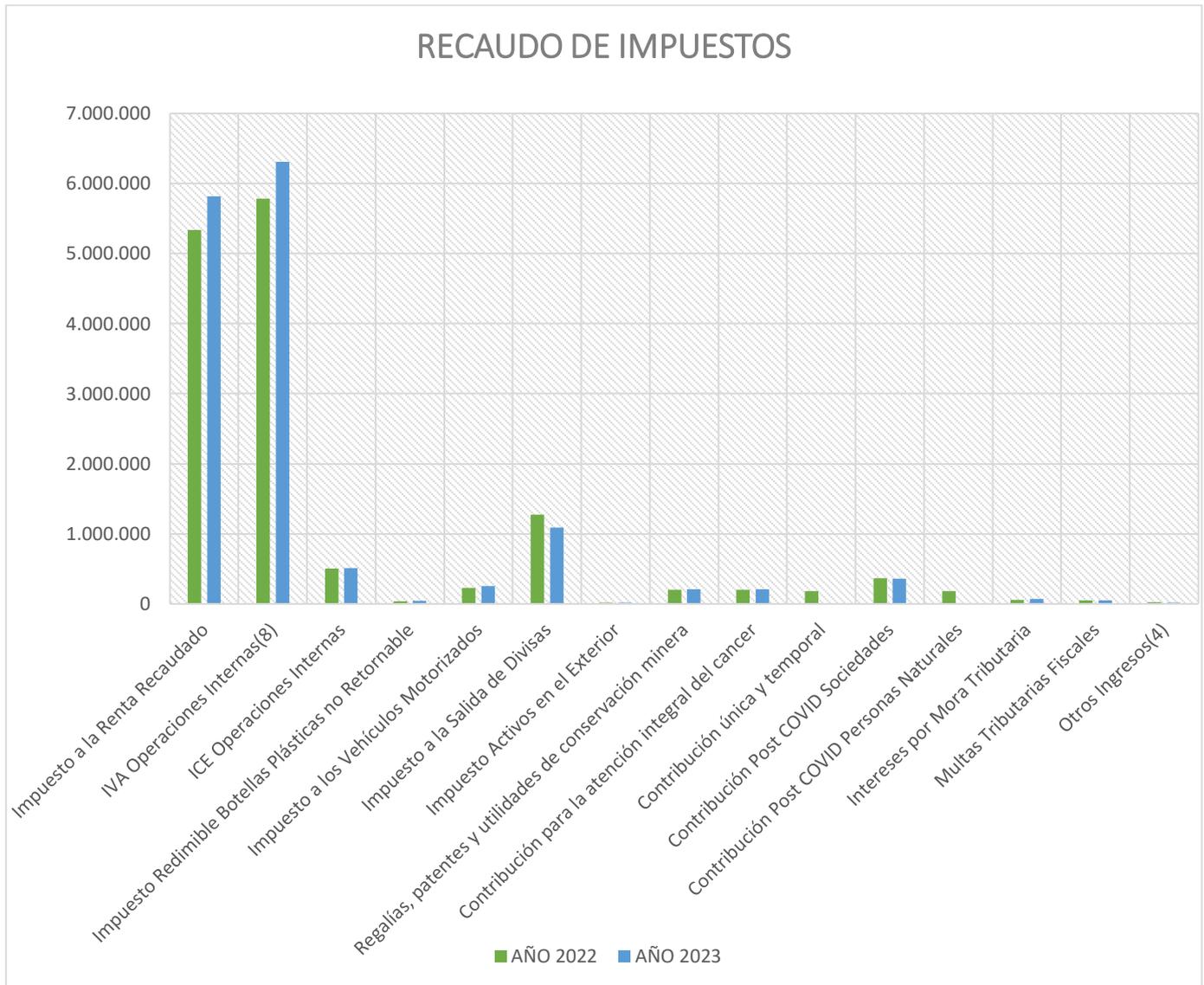
Devolución del IVA a personas adultas mayores: La devolución del IVA es un beneficio tributario de carácter personal previsto en la ley, a favor de las personas con discapacidad y sus sustitutos, por el cual se restituye el valor IVA pagado en la adquisición local de bienes y servicios de primera necesidad. (SRI, 2019)

6.1.7.- RECAUDACION DE IMPUESTOS.

Los grandes contribuyentes son aquellas sociedades o personas naturales consideradas por el SRI como tal debido a su importancia fiscal y tamaño de transacciones en sus respectivos sectores, y que merecen especial atención y tratamiento por parte de la Administración Tributaria. El segmento de grandes contribuyentes abarca sectores estratégicos, productivos, de comercio, finanzas y servicios. Además, incluye a los principales miembros de los grupos económicos del país. (SRI, 2019)

En la resolución Nro. NAC-DGERCGC21-00000022, la directora general del Servicio de Rentas Internas considerando “Que el artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador establece que son deberes y responsabilidades de los habitantes del Ecuador, acatar y cumplir con la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente, cooperar con el Estado y la comunidad y pagar los tributos establecidos por la ley” (Organizacional, 2021)

Gráfico 1: Recaudación Tributaria año 2022 - 2023



Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: Abata Karla

6.1.8.- ESTADISTICAS DE LOS TRÁMITES MÁS FRECUENTES ATENDIDOS POR EL NÚCLEO DE APOYO FISCAL

En relación con las funciones del Sistema de Educación Superior, el artículo 13 de la Ley Orgánica de Educación Superior determina que una de las funciones del Sistema de Educación Superior es: “a) Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia”. Además, el artículo 125 de la misma ley establece que: “Las instituciones del Sistema

de Educación Superior realizarán programas y cursos de vinculación con las sociedades guiados por el personal académico”. (SUPERIOR, 2010)

A continuación, presento la tabla de tramites más frecuentes que son atendidos en los centros de Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF)

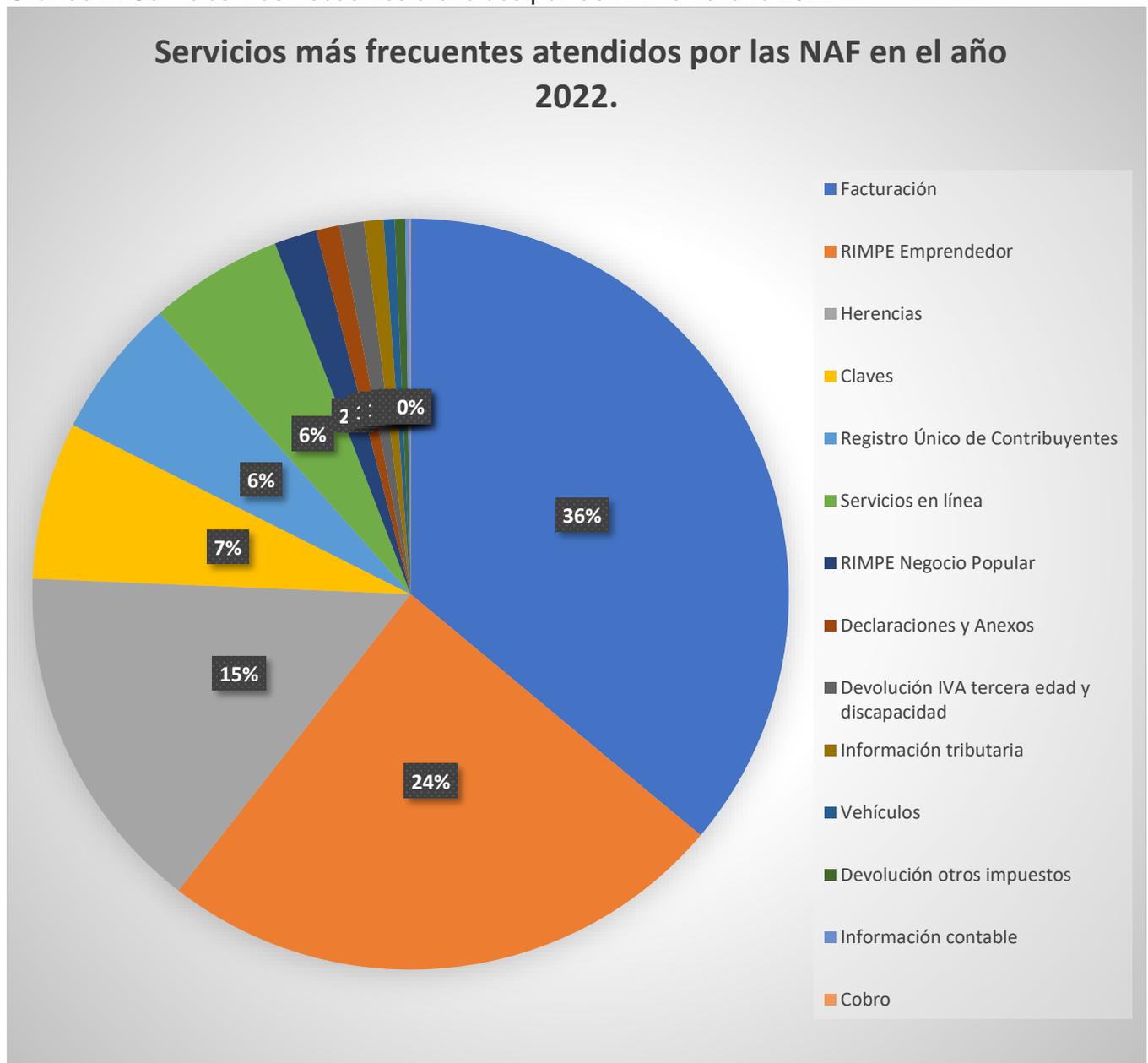
Tabla 1: Estadísticas de los trámites más frecuentes atendidos por los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF)

| Tipo de Trámites | Año 2022 | Año 2023 | Total por trámites |
|--|-----------------|-----------------|---------------------------|
| Facturación | 3293 | 54 | 3347 |
| RIMPE Emprendedor | 2228 | 107 | 2335 |
| Herencias | 1381 | 35 | 1416 |
| Claves | 619 | 769 | 1388 |
| Registro Único de Contribuyentes | 549 | 356 | 905 |
| Servicios en línea | 520 | 184 | 704 |
| RIMPE Negocio Popular | 166 | 517 | 683 |
| Declaraciones y Anexos | 91 | 372 | 463 |
| Devolución IVA tercera edad y discapacidad | 95 | 115 | 210 |
| Información tributaria | 76 | 119 | 195 |
| Vehículos | 43 | 76 | 119 |
| Devolución otros impuestos | 41 | 37 | 78 |
| Información contable | 18 | 26 | 44 |
| Cobro | 3 | 15 | 18 |
| TOTAL | 9123 | 2782 | 11905 |

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: Servicio de Rentas Internas

Gráfico 2: Servicios más frecuentes atendidos por las NAF en el año 2022.

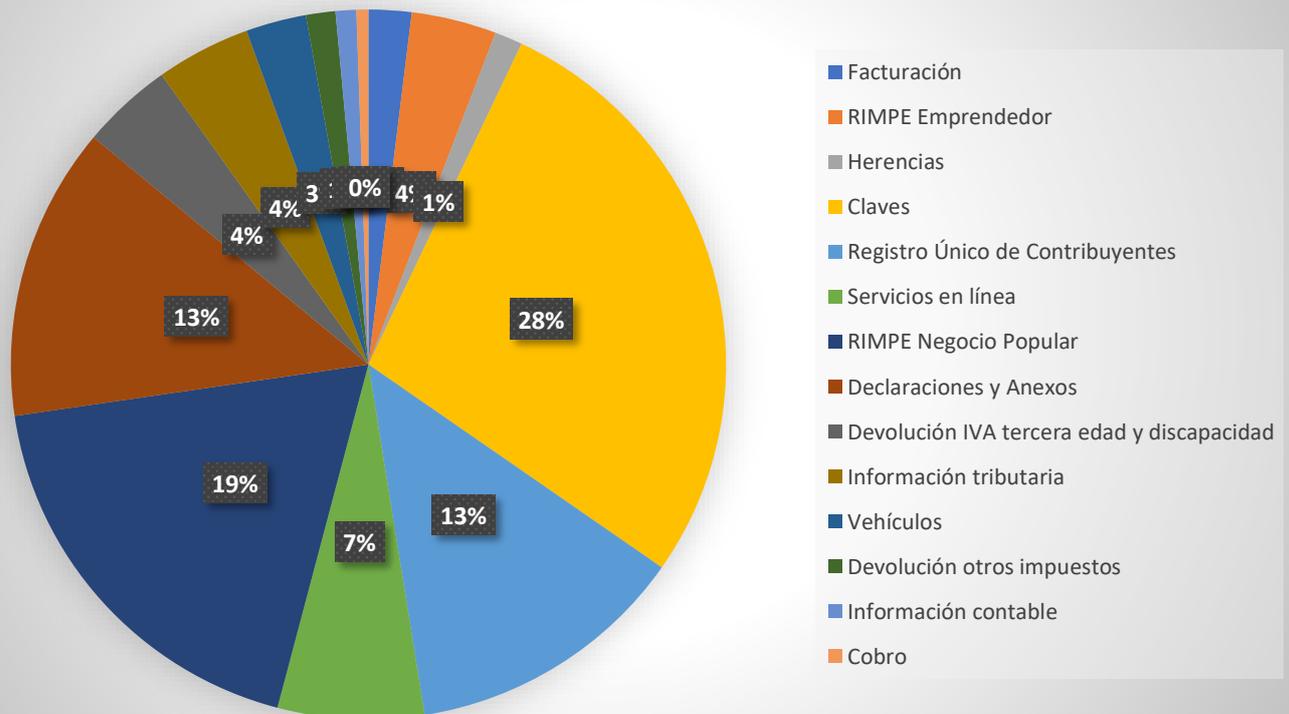


Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: Abata Karla

Gráfico 3: Servicios más frecuentes atendidos por las NAF en el año 2023.

Año 2023



Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: Abata Karla

En el año 2022, el trámite más solicitado fue la facturación, alcanzando el 36%. Durante este periodo, se implementó la facturación electrónica lo que llevó a muchos contribuyentes necesitarán orientación sobre este proceso, ya que el Servicio de Rentas Internas brinda a un sistema de facturación gratuito. Como segundo trámite más frecuente en este año, con el 24% se encuentra el registro de RIMPE emprendedores. Esto se debió a cambios en el régimen fiscal que permitieron a muchas personas convertirse en rehén emprendedores debido a sus ingresos.

En el año 2023, el trámite más común, con un 28%, fue la obtención de claves. Este incremento se debe a que muchos contribuyentes añadieron a familiares cercanos como cargas familiares para sus declaraciones fiscales. El segundo trámite más frecuente de este año, con un 19%, sigue siendo la facturación. Este aumento se atribuye al hecho de que más contribuyentes aprovecharon el servicio gratuito de facturación electrónica que brinda el SRI facilitando sus procesos administrativos

Este análisis marca la relevancia de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) en la adaptación y asistencia en trámites fiscales. Las NAF han tenido una excelente acogida por parte de los contribuyentes, al ofrecer servicios contables y fiscales que corresponden a sus diversas necesidades. La implementación de estos centros ha influido notablemente en la frecuencia y naturaleza de los trámites realizados en distintos periodos. Con estos antecedentes se busca más

convenios con universidades para que así la recaudación de los impuestos tenga números favorables para el país.

6.2. MARCO CONCEPTUAL.

Contribuyente: - Contribuyente es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas. (TRIBUTARIO, s.f.)

Impuestos: Se refiere aquellos impuestos distintos al impuesto a la Renta, IVA, ISD e ICE, entre los cuales constan el impuesto a los ingresos extraordinarios, impuestos vehiculares, y demás impuestos ambientales. (SRI, 2019)

Orientación: Esta acción hace referencia a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a un sujeto hacia un sitio. (Porto, 2021)

Prácticas profesionales: Actividades orientadas a la aplicación de conocimientos y al desarrollo de destrezas y habilidades específicas de la respectiva profesión. La adjudicación de los créditos correspondientes es obligatoria para la obtención del título. (CES, s.f.)

Proyecto NAF: Los NAF son centros de información tributaria y contable en los que los estudiantes de las carreras administrativas y contables brindan atención gratuita a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios, bajo la supervisión de docentes universitarios. (SRI, 2019)

Recaudación: Proceso de obtener o recibir dinero de los fondos que destinan al desarrollo de obras públicas y al mantenimiento del Estado en general. Cuando la gente no paga los impuestos. (Merino, 2022)

7.- MARCO METODOLÓGICO.

El enfoque de investigación utilizado múltiple, combinando sistemáticamente datos cualitativos y cuantitativos con el fin de lograr una comprensión más completa del fenómeno en estudio. Este enfoque permite que estos datos se integren y discutan juntos, lo que permite llegar a conclusiones más profundas y completas. Se caracteriza por centrarse en procesos de búsqueda, indagación y análisis ordenado de uno o más casos. Por caso se entiende aquella situación única que tiene interés para ser investigada. (Labrador Ruiz de la Hermosa, 2022)

7.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Un estudio de caso múltiple es un tipo de investigación de estudio de caso que implica seleccionar y analizar dos o más casos que comparten algunas características o características comunes, pero también difieren en algunos aspectos. (Umang, 2023). Esto permitirá una evaluación exhaustiva del impacto de los NAF en el Distrito Metropolitano de Quito, abordando la opinión de los contribuyentes y funcionarios para la recaudación de fondos.

El diseño de esta investigación tiene un enfoque no experimental, es decir; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (experimental, S.f)

7.2.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación documental:** Como su nombre indica, aquella que se realiza a partir de la información hallada en documentos de cualquier especie, como fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas. (Vivero, 2018). Dicha indagación proporcionará un sólido fundamento teórico y permitirá diseñar un estudio riguroso y relevante sobre el impacto de los NAF en la cultura tributaria del Distrito Metropolitano de Quito.
- **Investigación explicativa:** Este tipo de investigación se enfoca en ampliar el conocimiento existente sobre algo de lo que sabemos poco o nada. Se centra en los detalles, permitiéndonos conocer más a fondo un fenómeno. El investigador parte de una idea general y analiza aspectos concretos en profundidad. (Arias, 2020). La investigación explicativa proporcionará una comprensión más profunda de cómo los NAF influyen en la cultura tributaria en Quito, lo que puede ser de gran utilidad para diseñar políticas públicas más efectivas.
- **Investigación mixta:** En este proyecto se adoptó un enfoque de investigación mixta, es decir, datos cualitativos como cuantitativos el cual se analizó y se recolecto estos datos para un estudio más confiable.

En el método cuantitativo se enfocó en el estudio de datos numéricos sobre la atención a contribuyentes que la NAF brinda, en cambio en el método cualitativo se conoció las opiniones de funcionarios del SRI, docentes encargados de las NAF y supervisores de las islas. Quienes no dieron a conocer el funcionamiento de estas.

7.3.- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

- **Recopilación de datos:** La evaluación del proyecto NAF se basará en la recopilación de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Por un lado, se analizarán los resultados de las encuestas aplicadas a los contribuyentes, que proporcionarán datos estadísticos sobre la satisfacción y la percepción del servicio. Por otro lado, se realizarán entrevistas a los funcionarios del SRI para profundizar en los aspectos cualitativos del proyecto, como los desafíos enfrentados y las lecciones aprendidas.
- **Análisis de datos:** Se emplearán métodos cualitativos para analizar la información, lo que permitirá profundizar en la comprensión de los significados y contextos asociados a los datos obtenidos.
- **Interpretación de resultados:** Los resultados obtenidos del análisis de datos permitirán interpretar el impacto real del proyecto NAF en los contribuyentes del Distrito Metropolitano de Quito. A través de esta interpretación, se establecerán conclusiones sólidas sobre los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y las recomendaciones para futuras mejoras.
- **Encuestas:** Las encuestas son un tipo de instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, con el fin de conocer sus opiniones o visiones respecto de alguna problemática o asunto que les afecta. (Farías, 2024)
- **Entrevistas:** Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada. (Equipo editorial, 2024)

7.4.- DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

7.4.1.- POBLACIÓN

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación, tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada. También, se conoce como UNIVERSO, debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo. (Toledo, s.f)

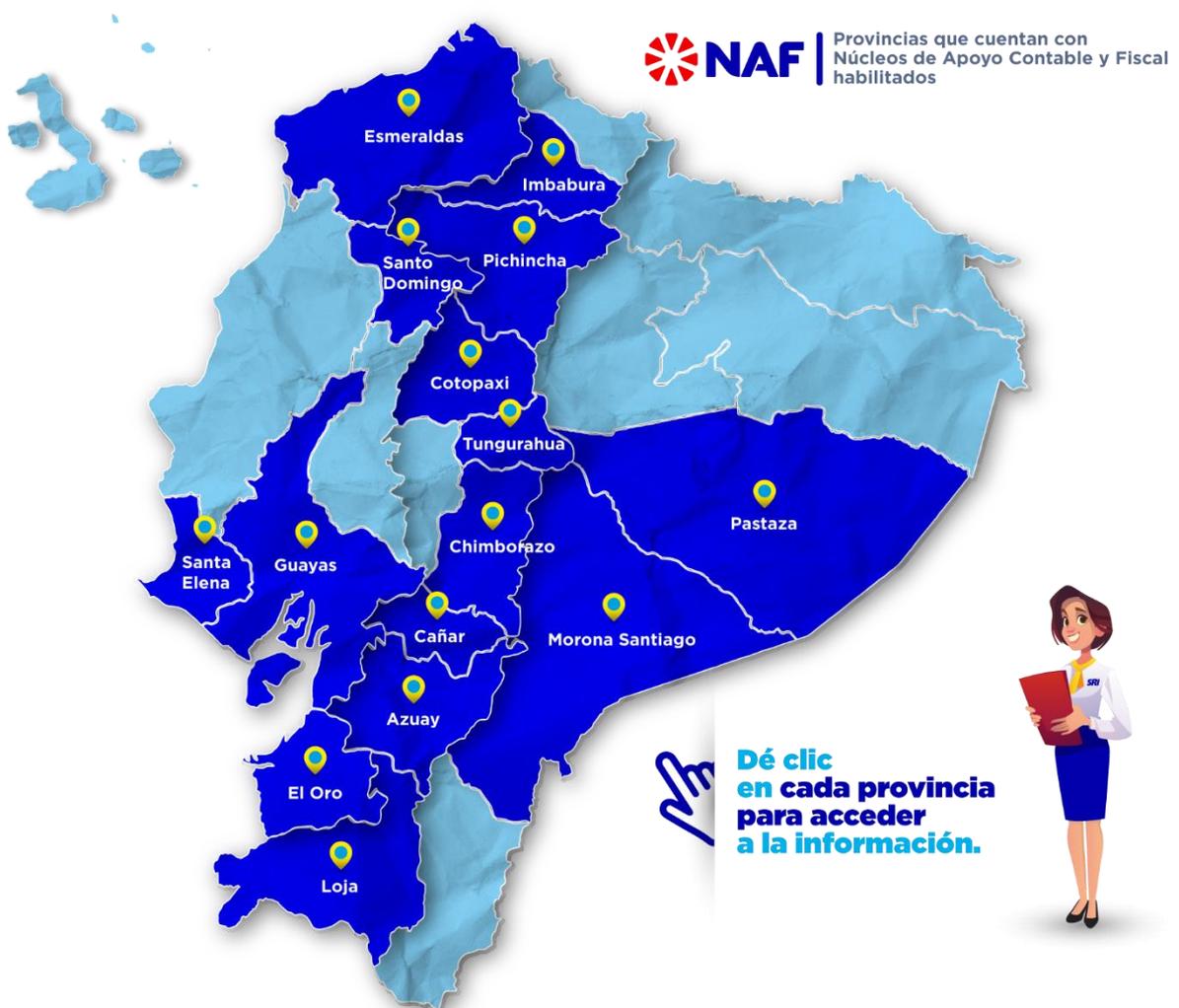
En este artículo nos enfocamos en determinar 2 tipos de población, establecidas tanto en funcionarios quienes se optó por entrevistas y contribuyentes atendidos por las NAF, los cuales se realizó encuestas.

- **Población para entrevistas**

En el Ecuador existen 34 establecimientos a nivel nacional de Núcleo de Apoyo Fiscal, distribuidos estratégicamente para brindar asistencia tributaria y contable gratuita, dichos centros son impulsados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en convenio con universidades.

Los NAF representan gran importancia en la sociedad, ya que facilita conocimientos de la materia tributaria y contribuyendo al desarrollo económico del país. A continuación, en el mapa se muestra la ubicación de estos establecimientos.

Gráfico 4: Provincias que cuentan con Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) habilitados



Fuente: Servicio de Rentas Internas

En estos artículos me enfoque directamente a pichincha en el Distrito Metropolitano de Quito donde cuenta con 10 islas de información dentro de las agencias del SRI:

Tabla 2: Agencias NAF dentro del Distrito Metropolitano de Quito

| N° | AGENCIAS | DIRECCIÓN |
|----|--|--|
| 1 | Centro de Atención Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera. | AV. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y José Villalengua |
| 2 | Centro de Atención Salinas Y Santiago. | Salinas N17-203 Y Santiago, Edif. Alhambra |
| 3 | Centro de Atención Quito Norte. | Av. Galo Plaza Lasso N58-162 y Av. Luis Tufiño |
| 4 | Centro de Atención Agencia Quito Sur | Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social (Sur) Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan - Bloque B - Planta Baja |
| 5 | Centro de Atención Tumbaco | Oswaldo Guayasamín y arzobispo González Suárez C.C Ventura Mall Locales 22a 22b |
| 6 | Centro de Atención Amazonas | Amazonas N21-125 y Robles, Edificio Río Amazonas, Planta Baja |

| | | |
|----|--|---|
| 7 | Universidad Técnica Equinoccial (UTE), | Bourgeois N34-48 y Rumipamba, Diagonal Al Edificio De Servicios Universitarios De La Ute, Junto Al Banco Del Pichincha. |
| 8 | Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) | Av. 12 de Octubre 1076 y Roca. |
| 9 | Universidad Politécnica Salesiana (UPS) | Av. Isabel La Católica N23-52 Y Madrid. |
| 10 | la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE) | Campus Universitario Av. General Rumiñahui S/N Sangolquí Edificio Central Bloque A Subsuelo |

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: Abata Karla

- **Población para encuestas.**

Para la aplicación de encuestas se definió una población objetiva enfocadas a personas naturales con Régimen General y RIMPE Negocio Popular, en el Distrito Metropolitano de Quito que han optado por la recibir información o atención tributaria de las NAF, lo cual corresponde a poner cantidad.

7.4.2.- MUESTRA.

Una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población. (Toledo, s.f)

Muestra infinita: En este tipo de muestras no se conoce el tamaño de la muestra, por lo que no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral. (muestra, s.f)

Se determino un muestreo por cada tipo de investigación realizado es decir tanto de entrevistas como encuestas.

- **Muestra de entrevistas**

A fin de realizar una entrevista de calidad, he considerado a los siguientes participantes:

Tabla 3: Participantes entrevistados.

| | |
|-------------------------|-------------------------------------|
| Sr. Diego Zabala | Funcionario del SRI |
| Sra. Marianela Zambrano | Funcionario del SRI |
| Sr. Carlos Chamorro | Funcionario del SRI |
| Ing. Andrés Estupiñán | Docente encargado de las NAF (UPS) |
| Ing. Carlos Sierra | Docente encargado de las NAF (PUCE) |
| Ing. Fernando Borja | Docente encargado de las NAF (UTE) |

Fuente: Abata Karla

Elaborado por: Abata Karla

Muestra Encuestas.

La muestra de estudio está confirmada por 9548 registros de contribuyentes y microempresas del Distrito Metropolitano de Quito, identificando en el catastro tributario del SRI como contribuyentes en régimen RIMPE Y GENERAL. Estos registros corresponden a entidades que posiblemente han adquirido los servicios de las NAF y que no están obligados a llevar a contabilidad.

Aplicando la fórmula de la muestra infinita.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

n= Tamaño de muestra

Z= nuestro nivel de confianza

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= nuestro margen de error

$$n = \frac{1.96^2(0.10)(0.90)}{0.086^2}$$

Donde el tamaño de la muestra revela un total de 46 personas para realizar las encuestas mencionadas.

8.- INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se realizó un análisis cualitativo basado en las experiencias y perspectivas de tres grupos de actores claves:

- Funcionarios del Servicio de Rentas Internas, quienes aportan la visión institucional;
- Supervisores de los establecimientos del SRI donde llegan los estudiantes a sus pasantías en apoyo al grupo de NAF, que ofrecen una perspectiva de gestión y control; y
- Docentes universitarios encargados del proyecto de Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal, quienes brindan apoyo a los estudiantes los cuales brindan el servicio. Este análisis busca comprender integralmente el funcionamiento y el impacto del proyecto NAF.

Por otro lado, se ejecuto encuestas a Contribuyentes del Régimen General y RIMPE Negocio Popular, analizar el conocimiento y el efecto que las NAF tuvo en sus obligaciones tributarias.

8.1.- INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTAS

8.1.1- TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS REALIZADAS A FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Tabla 4: Entrevista funcionario del Servicio de Rentas Internas

| | | |
|---|-------------------|--|
| ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL (NAF), EN LA CULTURA TRIBUTARIA DURANTE LOS AÑOS 2022-2023 EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. | | TIPO DE ENTREVISTADO Funcionario del SRI: Diego Zabala |
| Ficha/Trascripción de Entrevista. | | |
| <i>N.º y Pseudónimo del Entrevistado:</i> 001 | Género: Masculino | Hora: 10: 00 horas |
| | Fecha: 12/12/2024 | Duración total: 40 minutos |

| | |
|--|--|
| Entrevistó: Karla Andrea Abata Mesias | Transcribió: Karla Andrea Abata Mesias |
| Descripción general de la situación testigo: Entrevistador y entrevistado, personal funcionario del Servicio de Rentas Internas. | |
| Condiciones generales de la entrevista: En una sala, con buena iluminación y ventilación. Asientos confortables y suficiente espacio. | |
| Sinopsis: | |

| | | Comentarios |
|---|--|-------------|
| E: Mucho gusto, mi nombre es Karla Abata, estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana. El motivo de mi visita es para realizar la entrevista a usted señor Diego Zabala, ya que usted al ser coordinador de la zona 9, me puede orientar con información del proyecto de núcleo de apoyo fiscal en el Distrito Metropolitano de Quito. | | |
| F: Bienvenida, toma asiento por favor, con gusto te brindare información acerca de nuestro proyecto NAF, pero antes de empezar tengo que decirte que no puedes hacer grabaciones de sonido ni mucho menos de video, tendrás que anotar lo que vayamos dialogando, ¿no hay problema? | | |
| E: No se preocupe, en la respuesta a la solicitud que me habían enviado me dieron ciertas indicaciones. | | |
| F: Listo, entonces empezamos cuando tú me indiques. | | |
| E: Listo procedemos con las preguntas por favor. | | |
| F: Perfecto. | | |
| E: ¿Cómo ha impactado las NAF en la cultura tributaria en la ciudad de Quito? | | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>F: Como bien sabes las NAF fueron implementadas en el año 2015, desde ahí hasta la fecha hemos tenido un recaudo con altos y bajos. Quito al ser la capital de los ecuatorianos, tenemos contribuyentes de todo tipo de régimen y las NAF han sido establecimientos para que personas naturales, microempresas y empresas puedan acercarse para así asesorarse con el tipo de trámite que cada contribuyente requiere. Los estudiantes de diferentes universidades con los que tenemos convenio brindan la asesoría gratuita y esto ha hecho que nuestros contribuyentes, cumplan con sus obligaciones tributarias a tiempo y de manera correcta.</p> | | |
| <p>E: ¿Qué desafíos enfrentaron en el proceso?</p> | | |
| <p>F: Bueno, donde nuestro recaudo decayó y el grupo de NAF no pudo brindar la asesoría de manera normal fue en la pandemia, debido a que muchos contribuyentes tenían miedo salir a las calles, otros lamentablemente cerraron sus establecimientos y no se percataban de cerrar su Ruc y los plazos de los impuestos a pagar seguían corriendo, las universidades dejaron de atender sus islas para precautelar la salud de sus estudiantes. Es ahí donde tuvimos un desafío grande, sin embargo, con el apoyo de las universidades que tenemos convenio pudimos restablecernos y brindar asesoría a los contribuyentes.</p> | | |
| <p>E: ¿Cuántas NAF se establecieron y en que zonas?</p> | | |
| <p>F: En el Distrito Metropolitano de Quito contamos con 9 islas de información dentro de las agencias del SRI y con 3 puntos de núcleo de apoyo fiscal en universidades que son: la Universidad Técnica Equinoccial (UTE), Universidad Politécnica Salesiana (UPS) y la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE). La universidad Central de Ecuador ya no la contamos debido que se tuvo que cerrar por motivos de presupuestos, pero los chicos al ser capacitados salen a nuestras 9 agencias para así poder ejecutar lo aprendido. Al igual los estudiantes de la universidad Politécnica salesiana.</p> | | |
| <p>E: ¿Cómo se capacito al personal de las NAF para brindar una atención de calidad y así resolver las consultas de los contribuyentes?</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>F: Nuestro personal son los estudiantes de las universidades las cuales tenemos el convenio. Los estudiantes deben estar cursando los semestres entre sexto a octavo semestre, es decir aquí es donde ellos realizan sus pasantías preprofesionales, tenemos compañeros que capacitan a los alumnos y a los docentes de la universidad. En un curso de aproximadamente de un mes, en donde se les indica la atención al cliente, valores e información de como poder solventar temas básicos como por ejemplo una recuperación de clave hasta algunas declaraciones, para nosotros es importante que existe el apoyo de los docentes debido a que ellos son los que ayudan a los chicos en temas más profundos y en caso que haya algún tema complejo o dudoso, los docentes se comunican con nuestros compañeros de call center o a su vez con personal designado a la guía de las NAF y así solventamos las dudas a nuestros contribuyentes.</p> | | |
| <p>E: ¿Cuáles son los servicios más solicitados en los centros de Núcleo de Apoyo Fiscal?</p> | | |
| <p>F: A mi punto de vista los servicios que frecuentan son cambio de clave o la recuperación de esta, declaraciones, anexos. Al igual, los contribuyentes se acercan para saber el estado de su ruc, Información sobre obligaciones tributarias pendientes y medios de pago. información sobre devolución de impuestos a adultos mayores y personas con discapacidad y sobre la utilización de los servicios SRI en línea.</p> | | |
| <p>E: ¿Qué indicadores se utilizan para medir el impacto de las NAF en la cultura tributaria?</p> | | |
| <p>F: cuando un pasante brinda el servicio, debe pedir a la persona atendida que escanee un código QR, en donde se despliegan preguntas respecto a la atención al cliente, con el número de ruc ingresan los contribuyentes.</p> | | |
| <p>E: ¿Cómo se garantiza la sostenibilidad de las NAF a largo plazo?</p> | | |
| <p>F: ¡Excelente pregunta! Por medio de convenios y tratados con más universidades, pero mi compañera, te brindara más información acerca de estos convenios y congresos.</p> | | |

| | | |
|--|--|--|
| E: Listo, esas serían las preguntas de mi entrevista, ante todo agradeciéndole por su colaboración a mi artículo académico, en verdad gracias por su gentil ayuda. | | |
| F: No hay de que, espero poder a ver solventado tus preguntas y dudas. | | |
| E: ¡Claro que sí! Te agradezco | | |

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Abata Karla

Tabla 5: Entrevista funcionario del Servicio de Rentas Internas

| | | |
|---|--|---|
| ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL (NAF), EN LA CULTURA TRIBUTARIA DURANTE LOS AÑOS 2022-2023 EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. | | TIPO DE ENTREVISTADO Funcionario del SRI: Marianela Zambrano |
| Ficha/Trascripción de Entrevista. | | |
| <i>N.º y Pseudónimo del Entrevistado:</i> 002 | Género: Femenino | Hora: 10:00 horas |
| | Fecha: 12/12/2024 | Duración total: 40 minutos |
| Entrevistó: Karla Andrea Abata Mesias | Transcribió: Karla Andrea Abata Mesias | |
| Descripción general de la situación testigo: Entrevistador y entrevistado, personal funcionario del Servicio de Rentas Internas. | | |
| Condiciones generales de la entrevista: En una sala, con buena iluminación y ventilación. Asientos confortables y suficiente espacio. | | |
| Sinopsis: | | |

| | | |
|---|--|-------------|
| E: Mucho gusto, mi nombre es Karla Abata, estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana. El motivo de mi visita es para realizar la entrevista a usted señora Marianela Zambrano, ya que usted al ser directora nacional de las NAF, me puede orientar con información del proyecto de núcleo de apoyo fiscal en el Distrito Metropolitano de Quito. | | Comentarios |
|---|--|-------------|

| | | |
|---|--|--|
| <p>F: Bienvenida, toma asiento por favor, con gusto te brindare información acerca de nuestro proyecto NAF, pero antes de empezar tengo que decirte que no puedes hacer grabaciones de sonido ni mucho menos de video, tendrás que anotar lo que vayamos dialogando, ¿no hay problema?</p> | | |
| <p>E: No se preocupe, en la respuesta a la solicitud que me habían enviado me dieron ciertas indicaciones.</p> | | |
| <p>F: Listo, entonces empezamos cuando tú me indiques.</p> | | |
| <p>E: Listo procedemos con las preguntas por favor.</p> | | |
| <p>F: Okey.</p> | | |
| <p>E: ¿Cómo ha impactado las NAF en la cultura tributaria en la ciudad de Quito?</p> | | |
| <p>F: Intenta acercar a los contribuyentes para que estén al día con sus obligaciones fiscales y sobre todo enterados de las debidas modificaciones que se realizan, por medio de los estudiantes de carreras administrativas como economía, contabilidad, administración de empresas, entre otros. Te voy a hablar a nivel nacional que las NAF ayuda hasta en zonas rurales ya que hay lugares en donde nosotros llegamos con carpas para incentivar a las personas a que se informen sobre la devolución a las personas de la tercera edad y discapacitados, al igual ayudar al cumplimiento eficiente de las áreas ganaderas que son microempresas.</p> | | |
| <p>E: ¿Qué desafíos enfrentaron en el proceso?</p> | | |
| <p>F: Como te menciono Diego, la más fuerte fue en el periodo de pandemia por el covid19. Al igual cuando vamos a zonas rurales nuestro mayor desafío es que nos puedan dar aperturas las debidas comunidades del lugar, por qué vamos a esto sitios es debido a que el papel fundamental de las NAF es dar apoyo en lugares alejados de la ciudad o sitios que no sean comerciales con la finalidad de tomar en cuenta a toda nuestra población ecuatoriana. Y así puedan actualizarse y contribuir con el recaudo del país.</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| E: ¿Cuántas NAF se establecieron y en que zonas? | | |
| F: En el Ecuador existen 34 establecimientos a nivel nacional de Núcleo de Apoyo Fiscal, como tu investigación se profundiza en la zona Quito, te diré que las zonas que hemos escogido para hacer convenios con las universidades son claves ya que en sectores de nuestra ciudad sabemos que no todos estamos ubicados alrededor de varios servicios y al ir a coger un bus y los contribuyentes ver una oficina de NAF va a entrar porque está a su paso y así se va a solventar la duda o inquietud que tenga, ¿me hago explicar? | | |
| E: Si esta entendido, gracias. ¿Cómo se capacito al personal de las NAF para brindar una atención de calidad y así resolver las consultas de los contribuyentes? | | |
| F: El personal como tal, no hay, ya que son estudiantes como te había mencionado que estén en los últimos semestres y que sean de carreras de administrativas. Ellos toman un curso gratuito de 40 horas con sus respectivos docentes, aquellos docentes son los encargados del proyecto en su respectiva universidad, siempre solicitamos dos o más docentes, para que uno sea el encargado y los demás docentes sean de apoyo. Ellos y los estudiantes tienen su debido certificado al culminar con el curso, para luego así aplicar todo lo aprendido en las islas de NAF de las respectivas universidades o a su vez los estudiantes son enviados a diferentes sedes del Distrito Metropolitano de Quito para que así den brinden apoyo a los establecimientos del SRI, ya que aquí tenemos mayor afluencia de gente día a día. | | |
| E: ¿Cuáles son los servicios más solicitados en los centros de Núcleo de Apoyo Fiscal? | | |
| F: En las redes sociales de Servicios de Rentas Internas, existen estadísticas de cuáles son los servicios más solicitados entre ellos están devoluciones, claves, exoneración vehicular, traspasos, herencias entre otros. Esta información es cargado año a año para que así la ciudadanía tenga entendido la recaudación de cada año. | | |

| | | |
|--|--|--|
| E: ¿Qué indicadores se utilizan para medir el impacto de las NAF en la cultura tributaria? | | |
| F: Se desarrollo el mecanismo del código QR, para que así la persona que es atendida pueda evaluar el desempeño de los pasantes se podría decir. A nosotros nos llegan estas evaluaciones y más o menos tenemos estadísticas para saber si la NAF cumple con lo tratado. | | |
| E: ¿Cómo se garantiza la sostenibilidad de las NAF a largo plazo? | | |
| F: Garantizamos a largo plazo con más convenios con universidades tanto privadas como públicas. En este año se realizó el II encuentro nacional de los NAF. Aquí se hizo la respectiva invitación a todas las universidades que tenemos convenio a nivel nacional, al igual invitamos a las autoridades de otras universidades para que se acojan a este proyecto. | | |
| E: ¿Habría próximos pasos para expandir y mejorar el proyecto de las NAF en Ecuador? | | |
| F: ¡Claro que sí! el Ecuador necesita ser informado e innovador, con la ayuda de las universidades del país se planificara en donde y que sectores serían los mejores para dar este servicio y así nuestros futuros licenciados practiquen como es el área laboral después de la universidad y vayan tomando experiencia en cómo tratar con la ciudadanía. | | |
| E: Es usted muy amable por brindarme esta información. | | |
| F: Descuida mi niña, gracias a ti por darnos la oportunidad de aportarte con esta información, éxitos en tu titulación y que todo te salga bien, a las órdenes. | | |

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Abata Karla

En base a las preguntas planteadas durante la entrevista se realizó un análisis cualitativo individual por cada una de ellas, utilizando las opiniones de los dos funcionarios públicos de la entidad de Servicios de Rentas Internas (SRI).

Pregunta 1: ¿Cómo ha impactado las NAF en la cultura tributaria en la ciudad de Quito?

Análisis cualitativo:

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal han jugado un rol crucial desde su implementación en 2015, facilitando el acceso a asesoría tributaria a una amplia gama de contribuyentes, desde personas naturales hasta grandes empresas. Si bien su impacto en la recaudación ha sido reconocido, se han observado dudas que demandan un análisis más profundo. En Quito, la diversidad de regímenes tributarios hace que las NAF sean especialmente relevantes, adaptándose a las necesidades específicas de cada tipo de contribuyente. La colaboración con estudiantes universitarios, a través de convenios, ha sido fundamental para ofrecer asesoría gratuita y promover el cumplimiento oportuno y correcto de las obligaciones tributarias. Además, las NAF se enfocan en la actualización y difusión de información sobre modificaciones tributarias, utilizando a los estudiantes como un eficaz canal de comunicación.

El alcance de las NAF se extiende a nivel nacional, llegando incluso a zonas rurales mediante iniciativas como el uso de carpas, acercando la información a comunidades remotas. Se evidencia un enfoque en la atención a grupos vulnerables, como personas de la tercera edad y discapacitados, y a sectores económicos específicos, como el ganadero, reconociendo su importancia como microempresas. De esta manera, las NAF generan un doble beneficio: proveen un servicio esencial a la comunidad y, al mismo tiempo, ofrecen una valiosa experiencia práctica a los estudiantes en áreas como economía, contabilidad y administración de empresas, consolidándose como un programa integral de apoyo tributario y formación profesional.

Pregunta 2: ¿Qué desafíos enfrentaron en el proceso?

Análisis cualitativo:

Las NAF se vieron significativamente afectadas por la pandemia de COVID-19, experimentando una disminución en la recaudación y dificultades para ofrecer asesoría presencial debido al confinamiento, cierres de negocios y la suspensión de actividades universitarias. A pesar de que las obligaciones tributarias continuaron vigentes, muchos contribuyentes se vieron confundidos y posiblemente incumplieron con sus responsabilidades. Sin embargo, las NAF demostraron fortaleza al restablecer sus servicios con el apoyo de las universidades con convenio, adaptándose a la circunstancia.

Además de los desafíos impuestos por la pandemia, las NAF también enfrentan dificultades específicas en zonas rurales, como la falta de apertura y colaboración de las comunidades locales. A pesar de estos obstáculos, las NAF mantienen su enfoque en la introducción y el alcance nacional, buscando llegar a zonas alejadas y no comerciales para integrar a toda la población ecuatoriana en el sistema tributario.

Pregunta 3: ¿Cuántas NAF se establecieron y en que zonas?

Análisis cualitativo:

Los Núcleos de Apoyo Fiscal en Quito operan mediante una estrategia doble, combinando 9 islas de información dentro de las agencias del SRI con 3 puntos en universidades estratégicamente ubicadas las cuales son UTE, UPS y ESPE, aunque anteriormente también se contaba con un punto en la Universidad Central, cerrando por motivos presupuestarios. A pesar de este cierre, los estudiantes capacitados de la Universidad Central, al igual que los de la UPS, continúan brindando apoyo en las agencias del SRI, optimizando el recurso humano. Esta estrategia de ubicación en universidades busca la conveniencia del contribuyente, priorizando zonas con acceso limitando a servicios y asesorías tributaria. A nivel nacional, los NAF cuentan con 34 establecimientos, demostrando un alcance significativo en todo el país.

Pregunta 4: ¿Cómo se capacito al personal de las NAF para brindar una atención de calidad y así resolver las consultas de los contribuyentes?

Análisis cualitativo:

Las NAF se sustentan en estudiantes universitarios de carreras administrativa, generalmente entre sexto y octavo semestre, que realizan pasantías preprofesionales. Estos estudiantes, junto con los docentes encargados del proyecto en cada universidad (y docentes de apoyo), reciben una capacitación intensiva y gratuita de aproximadamente 40 horas, abarcando desde atención al cliente y valores hasta conocimiento tributarios básicos como recuperación de claves y declaraciones. Al finalizar, reciben una certificación. Los estudiantes aplican lo aprendido en las islas de NAF en sus universidades o en sus sedes del SRI en Quito, donde hay mayor afluencia de público. Los docentes juegan un rol crucial, no solo capacitando, si no también supervisando y enlazando con personal especializado del SRI para resolver consultas de los contribuyentes.

Pregunta 5: ¿Cuáles son los servicios más solicitados en los centros de Núcleo de Apoyo Fiscal?

Análisis cualitativo:

Las consultas más frecuentes en los Núcleos de Apoyo Fiscal se centran en la gestión de claves (cambio o recuperación), declaraciones y anexos tributarios, el estado del RUC, información sobre obligaciones tributarias pendientes y medios de pago, devoluciones de impuestos y el uso de los servicios en línea del SRI. Si bien existe una coincidencia con las estadísticas del SRI en la alta demanda de gestión de claves y devoluciones, las estadísticas oficiales también reflejan una demanda importante de tramites más complejos como exoneraciones vehiculares, traspasos y herencias. Esto sugiere que las NAF se enfocan principalmente en resolver problemas cotidianos y orientar sobre el uso de las herramientas del SRI, mientras que los tramites más especializados,

aunque relevantes a nivel general según las estadísticas de SRI, representan una menor proporción de las consultas directas en las NAF. La publicación anual de estadísticas por parte del SRI en redes sociales contribuye a la transparencia en la gestión tributaria.

Pregunta 6: ¿Qué indicadores se utilizan para medir el impacto de las NAF en la cultura tributaria?

Análisis cualitativo:

El uso del código QR en los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) permite obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre el desempeño del pasante. Este sistema facilita la evaluación continua y mantiene altos estándares de calidad en la atención al cliente. Además, simplifica el proceso de recopilación de opiniones y permite identificar áreas de mejora rápidamente. Las evaluaciones recolectadas ayudan a las NAF a ajustar y mejorar sus servicios de manera precisa, reforzando su compromiso con la calidad y eficiencia en la prestación de servicios fiscales

Pregunta 7: ¿Cómo se garantiza la sostenibilidad de las NAF a largo plazo?

Análisis cualitativo:

Nos revela un fuerte enfoque en la colaboración entre los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) y las universidades, tanto privadas como públicas. La primera opinión destaca la estrategia a largo plazo de garantizar la continuidad y expansión del programa mediante la firma de más convenios con universidades. La realización del II Encuentro Nacional de las NAF y la invitación a todas las universidades con convenio, así como autoridades de otras instituciones, refuerza esta visión. La segunda opinión complementa esta estrategia al mencionar la importancia de los convenios y tratados con más universidades, además de la necesidad de más información sobre estos acuerdos y congresos. Ambas opiniones subrayan la relevancia de la colaboración académica como un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad del proyecto NAF, y como estas alianzas potencian su alcance e impacto en la comunidad.

Pregunta 8: ¿Habría próximos pasos para expandir y mejorar el proyecto de las NAF en Ecuador?

Análisis cualitativo:

Existen varios proyectos destinados a las NAF ya que esta colaboración es esencial para planificar adecuadamente los sectores y ubicaciones donde los servicios serán más efectivos. La participación de las universidades no solo permitirá identificar las áreas prioritarias, sino que también brindará a los futuros licenciados una valiosa oportunidad para practicar y adquirir experiencia laboral real. Esta experiencia es fundamental para preparar a los estudiantes para el mercado laboral,

permitiéndoles desarrollar habilidades prácticas y mejorar su capacidad para interactuar con la ciudadanía. La planificación conjunta asegura que los servicios ofrecidos sean relevantes y beneficien tanto a la comunidad como a los estudiantes.

8.1.2.- TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS REALIZADAS A DOCENTES ENCARGADOS DEL PROYECTO NAF EN LAS UNIVERSIDADES DE QUITO.

Tabla 5: Entrevista a docentes encargados de las NAF, en sus centros de la universidad (UPS)

| | | | |
|---|--|---|----------------------------|
| ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL (NAF), EN LA CULTURA TRIBUTARIA DURANTE LOS AÑOS 2022-2023 EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. | | TIPO DE ENTREVISTADO Docente encargado de las NAF en la Universidad Politécnica Salesiana: Ing. Andrés Estupiñán | |
| Ficha/Trascrición de Entrevista. | | | |
| <i>N.º y Pseudónimo del Entrevistado:</i> 003 | Género: Masculino | | Hora: 16:30 horas |
| | Fecha: 20/12/2024 | | Duración total: 30 minutos |
| Entrevistó: Karla Andrea Abata Mesias | Transcribió: Karla Andrea Abata Mesias | | |
| Descripción general de la situación testigo: Entrevistador y entrevistado, persona encargada de conllevar el proyecto NAF en la universidad Politécnica Salesiana. | | | |
| Condiciones generales de la entrevista: En una sala, con buena iluminación y ventilación. Asientos confortables y suficiente espacio. | | | |
| Sinopsis: | | | |

| | | |
|--|--|-------------|
| E: Buenas tardes ingeniero, por favor, estoy aquí para poder hacerle una entrevista como habíamos acordado, ya que usted es el encargado de conllevar el proyecto NAF en la Universidad Salesiana. | | Comentarios |
| I: Como esta señorita, claro por favor traiga una silla y acomódese, ¿tal vez va a grabar sonido o video? | | |
| E: No, solo iré anotando sus respuestas con forme vaya haciendo las debidas preguntas de la entrevista. | | |
| I: Bueno, empecemos. | | |

| | | |
|--|--|--|
| E: Listo, ¿Cuántas sedes dispone actualmente y en que zonas se encuentran? | | |
| I: Por el momento contamos con 3 sedes, en Cuenca, Guayaquil y Quito. Las zonas prácticamente son en donde se encuentran nuestros establecimientos, pero son lugares claves ya que hay personas de manera transcurrida por las paradas de buses, supermercados entre otras cosas en sus alrededores. | | |
| E: ¿A que desafíos se enfrentaron en este proceso? | | |
| I: En este caso los desafíos que enfrentamos como universidad son con los contribuyentes, ya que vienen un poco exigentes y no comprenden que son pasantes los que les atienden y ellos piensan que en nuestra NAF brindamos servicios más profundos, cuando les explicamos que nosotros damos atención conforme a la página web que es abierta para el público se molestan un poco con los estudiantes y es ahí donde los docentes estamos para respaldar y brindar apoyo a la información. | | |
| E: ¿Como se capacitó a los estudiantes para poder brindar el servicio a los contribuyentes? | | |
| I: Los estudiantes realizan un curso que nos brinda el SRI de manera gratuita, nosotros seleccionamos a los estudiantes que están en sus últimos semestres de las carreras administrativas desde sexto a octavo semestre. El curso que nos imparten los funcionarios de Servicios de Rentas Internas es de 40 horas, los docentes también estamos presentes en la capacitación para así actualizarnos y cuando los estudiantes necesiten ayuda en una información profunda, nosotros al ser más antiguos en la rama sabemos un poco más y podemos solventar las dudas de los contribuyentes. | | |
| E: ¿Cuáles son los servicios que más solicitan los contribuyentes? | | |
| I: Tenemos lo que es apertura de ruc, facturadores del SRI, devoluciones para personas de la tercera edad y discapacitados, así como explicación y envíos de anexos. | | |
| E: ¿Qué estrategias se tomaron para dar a conocer a la población sobre el servicio de las NAF en su universidad? | | |

| | | |
|--|--|--|
| I: Nos hemos dado a conocer por medio de redes sociales como Instagram y Facebook. Cabe recalcar que nuestro centro se cerró por restauración el 21 de octubre del 2024, nos tomamos dos meses y lo reactivamos el 9 de diciembre del 2024, en la inauguración se transmitió en vivo y tuvimos acogida. Ahora la población sabe que brindamos este servicio gratuito, en el cual contamos con módulos de turnos conforme vayan llegando. | | |
| E: ¿Que indicadores se utilizan para medir el impacto de las NAF en su universidad? | | |
| I: Después de que nuestros estudiantes dan la información respectiva a los contribuyentes, solicitamos que nos ayuden escaneando un código QR, el cual se despliega una breve encuesta en donde evalúan el servicio y al finalizar es enviada directamente al sistema de Servicio de Rentas Internas. | | |
| E: ¿Cómo garantizan la sostenibilidad de este proyecto en la universidad? | | |
| I: Contamos con el apoyo de las autoridades universitarias, que reconocen el valor de los NAF como un proyecto de vinculación con la sociedad y un espacio de recursos y la inclusión del proyecto en los planes estratégicos de la universidad. | | |
| E: ¿Existen futuros proyectos a expandir el servicio da las NAF en otras sedes? | | |
| I: Como será de su conocimiento tenemos una sede al Sur de Quito y al igual un edificio en la 12 de octubre. Por el momento estamos planeando estos nuevos centros de NAF, en donde estoy seguro de que tendrá una buena acogida, así como los otros. | | |
| E: Le agradezco mucho Ingeniero por la información. | | |
| I: de nada señorita Abata espero y haya sido de ayuda para su titulación. | | |

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Abata Karla

Tabla 6: Entrevista a docentes encargados de las NAF, en sus centros de la universidad (UTE)

| | |
|--|----------------------|
| | TIPO DE ENTREVISTADO |
|--|----------------------|

| | | |
|---|--|---|
| ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL (NAF), EN LA CULTURA TRIBUTARIA DURANTE LOS AÑOS 2022-2023 EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. | | Docente encargado de las NAF en la Universidad Técnica Equinoccial de Quito: Ing. Fernando Borja |
| Ficha/Transcripción de Entrevista. | | |
| <i>N.º y Pseudónimo del Entrevistado:</i> 004 | Género: Masculino | Hora: 09:30 horas |
| | Fecha: 16/12/2024 | Duración total: 20 minutos |
| Entrevistó: Karla Andrea Abata Mesias | Transcribió: Karla Andrea Abata Mesias | |
| Descripción general de la situación testigo: Entrevistador y entrevistado, persona encargada de conllevar el proyecto NAF en la universidad Politécnica Salesiana. | | |
| Condiciones generales de la entrevista: En una sala, con buena iluminación y ventilación. Asientos confortables y suficiente espacio. | | |
| Sinopsis: | | |

| | Comentarios |
|---|-------------|
| E: Buenas tardes ingeniero, un gusto mi nombre es Karla Abata, estudiante de la universidad politécnica Salesiana, el motivo de mi visita en el centro de las NAF de su universidad, es para poder realizarle una entrevista acerca del impacto del Núcleo de Apoyo Fiscal en el Distrito Metropolitano de Quito. | |
| I: Como esta señorita, empecemos con la entrevista por favor. No tengo mucho tiempo, ya que tengo clases. | |
| E: Claro empecemos, disculpe al contrario por tomarme su tiempo. | |
| I: Bueno, empecemos. | |
| E: ¿Cuántas sedes dispone actualmente y en que zonas se encuentran? | |
| I: Por el momento solo contamos con una, la cual está ubicada en la matriz. | |
| E: ¿A que desafíos se enfrentaron en este proceso? | |

| | | |
|--|--|--|
| I: En nuestra universidad los estudiantes buscan sus propios lugares para sus pasantías, nuestro desafío es la baja de interés y es por eso que nuestro centro tiene debilidad por la baja demanda, aun así, tenemos 12 años de convenio con el SRI. | | |
| E: ¿Como se capacitó a los estudiantes para poder brindar el servicio a los contribuyentes? | | |
| I: Los alumnos que han cruzado por las islas, han tomado cursos dados por el personal del Servicio de Rentas Internas, estos cursos tratan sobre capacitaciones sobre la página web en la cual pueden ayudar al personal a realizar algunos trámites tan solo con su número de ruc y contraseña. | | |
| E: ¿Cuáles son los servicios que más solicitan los contribuyentes? | | |
| I: Los tramites serían: Ruc, firma electrónica, devoluciones de IVA tercera edad, pago de IR entre otras más comunes. | | |
| E: ¿Qué estrategias se tomaron para dar a conocer a la población sobre el servicio de las NAF en su universidad? | | |
| I: Por la web y con los estudiantes de boca a boca. Para que así tenga acogida y las personas puedan saber que brindamos el servicio gratuito. | | |
| E: ¿Que indicadores se utilizan para medir el impacto de las NAF en su universidad? | | |
| I: Nuestro indicador es el registro del número de consultas de atención a la ciudadanía. | | |
| E: ¿Cómo garantizan la sostenibilidad de este proyecto en la universidad? | | |
| I: Con el flujo de estudiantes en las carreras de negocios. Para que así puedan ofrecer su atención a los contribuyentes en nuestro establecimiento. | | |
| E: ¿Existen futuros proyectos a expandir el servicio da las NAF en otras sedes? | | |
| I: No por el momento no tenemos esos planes para la universidad. | | |
| E: eso es todo ingeniero, muchas gracias por la información y su tiempo brindado para mi trabajo de titulación. | | |

I: Espero que haya sido de ayuda, que tenga un buen día, me retiro ya que tengo clases.

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Abata Karla

Tabla 7: Entrevista a docentes encargados de las NAF, en sus centros de la universidad (PUCE)

| ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL (NAF), EN LA CULTURA TRIBUTARIA DURANTE LOS AÑOS 2022-2023 EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. | | TIPO DE ENTREVISTADO Docente encargado de las NAF en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Ing. Carlos Sierra |
|---|--|---|
| Ficha/Trascripción de Entrevista. | | |
| <i>N.º y Pseudónimo del Entrevistado: 005</i> | Género: Masculino | Hora: 13:34 horas |
| | Fecha: 16/12/2024 | Duración total: 20 minutos |
| Entrevistó: Karla Andrea Abata Mesias | Transcribió: Karla Andrea Abata Mesias | |
| Descripción general de la situación testigo: Entrevistador y entrevistado, persona encargada de conllevar el proyecto NAF en la universidad Politécnica Salesiana. | | |
| Condiciones generales de la entrevista: En una sala, con buena iluminación y ventilación. Asientos confortables y suficiente espacio. | | |
| Sinopsis: | | |

| | | |
|---|--|-------------|
| E: Buenas tardes ingeniero, un gusto mi nombre es Karla Abata, estudiante de la universidad politécnica Salesiana, el motivo de mi visita en el centro de las NAF de su universidad, es para poder realizarle una entrevista acerca del impacto del Núcleo de Apoyo Fiscal en el Distrito Metropolitano de Quito. | | Comentarios |
| I: Buenas tardes, Carlos Sierra a las órdenes, con gusto le ayudo con la información requerida respecto a su tema de titulación. | | |
| E: De ante mano le agradezco mucho por su colaboración y tiempo prestado para realizar la encuesta. | | |
| I: No se preocupe, empecemos. | | |

| | | |
|--|--|--|
| E: Perfecto ¿Cuántas sedes dispone actualmente y en que zonas se encuentran? | | |
| I: Contamos con una sede en la Quito por el momento. | | |
| E: ¿A que desafíos se enfrentaron en este proceso? | | |
| I: En nuestra universidad los estudiantes buscan sus propios lugares para sus pasantías, nuestro desafío es la baja de interés y es por eso por lo que nuestro centro tiene debilidad por la baja demanda, aun así, tenemos 12 años de convenio con el SRI. | | |
| E: ¿Como se capacitó a los estudiantes para poder brindar el servicio a los contribuyentes? | | |
| I: Los chicos desde quinto nivel en adelante se hacen partícipes a este curso el cual nos brinda el SRI. Ellos los toman un semestre antes para así el siguiente semestre aplicarlo, al concluir con el curso tienen un certificado de 40 horas y están listo para la atención al cliente en nuestras islas. | | |
| E: ¿Cuáles son los servicios que más solicitan los contribuyentes? | | |
| I: Los servicios más comunes que los chicos dan aquí son asesoría en Declaraciones, anexos, RUC, RISE, facturación, devolución del IVA a la tercera edad, matriculación vehicular, información contable y tributaria. Entre otros. | | |
| E: ¿Qué estrategias se tomaron para dar a conocer a la población sobre el servicio de las NAF en su universidad? | | |
| I: Hemos realizado panfletos los cuales salimos a repartir por los exteriores de la universidad para así comunicar a la población que contamos con este servicio aleado con el SRI. Al igual, por medio de las redes sociales hacemos videos para hacer conocer a las personas. | | |
| E: ¿Que indicadores se utilizan para medir el impacto de las NAF en su universidad? | | |
| I: Como puedes ver en los escritorios teneos un código QR el cual califica el servicio que ofrecemos y estas respuestas tienen un mecanismo de envío hacia el departamento de Servicio de Rentas Internas. | | |
| E: ¿Cómo garantizan la sostenibilidad de este proyecto en la universidad? | | |

| | | |
|--|--|--|
| I: Con el flujo de estudiantes en las carreras de negocios. Para que así puedan ofrecer su atención a los contribuyentes en nuestro establecimiento. | | |
| E: ¿Existen futuros proyectos a expandir el servicio de las NAF en otras sedes? | | |
| I: No por el momento no tenemos esos planes para la universidad. | | |
| E: Esas han sido todas las preguntas por parte de esta entrevista, nuevamente agradeciéndole por su tiempo ingeniero, una linda tarde, hasta luego. | | |
| I: Hasta luego señorita Abata, éxitos en su tema de titulación, ya le falta poco. | | |

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Abata Karla

Pregunta 1: ¿Cuántas sedes dispone actualmente y en qué zonas?

Análisis cualitativo:

Existen diferencias significativas en la infraestructura de los núcleos evaluados. La primera respuesta indica la existencia de 3 sedes que están ubicadas en Cuenca, Guayaquil y Quito estratégicamente en zonas con alta afluencia como paradas de bus y supermercados. Esta distribución sugiere un enfoque en la accesibilidad y visualidad de los servicios ofrecidos. Por otro lado, la segunda respuesta menciona que disponen de solo una sede ubicada en la matriz, lo que podría implicar una centralización de los servicios y posibles limitaciones en cuanto a la capacidad de cobertura geográfica. La tercera respuesta también menciona una única sede en Quito, lo que sugiere una limitación similar en términos de cobertura geográfica y accesibilidad. Estas respuestas reflejan la diversidad en la infraestructura lo cual puede influir en la calidad y alcance de los servicios proporcionados a la ciudadanía esta información es crucial para entender las fortalezas y áreas de mejora en la distribución de los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF).

Pregunta 2: ¿Qué desafíos se enfrentaron en este proceso?

Análisis cualitativo:

Las universidades han enfrentado varios desafíos en la gestión de sus pasantías y la interacción con los contribuyentes en los Núcleos de Apoyo Fiscal. A pesar de tener un convenio de 12 años con el Servicio de Rentas Internas, la baja de demanda de pasantías se debe a la falta de interés de los estudiantes, debido que buscan otros lugares para realizarlas, esto debilita al centro, ya que no logra atraer suficiente participación estudiantil. Además, los contribuyentes llegan con expectativas elevadas, esperando servicios más profundos y no comprenden que son pasantes quienes los atienden, generando frustración cuando descubren que los servicios que se ofrecen son los que se encuentran en la página del SRI, Es ahí donde los docentes juegan un papel crucial al

brindar respaldo y apoyo a los pasantes frente a estos desafíos. Aquí resalta la necesidad de mejorar la comunicación sobre los servicios de las NAF y de fomentar un mayor interés de participación con los alumnos de las pasantías.

Pregunta 3: ¿Cómo se capacitó a los estudiantes para poder brindar el servicio a los contribuyentes?

Análisis cualitativo:

La captación universitaria para estudiantes de carreras administrativas en colaboración con el Servicio de Rentas Internas (SRI) es crucial. Los cursos gratuitos de 40 horas del SRI, desde el quinto semestre en adelante, les enseñan a usar la página web y realizar trámites con su RUC y contraseña. Los estudiantes seleccionados en sus últimos semestres, junto con los docentes mejoran la calidad del servicio al actualizarse y resolver dudas complejas. Al concluir el curso los estudiantes reciben un certificado que los habilita para la atención al público en las “islas web” o centros de apoyo contable y fiscal de la universidad, este proceso fortalece la preparación profesional y mejora la calidad del servicio público.

Pregunta 4- ¿Cuáles son los servicios que más solicitan los contribuyentes

Análisis cualitativo:

Resalta la diversidad de servicios de las NAF, trámites comunes como RUC, firma electrónica y devolución del IVA son esenciales para los contribuyentes, los estudiantes asesoran en declaraciones, anexos, RUC, RISE, facturación, devolución del IVA a la tercera edad y discapacitados, exoneración vehicular e información contable y tributaria, destacando su papel en la comunidad. La formación práctica de los alumnos es clave, permitiéndoles adquirir experiencia en trámites fiscales e interacción con los contribuyentes beneficiando tanto a ellos como al centro en la prestación de un servicio eficiente y de calidad.

Pregunta 5- ¿Qué estrategias se tomaron para dar a conocer a la población sobre el servicio de las NAF en su universidad?

Análisis cualitativo:

La estrategia multidimensional para dar a conocer el servicio ofrecido en colaboración con el SRI. La distribución de panfletos en las afueras de la universidad y la promoción a través de redes sociales, como Instagram y Facebook, evidencian un enfoque integral para alcanzar a un público amplio y variado.

Adicionalmente, el uso de la boca a boca por parte de los estudiantes refuerza la difusión de la información, así mismo, uno de los centros de Núcleo de Apoyo Fiscal, estuvo en restauración y al momento de su relanzamiento, se hicieron conocer por medio de redes sociales transmitiendo en vivo y brindando la información sobre la disponibilidad de servicio gratuito y que contaba con módulos de turno organizados y optimizando la atención al público.

Pregunta 6- ¿Que indicadores se utilizan para medir el impacto de las NAF en su universidad?

Análisis cualitativo:

El uso del código QR facilita la recopilación de datos y simplifica el proceso para los usuarios, asegurando que las evaluaciones sean rápidas y accesibles. Además, este método proporciona un indicador claro el registro del número de consultas de atención a la ciudadanía. La colocación visible de los códigos QR en los escritorios refuerza la importancia de la retroalimentación y mejora la transparencia en la calidad del servicio ofrecido. Este sistema no solo beneficia a los contribuyentes quienes pueden expresar sus opiniones y sugerencias, sino también permite al centro identificar áreas de mejora y ajustar sus prácticas de manera eficiente. La implementación de los códigos QR para la evaluación del servicio es una herramienta valiosa para mantener y evaluar los estándares de atención en el centro de la ciudad

Pregunta 7- ¿Cómo garantizan la sostenibilidad de este proyecto en la universidad?

Análisis cualitativo:

La importancia de contar con un flujo constante de estudiantes de carrera de negocios y administración para atender a los contribuyentes en el establecimiento. Esta continuidad asegura la disponibilidad del personal capacitado para brindar servicios a la comunidad, resaltando su relevancia en la operación diaria del centro de las NAF. Además, las autoridades universitarias respaldan los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) como un valioso proyecto de vinculación con la sociedad. Este apoyo institucional se refleja en la E inclusión del proyecto en los planes estratégicos de la universidad, garantizando su sostenibilidad y expansión hola largo plazo. La combinación de los estudiantes capacitados y el respaldo institucional hola fortalece el impacto y eficacia de las NAF, asegurando atención de calidad a los contribuyentes y proporcionando a los estudiantes una experiencia práctica valiosa.

Pregunta 8- ¿Existen futuros proyectos a expandir el servicio de las NAF en otras sedes?

Análisis cualitativo:

El Núcleo de Apoyo fiscal (NAF) de la Universidad Politécnica Salesiana, tiene planes a futuro para abrir dos nuevos establecimientos una al sur de Quito y el otro en la Av. 12 de octubre. Por el momento, las otras dos universidades no tienen planes similares a futuro

8.1.3.- TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE PASANTES EN LA AGENCIA PLATAFORMA GUBERNAMENTAL

Tabla 8: Entrevista Supervisor y responsable de pasantes del Centro de Servicios Tributarios Plataforma Gubernamental.

| | |
|---|--|
| ANÁLISIS DEL EFECTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL (NAF), EN LA CULTURA TRIBUTARIA DURANTE LOS AÑOS 2022-2023 EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. | TIPO DE ENTREVISTADO Funcionario Público de Servicio de Rentas Internas: Carlos Chamorro |
| Ficha/Trascripción de Entrevista. | |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| N.º y Pseudónimo del Entrevistado: 006 | Género: Masculino | Hora: 15:10 horas |
| | Fecha: 16/12/2024 | Duración total: 30 minutos |
| Entrevistó: Karla Andrea Abata Mesias | Transcribió: Karla Andrea Abata Mesias | |
| Descripción general de la situación testigo: Entrevistador y entrevistado, persona encargada de conllevar el proyecto NAF en la universidad Politécnica Salesiana. | | |
| Condiciones generales de la entrevista: En una sala, con buena iluminación y ventilación. Asientos confortables y suficiente espacio. | | |
| Sinopsis: | | |

| | | Comentarios |
|--|--|-------------|
| E: Buenas tardes, señor Carlos Chamorro, agradeciéndole de ante mano por su gentil ayuda al darme apertura de realizarle una entrevista a usted que es funcionario de SRI y el supervisor de los pasantes que llegan al establecimiento a dar un servicio gratuito a los contribuyentes. | | |
| F: A las ordenes siempre. | | |
| E: ¿Cconsidera que los estudiantes cuentan con las herramientas y conocimientos necesarios para brindar un apoyo efectivo en los establecimientos del SRI? | | |
| F: Los estudiantes de acuerdo a lo que están estudiando y las materias que están recibiendo les ayuda de a poco para ir introduciéndose en materias que le vinculan con la administración tributaria, y así de a poco les van sirviendo en cómo funciona esto de la tributación de los impuestos y es una base que tienen ellos, aparte cuando hay este convenio de vinculación de las NAF con el SRI ellos reciben un curso de inducción de algunas horas en donde les hacen una introducción a lo que es la administración tributaria, los deberes formales, las responsabilidades y todo lo que tiene que conocer al respecto a cómo es la atención que nosotros damos como asistencia al contribuyente. Y esto es un | | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>pilar fundamental para que dé a poco vayan conociendo los servicios que ofrecemos a la agencia.</p> | | |
| <p>E: ¿Al ser supervisor de los estudiantes cree que ellos tuvieron una buena adaptación al ambiente laboral?</p> | | |
| <p>F: Si, los chicos vienen luego de una previa inducción que les damos, entonces ya se acercan a las agencias y también se les realiza un recorrido para que conozcan también como es el día a día en el establecimiento para que observen como se trata al contribuyente o que es lo que suelen preguntar y la manera en la que uno debe dar la atención. Además, cuando ya van un día o dos ya van acoplándose al movimiento de la agencia.</p> | | |
| <p>E: ¿Qué desafíos se enfrentaron en este proceso?</p> | | |
| <p>F: Bueno los chicos cuando llegan acá los colocamos en las áreas que se llaman islas web en donde ellos brindan atención y ayuda con los servicios que se dan en línea o a su vez nos ayudan en ciertos casos en lo que es la recepción en lo que tiene que ver con la entrega de formularios, información y entrega de turnos.</p> | | |
| <p>E: ¿Cómo se coordina el trabajo de los pasantes con el personal del establecimiento??</p> | | |
| <p>F: Bueno el trabajo que nos ayuden los chicos pasantes siempre es valorado y nos da una gran ayuda ya que se les explica a los contribuyentes ciertos procesos paso a paso cuando nos facilitan el usuario y contraseña y así los educan a que el requerimiento que están solicitando lo pueden hacer a través de la vía web.</p> | | |
| <p>E: ¿Qué tipo de servicios son los más solicitados por los contribuyentes?</p> | | |
| <p>F: Como uno de los principios de la administración tributaria es la simplicidad muchos de los servicios que hacemos ahora están directamente en la página del SRI. Gob.ec prácticamente en los servicios en línea. De ahí lo que frecuentemente vienen las personas es por las recuperaciones de clave o para obtener una autorización a terceros que prácticamente eso es por el internet, verificar el estado tributario y sus obligaciones, por ejemplo hacer una declaración de una herencia de una donación etc., son declaraciones que no conllevan mucho tiempo y que son fáciles de hacer y ellos nos ayudan dando la explicación a los</p> | | |

| | | |
|--|--|--|
| contribuyentes de la navegabilidad , de cómo acceder a la página y como saber cómo poder hacer todos sus tramites | | |
| E: ¿Los contribuyentes al ser guiados por los pasantes van satisfechos con la información? | | |
| F: Nos hemos podido dar cuenta que, si van satisfechos, a parte ellos llenan una encuesta sobre el nivel de satisfacción y conforme a las estadísticas el rendimiento es super bueno y alto. | | |
| E: He terminado con las preguntas señor Chamorro, nuevamente le expreso mi agradecimiento por su noble ayuda y tiempo prestado | | |
| F: Un gusto haberle podido ayudar señorita, éxitos y bendiciones en esta culminación a su carrera. | | |

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Abata Karla

Pregunta 1- ¿Considera que los estudiantes cuentan con las herramientas y conocimientos necesarios para brindar un apoyo efectivo en los establecimientos del SRI?

Análisis cualitativo:

La opinión compartida destaca la importancia progresiva del aprendizaje en la Administración Tributaria para los estudiantes. Donde resalta el currículo educativo, que incluye materias específicas, proporciona una base sólida para entender el funcionamiento de la tributación. Adicionalmente, el convenio de vinculación entre los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) y el Servicio de Rentas Internas (SRI) ofrece una oportunidad invaluable a los estudiantes: un curso de inducción que los familiariza con los deberes formales y las responsabilidades asociadas con la administración tributaria. Este curso es crucial ya que les permite conocer en profundidad cómo se da la atención al contribuyente. La formación teórico- práctico es fundamental para que los estudiantes, poco a poco, comprendan y valoren los servicios que ofrece la agencia tributaria. Así, la colaboración con el SRI no solo fortalece su conocimiento, sino también fomenta una relación directa y práctica con el entorno profesional al que se enfrentarán, preparándolos eficazmente para futuras responsabilidades en el ámbito tributario

Pregunta 2- ¿Al ser supervisor de los estudiantes cree que ellos tuvieron una buena adaptación al ambiente laboral?

Análisis cualitativo:

La importancia de la inducción previa para los alumnos, permitiéndoles familiarizarse con las operaciones diarias de las agencias. Al inicio hacer un recorrido, donde los estudiantes observan la

interacción con los contribuyentes y las preguntas frecuentes. Esta experiencia les enseña la forma adecuada de brindar atención al público. Además, se menciona que con 1 o 2 días los estudiantes logran adaptarse al ritmo del trabajo de la agencia, este proceso de inducción y adaptación es una para la formación ya que les ofrece una práctica cita en el entorno profesional.

Pregunta 3- ¿Que desafíos ha enfrentado en este proceso?

Análisis cualitativo:

Las “islas web” tienen un papel esencial en la formación de los estudiantes, donde proporcionan soporte en servicios en línea y asistencia a la recepción. Este entorno les permite adquirir experiencia práctica en atención al cliente y en la gestión de servicios administrativos. Participan activamente en la entrega de formularios, provisión de información y gestión de turnos, lo que enriquece su aprendizaje y de profesional. Esta información integral destreza de habilidades técnicas y social esenciales para así enfrentar eficazmente la responsabilidad y así mejorar su competencia laboral en un entorno real.

Pregunta 4- ¿Como se coordina el trabajo de los pasantes con el personal del establecimiento?

Análisis cualitativo:

Se destaca el valioso aporte de los pasantes en el entorno de trabajo, recalando que su ayuda es altamente apreciada. Los pasantes no solo asisten en tareas cotidianas, sino que también juegan un papel educativo vital al guiar a los contribuyentes en la realización de procesos en línea. Al explicar detalladamente los pasos y procedimientos, los pasantes fomentan la autonomía de los contribuyentes enseñándoles a gestionar sus solicitudes a través de la plataforma web, esto no solo mejora la eficiencia del servicio, sino que también empodera a los contribuyentes al proporcionarles las herramientas y el conocimiento necesario para operar de manera independiente.

Pregunta 5- ¿Qué tipo de servicios son los más solicitados por los contribuyentes?

Análisis cualitativo:

El principio de simplicidad en la administración tributaria, destacando que muchos servicios están ahora disponibles en línea a través de la página web del SRI. Este enfoque facilita trámites como la recuperación de claves, la obtención de autorizaciones a terceros y la verificación del estado tributario y obligaciones. Además, se mencionan declaraciones simples como las de herencia o donaciones, que son rápidas y fáciles de realizar en la plataforma. La explicación proporcionada a los contribuyentes sobre la navegación de este sitio web y cómo realizar estos trámites es fundamental. Este apoyo educativo no solo simplifica el proceso para los usuarios, sino que también mejoran la eficiencia y la accesibilidad a los servicios tributarios.

Pregunta 6- ¿Los contribuyentes al ser guiados por los pasantes van satisfechos con la información?

Análisis cualitativo:

La opinión destaca la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado. La satisfacción se mide a través de encuestas que completan los contribuyentes tras recibir la asistencia. Las estadísticas derivadas de estas encuestas indican un rendimiento alto y positivo del servicio ofrecido. Este enfoque basado en la retroalimentación permite evaluar la calidad del servicio y hacer ajustes necesarios para mantener o mejorar la satisfacción del usuario.

8.2.- INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS

Pregunta 1- ¿Conoce usted los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF)?

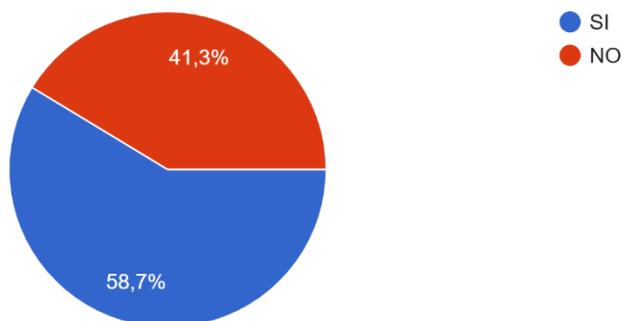
Tabla 9: Conocimiento de las NAF

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 27 | 58,70% |
| NO | 19 | 41,3% |
| TOTAL | 46 | 100% |

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Gráfico 5: Conocimiento de las NAF



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Interpretación: Como se refleja, el 58,7% de los encuestados afirmó conocer los NAF, mientras que el 41,3% respondió que no, existiendo una división casi equitativa entre quienes conocen y quienes desconocen las NAF. Sin embargo, la mayoría de los encuestados si tiene conocimiento sobre estos núcleos.

Análisis: Los resultados de la encuesta indican que existe un nivel de conocimiento moderado sobre las NAF entre la población encuestada. Si bien más de la mitad de los participantes afirmó conocerlos, también es notable que casi el 42% no tenga información al respecto.

Este dato sugiere que podría ser necesario implementar estrategias de comunicación más efectivas para dar a conocer las NAF a un público más amplio. Además, sería interesante profundizar en las razones por las cuales una parte significativa de la población desconoce estos núcleos.

Pregunta 2- ¿Ha recibido asistencia de un NAF?

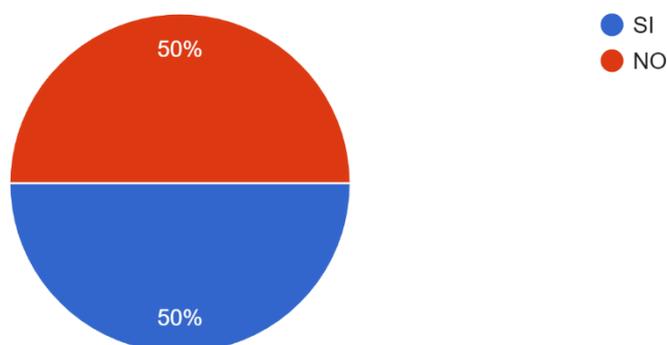
Tabla 10: Recepción de asistencia

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 23 | 50% |
| NO | 23 | 50% |
| TOTAL | 46 | 100% |

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Gráfico 6: Recepción de asistencia



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Interpretación: Los datos presentados muestran una distribución bastante equilibrada en cuanto a la recepción de asistencia de las NAF. Exactamente la mitad de los encuestados 50% afirmó haber recibido asistencia, mientras que la otra mitad 50% indicó no haberla recibido.

Análisis: Este hallazgo revela una interesante situación, si bien el conocimiento sobre las NAF está relativamente dividido según los datos de la pregunta anterior, el acceso a sus servicios parece ser aún más equitativo. Esto podría indicar que aquellos que conocen a las NAF están aprovechando sus servicios en una proporción similar a aquellos que no los conocen.

Pregunta 3- ¿En qué lugar recibiste esta asistencia?

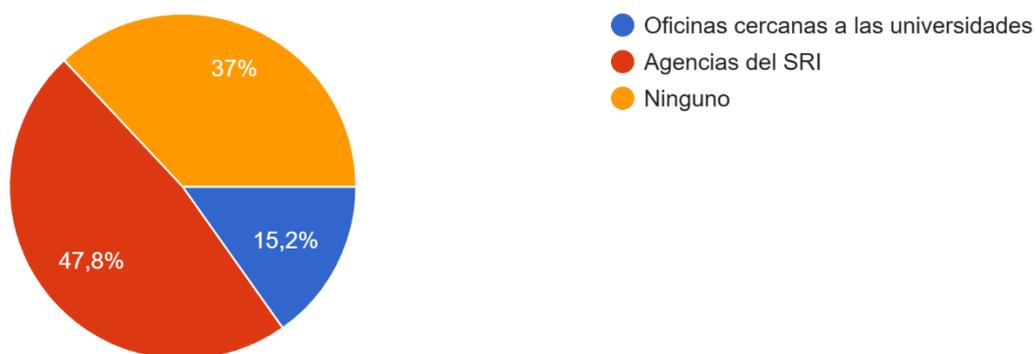
Tabla 11: Lugar de asistencia

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Oficinas cercanas a las universidades | 7 | 15.2% |
| Agencias del SRI | 22 | 47.8% |
| Ninguno | 17 | 37% |
| TOTAL | 46 | 100% |

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Gráfico 7: Lugar de asistencia



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Interpretación: esta pregunta busca identificar donde los encuestados habían recibido la asistencia que se les brindó hoy en lo que indica que el 47,8% ha recibido estos servicios en las agencias del Sri y el 37% no ha recibido estos servicios y como último el 15,20% ha recibido esta asistencia en las oficinas cercanas a universidades de convenio.

Análisis: Los resultados de la encuesta indican un patrón interesante en cuanto a los lugares donde los encuestados reciben asistencia. Si bien las agencias del SRI fueron el lugar más comúnmente alcanzado con el 47,8%, seguido de aquellos que no recibieron asistencia en ningún lugar. Esto sugiere que existen múltiples canales, los cuales se está promocionando esta asistencia en las universidades, a través de sus oficinas o programas específicos, por lo cual, están jugando un papel importante en la entrega de estos servicios. Sin embargo, el alto porcentaje de encuestados no recibieron asistencia en ningún lugar, esto plantea interrogantes sobre la cobertura y accesibilidad de estos servicios, podría deberse a diversos factores, como falta de conocimiento sobre la

existencia de estos servicios, dificultades para acceder a ellos o simplemente no era necesario para todo este servicio.

Pregunta 4: ¿Qué tipo de servicio de las NAF ha utilizado? (Puede seleccionar más de uno)

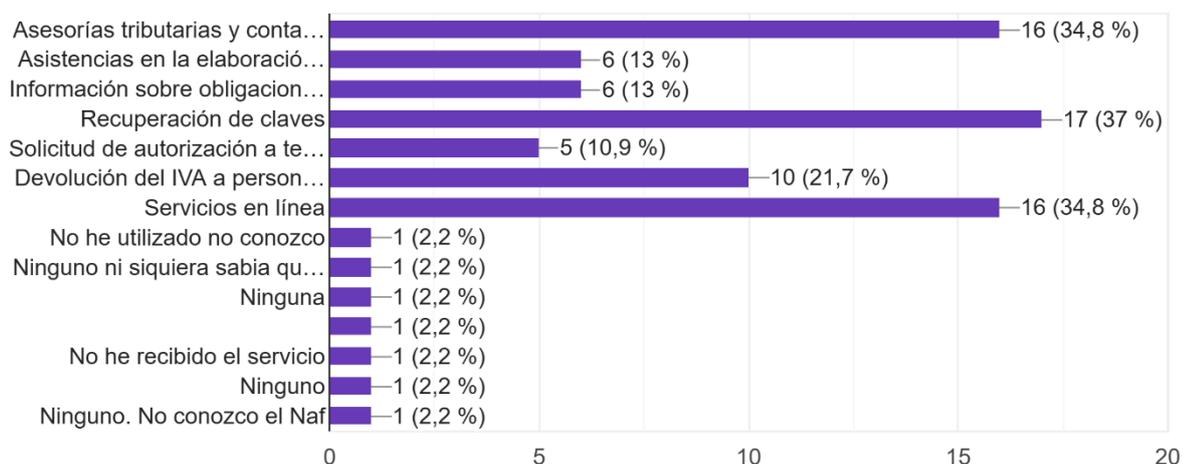
Tabla 12: Servicio de las NAF

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|-------------------|-------------------|
| Asesorías tributarias y contable | 16 | 34,80% |
| Asistencias en la elaboración de impuestos | 6 | 13% |
| Información sobre obligaciones fiscales y adeudos | 6 | 13% |
| Recuperación de claves | 17 | 37% |
| Solicitud de autorización a terceros | 5 | 10,90% |
| Devolución del IVA a personas con tercera edad y discapacitados | 10 | 21,70% |
| Servicios en línea | 16 | 34,80% |
| Ninguna | 7 | 6.6% |
| TOTAL | | 100% |

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Gráfico 8: Servicio de las NAF



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Interpretación: Como se indica en la tabla los servicios de asesoría tributaria y contable son los más solicitados por los usuarios de las NAF, lo cual indica una alta demanda de asistencia en educación tributarias. Esto podría deberse a la complejidad del sistema tributario o a la necesidad de cumplir con las regulaciones fiscales.

Análisis: Los datos revelan que la asesoría tributaria y contables son el servicio más demandado en las NAF, siendo utilizado por el 34,80% de los encuestados. Esto indica una alta necesidad de orientación en temas fiscales por parte de los usuarios. Le siguen en frecuencia la solicitud de autorización a terceros con el 37% y la información sobre obligaciones fiscales y adeudos con el 13%. Es interesante notar que un porcentaje significativo como el 10,90% ha utilizado los servicios en línea lo que sugiere una creciente adaptación a las herramientas digitales en este ámbito. Sin embargo, aún existe un grupo considerable que no ha utilizado ningún servicio, lo que podría indicar desconocimiento de la existencia de las NAF o desconfianza en los mismos.

Pregunta 5- ¿Considera que la asistencia de las NAF es útil para cumplir con sus obligaciones fiscales?

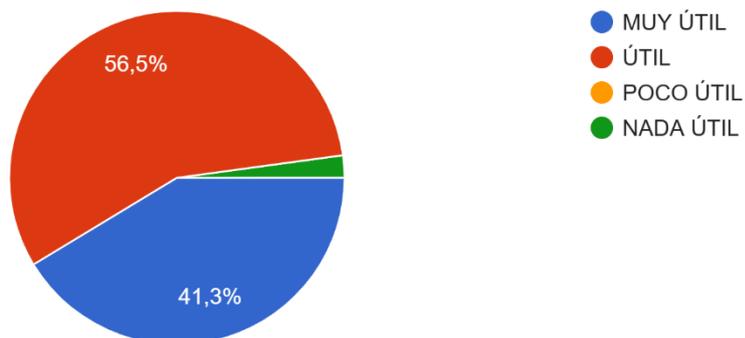
Tabla 13: Utilidad de la asistencia.

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Muy útil | 19 | 41.3% |
| Útil | 26 | 56.5% |
| Poco útil | | |
| Nada útil | 1 | 2.2% |
| TOTAL | 46 | 100% |

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Gráfico 9: Utilidad de la asistencia.



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Interpretación: Los encuestados consideran que la asistencia brindada por las NAF es útil para hoy cumplir con sus obligaciones fiscales. Un 56,5% la califica como útil y un 41,3% como muy útil, esto sugiere que las NAF están cumpliendo con su objetivo de brindar el apoyo a los contribuyentes y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Teniendo en cuenta que existe, un porcentaje pequeño del 2,2% considera nada útil a esta asistencia, esto podría indicar que aún existen áreas de oportunidad para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF).

Análisis: Los resultados indican que las NAF están siendo vistos de manera positiva por la mayoría de las contribuyentes. Esto es una señal alentadora, ya que indican que estos programas están teniendo un impacto efectivo a la cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones fiscales.

Pregunta 6- ¿Ha cambiado su actitud hacia el cumplimiento de obligaciones fiscales desde que conoció las NAF?

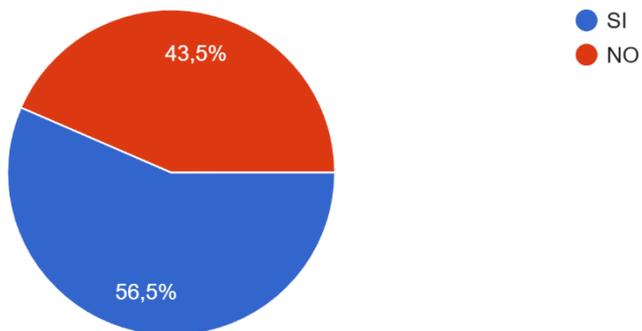
Tabla 14: Cambio en el cumplimiento.

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si | 26 | 56,50% |
| No | 20 | 43,50% |
| TOTAL | 46 | 100% |

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Gráfico 10: Cambio en el cumplimiento.



Fuente: Encuestados
Elaborado por: Abata Karla

Interpretación: Un 56,5% de los encuestados afirmo que su actitud hacia el cumplimiento de obligaciones fiscales ha cambiado positivamente desde que conocieron las NAF

Análisis: Los resultados sugieren que las NAF están teniendo un impacto positivo en la cultura tributaria de la población. Al proporcionar información y asistencia gratuita, las NAF parecen estar contribuyendo a que mas personas cumplan con sus obligaciones fiscales de manera voluntaria.

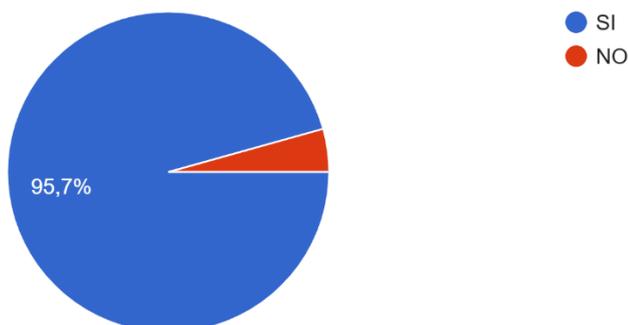
Pregunta 7- ¿La asistencia en la elaboración de declaraciones le facilitaría el cumplimiento tributario?

Tabla 15: Asistencia en elaboración de declaraciones

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si | 44 | 95,70% |
| No | 2 | 4,30% |
| TOTAL | 46 | 100% |

Fuente: Encuestados
Elaborado por: Abata Karla

Gráfico 11: Asistencia en elaboración de declaraciones.



Fuente: Encuestados
Elaborado por: Abata Karla

Interpretación: El 95,7% afirmaron haber recibido asistencia en la elaboración de declaraciones. Esto indica que el servicio de asistencia en este proceso es altamente utilizado y valorado por los usuarios. Solo un pequeño porcentaje de 4,3% indico que no ha recibido asistencia.

Análisis: Los resultados de la encuesta sobre asistencia en la elaboración de declaraciones revelan una alta satisfacción por parte de los usuarios. hoy el 95,7% de los encuestados afirmó haber recibido asistencia, lo que indica una gran demanda y efectividad del servicio. Este alto nivel de utilización sugiere que el servicio cumple una función fundamental para los usuarios quienes probablemente encuentren dificultades al realizar las declaraciones por sí mismos.

Pregunta 8- ¿Cómo supo de la existencia de las NAF?

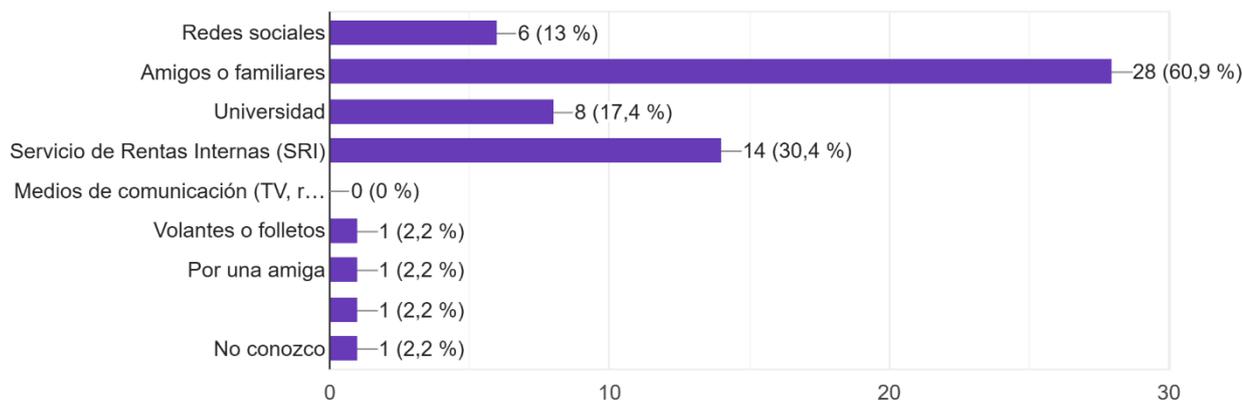
Tabla 16: Existencia de las NAF

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| Redes sociales | 6 | 13% |
| Amigos o familiares | 28 | 60,90% |
| Universidad | 8 | 17,40% |
| Servicio de Rentas Internas (SRI) | 14 | 30,40% |
| Medios de comunicación (TV, radio, prensa) | 0 | 0,00% |
| Volantes o folletos | 1 | 2,20% |
| otros | 3 | 6,60% |
| TOTAL | | 100% |

Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Gráfico 12: Asistencia en elaboración de declaraciones.



Fuente: Encuestados

Elaborado por: Abata Karla

Interpretación: La principal fuente a través de la cual las personas se enteraron de la existencia de las NAF fueron amigos o familiares 60,90%. Esto apunta que las relaciones personales juegan un papel determinante en la difusión de esta información, más que los canales oficiales o medios de comunicación.

Análisis: La principal fuente de información sobre el Aznar para los encuestados fueron amigos y familiares, hoy representado por el 60,90% del total. Hoy esto sugiere una fuerte influencia en las redes sociales informales en la difusión de conocimientos sobre este tema, HP por encima de canales oficiales como el Sri. Los medios de comunicación masivos como la televisión, radio y prensa parecen tener una influencia baja. Por lo cual indica que la comunicación beneficia al mayor enfoque.

9.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis cualitativo de los resultados del proyecto de Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) revela un impacto positivo significativo en la recaudación de impuestos en los años 2022 y 2023. El apoyo a los contribuyentes en sus obligaciones tributarias. Los estudiantes, al educar a los contribuyentes sobre la posibilidad de realizar trámites de manera independiente, no solo mejoran la eficiencia del proceso, sino que también empoderan a los usuarios, optimizando su tiempo y recursos. Esta capacitación práctica no solo beneficia a los contribuyentes, sino que también enriquece a la formación académica de los estudiantes involucrados.

También, la evaluación del servicio mediante encuestas con códigos QR demuestra un alto nivel de satisfacción entre los usuarios atendidos. Esta retroalimentación positiva solo valida la efectividad del programa, sino que también destaca la calidad del servicio prestado por los alumnos. Al medir sistemáticamente la satisfacción del usuario, el proyecto puede identificar áreas de mejora y

mantener altos estándares de atención, asegurando que las necesidades de los contribuyentes sean continuamente satisfechas.

Para asegurar la sostenibilidad del proyecto NAF, es esencial que más universidades establezcan convenios con el Servicio de Rentas Internas (SRI). La creación de más centros de NAF y el respaldo activo de las autoridades universitarias fortalecerán el alcance y la eficiencia del programa. Aun así, fomentar el interés entre los estudiantes próximos a graduarse garantizará un flujo constante de participantes bien preparados, mejorando su integración en el ámbito laboral y su capacidad para brindar servicios competentes a la comunidad tributaria.

10.- CONCLUSIONES

- 1- En la presente investigación, la percepción de la administración tributaria y las instituciones de educación superior sobre los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) en el Distrito Metropolitano de Quito es generalmente positiva. Las autoridades fiscales valoran la colaboración y el apoyo brindado por los estudiantes, que contribuyen a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio tributario. Los alumnos, a su vez, reciben una formación práctica invaluable que complementa su educación teórica, permitiéndoles adquirir habilidades esenciales y experiencia directa en el campo de la administración tributaria. Las instituciones educativas reconocen el beneficio paralelo de este programa: fortalecer la capacitación profesional de los estudiantes y mejorar la asistencia a los contribuyentes. La retroalimentación positiva de los usuarios, medida a través de encuestas de satisfacción, refuerza la eficacia de las NAF y su impacto favorable en la comunidad.
- 2- De acuerdo con el análisis, el tipo de servicio que ha tenido mayor impacto en la mejora del cumplimiento tributario voluntario en el año 2022 y 2023 en el Distrito Metropolitano de Quito revela que los servicios de asesoramiento y educación fiscal han sido fundamentales, los contribuyentes que han recibido asistencia personalizada y capacitación sobre sus obligaciones tributarias han demostrado una mayor disposición a cumplir voluntariamente con sus responsabilidades fiscales. Las sesiones informativas y los talleres educativos organizados por los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) han jugado un papel especial en este proceso, facilitando la comprensión de las normativas y fomentando una cultura de cumplimiento.
- 3- Los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) ofrecen una variedad de servicios que promueven la cultura tributaria en el Distrito Metropolitano de Quito. Estos servicios incluyen orientación y asesoramiento personalizado, capacitación en el uso de la plataforma digital para la gestión tributaria, y talleres educativos sobre normativas fiscales, derechos y deberes de los contribuyentes. Así mismo, las NAF facilitan la realización de trámites en línea, como la declaración de impuestos y la recuperación de claves, contribuyendo a la eficiencia y

accesibilidad de sistema tributario. Al proporcionar estas herramientas y recursos, las NAF no solo mejoran la comprensión y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, sino que también empoderan a los contribuyentes para gestionar sus responsabilidades de manera autónoma y efectiva, fortaleciendo así la cultura de cumplimiento tributario en la comunidad.

11.- BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Arias, E. R. (09 de 12 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>

CES. (s.f.). *CONSEJO DE EDUCACION SUPERIOR*. Obtenido de CONSEJO DE EDUCACION SUPERIOR:

https://www.ces.gob.ec/doc/regimen_academico/propuesta_reglamento/mesa_4/prcticas%20e%20investigacin.pdf

Cifuentes, L. D. (11 de 06 de 2023). *centro de recursos de aprendizaje* . Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/51474>

Cruz, J. G. (Octubre de 2020). *UPSE*. Obtenido de

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5533/1/UPSE-TCA-2020-0070.pdf>

Ecuador, C. d. (25 de enero de 2011). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*

2008. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

[content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

Equipo editorial, E. (25 de Noviembre de 2024). *Entrevista. Enciclopedia Concepto*. Obtenido de

<https://concepto.de/entrevista/>

EUROSOCIAL. (05 de 2022). Obtenido de [https://eurosocial.eu/wp-](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2022/05/AE091_Ficha-MdR_Multi-pai%E2%95%A0us.pdf)

[content/uploads/2022/05/AE091_Ficha-MdR_Multi-pai%E2%95%A0us.pdf](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2022/05/AE091_Ficha-MdR_Multi-pai%E2%95%A0us.pdf)

experiemental, { . n. (S.f). Obtenido de

https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf

Farías, G. (18 de enero de 2024). *concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/encuesta/>

Flores Morán, J. F. (10 de ABRIL de 2022). *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo* .

Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/562/5623611003/>

Hidalgo Achig, M. d. (2023). *revista venezolana de gerencia* . Obtenido de

[file:///C:/Users/USUARIO%201/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/USUARIO%201/Downloads/Dialnet-NucleosDeApoyoContableYFiscalComoEjeFortalecedorDe-9000825.pdf)

[NucleosDeApoyoContableYFiscalComoEjeFortalecedorDe-9000825.pdf](file:///C:/Users/USUARIO%201/Downloads/Dialnet-NucleosDeApoyoContableYFiscalComoEjeFortalecedorDe-9000825.pdf)

INEC. (2022). *INEC*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/)

[vivienda/](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/)

Jácome, W. (07 de 07 de 2021). *QUALITAS*. Obtenido de

<file:///C:/Users/USUARIO%201/Downloads/103-Article%20Text-1363-1-10-20220512.pdf>

Labrador Ruiz de la Hermosa, E. J. (10 de 01 de 2022). *emi LAB* . Obtenido de [https://emil-](https://emilab.eu/estudio-de-caso-multiple)

[lab.eu/estudio-de-caso-multiple](https://emilab.eu/estudio-de-caso-multiple)

Merino, J. P. (02 de 02 de 2022). Obtenido de Definicion : <https://definicion.de/recaudacion/>

- Mg. CRESPO, S. Y. (22 de 03 de 2021). 100-Cs. Obtenido de <https://100cs.cl/index.php/cs/article/view/201>
- Morán, J. F. (02 de 04 de 2021). *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*. Obtenido de *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*: <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/945/794>
- muestra, D. d. (s.f). *Investigación Cuantitativa*. Obtenido de https://repositorio.scalahed.com/recursos/files/r171r/w26103w/InvestigacionCuantitativaDeMercados_Ant_B2_C.pdf
- Organizacional, E. O. (30 de 04 de 2021). *RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC21-00000022*. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO%201/Downloads/NAC-DGERCGC21-00000022.pdf
- Paredes Cruz, R. E. (10 de 02 de 2021). *revista eruditus* . Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/390/230>
- Porto, J. D. (03 de 06 de 2021). *defnicio* . Obtenido de <https://definicion.de/orientacion/>
- SRI. (2019). Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/conceptos-de-impuestos-en-las-resoluciones-vigentes#:~:text=Se%20refiere%20a%20todas%20aquellos,para%20Personas%20Naturales%20y%20Sociedades>.
- SRI. (2019). Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf#:~:text=disponibles-%2BFQu%20son%3F,educaci%C3%B3n%20superior%20a%20nivel%20nacional>.
- SUPERIOR, L. O. (4 de AGOSTO de 2010). *LEY ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR*.
- Toledo, M. e. (s.f de s.f). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- TRIBUTARIO, C. (s.f.). *DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DEPARTAMENTO DE NORMATIVA SERVICIO DE RENTAS INTERNAS*. Obtenido de DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DEPARTAMENTO DE NORMATIVA SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: file:///C:/Users/USUARIO%201/Downloads/C_DIGO%20TRIBUTARIO%20-%20CTributario%20967.pdf
- Umang. (15 de 05 de 2023). *linkedin* . Obtenido de <https://www.linkedin.com/advice/0/what-advantages-disadvantages-using-multiple-cases?lang=es&originalSubdomain=es#:~:text=Un%20estudio%20de%20caso%20m%C3%BAltiples%20es%20un%20tipo%20de%20investigaci%C3%B3n,tambi%C3%A9n%20difieren%20en%20algunos%20aspectos>
- Universal, U. P. (2 de 08 de 2024). Obtenido de <https://www.ups.edu.ec/en/noticias?articleId=2134622&byid>
- Vivero, L. y. (2018). Obtenido de UAPA: https://repositorio-uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod_resource/content/3/contenido/index.html

12.- ANEXOS

12.1.- BANCO DE PREGUNTAS A FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Pregunta 1: ¿Cómo ha impactado las NAF en la cultura tributaria en la ciudad de Quito?

Pregunta 2: ¿Qué desafíos enfrentaron en el proceso?

Pregunta 3: ¿Cuántas NAF se establecieron y en que zonas?

Pregunta 4: ¿Cómo se capacito al personal de las NAF para brindar una atención de calidad y así resolver las consultas de los contribuyentes?

- Pregunta 5:** ¿Cuáles son los servicios más solicitados en los centros de Núcleo de Apoyo Fiscal?
- Pregunta 6:** ¿Qué indicadores se utilizan para medir el impacto de las NAF en la cultura tributaria?
- Pregunta 7:** ¿Cómo se garantiza la sostenibilidad de las NAF a largo plazo?
- Pregunta 8:** ¿Habría próximos pasos para expandir y mejorar el proyecto de las NAF en Ecuador?

12.2.- BANCO DE PREGUNTAS A DOCENTES ENCARGADOS DEL PROYECTO NAF DE LAS UNIVERSIDADES

- Pregunta 1:** ¿Cuántas sedes dispone actualmente y en qué zonas?
- Pregunta 2:** ¿Qué desafíos se enfrentaron en este proceso?
- Pregunta 3:** ¿Cómo se capacitó a los estudiantes para poder brindar el servicio a los contribuyentes?
- Pregunta 4-** ¿Cuáles son los servicios que más solicitan los contribuyentes?
- Pregunta 5-** ¿Qué estrategias se tomaron para dar a conocer a la población sobre el servicio de las NAF en su universidad?
- Pregunta 7-** ¿Cómo garantizan la sostenibilidad de este proyecto en la universidad?
- Pregunta 8-** ¿Existen futuros proyectos a expandir el servicio de las NAF en otras sedes?

12.3.- BANCO DE PREGUNTAS A SUPERVISOR Y RESPONSABLE DE PASANTES DEL CENTRO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS PLATAFORMA GUBERNAMENTAL.

- Pregunta 1-** ¿Considera que los estudiantes cuentan con las herramientas y conocimientos necesarios para brindar un apoyo efectivo en los establecimientos del SRI?
- Pregunta 2-** ¿Al ser supervisor de los estudiantes cree que ellos tuvieron una buena adaptación al ambiente laboral?
- Pregunta 3-** ¿Que desafíos ha enfrentado en este proceso?
- Pregunta 4-** ¿Como se coordina el trabajo de los pasantes con el personal del establecimiento?
- Pregunta 5-** ¿Qué tipo de servicios son los más solicitados por los contribuyentes?
- Pregunta 6-** ¿Los contribuyentes al ser guiados por los pasantes van satisfechos con la información?



Editar

Todas las grabaciones

Jose Maria Ayora

16 ene. 2025

05:29

Casa de la Cultura Ecu...riana Benjamín Carrión

16 ene. 2025

05:20

12.5.- PANFLETO Y CODIGO QR DE LOS CENTROS.



12.6.- RESPUESTA DEL SRI PARA LA ENTREVISTA.

Entrevistas SRI - Núcleos de Apoyo Fiscal y Contable (NAF)

∨ [Ocultar historial de mensajes](#)

De: Pazmiño Viscarra, Maria Jose <mjpazmino@sri.gob.ec>

Enviado: lunes, 9 de diciembre de 2024 13:07

Para: karla_abata_18@outlook.com <karla_abata_18@outlook.com>; Jorge Washington Tamayo Gordon <jtamayo@ups.edu.ec>

Asunto: Entrevistas SRI - Núcleos de Apoyo Fiscal y Contable (NAF)

Estimada Karla Abata

Buenos días.

A continuación, me permito detallar los datos para la entrevista que se encuentra agendada para el día:

Fecha: Jueves, 12 de diciembre de 2024.

Lugar: Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera

Departamento de Planificación Institucional – Unidad de Investigaciones y Estudios - Piso 2, bloque