



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

**"ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
CONTADORES EN RELACIÓN AL SERVICIO DE
IMPUESTOS INTERNOS"**

Realizado en la Ciudad de Chillán

Alumnos:

Cristina Nicole Morales Figueroa - Marco Andrés Riveros Bravo

Profesor Guía:

Alex Iván Medina Giacomozzi

CHILLÁN - CHILE

Diciembre, 2017

INDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1 Antecedentes generales.....	7
1.2 Problema de investigación.....	8
1.3 Preguntas de investigación	8
1.4 Objetivos de la investigación.....	9
1.4.1 Objetivo general	9
1.4.2 Objetivos específicos.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	10
2.1 Servicio de Impuestos Internos.	10
2.1.1 Reseña histórica del Servicio de Impuestos Internos.	10
2.1.2 Misión y objetivos del Servicio de Impuestos Internos.....	11
2.1.3 Evolución tecnológica del Servicio de Impuestos Internos.....	12
2.2 Rol de los contadores.....	13
2.2.1 Importancia de la función de los contadores.	13
2.3 Satisfacción.....	14
2.3.1 Concepto de satisfacción.	14
2.3.2 Satisfacción del cliente	16
2.3.3 Satisfacción frente a los servicios del SII.....	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Población y Muestra	19
3.2.1 Población	19
3.2.2 Muestra	19
3.3 Instrumento de recolección de la información	20

3.4 Fuentes de información	21
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	23
4.1 Características de los profesionales encuestados.....	23
4.2 Conformidad de los contadores con respecto a la página web del SII.	26
4.3 Satisfacción de los contadores respecto al uso de la plataforma on-line del SII.	30
4.4 Satisfacción de los contadores con respecto a la atención prestada en la Oficina del SII en Chillán.....	34
4.5 Análisis multivariado.....	42
CONCLUSIONES	59
5.1 Conclusiones generales.....	59
5.2 Conclusiones específicas por objetivo.....	60
5.2.1 Caracterización del perfil de los profesionales contables de la ciudad de Chillán.	60
5.2.2 Conformidad con la página web del SII.	60
5.2.3 Satisfacción del uso de la plataforma on-line del SII.	60
5.2.4 Satisfacción con la atención en la oficina del SII Chillán.	61
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	65
Anexo 1.	65

RESUMEN

La evaluación del nivel de satisfacción del profesional es fundamental ante la institución reguladora como lo es el SII, ya que los contadores son con seguridad los usuarios con mayor grado de conocimiento en el área contable y tributaria. Asimismo, se han identificado limitados estudios a nivel nacional y local sobre la satisfacción de los contadores con respecto al SII, por lo cual es necesario que se realicen dichos estudios.

Es por esto que el objetivo de este estudio es analizar la satisfacción de los contadores con el servicio y atención prestada por el SII en Chillán. Además esta investigación posee un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), diseño transversal y de carácter descriptivo.

El estudio fue aplicado a una muestra de 84 profesionales miembros del Colegio de Contadores Provincial de Ñuble. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta con escala Likert, debidamente validada.

Los resultados obtenidos, presentan una clara tendencia a una evaluación positiva, en cuanto al diseño de la página web del SII un 58% de los encuestados se encuentra satisfecho, un 57% de los contadores se manifiesta satisfecho con la plataforma on-line y finalmente un 49% de los encuestados declaro estar conforme con la atención prestada en la unidad local del SII.

Palabras claves: Servicio de Impuestos Internos, rol de los contadores y satisfacción.

ABSTRACT

The evaluation level of satisfaction of the professional is fundamental before the regulatory institution such as the ITS, since the accountants are surely the users with the highest degree of knowledge in the accounting and tax area. Likewise, limited studies have been identified at the national and local level regarding the satisfaction of accountants with respect to ITS, for that reason it is necessary that such studies be carried out.

That is why the objective of this study is to analyze the satisfaction of the accountants with the service and attention provided by the ITS in Chillán. In addition, this research has some mixed approaches (qualitative and quantitative), cross-sectional design and descriptive character.

The study was applied to a sample of 84 professional members of the Provincial Accountants College of Ñuble. For the data collect was used a scale survey Likert scale, duly validated.

The results obtained show a clear tendency to a positive evaluation, in terms of the design of the ITS website, 58% of the respondents are satisfied, 57% of the accountants are satisfied with the online platform and finally 49% of the respondents declared to be satisfied with the care provided in the local unit of the ITS.

Key words: Internal Tax Service, role of accountants and satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Es imprescindible la labor del contador tanto en entidades públicas como privadas, ya que permite una óptima utilización de los recursos que posee las empresas. Para llevar a cabo estas actividades, el contador posee un apoyo fundamental por parte del Servicio de Impuestos Internos, quien a la vez actúa como regulador para que se cumpla las normas tributarias.

A su vez es importante destacar la evolución experimentada por el SII a lo largo de los años, donde ha aumentado su preocupación por el servicio ofrecido a sus usuarios y/o contribuyentes en general, realizando múltiples estudios para conocer las fortalezas y principalmente las debilidades, buscando así mejorar estas últimas.

Uno de los cambios más relevantes en los últimos años, ha sido la reforma tributaria e implementación o renovación de la página web del Servicio de Impuestos Internos, lo que ha provocado una mayor necesidad de comunicación entre contadores y la entidad fiscalizadora, con el objetivo de resolver las dudas surgidas en este proceso de cambios.

Este estudio está enfocado en determinar la satisfacción de los contadores que cuentan con licencia al año 2017 en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, con respecto al servicio prestado por el SII, quienes son con seguridad los usuarios con un mayor grado de conocimientos en el área contable y tributario, y que a su vez se relacionan frecuentemente con esta entidad.

El desarrollo de esta investigación se encuentra dividida en cuatro capítulos y conclusiones tanto generales como específicas. En el primer capítulo se plantea la investigación, estableciéndose los objetivos generales y específicos que guían dicho estudio.

En el segundo capítulo se plantea el marco teórico conceptual y revisión bibliográfica, la cual es la base de sustento del estudio, dando a conocer algunos conceptos importantes y fundamentales como la satisfacción, rol de los contadores, entre otros.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, donde se determina la población y muestra, instrumento de recolección de la información y fuentes de esta.

Y finalmente en el cuarto capítulo se detallan los resultados obtenidos en esta investigación de manera general y específica por cada objetivo, además de caracterizar el perfil de los encuestados.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes generales

A lo largo del tiempo las empresas e instituciones públicas han tenido la necesidad de modificar su enfoque, pasando desde la preocupación solo en sí mismas para en la actualidad inclinarse en la preocupación del cliente, ya que son ellos quienes le dan valor al producto o servicio prestado. El Servicio de impuestos internos no ha estado ajeno a esta realidad, puesto que ha destacado en los últimos años en la adopción de tecnologías y constante innovación, buscando mejorar la relación existente con sus usuarios. Como asimismo, en la actualidad se han desarrollado una serie de modificaciones a las normativas legales en distintas áreas, como en ámbito tributario, laboral, contable, entre otros. Esto se ve graficado con la entrada en vigencia a comienzos de año de la reforma tributaria con importantes cambios y actualizaciones.

Es aquí donde la evaluación del nivel de satisfacción del profesional es fundamental ante la institución reguladora como lo es el SII, ya que los contadores son con seguridad los usuarios con mayor grado de conocimiento en el área contable y una positiva o negativa evaluación por parte de estos puede generar conclusiones útiles con respecto a la calidad del servicio o ayuda prestada por la entidad fiscal, potenciando todo aquello que sea útil para el contador y usuarios en general. De igual manera el profesional en el área de la contabilidad, logrará conocer en qué medida podrá resolver sus inquietudes, basándose en la información otorgada o prestada por el servicio de impuestos internos.

Si bien es cierto que se han realizado estudios de la satisfacción con respecto al servicio prestado por SII, los cuales en su mayoría son centrados en la evaluación realizada por los contribuyentes o usuarios en general, pero no específicamente por expertos que aplican directamente esta materia, como lo son los contadores, quienes tienen la capacidad para evaluar no solo el servicio sino que también los variados contenidos tales como formularios on-line, página web, entre otros.

Los estudios antes mencionados han sido realizados en su gran mayoría utilizando el tipo de estudio cuantitativo, con el objetivo de conocer la evaluación del servicio y atención brindada por el SII, principalmente a sus contribuyentes. La muestra utilizada en dichos

estudios es casi en su totalidad a nivel nacional, lo que diferencia al presente estudio, ya que será realizado a nivel local.

1.2 Problema de investigación

Según los antecedentes antes planteados, se identifican limitados estudios a nivel nacional y local, relacionados a la satisfacción de los contadores en relación al servicio que presta el SII. En su gran mayoría las investigaciones referentes al tema antes mencionado, se han realizado específicamente al nivel de satisfacción que presentan los contribuyentes y/o usuarios con respecto al servicio que entrega el SII, evaluando aspectos como:

- Mejoras al modelo de atención del SII, con respecto a la atención que entregan sus funcionarios y de igual manera los tiempos de espera que comprometen la calidad del servicio.
- Los servicios prestados en los procesos masivos de fiscalización a contribuyentes: Operación IVA y Operación Renta.
- Nivel de satisfacción con la atención y la calidad de servicio entregado por el SII a los contribuyentes y usuarios.

Es necesario que se realicen estudios en cuanto a la satisfacción de los profesionales del área de contabilidad ante el servicio prestado por el SII, ya que estos son con seguridad los que están mayormente relacionados con la institución, sosteniendo una constante interacción al aplicar la contabilidad y/o tributación en sus clientes, desempeñándose en instituciones públicas como privadas, ya sea realizando trámites, declarando impuestos y en general aplicando las normativas vigentes del país, entre otros aspectos.

1.3 Preguntas de investigación

Pregunta Central:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los contadores de la ciudad de Chillán vigentes al año 2017 con licencia en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, respecto al Servicio de Impuestos Internos?

Preguntas Secundarias:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los contadores de la ciudad de Chillán vigentes al año 2017 con licencia en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, respecto a la página web del SII?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los contadores de la ciudad de Chillán vigentes al año 2017 con licencia en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, respecto a la plataforma on-line del SII?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los contadores de la ciudad de Chillán vigentes al año 2017 con licencia en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, respecto a la atención prestada por el Servicio de Impuestos Internos unidad Chillán?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar la satisfacción de los contadores con el servicio y atención prestada por el SII en Chillán.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Caracterizar el perfil de los profesionales contables de la ciudad de Chillán, en cuanto a sexo, edad, años de experiencia en el rubro y título.
2. Describir la conformidad con la página web del SII (diseño), de acuerdo a la característica del contador.
3. Describir la satisfacción con el uso de la plataforma on-line del SII (tramites online), de acuerdo a la característica del contador.
4. Analizar la satisfacción con la atención en la Oficina del SII Chillán, respecto al servicio prestado por los funcionarios, su disponibilidad ante las dudas, tiempo de espera, amabilidad, etc.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Servicio de Impuestos Internos.

2.1.1 Reseña histórica del Servicio de Impuestos Internos.

Durante el Gobierno del Presidente Germán Riesco, el 18 de enero de 1902 se estableció un impuesto a la producción de alcoholes, y conjuntamente con ello se promulga la Ley N° 1.515, que crea la “Administración de los Impuestos sobre Alcoholes”, un servicio público encargado de fiscalizar el nuevo tributo, el cual Julio Cousin Daumiere tiene la misión de organizarlo y dirigirlo. Posteriormente se realizaron los impuestos que gravan el tabaco, las barajas, timbres y estampillas, papel sellado, entradas a los hipódromos, circos y teatros. Si bien la entidad creada se llamaba “Administración de los Impuestos sobre Alcoholes” distintas leyes fueron entregándole la tarea de aplicar y fiscalizar todos estos tributos.

Junto con ampliar su campo de acción, el organismo modifica su estructura y nombre, transformándose en la “Dirección General de Impuestos”. Luego en 1916, la Ley le completa el nombre agregándole “Internos” y es en esa misma ley en donde se establece que la propiedad territorial edificada o no, los bienes muebles y los valores mobiliarios, serán gravadas y le encarga también su aplicación.

La principal fuente de recursos del estado era la recaudación aduanera, por lo que no era necesario el desarrollo de una legislación impositiva interna en esa época. La crisis económica que estallaba al término de la Primera Guerra Mundial y la caída de los precios del salitre y del cobre, obligan a establecer en Chile un Sistema Tributario como el que tenían otros países.

En 1969, un Decreto con Fuerza de Ley establece el RUT, Rol Único Tributario, sistema de identificación único para todos los contribuyentes del país. Su confección, mantención y permanente actualización se encomiendan a la Dirección Nacional del Servicio.

Siguiendo las recomendaciones de la Misión Kemmerer, norteamericana, por Decreto del Ministerio de Hacienda en 1972 se organiza la Dirección General de Impuestos Internos y se determina una estructura con su primer reglamento orgánico. A nivel superior se crean las Inspecciones Generales de Renta, Bienes Raíces, Alcoholes, Especies Valoradas y Asesoría Jurídica, especializadas en la aplicación de las diferentes leyes tributarias

vigentes. Se establece el Cuerpo de Visitadores y las Oficinas de Contabilidad, Personal y de Secretaría. Con los años, diversos decretos van estableciendo nuevas unidades técnicas, departamentos y oficinas. El Servicio reforma su estructura y acorta su nombre a Servicio de Impuestos Internos.

El Servicio de Impuestos Internos, en los más de 100 años de existencia, solamente ha tenido 22 Directores, designados por el Presidente de la República y de su exclusiva confianza.

2.1.2 Misión y objetivos del Servicio de Impuestos Internos.

El servicio de impuestos internos es una institución fiscalizadora encargada de regular que se cumplan las normativas vigentes del país, a su vez debe prestar servicios de ayuda a los contribuyentes y/o profesionales de la contabilidad al momento de la aplicación de dicha materia.

Por lo cual al SII le corresponde " Interpretar administrativamente las disposiciones tributarias, fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes a fin de asegurar su aplicación y fiscalización" (Ley orgánica del servicio; Leiva, C., Herrera, R. y Yang, C., 2002).

Asimismo, el SII (2017) identifica como misión el procurar que cada contribuyente cumpla cabalmente sus obligaciones tributarias, aplicando y fiscalizando los impuestos internos de manera efectiva y eficiente, con estricto apego a la legalidad vigente y buscando la facilitación del cumplimiento, en el marco que establecen los principios de probidad, equidad y transparencia, en un ambiente de trabajo que propicie el desarrollo integral de los funcionarios, para lograr un desempeño de excelencia que aporte al progreso del país. De igual manera, Fleitman (2000) recalca la importancia de la misión en cualquier empresa y/o entidad pública, en donde determina que esta se "realiza para lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general".

A su vez, es importante destacar los objetivos del Servicio de impuestos internos, los cuales algunos de ellos son:

- Mejora de eficiencia y productividad en el servicio prestado.
- Promover el desarrollo profesional y personal de los funcionarios.
- Reducir los niveles de evasión y elusión tributaria.

- Facilitar el cumplimiento tributario y mejorar los servicios al contribuyente.
- Cautelar la equidad y exactitud jurídica en la aplicación de las leyes tributarias.
- Fortalecer y desarrollar una mayor capacidad para cumplir la misión.

Según Koontz (1974) los objetivos dentro de cualquier organización o institución son fundamentales, ya que son aquellos aspectos materiales, económicos, comerciales y sociales, en dirección a los cuales las organizaciones dirigen sus energías y sus recursos, esos aspectos son utilidades, rentabilidad, buena imagen, responsabilidad social, productividad, productos o servicios de calidad, buena percepción del cliente, etc. Son los objetivos que desea lograr, con el fin de operar satisfactoriamente dentro del entorno socioeconómico.

2.1.3 Evolución tecnológica del Servicio de Impuestos Internos.

El Servicio de impuesto internos a través del tiempo ha realizado grandes cambios en sus tecnologías, permitiendo así una mejor atención a sus usuarios o clientes, aumentando la satisfacción de estos ante el servicio prestado.

Así lo especifica Mora (2008) a través de un estudio realizado, en donde especifica que la implementación del software Data Warehouse en el SII, aumentó considerablemente la satisfacción de los usuarios, caracterizando la mejora en el servicio y una fiscalización más eficiente y eficaz, en relación con los años anteriores. Asimismo, otra forma clara de evolución de tecnología es la implementación de las facturación electrónica, la cual permite obtener mejoras en los procesos de negocios de los contribuyentes, disminuir sustantivamente los costos del proceso de facturación y facilita el desarrollo del comercio electrónico en nuestro país, contribuyendo de esta manera a impulsar la agenda tecnológica y de modernización del País (Servicio de Impuesto internos, 2003).

La plataforma web del SII ha disminuido considerablemente los papeleos innecesarios que se realizan en las oficinas de estos, como también el tiempo que se incurre en ellos, una demostración clara de esta evolución a través de la página, es la declaración de impuestos anuales que se pueden realizar mediante esta web, la cual puede ser realizada por cualquier contribuyente con la obtención de su clave y Rut mediante internet. Este hecho ha sido completamente innovador y así lo especifica Morgado (2014) a través de un estudio realizado, en donde especifica que durante el año se marcó un record histórico nacional con

la incorporación de esta tecnología en cuanto al volumen de transacciones electrónicas efectuadas a través de la red, siendo 99,45% de los contribuyentes que realizaron el trámite por internet.

Estos hechos de innovación tecnológica de la institución fiscalizadora fue reconocida por el Club CIO (Chief Information Officer, Gerente de Informática) y la entrega de un premio por parte del Centro de Estudios de Tecnologías de Información de la Universidad Católica, en donde el SII recibió el premio al mejor proyecto de innovación con TI y nuevas tecnologías con el proyecto de fiscalización de IVA con tecnología Big Data, el cual es la implementación a la solución de procesamiento masivo de información, orientada a mejorar y robustecer la fiscalización del IVA, a través del Formulario 29, lo que se transforma en una poderosa herramienta para disminuir la evasión, que es uno de los objetivos fundamentales del Servicio (SII, 2015).

2.2 Rol de los contadores.

2.2.1 Importancia de la función de los contadores.

Las labores del profesional en el área de contabilidad son fundamentales tanto en materia tributaria, contable como laboral, entre otros. Asimismo, Cervantes (2014) define al contador como “la persona con los conocimientos técnicos suficientes para estructurar el sistema de procesamiento de operaciones más adecuado que pueda ser capaz de proporcionar la información financiera confiable y de ese modo tomar las mejores decisiones”.

Los autores Montaner y Perozo (2008) destacan la importancia del profesional contable, debido a que las decisiones tributarias y económicas de las empresas se toman con base en la información que ésta proporciona, por lo que resulta imperiosa la formación de un profesional con amplios y sólidos conocimientos técnicos-teóricos-prácticos en Contabilidad General y Especializada. Asimismo, ellos son responsables de llevar el registro de los hechos económicos, ya sea para una empresa y/o para sus clientes, velando que toda actividad este dentro del marco legal y proporcionando información confiable y oportuna, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los distintos usuarios de la información contable. Es por esto que Alzate (2011) recalca la responsabilidad de los contadores “por lo que debe capacitarse, actualizarse constantemente para brindar la mejor

asesoría y que sus competencias y habilidades se reflejen en el cumplimiento de su trabajo”. De igual manera, Maida y Pérez (2011) afirman que el contador público “tiene el gran desafío de perfeccionarse y actualizarse en forma permanente para lograr resultados eficientes, congruentes a las necesidades de las personas y entes que requieren de su asesoramiento o servicio”.

Por otra parte Valencia (2009) indica a que “el contador con el carácter de la contaduría, tiene la responsabilidad de dar fe pública sobre los documentos y estados financieros realizados por él”. A su vez, es importante destacar la ética que debe tener el profesional contable, ya que es una de las bases más importantes que conlleva a la investigación y profundización de los conocimientos científicos para buscar no solo la utilidad sino el beneficio verdadero que nos sirva para la toma de decisiones, sin dejar a un lado la responsabilidad y el compromiso social (Arias, 2009).

El desempeño del contador puede ser desarrollado de forma independiente y/o de forma dependiente, esto quiere decir en instituciones tanto públicas como privadas. Si éste realizase su labor de forma dependiente, será partícipe en el diseño y administración de sistemas integrados de información de las organizaciones, además el contador será el elaborador, analista, evaluador y comunicador de la información, siendo un apoyo fundamental para lograr la eficacia, eficiencia y sustentabilidad del proceso de toma de decisiones y de control de gestión de dicha institución (Maida y Pérez, 2011).

Asimismo, es importante destacar el rol que tiene el profesional en las labores tributarias y contables que se deben rendir ante el servicio de impuestos internos, ya que estos son considerados como colaboradores tributarios e intermediarios del servicio de impuestos internos al verificar y guiar el cumplimiento tributario en el país (SII, 2016).

2.3 Satisfacción.

2.3.1 Concepto de satisfacción.

Gran parte de las organizaciones reconoce lo relevante que resulta ser la satisfacción de sus clientes para el buen desarrollo de sus actividades, sin embargo no todas entienden que ella es el resultado de la comparación entre las expectativas y las percepciones acerca de sus productos y/o servicios.

Autores como Kotler, Keller, Koshy & Jha (2007), definen la satisfacción como el "estado de una persona al comparar su percepción respecto de un producto/servicio con las expectativas que inicialmente tenía de él, pudiendo ser cuantificada como la diferencia entre la percepción y las expectativas".

La anterior definición de satisfacción propuesta por Kotler, Keller, Koshy & Jha (2007), es casi idéntica al entendimiento que tiene Parasuraman et ál (1985) del concepto calidad de servicio, el cual definen como la diferencia entre las expectativas del cliente y la evaluación que a través de sus percepciones hace del servicio, donde las expectativas son los puntos de referencia inicial de los clientes con los servicios, y las percepciones son la forma en que efectivamente se reciben los servicios. Asimismo, Zeithaml y Bitner (2002) también se refieren a la satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, al fracasar la organización en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas de sus clientes, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio.

También es importante destacar el servicio por el cual se sienten satisfechos o insatisfechos dichos clientes o usuarios, el cual Stanton, Etzel y Walter (2004), definen los "servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". A su vez también se señala como definición de servicios "las actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo" (Sandhusen, 2002).

A su vez, es importante destacar la satisfacción laboral, tema que es relevante en el presente estudio y la que según Wright y Davis (Citado por Gamboa, 2010) señalan que "representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben". En este sentido según Atalaya (1999) existen variados factores que influyen en la satisfacción laboral, como el ambiente físico donde trabaja, un trato respetuoso y amable por parte de su jefe y colegas, el sentido de logro o realización, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Por el contrario la insatisfacción laboral tiene una gran importancia ya que algunos autores sostienen que la satisfacción del trabajador tiene una relación directa con la productividad del mismo y por ende una mayor probabilidad de que la empresa en la que participa alcance el éxito.

Según el estudio realizado por la universidad de Zaragoza (Citado por Mata, 2015) la insatisfacción laboral puede tener entre otros estos efectos:

- Los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia.
- Los trabajadores que padecen insatisfacción en el trabajo incurren en retrasos.
- Los trabajadores insatisfechos suelen abandonar más a menudo la empresa para la que trabajan.
- La insatisfacción en el trabajo incrementa el índice de accidentes de trabajo.
- La insatisfacción en el trabajo induce en otros comportamientos organizativos inadecuados.
- La insatisfacción laboral es la causa de costes indirectos de entrenamiento, reclutamiento e ineficiencia de la curva de aprendizaje, entre otros, para la empresa.

2.3.2 Satisfacción del cliente

Otro concepto importante a destacar en el marco de la satisfacción, es la de los clientes, debido a que "la satisfacción del cliente es un indicador determinante de las intenciones y de la lealtad del cliente" (Farris, Bendle, Pfeifer y Reibstein, 2010). A su vez, Feigenbaum (2008) asegura que conocer la opinión de sus clientes es de una importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la Satisfacción de sus clientes le permite a una empresa conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes.

La satisfacción del cliente se define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos" (ISO 9000, 2005). Otra definición descrita por Feigenbaum (2008) es "la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial".

Al analizar estas definiciones anteriores resalta el concepto de expectativa la cual es definida como "el sentimiento de esperanza, ilusión, que experimenta un individuo ante la

posibilidad de poder lograr un objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida” (Ucha, 2012). De esto se desprende que un cliente adquiere un producto o servicio esperando que cumpla con lo que se espera del mismo, y su nivel de satisfacción dependerá del grado en que cumple con lo esperado.

Un punto importante para lograr la satisfacción del cliente es la comunicación con estos ya frecuentemente "nos permite retenerlos o conservarlos ya que nos permite recordarles permanentemente nuestra marca o negocio; pero también nos permite hacerlos sentir importantes y especiales, hacerles saber que nos preocupamos e interesamos por ellos" (CreceNegocios, 2013). Además La comunicación es parte importante para entregar un servicio de excelencia, el grado de acercamiento con el cliente durante la comunicación es un papel sumamente importante. La comunicación puede considerarse como una herramienta, una capacidad o un don, que busca el éxito tanto personal, como organizacional. Debemos de tener la forma adecuada para ganarse la confianza del cliente, respetando sus opiniones. (Sibaja, 2014)

La definición de satisfacción del cliente hace sentido con el estudio actual, ya que el nivel de aceptación de los contadores puede estar relacionado con lo que ellos esperan recibir del SII.

2.3.3 Satisfacción frente a los servicios del SII.

Como anteriormente se detalló, es fundamental la satisfacción en cuanto a las entregas de productos o servicios a sus clientes y/o usuarios. Es por esto que el Servicio de Impuestos Internos está constantemente preocupado de la satisfacción de los contribuyentes o usuarios, realizando estudios constantemente de los servicios que presta.

Así lo destaca el SII (1998), el cual "utiliza una serie de mecanismos para evaluar sistemáticamente la eficiencia de sus trámites y procedimientos, así como el grado de satisfacción de los contribuyentes en relación a la calidad de la atención que ofrece". Asimismo, el SII (2008) señala como objetivo clave del nuevo enfoque estratégico, el incrementar la satisfacción de los contribuyentes, ofreciendo servicios de alta calidad que facilitarán aún más el cumplimiento tributario y a su vez optimizar la recaudación.

De igual manera, el SII se propuso una mayor satisfacción de los usuarios respecto de la atención y calidad de servicio para el año 2013, por lo que "buscó mejorar los tiempos de

espera de los contribuyentes que corresponden a micro, pequeñas empresas y personas naturales, lo que implicó que los tiempos de atención de los usuarios que concurren a las oficinas del SII disminuyeran" (J.P.P., 2014). Para obtener una mejor comunicación con los contribuyentes y mayor satisfacción por parte de estos, el Servicio de Impuestos Internos durante el año 2013, rediseñó su sitio web, presentando un formato más moderno (sin perder la estructura a la cual estaban acostumbrados los usuarios), el cual permite incorporar videos, herramientas interactivas, entre otros, con la finalidad de explicar los diversos trámites en línea existentes. Principalmente el nuevo diseño de la página web, fue en forma de ayuda al contribuyente con la incorporación de la facturación electrónica, explicando la emisión de facturas, envíos de libros de compra y venta, etc.

De igual manera con la implementación de la facturación electrónica, el SII realizó un estudio con la finalidad de evaluar la satisfacción de los usuarios, el cual demostró que la herramienta es totalmente ventajosa, ya que la posibilita el no tener que concurrir a timbrar facturas a las oficinas del SII, además de la rapidez y la imagen de transparencia y credibilidad para la empresa (SII, 2013).

En el año 2016, el Servicio de Impuestos internos participó voluntariamente a una nueva metodología transversal de medición de satisfacción usuaria implementada por el gobierno, específicamente el Ministerio de Hacienda, el cual tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la experiencia de servicio en las distintas instituciones públicas del programa que presenta el Ministerio de Hacienda, así como identificar los ámbitos que impactan con mayor fuerza en esta percepción (Ministerio de Hacienda, 2016). Asimismo, es importante destacar que en la actual página del SII se encuentran distintos estudios de opinión referidos los contribuyentes y usuarios constantes de dicha página, los cuales se describen a continuación:

1. Estudios del nivel de satisfacción con la atención y calidad de servicio entregado por el SII a los contribuyentes.
2. Estudios de Imagen Institucional.
3. Estudios que miden el comportamiento tributario de los contribuyentes.
4. Estudios de Percepción sobre el uso de factura Electrónica.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación desarrollada, posee un enfoque primeramente cualitativo, el cual tiene por objetivo proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven (Taylor y Bogdan, 1984). Posteriormente, al momento de analizar y tabular la información, posee un enfoque cuantitativo, el cual solo se limita a analizar los resultados entregados por la encuesta.

Es una investigación de diseño transversal, puesto que se recolectaron los datos en un solo momento del tiempo, siendo el propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Además, este estudio es descriptivo, el cual busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esta Investigación se llevó a cabo en la ciudad de Chillán, identificando y describiendo la satisfacción de los profesionales contadores de la ciudad de Chillán, con licencia en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, sobre la atención y plataforma del Servicio de Impuestos Internos.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población seleccionada fue en base a los miembros participantes del Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, vigentes al año 2017 según listado oficial, el que ascendió a 143 contadores colegiados.

3.2.2 Muestra

El estudio se aplicó a un total de 120 profesionales en el área de la contabilidad, de los cuales 84 contestaron la encuesta desarrollada para este estudio. Asimismo, se realizaron los siguientes criterios de inclusión que determinaron la muestra final:

- Mayores de 18 años.
- Profesionales en el área de contabilidad.

- Contadores registrados con licencia en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble al año 2017.
- Colegiados con domicilio en la ciudad de Chillán.
- Profesionales que estén ejerciendo actualmente.

Asimismo, es fundamental para este estudio determinar la cantidad mínima de profesionales a encuestar para que este estudio sea válido, dando como resultado 52, a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

- n= tamaño de la muestra mínima a realizar.
- Z= nivel de confianza 0,95.
- p= variabilidad positiva 0,5.
- q= variabilidad negativa 0,5.
- N= tamaño de la población 120.
- E= precisión o el error 0,05.

3.3 Instrumento de recolección de la información

Se utilizó encuesta con escala Likert, la cual está debidamente validada por distintos profesionales (Presidente Provincial del Colegio de Contadores, Fiscalizadores del SII y Profesores de la Universidad del Bío-Bío), quienes hicieron correcciones y de igual manera fue aplicada a un pequeño grupo de profesionales en el área, quienes no forman parte de la población objetiva (Ver Anexo 1).

Esta escala es una de las técnicas de medida frecuentemente utilizadas en investigaciones vinculadas a estudios relacionadas con satisfacción. Asimismo, esta escala “fue desarrollado por Rensis Likert, a principio de los treinta. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Este instrumento de recolección, tiene por finalidad obtener información para evaluar el nivel de satisfacción de los contadores suscritos con licencia al año 2017 en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble.

A continuación se describen las distintas secciones que conforman la encuesta:

Ítem I: Identificación del encuestado.

Este primer ítem tiene como finalidad caracterizar a los encuestados, en cuanto a su edad (dentro de ciertos rangos), sexo masculino o femenino, el título profesional que poseen y finalmente los años de experiencia en el área de la contabilidad.

Ítem II: Desarrollo de la encuesta.

En esta parte de la encuesta se presenta un total de dieciocho afirmaciones agrupadas en tres secciones, donde los encuestados debieron seleccionar una opción entre las cinco disponibles, seleccionando con una "x" si están muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación planteada. Las secciones antes mencionadas son las siguientes:

1. Página web del SII (Diseño): Se incluyen cinco afirmaciones.
2. Plataforma on-line del SII (Trámites on-line): Se incluyen cuatro afirmaciones.
3. Atención en la Oficina del SII, unidad Chillán: Se incluyen nueve afirmaciones.

Todo esto con el objetivo final de evaluar el nivel de satisfacción de los contadores de la ciudad de Chillán, con licencia en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble.

3.4 Fuentes de información

Se utilizaron fuentes de información primaria y secundaria en la investigación, a través de cuestionarios realizados a los contadores de la ciudad de Chillán, el cual se considera como fuente primaria. Como fuentes secundarias se encuentran memorias relacionadas al tema de investigación, estudios anteriores similares realizados por el Servicio de Impuestos Internos y artículos relacionados tanto de revistas (nacionales e internacionales) como periódicos nacionales.

Los datos fueron ordenados a través de la herramienta Excel y analizados mediante estadística descriptiva, obteniendo porcentajes, moda, promedio y desviación estándar mediante gráficos y tablas, tanto en análisis univariado como multivariado.

La moda pudo ser identificada inmediatamente al ordenar los datos en tablas y gráficos, sin necesidad de aplicar formulas.

El promedio fue obtenido en el análisis univariado, a través de la formula PROMEDIO entregada por Excel, aplicada a cada una de las afirmaciones existentes por ítem. Por otro lado, el promedio obtenido en el análisis multivariado fue calculado por ítem, determinando las cantidades existentes de muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo, para posteriormente sumarlos y dividirlos en la población total por la cantidad de afirmaciones en el ítem aplicado.

Asimismo, se determinó la desviación estándar por cada afirmación (18 afirmaciones) existente en los distintos ítems, a través de la formula entregada por Excel DESVESTA.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Características de los profesionales encuestados.

Se realizaron encuestas a los profesionales contables suscritos con licencia al año 2017 en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, residentes específicamente en la ciudad de Chillán. Asimismo, esta encuesta fue contestada de forma presencial y vía email por un total de 84 profesionales, los cuales fueron caracterizados por la edad, sexo, título profesional y años de experiencia.

A continuación se tabularon los datos a través de la herramienta Excel, obteniendo los siguientes resultados:

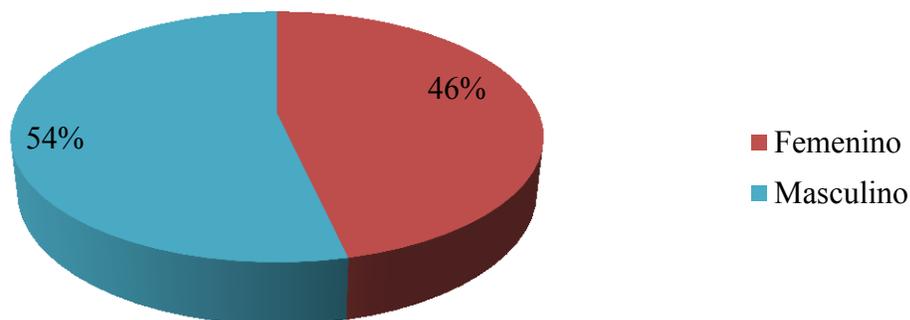
Tabla 1: Distribución de los profesionales según su edad.

Edad	frecuencia	Porcentaje
20-30	2	2%
31-41	8	9%
42-52	36	43%
53-63	35	42%
64-74	3	4%
75 o más	0	0%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se puede apreciar en la tabla 1, que existen contadores (Licenciados al año 2017 en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble) de distintas edades, con excepción del rango 75 años a más. De igual manera, los rangos con mayor frecuencia son de 42 a 52 años y 53 a 63 años, dando como resultado un porcentaje total del 85%, lo que significa que la mayoría de los profesionales se encuentran dentro de esa edad. Esto demuestra, que la mayoría de los licenciados superan los 40 años de edad, por lo que se infiere (considerando el alto número de titulados), que los profesionales jóvenes no están interesados en participar en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble.

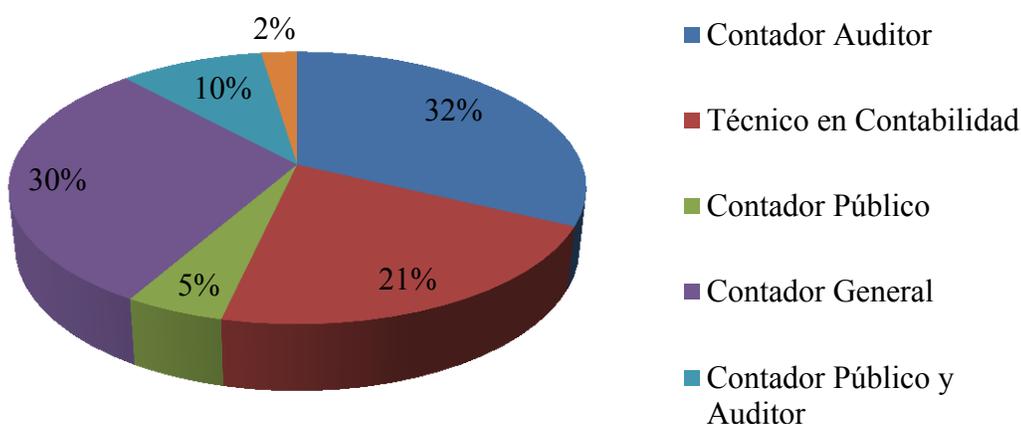
Figura 1: Sexo de los encuestados.



Fuente: Elaboración Propia (2017).

En la figura 1, se puede apreciar que los encuestados en su mayoría fueron de sexo masculino con un 54%, el cual representa a 45 profesionales. Por otra parte, con un porcentaje levemente menor, se encuentra el sexo femenino con un 46%, representando un total de 39 profesionales.

Figura 2: Título Profesional de los encuestados.



Fuente: Elaboración Propia (2017).

En relación el título profesional de los encuestados, se observa un total de 6 diferentes tipos de títulos en el área de la contabilidad, de los cuales el menos frecuentado es el Contador y técnico Auditor, alcanzando un 2% (Representado a 2 encuestados). Asimismo,

se aprecia que el título profesional mayormente repetido es el Contador Auditor con un 32%, representando a 27 contadores encuestados. Se logró apreciar en el presente análisis que dentro de los encuestados hay tres tipos de formación profesional en el área de la contabilidad, los cuales son:

- Formación técnica, entregada por los liceos técnicos, como: Contador general y Técnico en contabilidad.
- Formación técnica de nivel superior, entregada por Centros técnicos, Institutos profesional y Universidades, como: Técnico en contabilidad, Contador Público y Contador y técnico auditor.
- Formación profesional, entregada por Institutos profesionales y Universidades, como: Contador auditor y Contador Público y Auditor.

Es importante resaltar que la mayoría de los encuestados (53%) provienen de una carrera técnica, ya sea de Liceos, Centros de formación técnica y/o Institutos profesionales. Esto quiere decir que los contadores con una menor formación, se interesan más en participar en el Colegio Provincial de Ñuble, probablemente en búsqueda de una mayor capacitación.

Tabla 2: Distribución de los profesionales según años de experiencia.

Años de experiencia	Frecuencia	Porcentaje
01-10	2	2%
11-21	17	20%
22-32	39	47%
33-43	25	30%
44-54	1	1%
55 o más	0	0%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

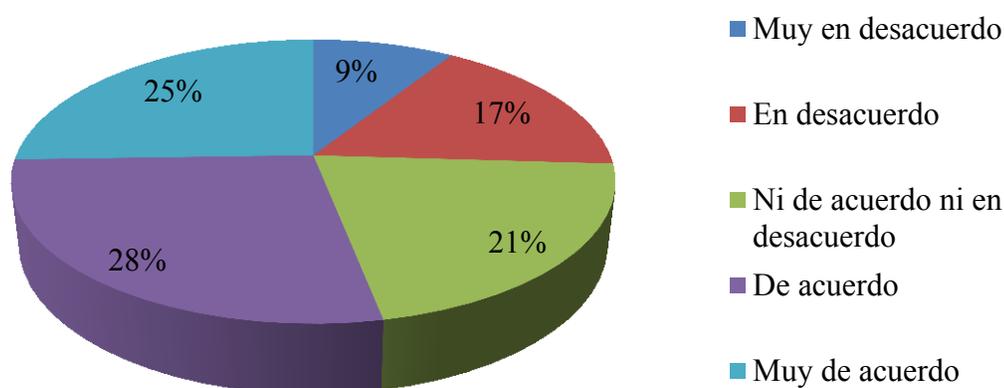
La información entregada por la Tabla 2, demuestra los años de experiencia de los encuestados en 6 distintos rangos en el rubro de la contabilidad, en donde se identifica una alta frecuencia en el rango de 22 a 32 años de experiencia, correspondiente al 47% de los encuestados (39 profesionales), seguida del rango de 33 a 43 años de experiencia con 30%, lo que implica que un 77% de los encuestados tiene más de 20 años de ejercicio

profesional. Existe una relación lógica entre la edad y los años de experiencia, ya que a una mayor edad, mayor experiencia y viceversa, tal como se demuestra en las tablas anteriores.

4.2 Conformidad de los contadores con respecto a la página web del SII.

De acuerdo a la satisfacción expresada por los Contadores suscritos con licencia al año 2017 en el Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, residentes en la ciudad de Chillán, se ha llegado a los siguientes resultados que se expresarán a través de gráficos y tablas:

Figura 3: Conformidad de los contadores respecto a la página web del SII.



Fuente: Elaboración Propia (2017).

Como se puede apreciar, la mayor parte de los encuestados se muestran satisfechos respecto al diseño de la página web del SII, ya que un 53% respondió positivamente ante las afirmaciones planteadas. Por otra parte, un 26% se declara insatisfecho respecto al diseño de esta, principalmente puede ser producto de las importantes modificaciones que se han realizado a la página en el último tiempo, dificultando el manejo de la página por parte de los profesionales. Finalmente, un 21% ha experimentado conformidad y a la vez complicaciones al utilizar el sitio web del SII.

A continuación se describirán las distintas afirmaciones que dieron origen a los resultados expuestos anteriormente:

Tabla 3: Existe fácil acceso a la actual página web.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	5	6%
En desacuerdo	12	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	14%
De acuerdo	29	35%
Muy de acuerdo	26	31%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

La tabla 3 presenta la reacción de los contadores respecto a un fácil acceso a la actual página web del SII, la cual un 66% se encuentra satisfecho, por lo cual se puede inferir que ingresan fácilmente a dicho sitio web. Por el contrario, un 20% de los encuestados dan a entender que se les presenta alguna dificultad al momento de acceder a dicha página. Asimismo, un 14% de los profesionales ha ingresado sin problemas, pero en algún momento experimentó alguna dificultad en el acceso.

De igual manera, las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,7, lo que refleja la tendencia a una respuesta positiva por parte de los encuestados, lo cual se confirma con una moda 4 (de acuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,2$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,5 a 4,9.

Tabla 4: Existe una fácil identificación de las distintas secciones presentes en la página web.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	7	8%
En desacuerdo	7	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	16%
De acuerdo	33	39%
Muy de acuerdo	24	29%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se puede apreciar que existe una fácil identificación de las distintas secciones presentes en la página web, ya que el 68% de los encuestados estaba de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación planteada. Por otro lado, un porcentaje menor de los profesionales con un 16%, tenían alguna dificultad para identificar las secciones del sitio web del SII, esto puede ser provocado por la poca antigüedad de la actual página.

De igual manera, las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,7, lo que refleja la tendencia a una respuesta positiva por parte de los encuestados, lo cual se confirma con una moda 4 (De acuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,2$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,5 a 4,9.

Tabla 5: El sitio web del SII es rápido y estable.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	10	12%
En desacuerdo	29	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	21%
De acuerdo	14	17%
Muy de acuerdo	13	15%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se logra identificar que la mayoría de los profesionales encuestados con un 47%, no considera que el sitio web del SII sea rápido y estable, esto puede ser debido a los colapsos sufridos por la página en los períodos de alto tráfico de visitas, lo que la hace inestable y lenta en dichas situaciones. Por otra parte, un 32% de las respuestas, fueron positiva ante esta afirmación y el 21% de los encuestados no han detectado fallas significativas en la página web y tampoco consideran que sea rápida y/o estable. Asimismo, las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 2,9, lo que refleja la tendencia a una respuesta negativa por parte de los encuestados, lo cual se confirma con una moda 2 (En desacuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,3$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 1,6 a 4,2.

Tabla 6: La operatoria de la página web del SII es de fácil dominio.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	5	6%
En desacuerdo	9	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	12%
De acuerdo	27	32%
Muy de acuerdo	33	39%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se puede apreciar que una gran parte de los encuestados presentan un alto grado de dominio en la actual página web del SII, con un 41%, motivado principalmente por la vasta experiencia de la mayoría de los profesionales. El 17% de los encuestados, manifiesta que no les resulta fácil operar en la página web del SII.

Asimismo, las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,9, lo que refleja la tendencia a una respuesta positiva por parte de los encuestados, lo cual se confirma con una moda 5 (Muy de acuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,2$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,7 a 5,1.

Tabla 7: La página web actual del SII es mejor a la página anterior.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	11	13%
En desacuerdo	14	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	42%
De acuerdo	13	15%
Muy de acuerdo	11	13%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se identifica que la mayoría de los encuestados respondieron que la actual página web no es mejor ni peor a la anterior, con un 42% que optó por seleccionar la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto puede ser debido a que la actual página del SII lleva poco

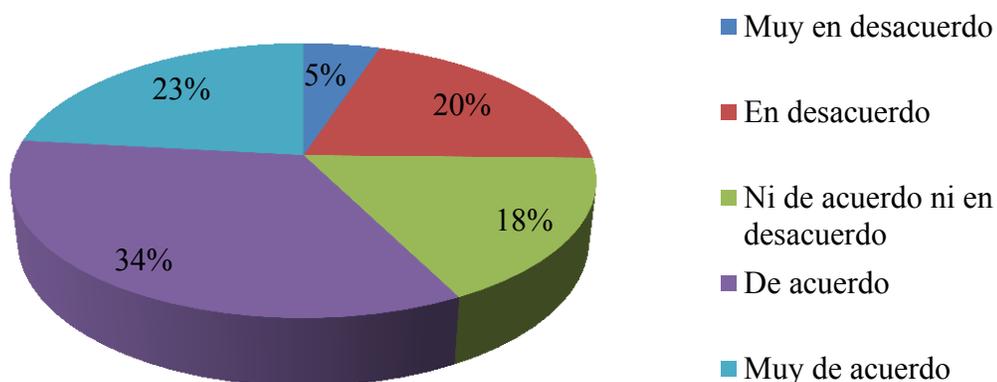
tiempo en funcionamiento, lo que dificulta una evaluación de esta. Por otro lado, es importante destacar que la segunda tendencia es negativa, con un 30% que considera que la anterior página web era mejor a la actual.

Además, las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3, lo que refleja la tendencia a una respuesta ni positiva ni negativa por parte de los encuestados, lo cual se confirma con una moda igual al promedio 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,2$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 1,8 a 4,2.

4.3 Satisfacción de los contadores respecto al uso de la plataforma on-line del SII.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la segunda sección de la encuesta realizada, que aborda la satisfacción de los contadores respecto a los trámites on-line realizados en la página web del SII:

Figura 4: Satisfacción de los contadores respecto a la plataforma on-line del SII.



Fuente: Elaboración Propia (2017).

Los resultados arrojan que la mayoría de las encuestas tienen una apreciación positiva, ya que un 57% de los encuestados se encuentran de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones planteadas, esto demuestra que una gran parte de los contadores encuestados, se encuentran satisfechos con el servicio otorgado por el SII, al momento de realizar trámites on-line.

Asimismo, se presenta en un porcentaje considerablemente menor la insatisfacción de los contadores al momento de realizar trámites en la página web, ya que un 25% presenta dificultades al realizar estas tareas. Por otra parte, un 18% logra realizar trámites on-line en la página del SII, pero con ciertas dificultades.

A continuación se describirán las distintas afirmaciones que dieron origen a los resultados expuestos anteriormente:

Tabla 8: La plataforma del SII resulta útil al momento de realizar trámites on-line.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	3	4%
En desacuerdo	5	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8%
De acuerdo	42	50%
Muy de acuerdo	27	32%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se puede apreciar que una gran parte de los encuestados considera útil la página on-line al momento de realizar trámites, representado en un 82%, esto puede ser debido a que evita dirigirse a la unidad del SII para realizar estas diligencias y por lo tanto optimizar tiempos para el profesional en cuestión. Por el contrario, solo un 10% da una valoración negativa a esta afirmación, representado por 8 profesionales, esto puede estar dado por que al momento de realizar algunos trámites on-line se deben complementar o terminar en la unidad del SII.

Las respuestas a esta afirmación presentan un promedio de 4, lo que representa y confirma lo expresado en el párrafo anterior, donde la tendencia es una respuesta de valoración positiva, influenciado lógicamente por una moda de 4 (De acuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,0$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 3,0 a 5,0.

Tabla 9: La página web del SII no presenta problemas de conexión o lentitud al momento de realizar declaraciones, inicios de actividades, etc.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	10	12%
En desacuerdo	43	51%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	19%
De acuerdo	12	14%
Muy de acuerdo	3	4%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Un porcentaje del 63% de los profesionales ha experimentado problemas de conexión o lentitud en la plataforma on-line del SII, al momento de realizar trámites, lo anterior puede estar representado por los colapsos sufridos por la página en períodos de alto tráfico, como lo son: los periodos de declaración de IVA y declaración anual de renta.

Por otra parte, el 18% se encuentra satisfecho respecto a la estabilidad y velocidad con la que funciona esta plataforma. Un 19% de los encuestados, considera que la plataforma on-line del SII tiene un funcionamiento regular con virtudes e imperfecciones.

Las respuestas a esta afirmación presentan un promedio de 2,5, lo que representa y confirma lo expresado en el párrafo anterior, donde la tendencia es una respuesta de valoración negativa, influenciado lógicamente por una moda de 2 (En desacuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,0$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 1,5 a 3,5.

Tabla 10: Encuentra de forma fácil la información que requiere en la página web del SII.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	3	4%
En desacuerdo	12	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	29%
De acuerdo	38	45%
Muy de acuerdo	7	8%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se logra identificar que el 53% de los profesionales, encuentra de forma fácil la información en la plataforma on-line del SII, esto quiere decir, que la actual página web presenta la información de manera detallada y ordenada.

El segundo lugar de las respuestas seleccionadas fue ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 29%, lo que demuestra que una significativa parte de los profesionales no logra encontrar toda la información que desea, sino solo una parte de esta. Finalmente, un 18% de los encuestados considera que no es fácil encontrar la información requerida en la plataforma del SII.

Las respuestas a esta afirmación presentan un promedio de 3,4, lo que representa y confirma lo expresado en el párrafo anterior, donde la tendencia es una respuesta de valoración positiva, influenciado lógicamente por una moda de 4 (De acuerdo).

Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,0$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,4 a 4,4.

Tabla 11: Es preferible realizar los trámites en el sitio web del SII y no en la oficina Chillán del SII.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	8	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13%
De acuerdo	23	27%
Muy de acuerdo	41	49%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

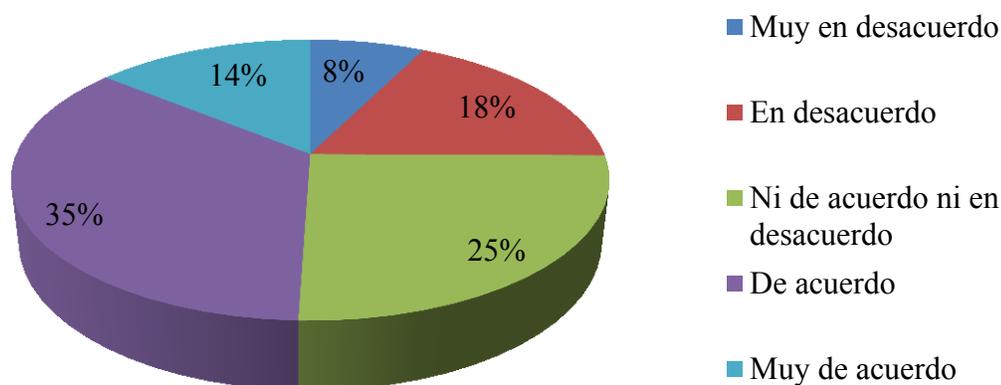
Se puede apreciar que la mayoría de los encuestados tiene una preferencia a realizar los trámites vía web por sobre la oficina Chillán del SII, representado por un 76%, lo anterior puede verse influenciado por los grandes tiempos de espera al momento de efectuar trámites en la Unidad local del SII. Por otro lado, un 11% prefiere realizar dichos trámites en la oficina y un 13% no se encuentra claro respecto a su preferencia.

Las respuestas a esta afirmación presentan un promedio de 4,1, lo que representa y confirma lo expresado en el párrafo anterior, donde la tendencia es una respuesta de valoración positiva, influenciado lógicamente por una moda de 5 (Muy de acuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,1$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 3 a 5,2.

4.4 Satisfacción de los contadores con respecto a la atención prestada en la Oficina del SII en Chillán.

A continuación se expresarán los resultados obtenidos por los profesionales en área de contabilidad, correspondiente a la satisfacción de estos en cuanto a la atención prestada por los funcionarios de la Unidad del SII Chillán:

Figura 5: Satisfacción de los contadores respecto a la atención en la Oficina del SII, unidad Chillán.



Fuente: Elaboración Propia (2017).

Como se aprecia en la figura 5, un 49% de los encuestados se encuentra satisfecho respecto a la atención que presta el SII unidad Chillán, así como también de sus instalaciones. Por otra parte, un 26% de los profesionales se encuentran insatisfechos con la unidad del SII Chillán, esto puede estar influenciado por las largas esperas al momento de realizar trámites sencillos, como asimismo falencias en la infraestructura.

También es importante destacar que un 25% de los contadores no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho con la atención prestada por el SII Chillán, puede ser debido a que estos han recibido una atención no satisfactoria, pero también experimentando una grata y adecuada atención por parte del personal de SII

A continuación se describirán las distintas afirmaciones que dieron origen a los resultados expuestos anteriormente:

Tabla 12: La atención prestada por los funcionarios del SII en la oficina es amable y respetuosa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	9	11%
En desacuerdo	8	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	18%
De acuerdo	23	27%
Muy de acuerdo	29	35%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

El 62% de los encuestados se encuentra satisfecho respecto al trato de los funcionarios del SII unidad Chillán y un 20% se encuentra insatisfecho con la atención de estos, lo que puede estar influenciado por una mala respuesta o poca amabilidad del o los funcionarios, al momento del profesional realizar consultas y dudas.

Las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,7, reflejando que la respuesta declarada por los encuestados, tenga una tendencia a ser positiva, lo cual se confirma con una moda de 5 (Muy de acuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,3$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,4 a 5.

Tabla 13: Los funcionarios del SII presentan disponibilidad para responder a las dudas planteadas por el profesional.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	3	3%
En desacuerdo	11	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	18%
De acuerdo	36	43%
Muy de acuerdo	19	23%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se logra apreciar en la tabla 13, que la mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención de los funcionarios del SII Chillán, al momento de responder a sus dudas planteadas, esto se ve representado por un 66%. Muy por el contrario, se identifica una insatisfacción ante esta afirmación por un 16% de los profesionales.

Las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,7, reflejando que la respuesta declarada por los encuestados, tenga una tendencia a ser positiva, lo cual se confirma con una moda de 4 (De acuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,1$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,6 a 4,8.

Tabla 14: Los tiempos de espera en la oficina del SII son razonables según los trámites a realizar.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	13	16%
En desacuerdo	37	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	20%
De acuerdo	16	19%
Muy de acuerdo	1	1%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se logra observar en esta afirmación, la insatisfacción por parte de los encuestados reflejado por un 60%, esto puede estar influenciado específicamente por los desproporcionados tiempos de esperas al momento de realizar trámites simples, esto puede estar asociado a una falta de personal considerando la alta demanda. Por otra parte, un 20% se encuentra satisfecho con los tiempos de esperas en la unidad del SII Chillán.

Las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 2,5, reflejando que la respuesta declarada por los encuestados, tenga una tendencia a ser negativa, lo cual se confirma con una moda de 2 (En desacuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,0$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 1,5 a 3,5.

Tabla 15: El personal de la oficina del SII logra dar solución a las consultas planteadas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	11	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	27%
De acuerdo	40	48%
Muy de acuerdo	8	10%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se puede apreciar que el 58% de los encuestados, se encuentra conforme con las respuestas obtenidas por los funcionarios del SII a sus dudas planteadas y un 15%, se encuentra insatisfecho respecto a esta afirmación. Por otra parte, un 27% afirma no haber obtenido una respuesta que lograra solucionar completamente el problema planteado por parte de los funcionarios.

Las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,5, reflejando que la respuesta declarada por los encuestados, tenga una tendencia a ser positiva, lo cual se confirma con una moda de 4 (De acuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 0,9$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,6 a 4,4.

Tabla 16: El personal de la oficina del SII facilita una mayor recaudación para los contribuyentes.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	4	5%
En desacuerdo	14	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	40%
De acuerdo	21	25%
Muy de acuerdo	11	13%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Los resultados ante esta afirmación, demuestran que la mayoría de los profesionales encuestados se expresaron ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 40%, lo cual demuestra que los funcionarios del SII no facilitan de ser posible, un menor pago de impuestos ni tampoco buscan perjudicar al contribuyente en este aspecto.

Por otra parte, un 38% considera que en la unidad del SII Chillán, se informa si el contribuyente no está usando alguna franquicia tributaria, facilitando una mayor recaudación para el mismo.

Las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,3, reflejando que la respuesta declarada por los encuestados, tenga una tendencia a no ser positiva ni negativa, lo cual se confirma con una moda de 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo).

Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,0$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,3 a 4,3.

Tabla 17: Se percibe un alto nivel de desconfianza por parte del personal del SII hacia el consultante.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	13	15%
En desacuerdo	13	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	32%
De acuerdo	21	25%
Muy de acuerdo	10	12%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se identifica que un 37% de los encuestados percibe desconfianza por parte del personal del SII, al presentar declaraciones, en la revisión de documentos contables y tributarios, entre otros aspectos. En segundo lugar de respuestas seleccionadas se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 32% de las preferencias, lo que refleja inseguridad de haber recibido algún acto o acción de desconfianza por parte de estos y finalmente un 30% declara que no existe desconfianza por parte del personal del SII Chillán.

Las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3, reflejando que la respuesta declarada por los encuestados, tenga una tendencia a no ser positiva ni negativa, pero existe una clara tendencia positiva al sumar los porcentajes de las respuestas 4 y 5. La moda en este caso es de 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,2$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 1,8 a 4,2.

Tabla 18: Se percibe empatía por parte del personal del SII Chillán hacia el consultante.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	8	10%
En desacuerdo	16	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	32%
De acuerdo	23	27%
Muy de acuerdo	10	12%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se aprecia en la tabla 18, que el 39% de los profesionales logra percibir empatía por parte de los funcionarios del SII en la unidad Chillán. Por otra parte, un 32% no se encuentra seguro si existe empatía del mismo al momento de solicitar asistencia experta y un 29% percibe indiferencia ante las dificultades del profesional.

Las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,1, reflejando que la respuesta declarada por los encuestados, tenga una tendencia a no ser positiva ni negativa, pero existe una clara tendencia positiva al sumar los porcentajes de las respuestas 4 y 5.

La moda en este caso es de 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo). Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,1$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2 a 4,2.

Tabla 19: El hall de atención de público es grato y adecuado para la espera de atención por parte del personal del SII.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	17	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	19%
De acuerdo	41	49%
Muy de acuerdo	8	10%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

El 59% de los encuestados declara estar conforme con las instalaciones del hall de atención del SII Chillán, por otra parte un 22% no se encuentra satisfecho con estas, esto puede ser debido y según los comentarios recibidos, a la falta de baños públicos en el lugar.

Las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,4, reflejando que la respuesta declarada por los encuestados, tenga una tendencia a ser positiva, lo cual se confirma con una moda de 4 (De acuerdo).

Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 1,0$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,4 a 4,4.

Tabla 20: La atención es personalizada y privada por parte del personal del SII.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	7	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	22%
De acuerdo	46	55%
Muy de acuerdo	11	13%
TOTAL	84	100%

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se logra apreciar que la mayoría de los encuestados están conformes respecto a esta afirmación, representada por un 68%, ya que a cada consultante le proporcionan un funcionario adecuado según el caso.

Por otro lado, un 22% encuentra que una de las dos variables (Atención personalizada y privada) no siempre se cumple y finalmente un 10% de los profesionales, identifica que no hay una atención adecuada por parte del personal del SII, esto puede estar influenciado por la baja privacidad en los módulos de atención.

Las respuestas ante esta afirmación presentan un promedio de 3,7, reflejando que la respuesta declarada por los encuestados, tenga una tendencia a ser positiva, lo cual se confirma con una moda de 4 (De acuerdo).

Además, se identifica una desviación estándar de $\pm 0,9$, lo cual quiere decir cómo se pueden alejar los datos del promedio o resultado real, interpretándose una volatilidad de los datos entre 2,8 a 4,6.

4.5 Análisis multivariado.

En esta sección se presentará un análisis multivariado de los resultados obtenidos en la encuesta de confección propia, las variables a observar son: edad, sexo, título profesional y años de experiencia de los encuestados, determinando el nivel promedio de satisfacción en cada una de ellas, como se presenta a continuación:

Tabla 21: Conformidad promedio de los contadores respecto a la página web del SII, según rango de edad.

Edad	frecuencia	Promedio
20-30	2	4,4
31-41	8	3,6
42-52	36	3,1
53-63	35	3,6
64-74	3	3,8
75 o más	0	0
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se logra observar en la tabla 21, que los encuestados con un mayor promedio de satisfacción respecto al diseño de la página web, son los con edad entre 20 y 30 años, presentando un promedio de 4,4, declarando encontrarse de acuerdo con las afirmaciones planteadas en el primer ítem de la encuesta. Lo anterior probablemente esta dado debido a la facilidad que poseen los jóvenes profesionales para manejar las nuevas tecnologías y por ende una mayor capacidad para adaptarse a los cambios que ha experimentado la página web de SII.

Por el contrario, el rango de edad que manifiesta un menor nivel de satisfacción, pero manteniendo una tendencia positiva al igual que todos los rangos presentes en la tabla, es el que está entre 42 y 52, con un promedio de 3,1 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo).

Tabla 22: Satisfacción promedio de los contadores respecto a la plataforma on-line del SII, según rango de edad.

Edad	frecuencia	Promedio
20-30	2	4
31-41	8	3,9
42-52	36	3,4
53-63	35	3,5
64-74	3	3,9
75 o más	0	0
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se puede identificar que en todos los rangos de edad presentes en la tabla 22, existe una tendencia de promedios positivos, lo que permite inferir que la mayoría de los encuestados independientemente de su edad se encuentran satisfechos con la plataforma on-line del SII. Asimismo, se logra apreciar que el rango de 20 a 30 años es donde se manifiesta un mayor grado de satisfacción alcanzando un promedio de 4 (de acuerdo), seguido de los rangos entre 31 a 41 y 64 a 74 ambos con un promedio de 3,9, manifestando estar de acuerdo con las afirmaciones planteadas en relación a la realización de trámites on-line.

Por otro lado, el rango de 42 a 52 posee el menor promedio en este segundo ítem, con un 3,4 indicando en su mayoría estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones propuestas, esto puede estar dado debido a que este grupo experimenta mayores dificultades al realizar trámites utilizando la página web del servicio, en comparación a los demás rangos de edad.

Tabla 23: Satisfacción promedio de los contadores respecto a la atención en la Oficina del SII, unidad Chillán, según rango de edad.

Edad	frecuencia	Promedio
20-30	2	3,7
31-41	8	3,5
42-52	36	3,4
53-63	35	3,2
64-74	3	3
75 o más	0	0
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En la última sección de la encuesta, se observa que los jóvenes profesionales (20 a 30 años) son los que se manifiestan mayormente satisfechos con la atención recibida por los funcionarios del SII unidad Chillán, lo cual puede estar influenciado por los cambios que ha implementado el Servicio de Impuestos Internos en los últimos años, buscando mejorar el servicio prestado a sus usuarios en cuanto a funcionarios como infraestructura, esto se ve reflejado en la gran cantidad de estudios aplicados por esta institución respecto a la satisfacción de sus usuarios.

Igualmente el rango de edad más adulta (64 a 74 años) es la que se encuentra menos satisfecha con la unidad Chillán del SII, ya que puede ser por la falta en infraestructura y los largos tiempos de esperas.

Por otra parte la mayor población de la muestra está entre la edad de 42 a 63 años, la cual demuestra una satisfacción de 3,3 respectivamente, esto podría significar que los profesionales encuentran falencias en la infraestructura pero también son gratas antes las largas esperas y asimismo que no encuentran satisfactoria la atención prestada por los funcionarios del SII, pero también han percibido una atención agradable y amable por parte de estos.

Tabla 24: Conformidad promedio de los contadores respecto a la página web del SII, según sexo.

Sexo	frecuencia	Promedio
Femenino	39	3,3
Masculino	45	3,6
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se logra identificar, que el sexo masculino es quien se encuentra más satisfecho respecto al diseño de la página web del SII, representado con un promedio de 3,6, con una tendencia a tener una respuesta positiva, lo cual se confirma con una moda de 5 (Muy de acuerdo).

Por otra parte, el sexo femenino se encuentra levemente menos satisfecho con el diseño del sitio web del SII que el sexo masculino, representado por un promedio de 3,3, identificando la tendencia a una respuesta levemente positiva, lo cual se confirma con una moda de 4 (De acuerdo).

Tabla 25: Satisfacción promedio de los contadores respecto a la plataforma on-line del SII, según sexo.

Sexo	frecuencia	Promedio
Femenino	39	3,4
Masculino	45	3,6
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se puede apreciar nuevamente que el sexo masculino es quien se encuentra más satisfecho respecto a la plataforma on-line del SII, lo que demuestra una mayor facilidad al realizar trámites y presentando menos problemas de conexión en la página, esto se ve representado por un promedio de 3,6, con una tendencia a tener una respuesta positiva, lo cual se confirma con una moda de 4 (De a cuerdo).

Asimismo, se encuentran levemente menos satisfecho el sexo femenino, representado por un promedio 3,4 y confirmado por una moda de 4 (De a cuerdo).

Tabla 26: Satisfacción promedio de los contadores respecto a la atención en la Oficina del SII, unidad Chillán, según sexo.

Sexo	frecuencia	Promedio
Femenino	39	3,3
Masculino	45	3,3
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Como se demuestra en la tabla 26, no predomina ningún sexo en cuanto a una satisfacción más alta o baja, sino que ambos se encuentran con un promedio de 3,3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), lo cual podría significar que solo se encuentran satisfechos por una parte de los funcionarios del SII y no es su totalidad, al momento de realizar consultas y dudas a estos. Asimismo, la moda que predomina es de 4 (De a cuerdo).

Tabla 27: Conformidad promedio de los contadores respecto a la página web del SII, según rango años de experiencia.

Años de experiencia	frecuencia	Promedio
01-10	2	4,4
11-21	17	3,9
22-32	39	3,0
33-43	25	3,7
44-54	1	3,4
55 o más	0	0
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se observa que en la mayoría de los rangos (años de experiencia) presentes en la tabla 27, existe una tendencia de los encuestados a expresarse conformes respecto al diseño de la página web, además se puede apreciar una descenso en la satisfacción a medida que aumenta los años de experiencia.

Asimismo, se identifica que el rango de 1 a 10 años de experiencia, es el que muestra un promedio más alto de satisfacción, representado por una moda de 5 (Muy de acuerdo)

pudiendo estar influenciado por la menor edad de estos profesionales, como se explicó anteriormente.

Tabla 28: Satisfacción promedio de los contadores respecto a la plataforma on-line del SII, según rango años de experiencia.

Años de experiencia	frecuencia	Promedio
01-10	2	4
11-21	17	3,9
22-32	39	3,4
33-43	25	3,4
44-54	1	3,5
55 o más	0	0
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Nuevamente los profesionales con menos años de experiencia, declaran tener una apreciación positiva de la plataforma on-line del SII, con un promedio de satisfacción de 4 influenciado por una moda de 5 (Muy de acuerdo).

Por el contrario, la mayoría de los encuestados presentes en el rango de 22 a 43 años de experiencia, se encuentran con el menor nivel de satisfacción al realizar trámites on-line.

Tabla 29: Satisfacción promedio de los contadores respecto a la atención en la Oficina del SII, unidad Chillán, según rango años de experiencia.

Años de experiencia	frecuencia	Promedio
01-10	2	3,7
11-21	17	3,5
22-32	39	3,4
33-43	25	3,1
44-54	1	3,1
55 o más	0	0
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se logra apreciar que la mayoría de los encuestados (Rango de 22 a 32 años de experiencia), representan una satisfacción promedio de 3,4 ante la atención prestada por el SII en las oficinas, este se ve influenciado por una moda de 4 (De acuerdo).

Por otro lado, la mayor satisfacción fue de los profesionales con una menor experiencia en el rubro, lo cual puede ser debido a los cambios y evolución que ha experimentado el Servicio de Impuestos Internos a través de los años, como se mencionó anteriormente.

Tabla 30: Conformidad promedio de los contadores respecto a la página web del SII, según título profesional.

Título Profesional	frecuencia	Promedio
Contador Auditor	27	3,3
Técnico en Contabilidad	18	3,7
Contador Público	4	3,7
Contador General	25	3,4
Contador Público y Auditor	8	2,3
Contador y técnico Auditor	2	3,4
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se observa que los dos mayores promedios de satisfacción ante la página web del SII, están representados por profesionales técnicos, tanto de nivel superior como aquellos egresados de colegios técnicos, con un nivel promedio de conformidad equivalente a 3,7, expresando en su mayoría estar de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones planteadas.

Por otro lado, los encuestados con el título profesional Contador Público y Auditor, se expresan mayormente insatisfechos con el diseño de la página web.

Tabla 31: Satisfacción promedio de los contadores respecto a la plataforma on-line del SII, según título profesional.

Título Profesional	frecuencia	Promedio
Contador Auditor	27	3,4
Técnico en Contabilidad	18	3,8
Contador Público	4	4
Contador General	25	3,3
Contador Público y Auditor	8	3,6
Contador y técnico Auditor	2	3,4
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

A diferencia de la tabla anterior, esta demuestra una clara tendencia positiva de los distintos profesionales, en cuanto a la realización de trámites on-line. En este ítem de la encuesta destaca el alto promedio de satisfacción expresado por los contadores públicos, con un promedio y moda de 4, por el contrario quienes experimentan mayores dificultades al momento de utilizar la página web del SII, son los contadores generales.

Tabla 32: Satisfacción promedio de los contadores respecto a la atención en la Oficina del SII, unidad Chillán, según título profesional.

Título Profesional	frecuencia	Promedio
Contador Auditor	27	3,5
Técnico en Contabilidad	18	3,2
Contador Público	4	3,5
Contador General	25	3,4
Contador Público y Auditor	8	2,6
Contador y técnico Auditor	2	2,6
TOTAL	84	

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se pueden identificar claras diferencias en la evaluación de los encuestados ante el servicio otorgado por la oficina local del SII, donde tanto Contadores Públicos y auditores como los

técnicos auditores, presentan una insatisfacción ante la variable evaluada, con un promedio de 2,6, lógicamente influenciado por una moda igual a 2.

Por otra parte, el resto de los profesionales tienden a evaluar positivamente la atención en la unidad Chillán, con un promedio máximo de 3,5, que se repite en el contador auditor y contador público.

A continuación se analizarán los resultados basados en la unión de dos variables independientes ante los distintos ítems:

Variables sexo y edad de los profesionales encuestados:

Tabla 33: Satisfacción promedio de los profesionales respecto al SII, según sexo masculino y edad.

Edad	frecuencia	Promedio Ítem I	Promedio Ítem II	Promedio Ítem III
20-30	2	4,4	4	3,7
31-41	3	3,9	3,7	3,6
42-52	18	3,0	3,3	3,4
53-63	21	3,8	3,7	3,2
64-74	1	4,6	4,8	3,4
75 o más	0	0	0	0
TOTAL	45			

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En la tabla 33 es posible identificar en su primer ítem que dentro de los encuestados de sexo masculino, el promedio de conformidad más alto corresponde a al rango de menor edad, con un 4,4, expresando que los jóvenes profesionales se manifiestan mayormente de acuerdo con las afirmaciones planteadas, respecto al diseño de la página web del SII, lo que se confirma con una moda de 5 (Muy de acuerdo).

Por otro lado, los profesionales presentes en el rango de 42 a 52 años de edad, no entregaron en su mayoría una respuesta positiva o negativa respecto a la página web del

SII, demostrando estar satisfechos con solo algunos aspectos del diseño de la mencionada página.

Se puede apreciar además, que los profesionales hombres encuestados presentan una clara tendencia a evaluar positivamente la plataforma on-line dispuesta por el SII, expresando en todos los rangos de edad un promedio superior a 3, con un máximo de 4 representando a los jóvenes contadores y una mínima de 3,3, que nuevamente pertenece al rango entre 42 a 52 años.

Por último, al evaluar la atención en la Oficina del SII unidad Chillán, los encuestados de sexo masculino se manifiestan mayormente satisfechos respecto a esta, se aprecia que nuevamente el rango de menor edad lidera el promedio de satisfacción alcanzando un 3,7, lo cual puede estar dado y como ya se ha mencionado, debido a los esfuerzos realizados por el SII para mejorar el servicio prestado a sus usuarios.

Por el contrario la menor satisfacción llega a un 3,2, que pertenece al rango que concentra a la mayoría de los profesionales hombres y que además presenta un promedio de 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo).

Tabla 34: Satisfacción promedio de los profesionales respecto al SII, según sexo femenino y edad.

Edad	frecuencia	Promedio Ítem I	Promedio Ítem II	Promedio Ítem III
20-30	0	0	0	0
31-41	5	3,4	4,1	3,4
42-52	18	3,2	3,4	3,3
53-63	14	3,4	3,2	3,3
64-74	2	3,4	3,5	2,8
75 o más	0	0	0	0
TOTAL	39			

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Como se logra apreciar en la tabla 34, el sexo femenino tiene una leve tendencia a tener una respuesta positiva ante el ítem I (Conformidad de los contadores respecto al diseño de la página web del SII), representado por la mayoría de rangos de edad con un promedio de 3,4

y una moda de 4, afirmando encontrarse satisfechas ante el diseño. Esta satisfacción puede estar influenciada por un buen manejo en dicha página web y fácil identificación de las distintas secciones de estas.

Por otro lado en el ítem II (Satisfacción de los contadores respecto a la plataforma on-line del SII), el sexo femenino entre los rangos de edad de 31 a 41 años, es el que se encuentra más satisfecho al momento de realizar trámites on-line en la página del SII, esto puede ser debido ya que les resulta útil esta al no ir directamente a las oficina unidad Chillán del SII, disminuyendo los tiempos en realizar dichos trámites.

Asimismo, la menor satisfacción fue del rango de edad entre 53 a 63 años, puede ser debido a que si bien la plataforma on-line del SII disminuye los tiempos de esperas pero presenta lentitud y colapso al momento de realizar declaraciones tanto mensuales como anuales.

Finalmente el ítem III (Satisfacción de los contadores con respecto a la atención prestada por la oficina Chillán del SII) presenta un menor satisfacción en comparación con los demás ítem, en donde el menor promedio fue de 2,8 representado por una moda de 3, el cual quiere decir que el sexo femenino entre los rangos de 64 a 74 años de edad han presenciado un cambio positivo en cuanto a la amabilidad en la atención de los funcionarios, pero en algún momento han tenido una atención no grata.

Por otra parte los rangos entre 42 a 63 años de edad tienen una leve tendencia a tener una respuesta positiva antes las afirmaciones de este ítem, representado por una moda de 4, lo cual puede significar que han identificado una evolución positiva en el SII Chillán, tanto en sus instalaciones como atención de los funcionarios.

Variables título profesional y años de experiencia de los profesionales encuestados:

Tabla 35: Satisfacción promedio de los profesionales respecto al SII, según título profesional Contador Auditor y años de experiencia.

Años de experiencia	frecuencia	Promedio Ítem I	Promedio Ítem II	Promedio Ítem III
01-10	0	0	0	0
11-21	7	3,9	3,8	3,7
22-32	10	2,6	3,0	3,7
33-43	10	3,5	3,4	3,2
44-54	0	0	0	0
55 o más	0	0	0	0
TOTAL	27			

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se logra identificar en la tabla 35, que los contadores auditores en el rango de 22 a 32 años de experiencia en el rubro, son los que se encuentran menos satisfechos respecto al diseño de la página web del SII y al realizar trámites en esta, lo que puede ser por el cambio en el diseño y plataforma on-line de esta hace algunos años, presentando colapsos al realizar algunos trámites.

Asimismo, los contadores auditores en el rango de 11 a 21 años de experiencia, son los que presentan una mayor satisfacción con una tendencia a tener una respuesta positiva en cuanto al diseño, plataforma on-line y atención de los funcionarios en la oficina del SII Chillán. Esta satisfacción puede ser debido a un buen manejo en la nueva página web del SII como también encontrarla útil al maximizar los tiempos en trámites, además de una buena atención por parte de los funcionarios del SII.

También es importante destacar que los contadores auditores en el rango de 33 a 43 años de experiencia tienen una buena apreciación en cuanto al diseño y plataforma on-line del SII, pero tienen una menor satisfacción en cuanto a la atención en las oficinas unidad Chillán del Servicio de Impuestos Internos, representado por una moda de 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones planteadas en el ítem), esto puede ser debido que si bien

consideran que hay una atención agradable y atenta en las oficinas, esto no es cumplido por la totalidad de los funcionarios del SII.

Tabla 36: Satisfacción promedio de los profesionales respecto al SII, según título profesional Técnico en contabilidad y años de experiencia.

Años de experiencia	frecuencia	Promedio Ítem I	Promedio Ítem II	Promedio Ítem III
01-10	0	0	0	0
11-21	3	3,7	4,1	3,4
22-32	11	3,5	3,8	3,2
33-43	4	4,4	3,6	3,1
44-54	0	0	0	0
55 o más	0	0	0	0
TOTAL	18			

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Los técnicos en contabilidad con distintos años de práctica en el rubro, han experimentado en su mayoría una positiva relación con el diseño de la página web del SII y con la realización de trámites on-line, de esta forma los que poseen de 33 a 44 años de experiencia, presentan el mayor promedio de satisfacción ante el diseño, mientras que los que llegan a 21 años de experiencia hacen lo mismo, llegando a un promedio de satisfacción ante la plataforma on-line de 4,1, lógicamente influenciado por una moda de 4 (De acuerdo).

Por otra parte, al evaluar la atención en la unidad local del SII, se aprecian promedios de satisfacción similares, con una mínima perteneciente al rango de 33 a 43 años de experiencia en la contabilidad, lo cual puede ser debido a que al ser los técnicos en contabilidad de mayor experiencia han debido interactuar en más ocasiones con dicha unidad, por ende con mayores opciones de sufrir una mala atención.

Tabla 37: Satisfacción promedio de los profesionales respecto al SII, según título profesional Contador Público y años de experiencia.

Años de experiencia	frecuencia	Promedio Ítem I	Promedio Ítem II	Promedio Ítem III
01-10	0	0	0	0
11-21	1	3,2	3,8	2,1
22-32	3	3,9	4,1	3,9
33-43	0	0	0	0
44-54	0	0	0	0
55 o más	0	0	0	0
TOTAL	4			

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Se percibe en relación al ítem I (Conformidad de los contadores respecto al diseño de la página web del SII), que los contadores públicos de los rangos entre 11 a 32 años de experiencia en el rubro, demuestran una tendencia a una respuesta positiva con un promedio de 3,6 y representado por una moda de 4 (De acuerdo antes las afirmaciones).

Por otra parte, respecto a la satisfacción ante la plataforma on-line del SII (ítem II), los contadores públicos, en general se encuentran de acuerdo antes las afirmaciones planteadas, asegurando estar satisfechos al momento de realizar trámites.

Se percibe una baja apreciación por parte de los contadores públicos en el rango de 11 a 21 años de experiencia, en cuanto a la atención prestada por los funcionarios del SII Chillán, representado por una moda de 1 (Muy en desacuerdo). Esta decisión puede estar influenciada por una mala atención por parte de los funcionarios y los largos tiempos de esperas.

Tabla 38: Satisfacción promedio de los profesionales respecto al SII, según título profesional Contador General y años de experiencia.

Años de experiencia	frecuencia	Promedio Ítem I	Promedio Ítem II	Promedio Ítem III
01-10	0	0	0	0
11-21	5	4,4	3,9	3,6
22-32	10	2,7	3,1	3,5
33-43	9	3,6	3,2	3,1
44-54	1	3,4	3,5	3,1
55 o más	0	0	0	0
TOTAL	25			

Fuente: Elaboración Propia (2017).

En la tabla 38 se agrupan los promedios de satisfacción de los contadores generales según los distintos años de experiencia en el rubro, al analizar el primer ítem resalta que los contadores generales de menor experiencia (11 a 21 años) son los que poseen el promedio más alto de conformidad respecto a la página web del SII, llegando a un 4,4, lo cual puede ser debido a una posible menor edad que estos poseen, permitiéndoles adaptarse de mejor manera a los cambios tecnológicos que ha experimentado dicha página en los últimos años. En una situación distinta, están los mismos titulados pero esta vez en el rango de 22 a 32 años de experiencia quienes en su mayoría se encuentran insatisfechos con la página web del SII, reflejado en un promedio de 2,7 confirmado por una moda de 1 (Muy en desacuerdo).

Situación similar ocurre en la evaluación de la plataforma on-line por parte de los contadores generales, ya que ambos extremos de mayor y menor promedio se encuentran en los mismos rangos de años de experiencia que en el ítem anterior, con la salvedad que no existen promedios de insatisfacción en esta evaluación.

En el último aspecto evaluado por estos contadores, existe una clara tendencia a la satisfacción, destacando un descenso de la misma a medida que aumentan los años de experiencia, lo cual puede reflejar mayores exigencias de los contadores generales con el pasar de los años en la actividad.

Tabla 39: Satisfacción promedio de los profesionales respecto al SII, según título profesional Contador Público y Auditor, con sus respectivos años de experiencia.

Años de experiencia	frecuencia	Promedio Ítem I	Promedio Ítem II	Promedio Ítem III
01-10	2	4,4	4	3,7
11-21	0	0	0	0
22-32	4	2,9	3,4	2,2
33-43	2	3,6	3,8	2,5
44-54	0	0	0	0
55 o más	0	0	0	0
TOTAL	8			

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Como se puede apreciar en la tabla 39, los contadores públicos y auditor en el rango de 1 a 10 años de experiencia, se encuentran satisfechos respecto a el diseño de la página web, plataforma on-line y atención de la unidad Chillán del SII, representado por una moda de 5 en los ítems I y II (Muy de acuerdo) y por una moda de 4 (De a cuerdo) en el ítem III. Esto puede estar influenciado por un buen manejo en la nueva página web, realizar trámites on-line sin ningún problema y obtener una buena atención por parte de los funcionarios del SII. Por otra parte el rango de 22 a 32 años de experiencia representa el menor nivel de satisfacción respecto a los tres ítems antes mencionados, ya que al tener amplios años de experiencias, estos podrían presentar un grado dificultad al acostumbrarse a la nueva página web y presenciar desperfectos y comparaciones de la nueva plataforma con la anterior. Asimismo, ante la atención de los funcionarios del SII se identificaron en desacuerdo respecto a las afirmaciones de este ítem, esto podría ser debido a una mala atención y por consecuencias largos tiempos de esperas.

Tabla 40: Satisfacción promedio de los profesionales respecto al SII, según título profesional Contador y técnico auditor, con sus respectivos años de experiencia.

Años de experiencia	frecuencia	Promedio Ítem I	Promedio Ítem II	Promedio Ítem III
01-10	0	0	0	0
11-21	1	4,0	3,5	2,2
22-32	1	2,8	3,3	2,9
33-43	0	0	0	0
44-54	0	0	0	0
55 o más	0	0	0	0
TOTAL	2			

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Los contadores y técnicos auditores encuestados y pertenecientes al Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, vigentes al año 2017, en el rango de menor experiencia se declara satisfecho con el diseño de la actual página web, declarando estar mayormente de acuerdo con las afirmaciones planteadas, lo cual no pasa en el rango de 22 a 32 años de experiencia, quien se encuentra insatisfecho con un promedio de 2,8 en este primer ítem.

En el segundo aspecto evaluado, los promedios son similares y con tendencia a la satisfacción, reflejando que los contadores y técnicos auditores de distintos años de experiencia se manifiestan conformes con la realización de trámites on-line.

Finalmente, al evaluar la atención recibida en la unidad Chillán del SII, estos titulados se expresan insatisfechos en los 2 rangos en los que tienen presencia, con un promedio de 2,2 y 2,9, en los profesionales de 11 a 21 y 22 a 32 años de experiencia, respectivamente.

CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones generales.

Se puede determinar a través de los análisis antes realizados que los profesionales pertenecientes al Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, vigentes al año 2017, se encuentran en su mayoría satisfechos respecto al servicio web y la atención prestada por el Servicio de Impuestos Internos unidad Chillán. Lo cual se ve reflejado en que la mayoría de las respuestas seleccionadas tiene una valoración positiva, expresando estar de acuerdo en gran parte con las afirmaciones planteadas.

Al realizar el análisis multivariado, resultó que generalmente los mayores niveles de satisfacción se encontraron en los profesionales de menor edad y por ende menor experiencia, específicamente en los rangos de 20 a 30 años de edad y 1 a 10 años de experiencia.

Asimismo, el sexo masculino se manifestó mayormente satisfecho en comparación al femenino, respecto al servicio web y en cuanto a la atención prestada en la unidad Chillán, ambos sexos igualaron el nivel de satisfacción.

En cuanto al título profesional de los encuestados, los técnicos en contabilidad y contadores públicos presentaron los promedios más altos de satisfacción en cuanto al servicio web dispuesto por el SII, mientras que respecto a la atención prestada en la unidad Chillán quienes lideraban el promedio de satisfacción eran los contadores auditores y contadores públicos.

Al efectuar el análisis multivariado con dos variables independientes, se confirma lo antes dicho al relacionar las variables sexo y edad, obteniendo los mayores niveles de satisfacción en cuanto al servicio web y en este caso también ante la atención prestada por los funcionarios del SII Chillán por parte de los encuestados de sexo masculino y los profesionales más jóvenes.

Por otro lado al cruzar los datos de los años de experiencia con el título profesional, la satisfacción más alta respecto al servicio web del SII, fue de los técnicos en contabilidad con una experiencia de 33 a 43 y 11 a 21 años, en los ítems I y II respectivamente. Asimismo, la satisfacción más alta identificada ante la atención prestada por la unidad Chillán, fue de los contadores públicos con 22 a 32 años de experiencia.

5.2 Conclusiones específicas por objetivo.

5.2.1 Caracterización del perfil de los profesionales contables de la ciudad de Chillán.

Los contadores pertenecientes al Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, vigentes al año 2017, resultó ser un grupo de características heterogéneas, donde el sexo que predominó en número entre los encuestados fue el masculino (54%), con una leve ventaja sobre el femenino, con solo 6 profesionales de diferencia sobre un total de 84 encuestados.

Respecto a la edad podemos afirmar, que en todos los rangos hubo presencia de contadores, con la excepción del de 75 o más, es importante resaltar que la mayor parte de la muestra es de una alta edad, ya que el 85% se encuentra en un rango de 42 a 63 años de edad, mientras que solo 2 profesionales tenían menos de 30 años.

Además, se identificaron 6 distintos tipos de títulos profesionales con distintos tipos y años de formación, destacando dos grandes mayorías numéricas representadas por los contadores auditores y el contador general, agrupando el 62% de los encuestados.

Finalmente y como consecuencia de la alta edad de los profesionales encuestados, tenemos un grupo con una vasta experiencia en el rubro de la contabilidad, a pesar de tener presencia en prácticamente todos los rangos, se puede concluir que el 96% de los contadores pertenecientes al Colegio de Contadores Provincial de Ñuble, poseen más de 11 años de experiencia.

5.2.2 Conformidad con la página web del SII.

Este primer ítem fue evaluado mayormente de forma positiva por los encuestados, ya que un 58% de estos se manifestó de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones planteadas, destacando la alta valoración que existe respecto a la facilidad para operar en la página web e identificar las distintas secciones que esta contiene, por el contrario, el aspecto peor evaluado por los contadores es la velocidad y estabilidad del sitio web, lo cual es producto de las constantes dificultades que experimenta ésta en periodos de alto flujo.

5.2.3 Satisfacción del uso de la plataforma on-line del SII.

Respecto a este objetivo específico, se puede concluir que el 57% de los profesionales se encuentran satisfecho respecto a la plataforma on-line del SII, al momento de realizar trámites en esta. Asimismo, la mayor satisfacción presentada en este ítem por los

encuestados, fue respecto a las siguientes afirmaciones: La plataforma del SII resulta útil al momento de realizar trámites on-line, con un 82% de satisfacción y es preferible realizar los trámites en el sitio web del SII y no en la oficina Chillán del SII, con un 76% de satisfacción. Lo anterior puede ser debido a que al utilizar dicha página, se minimizan los tiempos al realizar trámites en esta, resultando útil y conveniente en las tareas del contador.

5.2.4 Satisfacción con la atención en la oficina del SII Chillán.

Se puede identificar respecto a este objetivo específico, que el 49% de los encuestados se encuentra satisfecho respecto a la atención prestada por los funcionarios del SII e instalaciones de esta. Por consiguiente, la satisfacción antes descrita de la muestra está influenciada y representada principalmente por los siguientes aspectos de la unidad Chillán del SII: una atención amable y respetuosa por parte de los funcionarios (62% de satisfacción), disponibilidad por parte de estos antes las dudas planteadas (66% de satisfacción) y adecuadas instalaciones para la espera de atención (59% de satisfacción).

Asimismo la mayor insatisfacción, puede ser debido a los largos tiempos de esperas al realizar trámites o consultas que no necesitan mucha demora, como a su vez no perciben empatía por parte de todos los funcionarios del SII Chillán.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, Á. (2009). Los principios del contador y su responsabilidad social. Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009. p 4. Copyright © 2009. El Cid Editor | apuntes. All rights reserved.
- Alzate, J. (2011). Apuntes sobre teoría contable: sus avances, obstáculos, tendencias y retos. Revista Virtual de estudiantes de contaduría pública. Vol. 8.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología, Vol. 3 (5). Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Cervantes, J. (2014). Contabilidad Estudio y Enseñanza (15ª ed.). México, D.F. Editorial Trillas.
- CreceNegocios, (2013). Mantener comunicación con el cliente. Recuperado de: <https://www.crecenegocios.com/mantener-comunicacion-con-el-cliente/>
- Farris, P.; Bendle, N.; Pfeifer, P. y Reibstein, D. (2010). Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance. Recuperado de: <http://www.customer-alliance.com/es/articulos/la-satisfaccion-del-cliente/>
- Feigenbaum, A. (2008). La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa, "La calidad es lo que el cliente dice que es". Recuperado de: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Fleitman, J. (2000). Negocios exitosos : cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio. México : McGraw-Hill Interamericana, 2000.
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista PsicologíaCientífica.com, 12(16). Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta edición. Interamericana Editores S.A. México, D.F.
- ISO 9000, (2005). Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

- J.P.P. (2014). SII aumentó en 7,5 puntos nivel de satisfacción de sus usuarios el año 2013. La tercera. Recuperado de: <http://www.latercera.com/noticia/sii-aumento-en-75-puntos-nivel-de-satisfaccion-de-sus-usuarios-el-ano-2013/>
- Leiva, C., Herrera, R. y Yang, C. (2002). Evolución tecnológica del Servicio de impuestos internos. Recuperado de: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2002/leiva_c/html/index-frames.html
- Koontz, H. (1974). Essentials of Management. Edición ilustrada, editor McGraw-Hill.
- Kotler, P.; Keller, K.; Koshy, A. y Jha, M. (2013). Marketing management. Pearson Education.
- Maida, A. y Perez, G. (2011). La formación del criterio profesional del contador y su importancia en el campo laboral (Tesis de pregrado). Recuperado de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5296/maidalaformacindelcriterioprofesional.pdf
- Mata, M. (2015). Causas y efectos de la insatisfacción en el trabajo. Recuperado de: <http://tucoach.eu/causas-y-efectos-de-la-insatisfaccion-en-el-trabajo/>
- Ministerio de Hacienda (2016). Programa de Modernización del Sector Público. Recuperado de: <http://modernizacion.hacienda.cl/estudios/satisfaccion-usuaria-y-atencion-ciudadana/medicion-de-la-satisfaccion-usuaria>
- Montaner, J., Perozo, Javier S. (2008). Formación ética del Contador Público. Caso: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Ciencias Sociales (RCS).Vol. 15, No. 2, pp.380.
- Mora, J. (2008). Proyecto Data Warehouse Solución Implementada en el Servicio de Impuestos Internos. Subdirección de Informática -SII.
- Morgado, J. (2014). Operación Renta: SII fiscalizará a 337.000 contribuyentes. 24 Horas, pp-1. Recuperado de: <http://www.24horas.cl/economia/operacion-renta-sii-fiscalizara-a-contribuyentes>.
- Parasuraman, A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing. Vol. 49. Pp. 41-50. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Sandhusen, R. (2002). Mercadotecnia. Compañía Editorial Continental Primera Edición.

- Servicio de Impuestos Internos (1998). Informe de autoevaluación técnica. Recuperado de:
http://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/tributarios19.htm
- Servicio de Impuesto Internos (2003). Descripción de facturación electrónica. Recuperado de: http://www.sii.cl/factura_electronica/intro/introduccion.htm
- Servicio de Impuesto Internos (2008). Noticias SII: SII desarrollará un nuevo modelo de operación, atención y satisfacción de usuarios. Recuperado de:
<http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/2008/270308noti01ym.htm>
- Servicio de Impuestos Internos (2013). Noticias SII: Estudio revela alta satisfacción entre los actuales usuarios de factura electrónica. Recuperado de:
<http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/2013/140613noti01ae.htm>
- Servicio de Impuestos Internos (2015). Premio a la Innovación Tecnológica. Recuperado de: <http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/2015>.
- Servicio de Impuestos Internos (2016). Gestión del cumplimiento tributario. Recuperado de: http://www.sii.cl/sobre_el_sii/plan_cumplimiento_tributario2016.pdf
- Servicio de Impuestos Internos (2017). MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL SII. Recuperado de: http://www.sii.cl/sobre_el_sii/acerca/mision.
- Sibaja, M. (2014). Comunicación asertiva con los clientes. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/comunicacion-asertiva-con-los-clientes/>
- Stanton, W., Etzel M. y Walker B. (2004). Fundamentos de Marketing. 13va. Edición, de. Mc Graw Hill.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1986). Introducción: ir hacia la gente, en introducción a los métodos cualitativos de investigación. México, Paídos, 15-27.
- Ucha, F. (2012). Definición social de Expectativa. Recuperado de:
<https://www.definicionabc.com/social/expectativa.php>
- Valencia, M. (2009). Código de ética profesional, Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009. p 8. Copyright © 2009. El Cid Editor | apuntes. All rights reserved
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda edición. McGraw-Hill Interamericana Editores. México D.F.

ANEXOS

Anexo 1.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTADORES EN RELACIÓN AL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS (SII)

I. Identificación del encuestado.

- Edad : 20 a 30 años 31 a 41 años
 42 a 52 años 53 a 63 años
 64 a 74 años 75 años o más
- Sexo : Masculino Femenino
- Título Profesional :
- Años de experiencia : 1 a 10 años 11 a 21 años
 22 a 32 años 33 a 43 años
 44 a 54 años 55 años o más

II. Desarrollo de la encuesta.

Las siguientes afirmaciones están orientadas a evaluar el nivel de satisfacción de los contadores respecto al Servicio de Impuestos Internos, por lo que se solicita marcar una X en la casilla que esté más acorde a vuestra apreciación:

Evaluación Pagina web, plataforma on-line y atención en la oficina Chillán del SII		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
I	Página web del SII (Diseño)					
1	Existe fácil acceso a la actual página web.					
2	Existe una fácil identificación de las distintas secciones presentes en la página web.					
3	El sitio web del SII es rápido y estable.					

4	La operatoria de la página web del SII es de fácil dominio.					
5	La página web actual del SII es mejor a la página anterior.					
II	Plataforma on-line del SII (Trámites on-line)					
6	La plataforma del SII resulta útil al momento de realizar trámites on-line.					
7	La página web del SII no presenta problemas de conexión o lentitud al momento de realizar declaraciones, inicios de actividades, etc.					
8	Encuentra de forma fácil la información que requiere en la página web del SII.					
9	Es preferible realizar los trámites en el sitio web del SII y no en la oficina Chillán del SII.					
III	Atención en la Oficina del SII, unidad Chillán					
10	La atención prestada por los funcionarios del SII en la oficina es amable y respetuosa.					
11	Los funcionarios del SII presentan disponibilidad para responder a las dudas					

	planteadas por el profesional.					
12	Los tiempos de espera en la oficina del SII son razonables según los trámites a realizar.					
13	El personal de la oficina del SII logra dar solución a las consultas planteadas.					
14	El personal de la oficina del SII facilita una mayor recaudación para los contribuyentes.					
15	Se percibe un alto nivel de desconfianza por parte del personal del SII hacia el consultante.					
16	Se percibe empatía por parte del personal del SII Chillán hacia el consultante.					
17	El hall de atención de público es grato y adecuado para la espera de atención por parte del personal del SII.					
18	La atención es personalizada y privada por parte del personal del SII.					