



REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

TESIS

**MODELO PARA EVALUAR LOS PROGRAMAS DE
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN TRIBUTARIA DEL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**GRADO ACADÉMICO: PROGRAMA ESTUDIOS DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

Autor : Paulina Victoria Acosta Lasso

Director: José Rodrigo Maldonado Quezada

FECHA: Quito, 12 de Diciembre de 2011

AUTORÍA

Yo, Paulina Victoria Acosta Lasso con CI 1716724834 declaro que las ideas, juicios, valorizaciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo; así cómo, los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de la autora de la Tesis.

1716724834

RESÚMEN

La presente investigación analiza la capacitación tributaria que ofrece el Servicio de Rentas Internas mediante el desarrollo de un modelo de evaluación académico que permita integrar todas las fases del proceso de capacitación al contribuyente, con el propósito de evaluar las etapas de formación desarrolladas y proponer acciones que permitan lograr los objetivos planteados por la institución.

La equidad en el reparto de la carga impositiva y la generalización en la aplicación del sistema tributario son dos elementos fundamentales en toda política fiscal orientada a la cohesión social. Por ello, siendo indispensable contar con un sistema fiscal bien diseñado, es aún más importante la aplicación efectiva de esas normas legales.

La educación fiscal es considerada un canal importante pues tiene como objetivo fomentar una ciudadanía participativa y consciente de sus derechos y obligaciones (Delgado, 2002). Se trata de un proceso de enseñanza y aprendizaje basado en tres ejes: 1) Formación en valores; 2) Construcción de la ciudadanía; y 3) Cumplimiento voluntario.

Palabras claves: Cumplimiento voluntario, educación tributaria, aprendizaje, diseño instruccional, evaluación del aprendizaje.

ABSTRACT

This research analyzes the tax training offered by the Internal Revenue Service through the development of an academic assessment model that would integrate all phases of the training process for the taxpayer, for the purpose of evaluating the developed training stages and propose actions will achieve the institution's goals.

Equity in the distribution of the tax burden and generalization in the application of the tax system are two key elements in any fiscal policy aimed at social cohesion. Therefore be essential to have a well-designed tax system, most importantly the effective implementation of these standards.

Education tax is considered as an important channel aims to encourage participating citizens aware of their rights and obligations (Delgado, 2002). It is a process of teaching and learning based on three axes: 1) Training in values, 2) construction of citizenship, and 3) voluntary compliance.

Keywords: Voluntary compliance, tax education, learning, instructional design, learning assessment

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres y hermano considerando que estuvieron conmigo durante todas las horas de estudio, las madrugadas a clases y me apoyaron en todo lo necesario para la culminación de este trabajo.

A mis mejores amigas en la Institución porque nos apasiona trabajar en el tema de asistencia al contribuyente.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios por haberme dado la oportunidad de conocer personas maravillosas durante toda la maestría, a mis lectores quienes encaminaron correctamente mi trabajo, a mi esposo por su amor y preocupación y a mis padres quienes lograron que me pueda graduar en el tiempo esperado aún cuando estuve fuera del país.

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág
LISTA DE CUADROS.....	IX
LISTA DE GRÁFICOS.....	X
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN.....	1
Definición del Problema.....	2
Delimitación.....	3
Objetivos	4
<i>Objetivo general</i>	4
<i>Objetivos específicos</i>	4
Hipótesis de la Investigación.....	4
Justificación.....	5
CAPÍTULO II.....	7
EDUCACIÓN FISCAL Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN7	
Los contribuyentes frente al sistema tributario.....	7
La educación como medio para desarrollar la Cultura Tributaria.....	13
Teoría sobre el aprendizaje	16
<i>Escuela Conductista</i>	17
<i>Escuela Constructivista</i>	19
<i>Escuela Cognitivista</i>	20
Teorías de la evaluación en programas educativos	22
<i>Evaluación de programas educativos e investigación evaluativa</i>	22
<i>Evaluación del diseño</i>	24
<i>Evaluación del proceso de implantación del programa</i>	25
Investigación evaluativa.....	26
Evaluación por momentos de proyectos educativos.....	27
<i>Evaluación ex – ante</i>	27
<i>Valoración contingente</i>	27
<i>Pertinencia</i>	28
<i>Coherencia</i>	28
<i>Eficacia</i>	30

<i>Sostenibilidad</i>	30
<i>Evaluación concurrente</i>	30
<i>Evaluación ex – post</i>	31
Diseño de acciones formativas para contribuyentes	32
<i>Guía para la formulación de acciones formativas para el contribuyente</i>	33
Modelo de evaluación capacitación a contribuyentes - Delimitación y ajustes a los momentos de la evaluación	36
a) <i>Evaluación ex ante – diseño del programa</i>	36
b) <i>Evaluación concurrente – implantación del programa</i>	38
c) <i>Evaluación ex post – investigación evaluativa</i>	41
Definición de los actores y roles del proceso de evaluación	43
<i>Estructura orgánica de los programas de educación y cultura tributaria en el Servicio de Rentas Internas.</i>	44
CAPÍTULO III	50
APLICACIÓN DEL MODELO PARA EVALUAR LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN EL SRI	50
<i>Evaluación ex ante – diseño del programa</i>	51
<i>Análisis de Finalidad</i>	51
<i>Análisis de función y metodología</i>	55
<i>Análisis de la estrategia de evaluación</i>	57
<i>Evaluación concurrente – implantación del programa</i>	58
En esta fase se evaluará los siguientes aspectos de las acciones formativas:.....	58
<i>Análisis de programación - cobertura</i>	59
<i>Análisis de eficiencia</i>	60
<i>Análisis de reacción</i>	61
<i>Análisis de instrucción</i>	64
<i>Análisis de resultados</i>	68
CAPÍTULO IV	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
<i>Conclusiones</i>	70
<i>Recomendaciones</i>	71
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	73
Anexo I – Temario estándar definido para capacitaciones	73
Anexo II – Temario, Actividades y Evaluación de Programas Integrales	75

Anexo III – Instructivo para aplicación del modelo de evaluación de los programas de educación y capacitación tributaria.....	77
Propuesta de Instructivo Institucional	77

LISTA DE CUADROS

CUADRO	PÁG.
Cuadro 1. Estadísticas SRI 2008-2011	8
Cuadro 2. Tipos de Contribuyentes – Aloys Prinz	11-12
Cuadro 3. Modelo de Evaluación Programas de Capacitación y Educación Tributaria	45
Cuadro 4. Funcionarios que participan a nivel nacional en capacitaciones externas	48
Cuadro 5. Actores en el Modelo de Evaluación Programas de Capacitación y Educación Tributaria	50
Cuadro 6. Características de los servicios de capacitación al contribuyente	53
Cuadro 7. Características de los servicios de capacitación al contribuyente	54
Cuadro 8. Pertinencia de objetivos de aprendizaje	55
Cuadro 9. Análisis de coherencia operativa	56
Cuadro 10. Análisis de función y metodología	58
Cuadro 11. Análisis de estrategia de evaluación	60
Cuadro 12. Análisis de programación- cobertura	61
Cuadro 13. Análisis de horas de capacitación por persona	61
Cuadro 14. Promedio de participantes por curso	62
Cuadro 15. Cumplimiento de presupuesto	62
Cuadro 16. Evaluación de reacción	63
Cuadro 17. Resultados evaluación de reacción – Diseño de la acción formativa	65
Cuadro 18. Indicador en el cambio de conocimiento	67
Cuadro 19. Cambio de conocimiento análisis cualitativo	68
Cuadro 20. Resumen de la Evaluación ex – ante y concurrente	69

LISTA DE GRÁFICOS

CUADRO	PÁG.
Gráfico 1. Evaluación Ex Post – Capacitación al contribuyente	25
Gráfico 2. Propuesta de proceso de capacitación para contribuyentes	36
Gráfico 3. Propuesta de indicador de cumplimiento	44
Gráfico 4. Estructura Orgánica del Departamento Nacional de Servicios Tributarios	46
Gráfico 5. Estructura Orgánica del Departamento Regional de Servicios Tributarios	48
Gráfico 6. Resultados evaluación de reacción – Diseño de la acción formativa	66

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La equidad en el reparto de la carga impositiva y la generalización en la aplicación del sistema tributario son dos elementos fundamentales en toda política fiscal orientada a la cohesión social. Por ello, siendo indispensable contar con un sistema fiscal bien diseñado, es aún más importante la aplicación efectiva de esas normas legales.

Para mejorar el nivel de cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes, las administraciones tributarias deben garantizar una adecuada prestación de servicios que faciliten este cumplimiento, logrando un equilibrio entre las necesidades de control tributario, las necesidades de información y la orientación hacia los contribuyentes.

La presente investigación analiza la capacitación tributaria que ofrece el Servicio de Rentas Internas mediante el desarrollo de un modelo de evaluación académico que permita integrar todas las fases del proceso de capacitación al contribuyente, con el propósito de evaluar las etapas de formación desarrolladas y proponer acciones que permitan lograr los objetivos planteados por la institución.

En el primer capítulo se conceptualiza el problema de la educación fiscal, la delimitación del documento, los objetivos, la hipótesis planteada y los antecedentes que motivan la realización del estudio; en el segundo capítulo, se presentan el marco teórico de la educación fiscal, las teorías de aprendizaje, y la evaluación de programas de formación. Con base en la teoría se desarrolla una guía para la generación de acciones formativas y el modelo de evaluación de programas de formación. En el tercer capítulo se aplica el modelo para el análisis de la situación actual de los programas de capacitación al contribuyente; y, en el cuarto, se realizan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Definición del Problema

En la mayoría de los países del mundo el porcentaje de recaudación efectiva que se obtiene como consecuencia de la actuación administrativa contra el fraude fiscal apenas representa el 2-3 % de la recaudación tributaria total. El resto, en torno al 97-98 %, procede de los ingresos efectuados por los contribuyentes voluntariamente¹. Ante este hecho, las administraciones tributarias buscan desarrollar estrategias que consoliden el cumplimiento voluntario.

La educación fiscal es considerada un canal importante pues tiene como objetivo fomentar una ciudadanía participativa y consciente de sus derechos y obligaciones (Delgado, 2002). Se trata de un proceso de enseñanza y aprendizaje basado en tres ejes: 1) Formación en valores; 2) Construcción de la ciudadanía; y 3) Cumplimiento voluntario.

De esta manera, podemos considerar a las acciones de los Programas de Capacitación y Educación Tributaria como una inversión y no un gasto, por ejemplo en el sector privado la capacitación es una herramienta estratégica para lograr su liderazgo en el mercado, aumentar su rentabilidad, sustentabilidad y proyección en el largo plazo, tomando estas variables podríamos aseverar que una correcta ejecución de la capacitación tributaria adicionalmente nos permitiría un crecimiento sostenido dentro de las actuaciones de la Administración Tributaria, por tanto también es un instrumento de desarrollo.

Kohlberg (1981) planteó que las personas reestructuran su pensamiento acerca de cuestiones sociales y morales en la medida que desarrollan su estructura cognitiva desde lo más concreto hasta lo más abstracto (Rojas, 2009). La conciencia cívico-tributaria es un producto social, por tanto, el cumplimiento correcto de las obligaciones tributarias se aprende.

El Servicio de Rentas Internas y el Ministerio de Educación suscribieron un Convenio de Cooperación Interinstitucional y a partir de enero de 2000 ambas instituciones iniciaron acciones conjuntas orientadas a lograr que la población estudiantil comparta un conjunto de valores, creencias y actitudes orientadas hacia el cumplimiento y

¹ http://ec.europa.eu/external_relations/lac/madrid2010/events/fiscal/docs/conclusions_es.pdf

observancia de las leyes y obligaciones tributarias; solidificando las bases morales de responsabilidad con el fin de construir un país justo, equitativo y solidario.

De igual manera se han firmado convenios de cooperación con asociaciones y gremios de actividades económicas relacionadas con la Administración Tributaria como son el Colegio de Contadores, Junta Nacional de Defensa del Artesano, Colegio de Médicos, Abogados, Ingenieros, entre otros; con el objetivo de promover el conocimiento de la norma tributaria en cada uno de los diferentes sectores que conforman nuestra economía.

La institución ha planteado dentro de su plan estratégico 2010-2013 “Fomentar la Cultura Tributaria a través de asistencia, capacitación y difusión” y espera reducir las brechas tributarias² a la mitad (inscripción, presentación, veracidad y pago) a través de la prestación de servicios de calidad, asistencia al ciudadano y control efectivo del cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Por cuanto a destinado un presupuesto de 400 mil dólares para el año 2010³ a este tipo de proyectos. No obstante, la falta de una metodología para evaluar las acciones en los programas de Cultura Tributaria no ha permitido a la Institución cuantificar la rentabilidad de estas inversiones y analizar el grado de incidencia en el cumplimiento voluntario.

En este sentido, es importante realizar el levantamiento de una metodología que permita evaluar a los procesos de capacitación con el objetivo de que se conviertan en una inversión sostenible en el tiempo.

Delimitación

La presente investigación no incluirá un análisis de los Programas de Educación Tributaria que tienen convenio con el Ministerio de Educación y son aplicados a educación básica y tercer año de bachillerato. Su propósito está alineado a consolidar la imagen institucional a través del fortalecimiento de valores sociales que permitan visualizar a los impuestos como una manifestación de esa ciudadanía fiscal, por lo tanto

²Se conoce con el nombre de brecha tributaria, o evasión, a las diferencias existentes entre las obligaciones tributarias que un contribuyente tendría de acuerdo a la Ley y lo que realmente está sucediendo (Documento Centro de Estudios Fiscales, 2010)

³ Presupuesto año 2010 Servicio de Rentas Internas

su relación con la reducción de brechas tributarias es compleja de evaluar debido a que los beneficiarios no son contribuyentes. Adicionalmente, este tipo de programas tienen un esquema de aplicación acorde al Ministerio de Educación ente regulador de este tipo de programas extracurriculares.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un modelo de evaluación para los programas de capacitación al contribuyente que permita valorar los esfuerzos realizados por el Departamento Nacional de Servicios Tributarios en temas de cultura tributaria.

Objetivos específicos

- Analizar las teorías sobre la educación fiscal, las teorías de aprendizaje y las metodologías de evaluación de programas de formación y capacitación.
- Diseñar el modelo de evaluación que considere los momentos en el diseño de la capacitación en la Administración Tributaria.
- Evaluar la situación actual de los programas de capacitación al contribuyente por medio del modelo desarrollado.
- Determinar el desempeño de la capacitación en el Servicio de Rentas Internas.
- Determinar el incremento de conocimiento de los participantes con respecto a la normativa tributaria.
- Desarrollar un instructivo del procedimiento de evaluación como una herramienta concreta que facilite la implementación del modelo dentro del proceso de Cultura Tributaria.

Hipótesis de la Investigación

Los programas de capacitación del Servicio de Rentas Internas incrementan en al menos un 50% el conocimiento del contribuyente sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Justificación

Joseph Schumpeter supo ver que la fiscalidad es el espejo de una nación, cuando mencionó que el espíritu de la gente, su nivel cultural, su estructura social y los trazos de su política, dejan una huella en la historia fiscal de toda comunidad. Es decir, el concepto está vinculado a los derechos y deberes en materia fiscal y no exclusivamente aquellos que tradicionalmente se han contemplado, el derecho y la disposición de participar en una sociedad, a través de la acción regulada por leyes sociales.

Este concepto, empodera a la administración tributaria a actuar cuando hay incumplimiento de los deberes fiscales, en forma oportuna, sino que también le exige, el respeto a los derechos fiscales de los ciudadanos, no sólo desde el punto de vista de cómo y cuándo deben cumplir sus deberes tributarios formales sino también la necesidad de que estén informados de cómo y cuándo actúa la administración tributaria.

La legislación ecuatoriana señala los deberes formales de un contribuyente en el Artículo 96 de su Código Tributario:

- Inscribirse en los registros pertinentes,
- Solicitar los permisos previos,
- Llevar los libros y registros de la actividad económica,
- Presentar declaraciones,
- Cumplir con los deberes específicos que la Administración Tributaria indique,
- Exhibir la documentación soporte de los hechos generadores de obligaciones tributarias, y
- Concurrir a la Administración Tributaria cuando sea requerido.

Estos deberes formales son conocidos como el ciclo del contribuyente y constituyen la línea base del correcto cumplimiento de obligaciones tributarias. Los procesos de capacitación y difusión de las obligaciones tributarias están enfocados a que los contribuyentes cumplan voluntariamente con estas normas.

La brecha de inscripción⁴ y la brecha de presentación⁵ serían las más relacionadas con la capacitación al contribuyente, debido a que la reducción de las misma implica que el contribuyente conoce la normativa, la aplica y cumple sus obligaciones tributarias.

El cumplimiento de las metas de recaudación anual no es el único indicador que nos puede ayudar a evaluar la evolución de las brechas tributarias, un detalle de la inscripción de nuevos contribuyentes, contribuyentes omisos⁶, clausuras por falta de entrega de comprobantes de venta y sanciones por incumplimiento de la normativa, son datos que podrían ayudar a visualizar de mejor manera el comportamiento de los contribuyentes:

Cuadro 1. Estadísticas SRI 2008-2011

	2008	2009	2010	Tasa de Crecimiento
Contribuyentes Inscritos	2'210.406	2'406.065	2'671.724	21%
Contribuyentes Omisos	838.494	1'199.751	1'361.117	62%
Clausuras por faltas de entrega de comprobantes de venta (Como % de las inspecciones totales)	32%	32%	33%	3%

Elaboración: Autora

Fuente: Dirección Nacional de Planificación y Control del Servicio de Rentas Internas (SRI)

Las cifras muestran un incremento anual de contribuyentes inscritos y de igual manera existe un incremento en el número de notificaciones por incumplimiento de obligaciones, lo que podría vincularse al desconocimiento de la norma.

La necesidad de analizar, caracterizar y comprender a la formación del contribuyente es evidente más aún su evaluación, considerando que este tipo de programas deberían ser considerados inversiones sostenibles en el tiempo por el impacto que generan en el comportamiento del contribuyente.

⁴Refleja la falta de identificación y ubicación de los contribuyentes

⁵Representa el incumplimiento en la obligación formal de presentar las declaraciones de impuestos

⁶ Contribuyentes que no están al día con sus obligaciones tributarias.

CAPÍTULO II

EDUCACIÓN FISCAL Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN

Los contribuyentes frente al sistema tributario

La Constitución del Ecuador establece que el régimen tributario debe regirse, entre otros, por los principios de progresividad, eficiencia, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. También resalta que se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La importancia de los preceptos constitucionales está en que los ciudadanos incorporan una visión de la administración del sector público y del compromiso con éste y la solidaridad nacional. Y es esta visión la que determina sus prácticas en términos impositivos, la cual oscila entre una obligación solidaria y una acción inevitable bajo pena de sanción.

Normalmente, el pago de impuestos ha sido generado por el temor que el contribuyente experimenta ante el riesgo de ser atrapado y castigado por el Estado. Sin embargo, existen países en los cuales la probabilidad de sanción es muy baja, pero el nivel de cumplimiento es muy alto.

En el panorama latinoamericano, el quiebre entre las dimensiones política y fiscal en la ciudadanía, son más actuales que nunca. Como destaca Natalio Botana, este grupo de países no ha logrado superar aún la brecha entre la Constitución Política y la constitución económica.

Entonces, si la ley suprema es la garantía de la igualdad jurídica, la debilidad de la constitución económica es campo fértil para las desigualdades sociales, especialmente si se tiene en cuenta el incumplimiento fiscal de las jerarquías privilegiadas. Así, si la percepción de que el incumplimiento fiscal se castiga más en algunos ciudadanos que en otros, probablemente disminuya la voluntad de cooperar en el sostenimiento material de una comunidad.

La incapacidad histórica de instaurar una política fiscal que ligara progresivamente la figura del ciudadano a la idea de financiación del Estado generó, a su vez, una

conciencia fiscal pobre. Pues, la percepción de que el Estado no cumple con las obligaciones que ha pactado, genera en el ciudadano la sensación de que el incumplimiento fiscal no es necesariamente un delito; situación que favorece el individualismo, porque prima la cultura de la desconfianza y eso hace que el individuo se retrotraiga en sí mismo. Por el contrario, si el sujeto experimenta menor desconfianza al ver que el Estado está más apegado a las reglas pactadas, las personas se vuelven más previsibles y hay mayores posibilidades de que se desarrolle un terreno fértil para la cooperación.

La Administración Tributaria cumpliendo sus obligaciones y respetando los derechos de los contribuyentes, bajo un punto de vista ético, da origen a la llamada moral fiscal o ética tributaria, entendiéndose como el conjunto de normas que establecen y regulan los tributos o impuestos. De aquí surge el concepto de conciencia fiscal entendida como el examen de la conducta moral de los individuos frente al sistema.

Con la finalidad de conocer el nivel de la Moral Tributaria en Ecuador se aplicó una encuesta bajo el mismo nombre en el año 2010,⁷ la cual revela la situación y percepción actual de los ciudadanos y contribuyentes en lo referente al sistema tributario ecuatoriano y el pago de impuestos.

El estudio realizado utiliza la tipología planteada por Aloys Prinz, quien clasifica a los contribuyentes en cinco grupos, descritos a continuación:

⁷ La encuesta recoge información de 4.160 observaciones aplicadas en 12 ciudades del país, la encuesta se realizó de enero a mayo de 2010

Cuadro 2. Tipos de Contribuyentes – Aloys Prinz

Percepción del Estado	Actitudes morales frente a los impuestos			Tipo de contribuyente	Descripción	Características		
	Aceptación	Oportunistas	Negación			Paga impuestos honestamente	Evade impuestos	Evade impuestos
							y no ha sido detectado	y ha sido detectado
No tiene una percepción del Estado	(-)	(-)	(-)	Contribuyente económico	Se caracteriza por ser carente de sentimientos morales respecto al pago de los impuestos	(-)	(-)	(-)
Maximizador de bienestar	Si	No	No	Contribuyente leal	Este contribuyente asume que el pago honesto de sus impuestos crea una satisfacción moral positiva y lo contrario genera sentimientos de culpabilidad o vergüenza.	Si	No	No
Oportunista (1)	Si	Si	No	Contribuyente oportunista leal	Este contribuyente crea una satisfacción moral positiva cuando paga honestamente sus impuestos y siente culpabilidad solo cuando es detectado y considerado un evasor.	Si	Si	No

Percepción del Estado	Actitudes morales frente a los impuestos			Tipo de contribuyente	Descripción	Características		
	Aceptación	Oportunistas	Negación			Paga impuestos honestamente	Evade impuestos	Evade impuestos
							y no ha sido detectado	y ha sido detectado
Oportunista (2)	No	Si	No	Contribuyente oportunista desleal	Este contribuyente siente una insatisfacción moral cuando paga correctamente sus impuestos y cuando es detectado como un evasor.	No	Si	No
					Cuando logra evadir impuestos sin ser detectado genera una satisfacción moral.	No	Si	No
Leviathan ⁸	No	Si	Si	Contribuyente desleal	Este contribuyente siente satisfacción moral cuando evade impuestos sea o no sea detectado por la Administración Tributaria	No	Si	Si

Elaboración: Autora

Fuente: Aloys Prinz, *IIPF Congress Uppsala*, 2010

⁸ Poder organizado de forma común cuya función es “regentar” los bienes y servicios públicos y que inicia a partir de la suma de las de voluntades individuales libres que deciden actuar para adquirir ventajas comunes. Schmitt, Carl, 2002.

De conformidad con la clasificación, en el Ecuador existe un 57,4% de “Contribuyentes Leales” y un 4,6% de “Contribuyentes desleales y oportunistas” (Bedoya y Vásconez 2011:126). Uno de los principales factores que se asocian con el nivel de moral tributaria es la confianza de los ciudadanos en la corresponsabilidad del Estado en la distribución de los recursos recaudados, de los encuestados más del 60% está de acuerdo en que los impuestos permiten que las personas tengan acceso a bienes y servicios públicos.

Por esta razón, la recaudación tributaria y su administración generan un vínculo entre el Estado y el ciudadano, forjando normas de reciprocidad y confianza que surgen como consecuencia de procesos democráticos transparentes e instituciones eficaces, que darán como resultado lo denominado “virtud cívica” o “pacto social”, concibiendo a un ciudadano que cumple con sus obligaciones y ejerce sus derechos.

Torgler (2005) estableció que una percepción favorable del Estado y sus delegados en materia tributaria genera efectos positivos en el desarrollo de la moral del contribuyente. La variable “Confianza en el SRI” se presenta estadísticamente con gran significación dentro las variables endógenas al cumplimiento tributario, lo que afirma que una administración eficiente, transparente y eficaz influye en el buen comportamiento del contribuyente.

De acuerdo a las últimas cifras oficiales del Servicio de Rentas Internas (SRI), en el año 2004 el porcentaje de brecha recaudatoria global⁹ es de 30.6% y las actividades con mayor brecha recaudatoria global (producto de la evasión) son la industria pesada¹⁰ con 80%, la mediana con 53%, petróleo y alimentos con 52% y, correo y telecomunicaciones con 47%. En lo que se refiere a la evasión en el impuesto a la Renta (IR) la cifra oficial es del 61.5%¹¹. Estas cifras representan no solo la pérdida de los ingresos del Estado, sino aumentos en la inequidad de la distribución de la carga

⁹ Comprendida como la diferencia entre la Recaudación Potencial y la Efectiva.

¹⁰ Conformada por las actividades que poseen un proceso tecnológico o de industrialización más complejo como: Fabricación de sustancias y productos químicos, Fabricación de productos de caucho y plástico, Fabricación de otros productos minerales no metálicos, Fabricación de metales comunes y de productos elaborados de metal, Fabricación de maquinaria y equipo, Fabricación de equipo de transporte, Industrias manufactureras no clasificados previamente (n.c.p).

¹¹ Cfr. ANDINO, Mauro, PARRA, Juan Carlos. En Revista Fiscalidad (2007).

tributaria e ineficiencias en la asignación de los recursos económicos para el país¹². Los recursos que se obtienen por el cobro de impuestos corresponden a más del 50% del financiamiento del Presupuesto General del Estado.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) comunicó que el empleo informal en el país representa el 43.6% de la fuerza laboral, es decir existen ramas de negocios que generan empleo y no tienen registro, así como ingresos que no son declarados.

En el análisis de informalidad realizado en el año 2009¹³, en el país el trabajo informal se concentra en las siguientes 10 ramas (Alfredo Serrano, 2010):

- Ropa
- Calzado
- Malatería
- Artesanías
- Golosinas
- Tejidos
- Fonogramas
- Comidas
- Legumbres
- Baratijas

Estos antecedentes nos ayudan a descifrar el tipo de comportamiento del contribuyente frente al sistema tributario en nuestro país, por un lado tenemos a los evasores de grandes sumas de impuestos y por otro a personas que trabajan en la informalidad con pocos ingresos que podrían desconocer la norma por el medio en el cual se desenvuelven, dificultando el cumplimiento de sus obligaciones tributaria.

Si bien es cierto que las estrategias de control o fiscalización tributarias son fundamentales para controlar el cumplimiento tributario y generar un riesgo creíble ante el incumplimiento, no basta por sí solo para vencer las prácticas de evasión, es

¹²Cfr. MARX CARRASCO, Carlos (julio 2008).

¹³ Estudio del Eco. Alfredo Serrano con ayuda del Centro de Estudios Fiscales

indispensable desarrollar una cultura tributaria que permita a los ciudadanos concebir las obligaciones tributarias como un deber sustantivo.´

La educación tributaria, a diferencia de crear un entorno amenazador, trata de establecer una relación de cooperación entre los contribuyentes y el gobierno. Esta acción contribuye a impulsar una fiscalidad eficaz y justa como herramienta para erradicar la desigualdad y contribuir al objetivo de cohesión social.

La educación como medio para desarrollar la Cultura Tributaria

La cultura tributaria según Méndez (2004), se entiende como un conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartido por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes.

En este sentido, con la cultura tributaria se pretende que los individuos de la sociedad involucrados en el proceso, tomen conciencia en cuanto al hecho de que es un deber constitucional aportar al Estado y comunicar a esa colectividad que las razones fundamentales de la tributación son el proporcionar a la Nación los medios necesarios para que éste cumpla con su función primaria como lo es la de garantizar a la ciudadanía servicios públicos eficaces y eficientes.

Por tanto, un alto nivel de cultura tributaria estaría relacionado un bajo nivel de evasión tributaria y viceversa.

Guaiquirima (2004), afirma que la formación de la conciencia tributaria no es un trabajo fácil, requiere tiempo, ya que implica un proceso continuo de aprendizaje y asimilación por parte de la sociedad, siendo necesario el desarrollo, discernimiento y compromiso de todos los involucrados.

De acuerdo con Rocher (1996), la cultura afecta toda la actividad humana, cognoscitiva, afectiva o volitiva. Las formas de pensar, sentir y obrar deben ser compartidas por una pluralidad de personas, es decir, las normas tributarias tienen carácter colectivo y consiguientemente social.

La consideración de Herrera (2002) frente a este panorama es muy importante cuando señala que la cultura no es hereditaria, es el resultado de diversos modos y mecanismos de aprendizaje por lo que la cultura puede ser contemplada un legado social.

Para Gelles y Levine (1996) los elementos que permiten caracterizar las manifestaciones culturales en las sociedades son los siguientes:

- Creencias, explicaciones de experiencias compartidas;
- Valores, criterios de juicio moral;
- Normas y sanciones;
- Símbolos, representaciones de creencias y valores;
- Idioma, sistema de comunicación simbólica; y,
- Tecnología.

Adicional a estos elementos, dentro del establecimiento de normas de comportamiento social, se encuentran las instituciones culturales, las mismas que según Chinoy (1994, p. 88) son las que elaboran y diseñan pautas normativas que definen los modos de acción o relación social, que se consideran apropiados, legítimos o esperados.

La Administración Tributaria, puede ser considerada una institución cultural cuando nos referimos al establecimiento de las normas dentro de la Cultura Tributaria, debido a que puede direccionar la conducta de los actores involucrados cuando establece las normas de cumplimiento tributario.

El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) señala que existen cuatro principios generales que rigen una administración tributaria eficiente:

- **Claridad**, leyes y reglamentos comprensibles para el contribuyente, los mismos que deben ser inequívocos y ciertos tanto para el contribuyente como para el administrador tributario. Sin embargo, la mayoría de países o en su totalidad manejan leyes que están lejos de ser comprendidas por el público. Como resultado obtenemos no solo un número considerable de errores, sino discriminación contra las personas de escasos recursos que no tienen acceso a educación y por tanto no pueden aprovechar los beneficios establecidos en ley.
- **Continuidad**, las leyes no deben ser modificadas constantemente. Cuando se efectúen cambios deben hacerse a través de una reforma tributaria general y sistemática; periodo en el cuál la educación y asistencia al público y

contribuyente debe ser programada y suficiente para alcanzar los propósitos establecidos.

- **Economía**, los costos de liquidar, recaudar y controlar los impuestos deben mantenerse en un nivel bajo, de modo que garantice el cumplimiento de los contribuyentes informados. El costo de la administración tributaria aumenta en la medida en que el público contribuyente no esté bien informado.
- **Conveniencia**, en el pago de los impuestos debe ser asunto de gran prioridad para la administración tributaria. Los métodos de pago y los plazos deben ser claramente informados para que el contribuyente conozca de todas sus opciones a fin de no impedir o disminuir la recaudación.

No obstante, en la mayoría de los sistemas tributarios, el contribuyente obtiene poca o ninguna información y/o asistencia para permitirles cumplir con sus obligaciones tributarias.

Uno de los principales componentes para lograr un alto nivel de cumplimiento voluntario consiste en brindar al contribuyente suficiente información para que comprenda claramente su obligación conforme a las normas establecidas.

La educación es el medio a través del cual se genera el cambio de pensamiento, sentimiento y acción de los ciudadanos, estimulando la participación corresponsable de la ciudadanía fiscal.

El contribuyente debe saber exactamente cuáles son los impuestos que debe pagar, cuándo, dónde y cómo pagarlos. La entrega adecuada de información conjuntamente con una vasta asistencia al contribuyente tiene un rol de vital importancia para garantizar y mantener un nivel deseado de cumplimiento tributario.

Hamilton (1993) señala que las obligaciones difundidas deben señalar los efectos beneficiosos destacados por la aplicación de la normativa tributaria, de otro que el nivel de desconfianza de los contribuyentes disminuya en lugar de aumentar.

De esta forma, se puede concluir que la educación /cultura tributaria es un camino posible, pero sólo puede arrojar frutos en la medida que los pactos entre ciudadanía y Estado se vuelvan más transparentes y claros, requisito primordial para aumentar la confianza de los individuos en el sistema y, consecuentemente, su voluntad de cooperar con el sostenimiento de esa comunidad.

La información adecuada y oportuna es crucial para el desarrollo de una política de cumplimiento efectiva, que constituye la piedra angular en el éxito o fracaso de cualquier programa de información al contribuyente. La comunicación de información de modo claro y efectivo es importante para el público contribuyente y beneficioso para la administración tributaria. Ello puede conducir a mejores relaciones con los contribuyentes, actitud positiva de los contribuyentes, disminución en los tipos y número de errores y una reducción en el tiempo y costo invertido por la administración tributaria en el procesamiento de declaraciones, particularmente en relación con el perfeccionamiento y verificación de las declaraciones.

Se debe hacer énfasis en el desarrollo de valores de apoyo entre los contribuyentes a través de la mejora de servicios, estrategias de información, instrucción de los contribuyentes sobre regulaciones fiscales, e inculcando un fuerte sentido de deber cívico y la obligación moral en los ciudadanos.

Teoría sobre el aprendizaje

La manera como definimos el aprendizaje y la forma como creemos que este ocurre tiene importantes implicaciones para las situaciones en las cuales deseamos facilitar cambios en lo que la gente conoce o hace. Las teorías de aprendizaje permiten diseñar las estrategias y técnicas para facilitar el aprendizaje, así como la fundamentación para seleccionarlas acorde al programa de formación planificado.

Shuell (1990) supo ver al aprendizaje como un cambio perdurable en la conducta o la capacidad de comportarse de una determinada manera, la cual resulta de la práctica o de alguna otra forma de experiencia. Esta definición permite distinguir los aspectos que se deben considerar al momento de diseñar una acción formativa y el tipo de aprendizaje a emplearse con el objetivo de alcanzar las metas planteadas, los mismos se detallan a continuación:

- ¿En qué momento ocurre el aprendizaje?
- ¿Qué factores influyen en el aprendizaje?
- ¿Cómo ocurre la transferencia de información?

Existen tres posiciones pertinentes sobre los tipos de aprendizaje, conductismo, constructivismo y cognitivismo, que proveen la fundamentación necesaria para planificar y llevar a cabo acciones formativas.

Escuela Conductista

Del modelo Conductista hay que destacar el proceso diseñado por Skinner para el diseño de instrucción programada, que es válido tanto para la formación presencial como virtual y se caracteriza por:

- a) Dividir la enseñanza en pasos muy pequeños.
- b) Establecer los objetivos de aprendizaje correspondientes a cada paso.
- c) Definir de manera clara, concisa y observable las conductas que se espera que desarrollen quienes aprenden (los objetivos de la formación).
- d) Informar sólo sobre cada uno de los pequeños pasos en que se dividió el proceso.
- e) Permitir que quien aprende avance a su propio ritmo.
- f) Requerir una respuesta a una pregunta o la interpretación de un gráfico o la resolución de un problema (estímulo).
- g) Suministrar de inmediato, si la respuesta es correcta, un refuerzo positivo que, de acuerdo con la teoría de Skinner, aumenta la probabilidad de que se incorpore el conocimiento que se pretende transferir; o, si la respuesta no es correcta, un refuerzo negativo, el cual disminuye la probabilidad de que se incorpore el conocimiento erróneo.
- h) Plantear inmediatamente una nueva pregunta, generalmente vinculada con la pregunta anterior y volver al literal f. Este proceso se repite (literal f, g y h), siempre en intervalos de tiempo muy cortos, hasta evaluar el nivel de aprendizaje del tema trabajado.

Dentro del Conductismo otro aporte importante es el de Gagné, que en su teoría acerca de las “condiciones del aprendizaje” incluye cuatro elementos principales:

- a) Cada evento formativo deberá detallar los dominios o ámbitos sobre los cuales va a trabajar. Gagné genera una clasificación de los dominios o ámbitos en los cuales se desarrolla el aprendizaje del participante:

1. Información verbal
2. Habilidades intelectuales
3. Actitudes
4. Competencias motoras
5. Estrategias cognitivas¹⁴

b) El aprendizaje de habilidades intelectuales de los participantes tiene una organización jerárquica, de acuerdo a su complejidad. Según Gagné en un proceso formativo las actividades de aprendizaje se deben organizar de tal manera que un participante logre adquirir sus habilidades intelectuales en el siguiente orden:

1. Reconocer estímulos
2. Generar respuestas
3. Ejecutar procedimientos
4. Usar terminología
5. Discriminar
6. Formar o estructurar conceptos
7. Aplicar reglas
8. Solucionar problemas.

c) En todo proceso formativo, para poder lograr el aprendizaje en los participantes, es preciso que se especifiquen o detallen los factores internos y externos con los que debe contar el docente para obtener esos resultados. Así, para lograr el aprendizaje de estrategias cognitivas debe brindarse al participante la oportunidad de desarrollar nuevas soluciones frente a problemas; para el aprendizaje de actitudes, quien aprende debe enfrentarse con un modelo conductual creíble o con argumentos adecuados que justifiquen las acciones. Los ejemplos se refieren a condiciones externas, es decir, aquéllas que son introducidas por el docente o el educador. A ellas se suman las condiciones internas de quien se capacita, es decir, sus habilidades.

¹⁴ Las estrategias cognitivas constituyen conjuntos de operaciones mentales manipulables, es decir, “secuencias integradas de procedimientos o actividades que se eligen con el propósito de facilitar la adquisición, almacenamiento o utilización de la información”.

d) Dentro del aula, en el proceso de enseñanza - aprendizaje, Gagné define nueve eventos formativos por los cuales debe pasar el docente conjuntamente con sus participantes para lograr el aprendizaje:

1. Lograr la atención de los participantes (recepción).
2. Definir el objetivo de la acción de capacitación (expectativas).
3. Estimular la recuperación del aprendizaje previo (recuperación)
4. Presentar un estímulo (percepción selectiva)
5. Proveer una guía para el aprendizaje dotando de relevancia al contenido y organizándolo (decodificación semántica)
6. Provocar el aprendizaje (respuesta)
7. Proveer retroalimentación acerca del rendimiento (refuerzo)
8. Evaluar el rendimiento y generar las condiciones para que el aprendizaje se refuerce (recuperación)
9. Incrementar la probabilidad de retención y de transferencia a otros contextos (generalización).

La escuela conductista combina estos enfoques para lograr establecer, en cada proceso formativo, un vínculo entre los objetivos de conducta definidos de manera precisa, los niveles jerárquicos de aprendizaje.

Escuela Constructivista

Desde el Conductismo existen algunos aportes que funcionan y son utilizados desde un punto de vista práctico, el Conductismo y su aplicación a la instrucción programada sólo han resultado “confiables y efectivos para aprendizajes que requieren discriminación (recordar hechos), asociación (aplicar instrucciones) y encadenamiento (ejecutar automáticamente un procedimiento especificado)” pero “no pueden explicar la adquisición de niveles superiores de competencias o de aquéllas que requieren una mayor profundidad de procesamiento (desarrollo del lenguaje, resolución de problemas, generación de inferencias o pensamiento crítico)” (Schunk, D., 1991; citado por Ertmer, P.A. y Newby, T.J., 1993). Por estas razones, los aportes que vienen desde el Constructivismo, se detallan a continuación (Brooks, J. y Brooks, M., 1999):

- Aprender es buscar significados. En los procesos formativos que se desarrollen el aprendizaje debe comenzar por problemas acerca de los cuales el participante esté tratando continuamente de construir significados.
- Para encontrar significados se debe comprender el todo y las partes: dentro de los procesos formativos los conocimientos deben estructurarse de tal manera que sus partes o componentes se entiendan en un contexto integral.
- Para enseñar bien es necesario entender los modelos mentales que los participantes utilizan para percibir el mundo y las hipótesis que construyen para sostener esos modelos (estilos de aprendizaje de los participantes).
- El propósito del aprendizaje es que el participante construya sus propios significados y no que memorice las respuestas correctas o los significados que otros asignan a las cosas.

Todos estos elementos forman parte del “aprendizaje significativo¹⁵”, en el que los participantes son expuestos, en cada acción formativa, a una relación sustantiva con conocimientos previos, en la que los contenidos tienen una estructuración lógica y psicológica.

Escuela Cognitivista

Esta escuela enfatiza la adquisición del conocimiento y estructuras mentales. Las teorías cognitivas se dedican a la conceptualización de los procesos del aprendizaje del estudiante y se ocupan de cómo la información es recibida, organizada, almacenada y localizada. El aprendizaje se vincula, no tanto con lo que los estudiantes hacen, sino con que es lo que saben y cómo lo adquieren (Jonassen 1991b). La adquisición del conocimiento se describe como una actividad mental que implica una codificación interna y una estructuración por parte del estudiante. El estudiante es visto como un participante muy activo del proceso de aprendizaje.

El cognitivismo, al igual que el conductismo enfatiza el papel que juegan las condiciones ambientales en la facilitación del aprendizaje. Las explicaciones instruccionales, las demostraciones, los ejemplos demostrativos y la selección de

¹⁵ “David Ausubel (AUSUBEL, D. P.; NOVAK, J. D.; HANESIAN, H.;1983) definió el aprendizaje significativo como aquel que se produce cuando la nueva información interactúa con la estructura de conceptos existente, adquiere significado, es asimilada, y produce una reestructuración”.

contraejemplos correspondientes, se consideran instrumentos para guiar el aprendizaje del alumno.

El enfoque cognitivo se concentra en las actividades mentales del estudiante que conducen a una respuesta y reconocen los procesos de planificación mental, la formulación de metas y la organización de estrategias (Shuell, 1986). Las teorías cognitivas afirman que las "pistas" o "indicios" del ambiente y los componentes de la instrucción por si solos no pueden explicar todo el aprendizaje que resulta de una situación instruccional.

Se considera que los pensamientos, las creencias, las actitudes y los valores también influyen en el proceso de aprendizaje (Winne, 1985). Los diseñadores usan técnicas tales como organizadores avanzados, analogías, relaciones jerárquicas, y matrices, para ayudar a los estudiantes a relacionar la nueva información con el conocimiento previo.

La instrucción, para ser efectiva, debe basarse en las estructuras mentales, o esquemas, existentes en el estudiante. Debe organizarse la información de tal manera que los estudiantes sean capaces de conectar la nueva información con el conocimiento existente en alguna forma significativa. Las analogías y las metáforas son ejemplos de este tipo de estrategia cognitiva.

Entre los supuestos o principios específicos cognocitivistas directamente pertinentes al diseño de instrucción se incluyen los siguientes:

- Énfasis en la participación activa del estudiante en el proceso de aprendizaje.
- Uso de análisis jerárquico para identificar e ilustrar relaciones de prerrequisito.
- Énfasis en la estructuración, organización y secuencia de la información para facilitar su óptimo procesamiento, uso de estrategias cognitivas tales como esquematización, resumen, síntesis, y organizadores avanzados, etc.
- Creación de ambientes de aprendizaje que permitan y estimulen a los estudiantes a hacer conexiones con material previamente aprendido, evocación de prerrequisitos, uso de ejemplos pertinentes, analogías.

Las teorías cognitivas enfatizan que el conocimiento sea significativo y que se ayude a los estudiantes a organizar y relacionar nueva información con el conocimiento

existente en la memoria. La instrucción, para ser efectiva, debe basarse en las estructuras mentales, o esquemas, existentes en el estudiante.

Dado que el aprendizaje es un proceso complejo que parece estar fuertemente influenciado por nuestros conocimientos previos, quizás la mejor respuesta a la pregunta ¿Cuál es el mejor método de enseñanza? es “depende”; debido a que el aprendizaje está influenciado por muchos factores provenientes de muchas fuentes, el proceso de aprendizaje en sí mismo va cambiando constantemente, tanto en su naturaleza como en su diversidad, a medida en que se desarrolla (Shuell, 1990).

Teorías de la evaluación en programas educativos

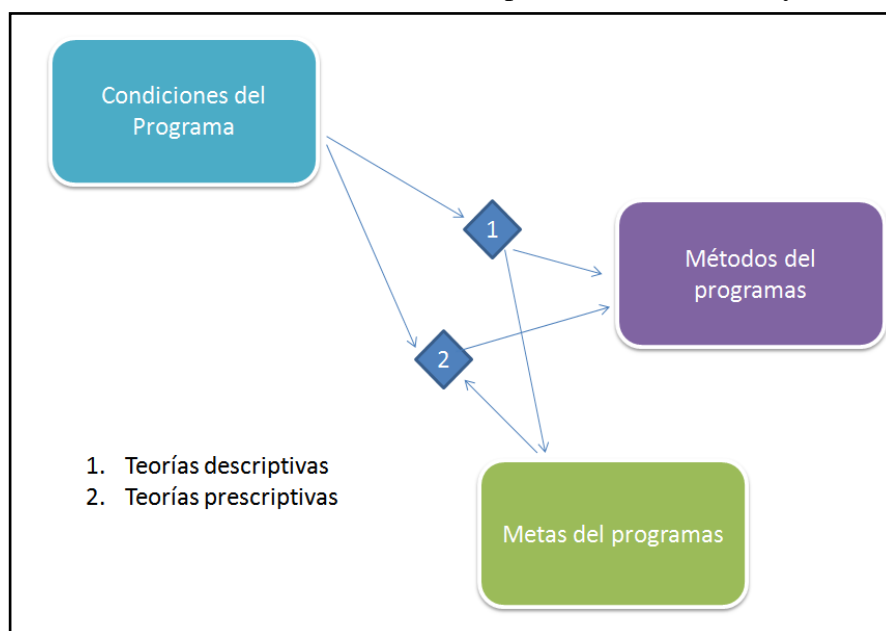
Evaluación de programas educativos e investigación evaluativa

Según Pérez Juste la evaluación de programas es una actividad metodológica que puede aplicarse desde dos puntos de vistas, por un lado tenemos la evaluación de educador sobre el programa con respecto al logro de las metas educativas, y por otro la evaluación del cumplimiento del objetivo del programa formativo como acción de un problema identificado, es decir el impacto generado dentro del grupo objetivo.

Dentro de la evaluación de programas educativos existen dos tipos de teorías según Martínez (2001): descriptivas y prescriptivas. Dentro de su explicación Martínez señala que el propósito de las teorías descriptivas es describir y explicar un fenómeno, un hecho. La teoría prescriptiva se relaciona con lo que se debe hacer o cómo algo se puede hacer mejor.

Con estas consideraciones se podría concluir que los tipos de evaluaciones se combinan para poder evaluar por medio de la teoría descriptiva la consecución de la metas, mientras por medio de la teoría prescriptiva evaluaríamos la metodología de las acciones formativas.

Gráfico 1. Evaluación Ex Post – Capacitación al contribuyente



Elaboración: Autora

Fuente: Martínez Mediano 2001 – La Teoría de la evaluación de programas

Evaluación de programas

La palabra programa se utiliza para referirse a un plan sistemático diseñado por el educador como medio al servicio de metas educativas (Pérez, 2000:268). Para efectos del diseño de programas y para la posterior evaluación del mismo es necesario guardar pertinencia y coherencia en la elaboración de la acción formativa, para cumplir con este objetivo Ramón Pérez Juste considera los siguientes aspectos:

- a) Todo programa debe contar con metas y objetivos enfocados a la generación de conocimiento.
- b) Las metas y objetivos deben estar acomodados a las características del grupo objetivo considerando sus particularidades.
- c) Para la implementación es necesario definir claramente actores, roles y responsabilidades.
 - i. Responsables – Agentes
 - ii. Perfil del facilitador
 - iii. Perfil del participante
 - iv. Actividades

- v. Tiempos
- vi. Estrategia de evaluación

La ausencia de estos factores hace que la acción formativa sea poco evaluable y el impacto esperado no pueda ser medible.

- d) Debe incluir medios y recurso que refuercen el aprendizaje, y los mismos deben ser suficientes, adecuados y eficaces para el logro de metas y objetivos.
- e) Necesita tener un sistema de monitoreo que permita ir controlando el cumplimiento de metas y se registre las actividades realizadas para el mejoramiento de los aspectos con deficiencias.

Una vez establecidos estos parámetros el proceso de evaluación según Mediana Rivilla y Villar Angulo (1995: 106), es la valoración a partir de criterios y referencias preespecificadas, de la información técnica diseñada y sistemáticamente recogida y organizada, sobre cuántos factores relevantes integran los procesos educativos para facilitar la toma de decisiones de mejora.

Según Perez Juste, para la evaluación del programa educativo existen cuatro momentos identificados:

- Primer momento, evaluación del programa en cuanto tal
- Segundo momento, evaluación de proceso de implementación
- Tercer momento, evaluación de los resultados de la aplicación del programa
- Cuarto momento, institucionalización de la evaluación del programa.

Evaluación del diseño

Esta evaluación se considera el primer momento, es considerada la más importante pues servirá de base para las siguientes etapas evaluativas en el proceso de educación, para este tipo de evaluación se considerarán las siguientes dimensiones:

- Finalidad: El objetivo de esta dimensión es identificar si el programa se ajusta a los lineamientos estratégicos de la institución auspiciante y si los objetivos planteados atacan las causas del problema identificado.

Según Weiss¹⁶ (1972), una especificación de los elementos de aprendizaje diseñados para informar los vínculos entre los objetivos y las metas del programa, permiten que esta dimensión sea evaluada objetivamente.

- **Función:** Al evaluar la función del programa se debe verificar que las necesidades del grupo objetivo se consideraron en la creación del programa. Para este análisis es necesario la elaboración de una matriz en la cual señale las características particulares del grupo objetivo y las acciones realizadas para alcanzar el fin.
- **Metodología:** En esta evaluación se verificará las premisas sobre teorías del aprendizaje que se consideraron en el diseño del programa.

Una vez determinada la teoría de aprendizaje identificada, se evaluará si el contenido y material desarrollado se ajusta al enfoque teórico que sustenta el programa.

- **Criterios de evaluación de aprendizaje:** Según Moreno (2009), Esta dimensión busca definir la herramienta con la cual se medirá el porcentaje en el cual la brecha de conocimiento se cerró posterior a la ejecución de la acción formativa.

Evaluación del proceso de implantación del programa

Este tipo de evaluación hace referencia al segundo momento, De la Orden (1996), considera que la evaluación del proceso de implantación del programa es un aspecto para alcanzar la calidad educativa pues involucra los aspectos administrativos de la ejecución de acciones formativas dentro del proceso evaluativo de los programas.

Para este tipo de evaluación se considerarán las siguientes dimensiones:

- **Programación:** La evaluación de la programación verifica si se alcanzó al total del grupo objetivo en el plazo planificado. Dentro de este aspecto se debe incluir desfases, desajustes y flexibilidad de la planificación.

¹⁶ Citado en La teoría de la evaluación de programas, por Catalina Martínez,

- Eficiencia: Este aspecto evalúa la ejecución presupuestaria en el tiempo establecido y el aprovechamiento de los recursos destinados al programa.
- Reacción: esta dimensión mide la satisfacción de los usuarios con el programa, considerando aspectos como: desempeño del instructor, logística del evento, materiales, metodología, etc.

Investigación evaluativa

Dentro de la investigación evaluativa, se concentran el tercer y cuarto momento de la evaluación considerados por Pérez Juste , pues se evalúa los resultados, se realizan los cambios que sean necesarios para alcanzar los objetivos y se formaliza el proceso del programa el cual incluye ejecución, evaluación, plan de mejoramiento, y perfeccionamiento profesional de los educadores.

Según Pérez (2000, pp 266) la investigación evaluativa es considera como una evaluación externa que integra las variables de resultados esperados y son medidos posterior a una intervención educativa en el grupo objetivo, con la meta de rendir cuentas y demostrar que los esfuerzos realizados han permitido alcanzar el fin estratégico planteado. Este tipo de evaluaciones permiten generar programas de mejora estructurales en las acciones formativas desarrolladas.

La evaluación de impacto abarca todos los efectos secundarios generados de la planeación y la ejecución, la medición por medio de esta metodología admite comparar el grado de relación que existe entre las variables propuestas como causas del problema al que se quiere atacar.

La evaluación de impacto, permite obtener la siguiente información:

- Registrar y analizar las experiencias positivas o negativas, mediante la comparación en el grupo control, sistematizándolas.
- Evaluar el contexto socio económico y político en que se da la experiencia
- Identificar a los actores involucrados y su peso específico en los resultados.
- Ofrecer estudios de costo – beneficio.
- Informar de forma clara y objetiva a los responsables de la toma de decisiones sobre la marcha de los programas.

Evaluación por momentos de proyectos educativos

Evaluación ex – ante

Frente a las restricciones presupuestarias existentes, la evaluación ex ante es una acción imprescindible en un estado que debe racionalizar la asignación de los recursos. La fase de generación y análisis de proyectos tiene el propósito de generar información para la toma de decisiones referentes a continuar o no con la inversión y operación del proyecto.

En los proyectos públicos, la programación de inversión es una fase determinante, marca las necesidades a satisfacer y la restricción de presupuesto respectiva. Los juicios que resultan de las evaluaciones ex ante de programas y proyectos sociales se fundamentan en un conjunto de criterios que pueden ser económicos, sociales, políticos, ambientales, financieros, legales, de género o de otro tipo, estas variables dependen del tipo de proyecto a ejecutarse.

Los programas de educación son considerados proyectos sociales que buscan mejorar la calidad de vida de la población o modificar comportamientos que beneficien la convivencia en sociedad. Una de las dificultades en este tipo de proyectos de educación es la estimación de los beneficios, esta dificultad surge por el tiempo y la media en la cual se deberían valorar esos beneficios.

A continuación se presentan cinco métodos utilizados en este tipo de análisis para proyectos educativos: Valoración contingente, (CEDE, 2008) Pertinencia, Coherencia, Eficacia y Sostenibilidad (Briones, 1985)

Valoración contingente

Según el Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico de Colombia (CEDE) , este método consiste en simular por medio de encuestas y escenarios hipotéticos un mercado para un bien o servicio que no tiene un mercado, con esta metodología se pretende estimar la disponibilidad a pagar (DAP) por los beneficiarios por el servicio adicional o la disposición a aceptar (DAA) como una aproximación de la variación compensadora, partiendo de la percepción que el propio individuo tiene sobre los beneficios que un proyecto le puede generar.

Para una eficiente estimación del beneficio es necesario que esté claramente identificado el problema y el producto o servicio con el cual se asociará al cambio de

bienestar, adicionalmente el CEDE sugiere que el individuo tenga completa información sobre el mercado artificial que se le plantea y sobre todas las características que identifican al bien.

Para la valoración la pregunta clave dentro del estudio es ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los productos o servicios del proyecto, si estos estuviesen en el mercado?, la agregación a pagar para todos los individuos constituye el beneficio social aproximado.

Pertinencia

La pertinencia de un proyecto o un programa están medidos por el grado de adecuación de la propuesta a las necesidades y perfil de la población objetivo (Ministerios de Planificación y Cooperación –Departamento de Evaluaciones, 2000:19).

Esta evaluación busca definir claramente el fin del programa o proyecto directamente ligado a los problemas que se quieren tratar, las causas del problema relacionado con el producto o los propósitos del programa y las actividades a realizarse con la población objetivo.

Para la implementación de un programa se deberán considerar los siguientes aspectos:

- El objetivo del programa o proyecto deberá estar directamente relacionado al problema.
- El bien o los servicios producto del programa o proyecto deberá estar diseñado considerando las causas del problema.
- Las actividades propuestas deben adaptarse a las necesidades insatisfechas de la población objetivo.

Por lo tanto, la pertinencia de un proyecto se ve reflejada en la medida en que los objetivos planteados y los productos o servicios a generarse se ajustan al problema y sus causas son fácilmente identificadas.

Coherencia

La coherencia en la evaluación ex ante de un programa responde a la lógica de la relación entre los diferentes contenidos del diseño y entre éste y elementos externos

como la política social y las políticas públicas vigentes. (Ministerios de Planificación y Cooperación –Departamento de Evaluaciones, 2000:20)

Desde esta perspectiva, la coherencia de un proyecto se lo analiza bajo dos dimensiones interna y externa.

a) Coherencia interna

La CEPAL describe este aspecto como la coherencia lógica entre los distintos elementos centrales que componen el diseño, tanto en su eje vertical (actividades, productos, propósito y fin) como horizontal (indicadores, metas, fuentes de verificación y supuestos).

Para este análisis se debe utilizar el Enfoque de Marco Lógico, con el fin de encadenar al objetivo global, los objetivos específicos, los insumos, las actividades y los resultados esperados.

Con base en estos instrumentos de análisis y medición se puede concluir que los programas son sólidos, porque sus objetivos se encuentran inscritos en una red de relaciones de colaboración institucional; y son consistentes, pues la intensidad de la relación entre los objetivos y los ejes de acción garantiza que la implementación de los proyectos o programas.

b) Coherencia externa

El análisis de coherencia externa determina si los proyectos o programas están diseñados para contribuir a la consecución de prioridades estratégicas a nivel del gobierno central.

Los programas de impacto social son la expresión práctica de la política social por lo que debe existir una estrecha relación entre las orientaciones de dicha política y el diseño que tienen los programas o proyectos a desarrollarse.

Dentro de este análisis se debe considerar la ejecución de otros proyectos similares en otras entidades para asegurar que los proyectos no beneficiaran a la misma población objetivo o se están duplicando esfuerzos innecesariamente.

Por ende, la coherencia corresponde al carácter lógico de la relación entre los diferentes contenidos del diseño y entre este y los diferentes elementos estratégicos tanto gubernamentales como institucionales.

Eficacia

El análisis de eficacia en la evaluación ex ante hace referencia al grado de certeza del modelo de gestión diseñado respecto al logro de los productos y efectos en los beneficiarios en el tiempo planificado, tomando en consideración recursos, tiempo y la flexibilidad de las actividades diseñadas y planificadas.

Sostenibilidad

La sostenibilidad de un programa trata sobre la capacidad de mantener en un periodo prolongado de tiempo el flujo de beneficios al grupo objetivo según la meta definida, de tal manera que la creación del programa se convierta en una inversión a corto o largo plazos.

Para poder determinar los aspectos que influyen en la sostenibilidad de un programa se deben analizar, los supuestos de la estrategia de intervención, las características de los productos, la participación de los beneficiarios y la institucionalidad pública en que se inserta la iniciativa.

Una vez determinados los aspectos a considerarse en la Evaluación Ex ante según el tipo de programa, estamos asegurando cierta garantía de éxito en la implantación del proyecto.

Evaluación concurrente

Este tipo de evaluación es la que acompaña la implantación del proyecto o programa, tiene por objetivo controlar el buen desarrollo de las actividades planificadas y por otra permitir la detección de problemas para poder realizar los ajustes necesarios a tiempo. Se trata de realizar un seguimiento a los factores analizados en la evaluación ex ante lo cual incluye insumos, cronograma, presupuesto, resultados, etc. La evaluación puede ser de carácter periódico o continuo, esto depende de los recursos destinados al programa, adicionalmente esta clase de evaluación la pueden realizar los administradores del

programa o agentes externos que permitan tener una visión objetiva de los resultados alcanzados.

En programas de educación se pueden aplicar indicadores que nos permiten evaluar el desarrollo de una acción formativa, dentro del proceso de ejecución se debe considerar los siguientes aspectos:

- Reacción: Mide la satisfacción de los usuarios con el programa.
- Instrucción: Mide el aprendizaje de los participantes.

Estos indicadores están directamente relacionados con los objetivos planteados en el diseño de la acción formativa, de tal manera que permiten cumplir con lo planteado en la evaluación concomitante en procesos educativos asegurar el cumplimiento de la metas de satisfacción y aprendizaje.

Evaluación ex – post

Esta evaluación trata de analizar los efectos de un programa luego de efectuada su implementación, al igual que el tercer momento dentro del análisis realizado por Pérez Juste, con el objetivo de determinar si se alcanzaron los objetivos generales y estratégicos. Adicionalmente, por medio de este tipo de evaluación se adquiere información fundamental para realizar cambios estructurales dentro de los programas o juicios de valor para decisiones futuras con respecto al programa.

Según Roth, la realización de una evaluación ex post de un programa de impacto social requiere de un cierto rigor y descansa en el uso apropiado de herramientas metodológicas cualitativas y cuantitativas, que consideren aspectos como:

- Datos disponibles
- Recolección de la información necesaria y metodología
- Tratamiento de los datos
- Estructuración del proceso de evaluación.

En programas educativos con impacto social, se puede aplicar el siguiente tipo de indicadores:

- Aplicación: Mide si los participantes aplican lo aprendido.
- Impacto: Mide la modificación de los indicadores de gestión

Si los participantes no aplican lo aprendido sirve de muy poco la capacitación o tiene problema estructurales que no permiten a los usuarios utilizar el conocimiento adquirido. Finalmente, si los indicadores que se plantearon en la evaluación ex ante no son monitoreados de tal manera que permita verificar la influencia de la capacitación en el comportamiento final esperado, de muy poco sirve la inversión y esfuerzos realizados en los procesos de diseño y ejecución.

Es importante considerar que noto todos los cursos formativos se miden en este nivel, sin embargo a partir de este nivel de evaluación, la capacitación tiene un valor estratégico demostrado.

Diseño de acciones formativas para contribuyentes

Hasta el momento se ha descrito la teoría sobre la importancia de educación tributaria como un factor decisivo en el cumplimiento tributario. Adicionalmente, se ha analizado la teoría sobre los tipos de aprendizaje y la evaluación de programas de formación, puntualizado la importancia de planificar las fases de los procesos de capacitación considerando las características del grupo objetivo, los objetivos de la acción formativa y la estrategia de medición de resultados alcanzados, con la finalidad de verificar la eficacia y eficiencia del de las acciones formativas.

Para fines del presente estudio, se esquematizará una guía de generación de acciones formativas para los contribuyentes que permita considerar la educación al contribuyente como un proceso formativo que fortalece el cumplimiento voluntario e influye en los indicadores institucionales con el cierre de brechas de cumplimiento relacionadas con la inscripción y presentación de obligaciones tributarias.

Adicionalmente, se desarrollará un modelo de evaluación de las acciones formativas ejecutadas, con el objetivo de verificar si están cumpliendo con los objetivos instituciones, el modelo de evaluación incluirá los indicadores para la medición de los resultados esperados.

La guía de diseño de acciones formativas y el modelo de evaluación, estarán planteados en base a la teoría del aprendizaje conductista y constructivista considerando los siguientes aspectos:

- En el caso concreto de la capacitación al contribuyente, el aprendizaje asociativo (Conductismo) sería pertinente cuando se trata de transferir competencias muy simples, asociadas con tareas estables (por ejemplo, la definición de la importancia del Registro Único de Contribuyentes o las características de los atributos básicos de una factura o la operación del sistema de declaraciones por internet).
- El aprendizaje mediante procesos de reestructuración cognitiva (Constructivismo) se pone en juego cuando se trata de transferir las competencias necesarias para un aprendizaje complejo (por ejemplo, el que se requiere para que el contribuyente conozca cuáles son todas sus obligaciones tributarias, cuándo y cómo debe cumplirlas, así como la asociación de este conocimiento con las leyes tributarias vigentes).

La teoría de evaluación de programas de formación, considerará la evaluación de programas educativos con los momentos de la evaluación, con el objetivo de determinar qué aspectos deben ser evaluados en las diferentes fases de los momentos de formación.

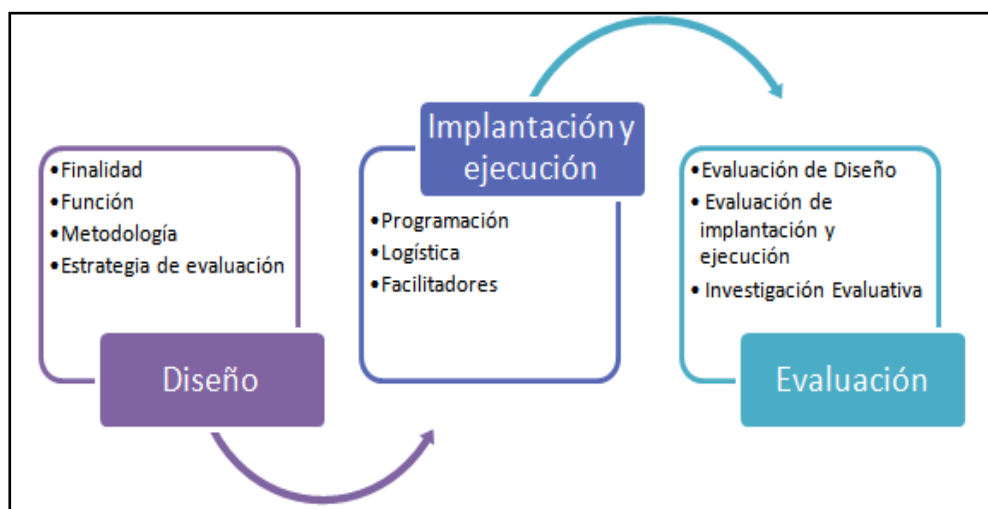
El objetivo principal en el diseño es conseguir una guía para la implementación de un proceso eficiente en la capacitación al contribuyente.

Guía para la formulación de acciones formativas para el contribuyente

En el campo del instruccional de acciones formativas se definen con un diagrama de flujo con pasos por los cuales el diseñador de la capacitación se desplaza durante el desarrollo de la instrucción. El presente análisis más allá de identificar el flujo de pasos, pretende identificar las fases y los actores durante el proceso de la generación de una acción formativa.

Considerando estos aspectos la propuesta de las fases dentro de la formación al contribuyente serían las siguientes:

Gráfico 2. Propuesta de proceso de capacitación para contribuyentes



Elaboración: Autora
Fuente: Autora

Fase de Diseño

La fase de diseño de acciones formativas deberá detallar los siguientes aspectos:

- Finalidad de la acción formativa, la misma que deberá estar reflejada en objetivos de aprendizaje en base a conductas observables y medibles.
- Función y metodología, estos aspectos desarrollan lo relacionado a la enseñanza programada y al análisis de tareas que reforzarán el aprendizaje.
- Estrategia de evaluación, finalmente en esta paso se definirá como serán valorados los objetivos de la acción formativa, los mismos que deberán considerar aspectos como el desarrollo de potencialidades técnicas y personales.

Fase de Implementación y ejecución

La implementación y ejecución considera los siguientes aspectos de la acción formativa:

- Programación, este aspecto permite colocar un límite de tiempo y medir los recursos que se emplearán para la ejecución de los objetivos institucionales planteados, el mismo deberá obedecer al Plan Nacional de Asistencia al Contribuyente. Deberá constar con aspectos como: tema, regional, ciudad, fecha, horario, facilitador, carga horaria, número de participantes.

Adicionalmente, a esta programación se deberá registrar la demanda de temas solicitados por los contribuyentes con el objetivo de cubrir estas necesidades de capacitación.

- Logística, esta consideración permitirá conocer las necesidades de la administración tributaria en cuanto a las condiciones en las cuales las acciones formativas son ejecutadas, en cuanto a espacio físico, equipos y materiales de aprendizaje.
- Facilitadores, un adecuado el perfil del facilitador permitirá que las acciones formativas cumplan con los objetivos planteados. Este perfil deberá considerar conocimiento técnico y habilidades de transmisión del conocimiento.

Fase de Evaluación

La valoración de las acciones formativas al contribuyente permite verificar si el trabajo planificado está cumpliendo con las metas propuestas y diseñar el plan de mejora.

- Evaluación de diseño, este análisis verifica si se consideraron todos los aspectos necesarios para la planificación de la acción formativa.
- Evaluación de implantación y ejecución, la valoración de estos aspectos permitirán a la administración tributaria conocer el cumplimiento del cronograma del trabajo y los niveles de aprendizaje alcanzados. Adicionalmente, permitirá conocer si las acciones formativas se ejecutaron bajos los estándares establecidos en el diseño.
- Investigación evaluativa, este tipo de análisis permite determinar el comportamiento del contribuyente después de las acciones formativas recibidas, así como ayuda a verificar si la inversión realizada en estas actividades es sostenible en el tiempo.

Al considerar este esquema las acciones formativas estarían siempre orientadas a alcanzar las metas estratégicas institucionales fortaleciendo la gestión del Plan Nacional de Asistencia e Información al Contribuyente.

Modelo de evaluación capacitación a contribuyentes - Delimitación y ajustes a los momentos de la evaluación

La Administración Tributaria define como problema la falta de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, y plantea dentro de sus estrategias para el mejoramiento de este comportamiento la capacitación tributaria. Con el objetivo de alcanzar este propósito y basados en la teoría evaluativa descrita, el proceso de evaluación debería estar enfocada en los siguientes aspectos:

a) Evaluación ex ante – diseño del programa

Este tipo de evaluación debe valorar los aspectos referentes al diseño de la acción formativa en relación a:

Finalidad

Mediante este análisis se espera verificar que la finalidad del programa de capacitación esté directamente relacionado a los problemas que se quieren tratar, las causas del problema relacionado con el producto o los propósitos del programa y las actividades a realizarse con la población objetivo, incluye aspectos referentes a pertinencia y coherencia.

Para iniciar con el proceso de evaluación, se definirán los siguientes aspectos:

- Objetivos estratégicos plantados por la institución.
- Objetivos estratégicos plantados por el departamento ejecutor.
- Objetivos plantados dentro del plan capacitación.

Con la información obtenida se verificará los siguientes aspectos:

- *Pertinencia de fin u objetivos* del programa de capacitación respecto al problema y grupo objetivo.
 - Objetivos que cumplen con el propósito de la acción formativa
 - Objetivos que no cumplen con el propósito de la acción formativa
 - % de Cumplimiento del total de objetivos
 - % de Cumplimiento del total de objetivos

- *Coherencia operativa* del diseño del curso respecto al problema y grupo objetivo
 - Aspectos del diseño que cumplen con el requerimiento

Actividad	% asignado para evaluación
- Determinación del grupo objetivo	15%
– Metodología de enseñanza	10%
– Temática	10%
– Distribución horaria	5%
– Actividades a realizarse	5%
– Valoración de las actividades	5%
– Tiempo de dedicación por parte del participante	10%
– Políticas del curso	10%
– Sistema de evaluación	10%
– Bibliografía	5%
– Material de estudio	15%
Total	100%

- Aspectos del diseño que no cumplen con el requerimiento
- Aspectos del diseño que no se consideraron.
- % de Cumplimiento del total de los aspectos considerados en el diseño.

Función y Metodología

La función de la acción formativa, deberá verificar si las características del grupo objetivo fueron consideradas para el diseño de la acción formativa. La metodología analizará la definición del tipo de aprendizaje que se aplicará y evaluación del contenido y material en función al tipo de aprendizaje a aplicarse.

El análisis debe incluir:

- Descripción de las características del grupo objetivo.
- Consideraciones que se realizaron al determinar el temario.
- Descripción de los autores del contenido.
 - Roles y responsabilidades
- Detalle de la normativa utilizada al momento de desarrollo.
- Detalle de las actividades de aprendizaje planificadas acorde a los objetivos planteados.

Estrategia de evaluación

Se definirá los niveles en los cuales se medirá la evaluación formativa.

- Detalle de los indicadores a utilizarse para verificar el cumplimiento de los objetivos.

Actividad	% asignado para evaluación
Descripción de las características del grupo objetivo.	30%
Consideraciones que se realizaron al determinar el temario.	20%
Determinación de los autores del contenido, roles y responsabilidades.	25%
Detalle de la normativa utilizada al momento de desarrollo.	15%
Detalle de las actividades de aprendizaje planificadas acorde a los objetivos planteados.	10%
Total	100%

- Detalle de la estrategia de evaluación con el propósito de la misma.
- Detalle de los comportamientos esperados después de la acción formativa, según la temática propuesta.

Actividad	% asignado para evaluación
Detalle de indicadores para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.	50%
Detalle de comportamientos esperados después de la acción formativa.	50%
Total	100%

b) Evaluación concurrente – implantación del programa

En esta etapa de evaluación se valorará el proceso de implantación del programa y la ejecución del mismo, con el objetivo de verificar si las acciones nos permiten alcanzar

el fin establecido en la evaluación ex ante, fase de diseño. Se analizarían lo siguientes aspectos:

Programación

Para verificar el nivel de cobertura y eficacia en el cumplimiento del cronograma establecido.

- Cumplimiento de la programación a nivel regional
 - $CRP = NC/CP$
 - CRP = Cumplimiento de programación
 - NC = Número de cursos realizados
 - CP = Número de cursos programados
- Número promedio de horas-persona de capacitación
 - $NHP = THP/TPP$
 - NHP = Número de horas-persona del periodo
 - THP = Total de horas acumuladas de capacitación del periodo
 - TPP = Total de participantes del período
- Tiempo promedio de la duración de los cursos
 - $TDC = THC/TC$
 - TDC = Tiempo promedio de duración de los cursos
 - THC = Total de horas de capacitación de los cursos del periodo
 - TC = Total de curso del periodo programado
- Promedio de participantes por curso
 - $PPC = TP/TC$
 - PPC = Promedio de participantes por curso
 - TP = Total de participantes en los cursos del periodo
 - TC = Total de cursos ejecutados en el periodo

Eficiencia

Esta evaluación se realiza con el objetivo de controlar los recursos asignados y la distribución de los mismos. Los indicadores a analizar serán los siguientes:

- Cumplimiento del presupuesto
 - $CPr = TG/TP$
 - CPr = Cumplimiento del presupuesto
 - TG = Total gastado al finalizar el periodo del presupuesto
 - TC = Total presupuestado
- Costo promedio de materiales por curso
 - $CMT = TCM/TCP$
 - CMT = Promedio de participantes por curso
 - TCM = Total de materiales de los cursos del periodo
 - TCP = Total de cursos del periodo

Reacción

Esta evaluación se utiliza para valorar la satisfacción de los usuarios del programa, es necesario definir las dimensiones en la cuales será evaluado el evento, las cuales se detallan a continuación:

- Planificación y duración del evento
- Instructor
- Recursos y Medios didácticos
- Nivel de aplicabilidad de la capacitación
- Ambiente de la capacitación

El análisis deberá incluir la siguiente información:

- Calificación obtenida en planificación y duración del evento
- Calificación obtenida en Instructor
- Calificación obtenida en recursos y medios didácticos
- Calificación obtenida en nivel de aplicabilidad de la capacitación
- Calificación obtenida en ambiente de la capacitación
- Resumen de dimensiones bajo el estándar definido.

Instrucción

Para analizar el nivel de aprendizaje de los participantes las acciones formativas evaluadas deberán incluir:

- Evaluación de diagnóstico
- Evaluación final

Con estos instrumentos se obtendrá la siguiente información:

- Cambio de conocimiento
 - o $CC = (CDC - CAC) / CAC$
 - o CC = Cambio de conocimiento
 - o CDC = Nivel de conocimiento después de la capacitación
 - o CAC = Nivel de conocimiento antes de la capacitación

c) *Evaluación ex post – investigación evaluativa*

La evaluación de los resultados de la aplicación del programa y la institucionalización de la evaluación del programa, considerados por Pérez Juste, serán incluidos en este tipo de evaluación ex – post.

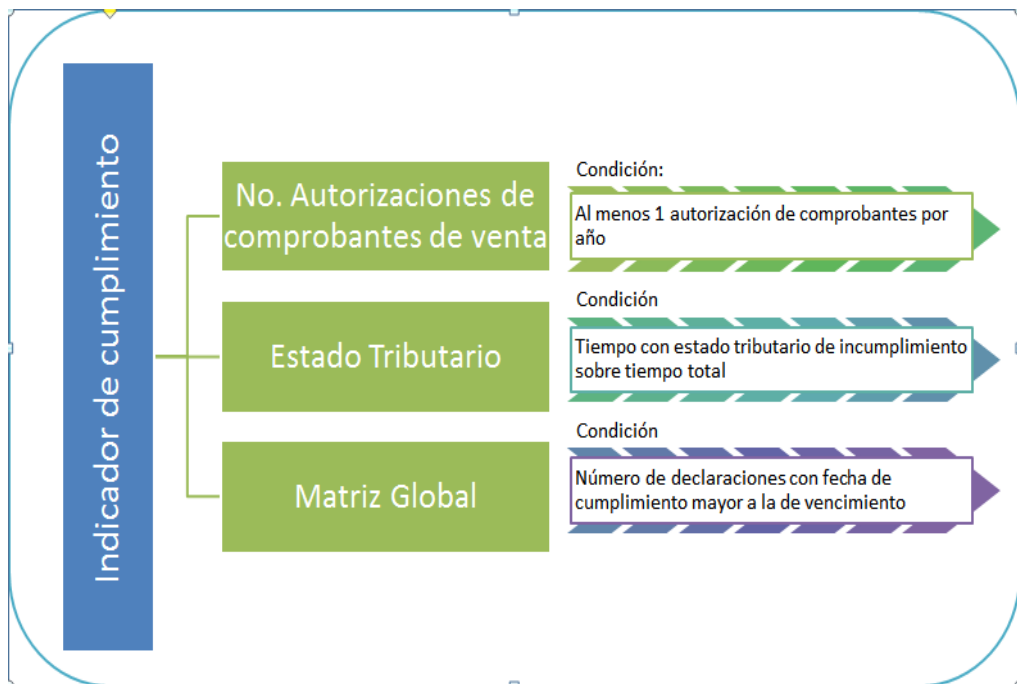
Los efectos obtenidos posteriores a la ejecución de las acciones formativas diseñadas, deben ser evaluados con el objetivo de determinar si se alcanzaron las metas generales y estratégicas institucionales.

Para realizar esta evaluación se deberá considerar:

Identificación del grupo de estudio y parámetros de evaluación, en el caso del Servicio de Rentas si el objetivo es evaluar la incidencia de la capacitación en el cumplimiento voluntario, es necesario definir en términos medibles que se considera cumplimiento dentro de la administración tributaria, considerando aspectos del sistema de RUC, lista blanca, declaraciones, etc., de esta manera se podrá obtener información de los beneficiarios de la capacitación y evaluar sus comportamiento antes y después de la acción formativa.

Rojas (2010), en su experimento referente a la capacitación del Servicios de Rentas Internas en Guayaquil, sugiere determinar un indicador de cumplimiento, el cual permita cuantificar el cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes, este coeficiente estaría conformado de la siguiente manera:

Gráfico 3. Propuesta de indicador de cumplimiento



Elaboración: Autora

Fuente: Muman Rojas “ La capacitación tributaria en deberes formales, resultados de un experimento en Guayaquil” - Servicio de Rentas Internas.

De esta manera se puede evaluar el efecto del estímulo en términos de valores observables. Con un indicador de cumplimiento se podría obtener los siguientes indicadores:

Aplicación

Este indicador, mide si los participantes aplican lo aprendido. Parametrizando el comportamiento exacto que esperamos del contribuyente.

- Tasa de transferencia
 - o $TT = TNC/NC$
 - o TT = Tasa de transferencia
 - o TNC = Transferencias de un determinado curso o número de cursos
 - o NC = Número de cursos del periodo o análisis

Impacto

Mide la modificación de los indicadores de gestión

- Cambio conductual en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias

- CCD = (NHD-NHA)/NHA
- CCD = Cambio conductual
- NHD = Nivel de habilidades después del entrenamiento definido por fenómenos observables.
- NHA = Nivel de habilidades antes de la acción formativa definido por fenómenos observables.

Este tipo de evaluación permite verificar los resultados positivos o negativos no planificados para plantear acciones de mejoras concretas y estructurales a los programas educativos con impacto social.

Con estos planteamientos, a los programas de capacitación organizados por el Servicio de Rentas Internas se podría aplicar el siguiente modelo de evaluación representado gráficamente a continuación:

Cuadro 3. Modelo de Evaluación Programas de Capacitación y Educación Tributaria

Modelo de Evaluación para los Programas de Capacitación y Educación Tributaria		
Evaluación Ex ante - Diseño	Evaluación Concurrente - Implantación y ejecución	Evaluación Ex post - Investigación evaluativa
Finalidad - Pertinencia y Coherencia	Programación -cobertura	Identificación del grupo de estudio
Función- Análisis grupo objetivo	Eficiencia - presupuesto	Determinación del patrón a evaluarse
Metodología- Tipo de aprendizaje, contenidos y materiales	Reacción - satisfacción	Aplicación
Estrategia de evaluación - Niveles de valoración	Instrucción- aprendizaje	Impacto - Indicadores de gestión

Elaboración: Autora

Fuente: Revisión bibliográfica incluida en este capítulo.

En el Servicio de Rentas Internas, esta evaluación permitiría conocer la eficacia en la planificación y ejecución de las acciones formativas así como definir el grado de influencia que tiene la capacitación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, finalmente este análisis nos permitiría conocer si los programas son económicamente sostenibles en el tiempo. **Definición de los actores y roles del proceso de evaluación**

Dentro del proceso de evaluación es necesario determinar quiénes serán los actores y cuáles serán sus roles dentro de este proceso, para esta definición debemos referirnos al Reglamento Orgánico Funcional del Servicio de Rentas Internas (ROF) el mismo que detalla a los siguientes actores:

- Departamento Nacional de Servicios Tributarios
- Departamento Regional de Servicios Tributarios
- Departamento de Formación Tributaria y Fiscal

Estructura orgánica de los programas de educación y cultura tributaria en el Servicio de Rentas Internas.

Los programas de capacitación están a cargo del Departamento Nacional de Servicios Tributarios, el mismo que orgánicamente se encuentra bajo la Dirección Nacional de Gestión Tributaria, como se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Estructura Orgánica del Departamento Nacional de Servicios Tributarios



Elaboración: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Según el Reglamento Orgánico Funcional del Servicio de Rentas Internas (ROF), el Departamento Nacional de Servicios Tributarios tiene las siguientes funciones asignadas referentes a la capacitación al contribuyente:

- Dirigir la elaboración del Plan Nacional de Asistencia e Información al Contribuyente, en lo relacionado con la planificación para capacitación al contribuyente, se lo hará conjuntamente con el Centro de Estudios Fiscales;
- Dimensionar, administrar y monitorear los canales de atención especificados en el Plan Nacional de Asistencia e Información al Contribuyente: presencial, telefónico e Internet;
- Analizar el comportamiento tributario de los contribuyentes y establecer las estrategias necesarias para optimizar los procesos de asistencia e información, en los canales de atención: presencial, telefónico e Internet;
- Informar periódicamente la gestión de los departamentos y áreas que ejecutan el Plan Nacional de Asistencia e Información al Contribuyente, a nivel nacional, de acuerdo con las metas y compromisos;
- Monitorear y evaluar periódicamente la gestión de los departamentos y áreas que ejecutan el Plan Nacional de Asistencia e Información al Contribuyente, a nivel nacional, de acuerdo con las metas y compromisos;
- Verificar la aplicación y efectuar seguimiento y evaluación permanente del debido acatamiento de las normas y procedimientos en los canales de atención: presencial, telefónico e Internet.

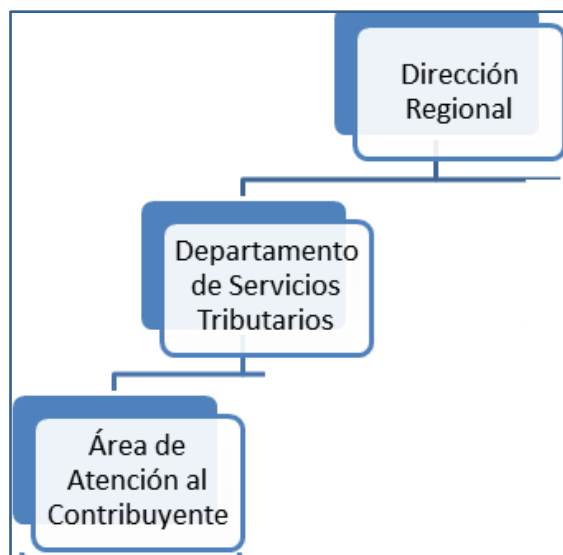
El Departamento de Servicios Tributarios Regional según el ROF tiene las siguientes funciones asignadas referentes a la capacitación al contribuyente:

- Ejecutar el Plan Nacional de Capacitación al Contribuyente en coordinación con la Administración Central;

- Apoyar las acciones relativas al Programa de Educación y Cultura Tributaria dirigido a los estudiantes participantes.

La estructura orgánica en las Direcciones Regionales con respecto a las funciones de capacitación al contribuyente es la siguiente:

Gráfico 5. Estructura Orgánica del Departamento Regional de Servicios Tributarios



Elaboración: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Existe un grupo consolidado de servidores que cumplen las funciones de capacitación y que pertenecen en su mayoría al Área de Atención al Contribuyente, a este trabajo también se suman funcionarios de distintas áreas que conforman la Administración Tributaria como auditoría, reclamos tributarios, devoluciones de IVA, gestión tributaria, etc.

A nivel nacional participan aproximadamente 425 funcionarios distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 4. Funcionarios que participan a nivel nacional en capacitaciones externas

REGIONAL	Total
Austro	132
Centro I	24
Centro II	6

REGIONAL	Total
El Oro	54
Litoral Sur	48
Manabí	44
Norte	102
Sur	13
Total general	423

Elaboración: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Funciones del Departamento de Formación Tributaria y Fiscal

El Reglamento Orgánico Funcional del SRI, señala otro actor dentro del proceso de capacitación a contribuyentes como el Departamento de Formación Tributaria y Fiscal, el mismo que tiene las siguientes funciones asignadas referentes a la capacitación al contribuyente:

- Definir las estrategias y políticas de capacitación institucional y al contribuyente, en coordinación con las Direcciones Nacionales relacionadas;
- Participar en la elaboración del Plan Nacional de Asistencia e Información al Contribuyente, en lo relativo a la capacitación al contribuyente, conjuntamente con el Departamento de Servicios Tributarios;
- Establecer las políticas y directrices que normen la ejecución de los programas de Educación y Cultura Tributaria, en coordinación con las unidades administrativas relacionadas;
- Fortalecer la participación de los actuales centros educativos, e incorporación de nuevos para el programa de Educación y Cultura Tributaria;
- Coordinar con las unidades administrativas de Gestión Tributaria, la elaboración de los contenidos tributarios y la ejecución de los programas de Educación y Cultura Tributaria; y,
- Coordinar con las unidades administrativas relacionadas, el desarrollo del contenido de las publicaciones asociadas al programa de Educación y Cultura Tributaria; y, su difusión de acuerdo a los medios establecidos para el efecto.

A este equipo de trabajo debería sumarse el Departamento de Estudios el mismo que pertenece a la Dirección Nacional de Centro de Estudios Fiscales y podría ayudar en la etapa de Evaluación de ex –post por las funciones que tiene asignadas según el ROF institucional:

- Coordinar la elaboración de encuestas a contribuyentes que permitan monitorear la gestión de la Administración Tributaria, en procura de realizar correctivos a los servicios y controles del SRI.

Identificadas las funciones de los Departamentos involucrados en los temas de capacitación y educación al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas, su participación dentro de las etapas definidas en el Modelo de Evaluación de Capacitación y Educación Tributaria serían las siguientes:

Cuadro 5. Actores en el Modelo de Evaluación Programas de Capacitación y Educación Tributaria

Evaluación Ex ante - Diseño	Evaluación Concurrente - Implantación y ejecución	Evaluación Ex post - Investigación evaluativa
<p>Finalidad -Pertinencia y Coherencia</p> <p>Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios</p>	<p>Programación - Cobertura</p> <p>Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios</p>	<p>Identificación del grupo de estudio</p> <p>Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios * Departamento de Estudios</p>
<p>Función – Análisis grupo objetivo</p> <p>Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios</p>	<p>Eficiencia - Presupuesto</p> <p>Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios</p>	<p>Determinación del patrón a evaluarse</p> <p>Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios * Departamento de Estudios</p>
<p>Metodología- Tipo de aprendizaje, contenidos y materiales</p> <p>Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios * Departamento de Formación Tributaria y Fiscal</p>	<p>Reacción - Satisfacción</p> <p>Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios</p>	<p>Aplicación de conocimientos adquiridos</p> <p>Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios * Departamento de Estudios</p>

Evaluación Ex ante - Diseño	Evaluación Concurrente - Implantación y ejecución	Evaluación Ex post - Investigación evaluativa
Estrategia de evaluación - Niveles de valoración Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios * Departamento de Formación Tributaria y Fiscal	Instrucción- aprendizaje Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios	Impacto - Indicadores de gestión Actor: * Departamento Nacional de Servicios Tributarios * Departamento de Estudios

Elaboración: Autora

Fuente: Reglamento Orgánico Funcional Servicio de Rentas Internas

Identificadas las fases y los actores en los momentos de la evaluación este proceso se vuelve sistemático, metódico y neutral al tener involucrados varios departamentos y de esta manera se hace posible el conocimiento de los efectos de un programa de formación que espera influir en el cumplimiento voluntario de los contribuyentes.

CAPÍTULO III

APLICACIÓN DEL MODELO PARA EVALUAR LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN EL SRI

En este capítulo se aplica el modelo de evaluación en las fases de diseño (evaluación ex – ante) y en la fase de implementación y ejecución (evaluación concurrente), con el objetivo de determinar la situación actual de las capacitaciones organizadas al contribuyente. No se podrá realizar la evaluación ex – post de los programas de capacitación al contribuyente, debido a que actualmente no se cuenta con la información necesaria para el estudio.

Metodología

Considerando las etapas de análisis desarrolladas en el modelo de evaluación de programas de educación y capacitación tributaria, se aplicarán los indicadores diseñados para valorar el desempeño de la capacitación en cada una de sus fases para determinar el nivel de cumplimiento o a su defecto determinar la ausencia de actividades o información dentro de proceso de formación en los niveles de diseño e implementación. Para la evaluación, se utilizará la información proporcionada por el departamento de Servicios Tributarios de la Dirección Nacional del SRI.

Finalmente, tendremos un resultado consolidado de cada una de las etapas de evaluación el cual nos permitirá identificar claramente fortalezas y debilidades dentro de los procesos de capacitación al contribuyente.

Las acciones formativas que serán evaluadas según la metodología descrita serán las siguientes:

- Cursos Regulares
- Programas de formación integral

A continuación se presenta un detalle con las características de estas acciones formativas, con el propósito de identificar los objetos de análisis:

Cuadro 6. Características de los servicios de capacitación al contribuyente

	CAPACITACIONES AL CONTRIBUYENTES	PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL
Modalidad de estudios	Presencial	B-learning (presencial y virtual)
Instructores	Internos	Internos
Tipo de curso	Teórico - Clases Magistrales	Teórico-Práctico
Número de participantes por aula	Mínimo 5 alumnos para abrir un curso, no existe un límite de alumnos por aula depende de la capacidad de la misma puede variar entre 40 o 70 participantes. No existe un estándar de número de participantes, se ajusta a la logística del aula destinada para el efecto.	Min. 20 alumnos Max. de 40 alumnos por aula virtual y presencial
Nivel del curso	No existe categorización	Básico
Tipo de participante	Abierto al público en general	Personas Naturales No Obligadas a llevar Contabilidad
Carga horaria	Mín. 2 horas - Max 4 horas, varía según el tema	21 Horas

Elaboración: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Evaluación ex ante – diseño del programa

En esta fase se evaluará los siguientes aspectos de las acciones formativas:

- Finalidad - pertinencia y coherencia
- Función – Análisis de grupo objetivo
- Metodología – tipo de aprendizaje, contenidos y materiales
- Estrategia de evaluación – niveles de valoración

Análisis de Finalidad

Mediante este análisis se espera verificar que la finalidad del programa de capacitación está directamente relacionada con los objetivos estratégicos instituciones.

Objetivos Institucionales – Servicio de Rentas Internas

Reducir las brechas a la mitad constituyen una meta hasta el 2013 (enmarcada dentro de “eficiencia fiscal y responsabilidad social”¹⁷), y para conseguirlo el SRI se pretende

¹⁷ Según el plan Nacional del buen vivir 2009-2013, el primer objetivo es “auspiciar la igualdad, la cohesión y la integración social y territorial en la diversidad”. Una de las políticas establecidas dentro de este objetivo es “Asegurar la redistribución solidaria y equitativa de la riqueza” que entre otros, incluye

enfocar al cumplimiento, “**fomentando la cultura tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión**” (SRI, 2011).

Objetivos estratégicos plantados por el departamento ejecutor – Departamento de Servicios Tributarios Dirección Nacional del SRI

Las metas establecidas por el Departamento de Servicios Tributarios de la Dirección Nacional del SRI para la capacitación al contribuyente, considera solo datos de cobertura los cuales se detallan a continuación

Cuadro 7. Características de los servicios de capacitación al contribuyente

Año	Meta en participantes
2009	250.000
2010	315.000
2011	315.000

Elaborado: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

No existen objetivos relacionados con niveles de aprendizaje, satisfacción del servicio recibido o porcentajes de aplicación de los conocimientos impartidos.

Pertinencia de fin u objetivos

En el análisis de pertinencia evaluaremos los 3 objetivos planteados, tanto como institución y como departamento de Servicios Tributarios Dirección Nacional, a cada uno de estos objetivos se los considera de igual importancia, por tanto el 100% de cumplimiento será dividido de la siguiente manera:

- Cumplimiento con objetivo de capacitación que permita el cumplimiento tributario para reducción de brechas de cumplimiento – 34%
- Cumplimiento de labores de difusión de información – 33%
- Cumplimiento de cobertura de contribuyentes – 33%

A continuación el detalle del análisis:

Cuadro 8. Pertinencia de objetivos de aprendizaje

Capacitación Contribuyentes				
		CURSOS ABIERTOS	PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL	
Objetivos planteados	No definidos		Una vez finalizado el programa, el participante estará en la capacidad de reconocer sus deberes y obligaciones, así como exigir sus derechos para cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones tributarias e ir construyendo Cultura Tributaria.	
	Análisis	% de Cumplimiento	Análisis	% de Cumplimiento
Pertinencia del Fin con objetivos institucionales	Los objetivos de la capacitación no están definidos.	0%	El objetivo de programa está directamente relacionado a la problemática institucional, que busca el cumplimiento voluntario para reducción de brechas tributarias. –	34%
	Cumplen con labores de difusión de la norma tributaria	33%	Se cumple con la función de difusión de información, que incluye derechos de contribuyente.	33%
Pertinencia del Fin con objetivos departamentales SSTT.	El número de asistentes a cada curso regular es considerado para alcanzar la meta anual	33%	El número de asistentes a cada curso regular es considerado para alcanzar la meta anual - 33%	33%
% de Cumplimiento en Pertinencia	*Al no definir objetivos que apunten a conocimiento y comportamiento exacto que deseamos del contribuyente en el curso no se puede comprobar el objetivo exacto de capacitación.	66%	*Se cumplen objetivos de capacitación exactos.	100%
	*Los cursos regulares cumplen objetivos de difusión de información. *Se cumple con el objetivo de cobertura de contribuyentes.		*Se cumple objetivo de difusión de información. *Se cumple con el objetivo de cobertura de contribuyentes.	

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Coherencia operativa

Dentro de este análisis verificaremos si las acciones formativas fueron planteadas acuerdo a un diseño instruccional, con el objetivo de verificar si se diseñaron

coherentemente con los objetivos y el grupo objetivo. Se considerarán los siguientes aspectos:

Actividad	% asignado para evaluación
- Determinación del grupo objetivo	15%
- Metodología de enseñanza	10%
- Temática	10%
- Distribución horaria	5%
- Actividades a realizarse	5%
- Valoración de las actividades	5%
- Tiempo de dedicación por parte del participante	10%
- Políticas del curso	10%
- Sistema de evaluación	10%
- Bibliografía	5%
- Material de estudio	15%
Total	100%

A continuación el detalle del análisis:

Cuadro 9. Análisis de coherencia operativa

Capacitación Contribuyentes				
		CURSOS ABIERTOS	PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL	
Análisis		% de Cumplimiento	Análisis	% de Cumplimiento
Determinación del grupo objetivo	No se determina el grupo objetivo en el 100% de los cursos abiertos. El 45% de los cursos está especificado el grupo objetivo informalmente, estas son campañas que cada regional realiza.	7%	Personas Naturales No Obligadas a llevar Contabilidad	15%
Metodología de enseñanza	No se planifica una metodología de enseñanza	0%	Tiene una metodología de enseñanza basado en el refuerzo de la información entregada e incluye dos tipos de modalidad, virtual y presencial	10%
Temática	Existe un temario de cada uno de los temas impartidos en cursos abiertos a nivel de temas generales. Anexo I El detalle estandarizado de lo que se analizará en cada curso no está definido.	5%	Existe un temario general y específico de cada uno de los temas que de analizarán	10%

Capacitación Contribuyentes					
CURSOS ABIERTOS			PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL		
Análisis		% de Cumplimiento	Análisis		% de Cumplimiento
Distribución horaria	No está definido aún una carga horaria por curso de forma estandarizada	0%	Está definida la carga horaria por temas	5%	
Actividades a realizarse	No está desarrollado	0%	Están definidas actividades por unidad de estudio	5%	
Valoración de las actividades	No está desarrollado	0%	Está definida la valoración por actividad realizada	5%	
Tiempo de dedicación por parte del participante	No está desarrollado	0%	Está definido por tema de estudio	10%	
Políticas del curso	No definidas	0%	Definidas	10%	
Sistema de evaluación	No definidas	0%	Definido	10%	
Bibliografía	Establecido	5%	Establecido	5%	
Material de estudio	Desarrollado, pero no estandarizado a nivel nacional	7%	Desarrollado y estandarizado a nivel nacional	15%	
Total	24%		100%		

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Análisis de función y metodología

Mediante este análisis se verificará si las características del grupo objetivo fueron consideradas para el diseño de la acción formativa, si la metodología define del tipo de aprendizaje que se aplicará, finalmente se verificará si el contenido y material apoyan las actividades de la acción formativa.

El análisis debe incluir:

Actividad	% asignado para evaluación
Descripción de las características del grupo objetivo.	30%
Consideraciones que se realizaron al determinar el temario.	20%
Determinación de los autores del contenido, roles y responsabilidades.	25%

Actividad	% asignado para evaluación
Descripción de las características del grupo objetivo.	30%
Consideraciones que se realizaron al determinar el temario.	20%
Determinación de los autores del contenido, roles y responsabilidades.	25%
Detalle de la normativa utilizada al momento de desarrollo.	15%
Detalle de las actividades de aprendizaje planificadas acorde a los objetivos planteados.	10%
Total	100%

A continuación un detalle del análisis:

Cuadro 10. Análisis de función y metodología

Capacitación Contribuyentes			
		CURSOS ABIERTOS	PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL
Análisis		% de Cumplimiento	Análisis
		% de Cumplimiento	% de Cumplimiento
Descripción de las características del grupo objetivo	No se realiza un análisis de grupo objetivo	0%	El curso está dirigido para personas no obligadas a llevar contabilidad. Para personas que recién han obtenido su número de RUC. El curso también puede servir para estudiantes universitarios
Consideraciones que se realizaron al momento de realizar el temario	No se realizan consideraciones, se explica la norma vigente	0%	Al ser un curso introductorio se consideró utilizar un lenguaje amigable, incluir temas de ciudadanía fiscal, con el objetivo que los contribuyentes conozcan a donde van sus impuestos. Adicionalmente se incluyó el tema de derechos del contribuyente.

Capacitación Contribuyentes				
CURSOS ABIERTOS		PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL		
Análisis	% de Cumplimiento	Análisis	% de Cumplimiento	
Determinación de autores y contenidos Roles y responsabilidades	No existen autores de contenidos para los temas detallados en las capacitaciones cada responsable provincial de capacitación, tiene la responsabilidad de actualizar y desarrollar el contenido según sus necesidades. El contenido puede varias por regional	15%	El Departamento Nacional de SSTT es el responsable de estandarizar el contenido, este trabajo lo realiza con ayuda de los coordinadores regionales de capacitación. Se trabaja con un contenido estandarizado a nivel nacional.	25%
Detalle de normativa utilizada al momento del desarrollo del curso	Se especifica la normativa utilizada, pero no se deja constancia de la versión del curso	5%	Se especifica la normativa utilizada, pero no se deja constancia de la versión del curso	5%
Detalle de actividades planteadas acorde a los objetivos	No está desarrollado	0%	Las actividades planificadas están desarrolladas de acuerdo a cada unidad temática desarrolla en el curso. Las actividades buscan reforzar los temas más importantes que el contribuyente debe conocer y son didácticas.	10%
Total	20%	90%		

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Análisis de la estrategia de evaluación

Este análisis busca determinar que si se consideración niveles de evaluación en las actividades formativas diseñadas, para lo cual se valorará los siguientes aspectos:

Actividad	% asignado para evaluación
Detalle de indicadores para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.	50%
Detalle de comportamientos esperados después de la acción formativa.	50%
Total	100%

Detalle de evaluación:

Cuadro 11. Análisis de estrategia de evaluación

Capacitación Contribuyentes				
CURSOS ABIERTOS		PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL		
Análisis	% de Cumplimiento	Análisis	% de Cumplimiento	
Detalle de indicadores para verificar los objetivos planteados	Este tipo de capacitaciones aplican una evaluación de satisfacción sobre el curso recibido, con las siguientes dimensiones: Evaluación general Información general de conocimiento adquirido. Planificación y duración del evento Instructor Recursos y medios didácticos utilizados Nivel de aplicabilidad Ambiente de la capacitación. Al no tener objetivos planteados no existen indicadores de aprendizaje.	30%	Evaluación de satisfacción son las siguientes dimensiones: Evaluación general Planificación y duración del evento. Ambiente de la acción formativa Logros de objetivos y contenidos Recursos y medios didácticos utilizados Nivel de aplicabilidad de la acción formativa Evaluación al facilitador Conocimiento del tema por parte del facilitador. Habilidades de comunicación Habilidades de facilitación Evaluación de la percepción global del curso. Evaluación de conocimientos. Prueba de diagnóstico/Evaluación final. Indicar de cambio en el conocimiento	50%
Detalle de los comportamientos esperados después de la acción formativa, según la temática propuesta	No se detallan	0%	No se detallan	0%
Total	30%	50%		

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Evaluación concurrente – implantación del programa

En esta fase se evaluará los siguientes aspectos de las acciones formativas:

- Programación - Cobertura
- Eficiencia - Presupuesto

- Reacción - Satisfacción
- Instrucción - Aprendizaje

Análisis de programación - cobertura

Para este análisis utilizaremos los datos otorgados por el Departamento de Servicios Tributarios Dirección Nacional del SRI hasta Octubre de 2011.

Cumplimiento de programación en cobertura

Para este análisis utilizaremos el indicador de cumplimiento el mismo que se utiliza actualmente en el Servicio de Rentas Internas en el Departamento de Servicios Tributarios. El análisis se realiza con número de personas capacitadas

Cuadro 12. Análisis de programación- cobertura

Capacitación Contribuyentes	
CURSOS ABIERTOS	PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL
Meta de cobertura compartida 2011	
Número de personas capacitadas programado	315,000
Número de personas capacitadas	322,688
% de Cumplimiento	102%

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Número promedio de horas – persona de capacitación

Cuadro 13. Análisis de horas de capacitación por persona

Capacitación Contribuyentes	
CURSOS ABIERTOS	PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL
Promedio de horas de capacitación por persona	
Total de horas de capacitación del periodo	130,954
Total de participantes del periodo	322,688
Número de horas - personas del periodo	0.41

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Promedio de participantes por curso

Cuadro 14. Promedio de participantes por curso

Capacitación Contribuyentes	
CURSOS ABIERTOS	PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL
Promedio de horas de capacitación por persona	
Total de cursos ejecutados en el periodo	2,880
Total de participantes del periodo	322,688
Promedio de participantes por curso	112

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Promedio de participantes por instructor

Cuadro 14. Promedio de participantes por curso

Capacitación Contribuyentes	
CURSOS ABIERTOS	PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL
Promedio de horas de capacitación por persona	
Total de facilitadores a nivel nacional	423
Total de participantes del periodo	322,688
Promedio de participantes capacitados por instructor	763

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Análisis de eficiencia

Para este análisis utilizaremos los datos otorgados por el Departamento de Servicios Tributarios Dirección Nacional del SRI hasta Octubre de 2011.

Cumplimiento de presupuesto

Cuadro 15. Cumplimiento de presupuesto

Capacitación Contribuyentes	
CURSOS ABIERTOS	PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL
Promedio de horas de capacitación por persona	
Total presupuestado	\$ 75.400,00
Total de presupuesto ejecutado hasta la fecha	\$ 67.000,00
Promedio de participantes por curso	88%

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Análisis de reacción

Este análisis se realiza con el objetivo de valorar la satisfacción de los participantes en las acciones formativas. Se evaluarán los siguientes aspectos:

- Planificación y duración del evento
- Logro de objetivos y contenido
- Recursos y Medios didácticos
- Ambiente de la capacitación
- Nivel de aplicabilidad de la capacitación
- Instructor
- Percepción global del evento

Cuadro 16. Evaluación de reacción

Capacitación Contribuyentes					
		CURSOS ABIERTOS *		PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL **	
		N/A = No aplica 1 = Total desacuerdo 4 = De acuerdo		2 = En desacuerdo 3 = Mediano acuerdo 5 = Total acuerdo	
Aspecto evaluado	Actividad evaluada	Calificación obtenida	Promedio por dimensión	Calificación obtenida	Promedio por dimensión
Planificación y duración del evento	La duración de la capacitación fue apropiada.	4.2	4.41	4.6	4.60
	El horario de la capacitación fue adecuado.	4.6		No se realizó esta pregunta en este tipo de curso	
Logro de objetivos y contenido	Se cumplieron los objetivos de la acción formativa	No se realizó esta pregunta en este tipo de curso	N/A	4.6	4.60
	Los contenidos permitieron cumplir con los objetivos del curso	No se realizó esta pregunta en este tipo de curso		4.6	

Capacitación Contribuyentes					
		CURSOS ABIERTOS *		PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL **	
N/A = No aplica		1 = Total desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Mediano acuerdo	
		4 = De acuerdo	5 = Total acuerdo		
Aspecto evaluado	Actividad evaluada	Calificación obtenida	Promedio por dimensión	Calificación obtenida	Promedio por dimensión
Instructor	El instructor demostró conocer el tema	4.6	4.52	4.7	4.58
	Las explicaciones del instructor fueron claras y comprensibles.	4.6		4.6	
	Se dedicó un tiempo adecuado a la atención de preguntas de los participantes.	4.5		4.5	
	La puntualidad del instructor fue adecuada	4.7		No se realizó esta pregunta en este tipo de curso	
	Se organizaron actividades o ejercicios que generaron interés y aprendizaje en los participantes	4.2		4.5	
Percepción global del evento	Usted estaría dispuesto a trabajar nuevamente con este facilitador	4.5	4.50	4.6	4.70
	Recomendaría este curso a otras personas	No se realizó esta pregunta en este tipo de curso		4.8	
Promedio de evaluación de reacción		4.45		4.61	
* Encuestados 35% del total de participantes (112. 700 participantes), según la evaluación de reacción que actualmente se utiliza en el Departamento de Servicios Tributarios.					
** Encuestados el 100% del total de participantes (321 participantes). Esta evaluación se realizó con la encuesta de reacción diseñada por el Departamento de Servicios Tributarios y el Departamento de Formación Tributaria y Fiscal					

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

En base al análisis de la evaluación de reacción realizada por los participantes de las acciones formativas en el Servicio de Rentas Internas, valoraremos como el participante califica el diseño de la acción formativa en base a las siguientes dimensiones de diseño:

- Logística del evento
 - o Planificación y duración del evento
 - o Ambiente de la acción formativa
- Estratégica de formación
 - o Logro de objetivos y contenidos
 - o Medios y recursos didácticos
 - o Nivel de aplicabilidad de la acción formativa
- Facilitador

Estas dimensiones son los aspectos básicos que el diseñador de capacitación debe considerar al momento de diseñar una acción formativa para el contribuyente. Los resultados son los siguientes:

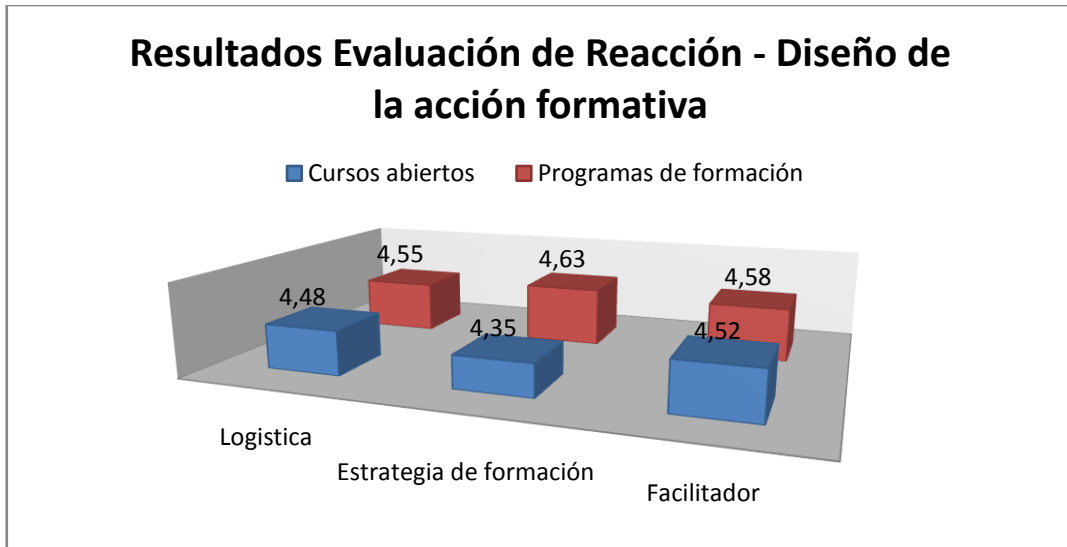
Cuadro 17. Resultados evaluación de reacción – Diseño de la acción formativa

Capacitación Contribuyentes						
		CURSOS ABIERTOS *		PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL **		
		N/A = No aplica	1 = Total desacuerdo 4 = De acuerdo	2 = En desacuerdo 5 = Total acuerdo	3 = Mediano acuerdo	
Resultado por dimensión de diseño	Aspecto evaluado	Promedio por aspecto evaluado	Promedio por dimensión de diseño	Calificación obtenida	Promedio por dimensión	
Logística	Planificación y duración del evento	4.41	4.48	4.60	4.55	
	Ambiente de la acción formativa	4.55		4.50		
Estrategia de formación	Logro de objetivos y contenido		4.35	4.60	4.63	
	Medios y recursos didácticos utilizados	4.10		4.50		
	Nivel de aplicabilidad de la acción formativa	4.60		4.80		
Facilitador	Conocimiento, Habilidades de comunicación y facilitación	4.52	4.52	4.58	4.58	

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Gráfico 6. Resultados evaluación de reacción – Diseño de la acción formativa



Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Análisis de instrucción

Análisis cuantitativo

Para poder realizar esta evaluación es necesario que los participantes rindan una prueba de diagnóstico sobre los temas en los cuales van a ser capacitados y al finalizar el curso rindan una prueba final.

Cursos regulares: En este tipo de cursos no se aplica esta evaluación debido al corto tiempo de duración de la acción formativa de 2 a 4 horas.

Programas de formación integral: En este tipo de cursos de capacitación si se aplica esta evaluación, debido a que el tiempo de duración de la acción formativa, permite tener un seguimiento del participantes (21 horas).

Detalle de la evaluación:

Cuadro 18. Indicador en el cambio de conocimiento

PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTEGRAL	
Indicador en el cambio de conocimiento	
Nivel de conocimiento antes de la acción formativa Nota promedio de evaluación de diagnóstico	8.09
Nivel de conocimiento después de la acción formativa Nota promedio de evaluación final	8.97
Cambio de conocimiento*	15,04%*

CALIFICACIÓN DE CONOCIMIENTO POSTERIOR A LA CAPACITACIÓN		% De Contribuyentes
MAYOR	2 A 4 PUNTOS ADICIONALES AL CONOCIMIENTO INICIAL	77%
IGUAL	DE 0 A 1 PUNTO ADICIONAL	23%

El porcentaje de cambio de conocimiento se obtuvo del promedio de este indicador de cada uno de los participantes. (321 participantes)

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Análisis cualitativo

Para poder evaluar el aporte al nivel de conocimiento de los participantes en los cursos regulares, en la encuesta de satisfacción se colocaron preguntas que permiten verificar este cambio.

Las preguntas se detallan a continuación:

- ¿Cómo calificaría su conocimiento previo a la participación en esta capacitación?
 - Alto
 - Medio
 - Escaso
 - Ninguno

- ¿Cómo calificaría su conocimiento actual una vez finalizada la capacitación?
 - o Mayor
 - o Igual

Con esta información evaluaremos cualitativamente la percepción del participante en relación a su conocimiento:

Cuadro 19. Cambio de conocimiento análisis cualitativo

CURSOS REGULARES		
CALIFICACIÓN DE CONOCIMIENTO PREVIO		% De Contribuyentes *
ALTO	10 - 9 PUNTOS	32%
MEDIO	8 - 7 PUNTOS	49%
ESCASO	6 - 5 PUNTOS	11%
NINGUNO	4 - 0 PUNTOS	8%
CALIFICACIÓN DE CONOCIMIENTO POSTERIOR A LA CAPACITACIÓN		% De Contribuyentes
MAYOR	2 A 4 PUNTOS ADICIONALES AL CONOCIMIENTO INICIAL	93%
IGUAL	DE 0 A 1 PUNTO ADICIONAL	7%

* Encuestados 35% del total de participantes (112. 700 participantes), según la evaluación de reacción que actualmente se utiliza en el Departamento de Servicios Tributarios.

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Resumen de la evaluación

Finalizado el análisis ex – ante y concurrente, se presenta el resumen de la evaluación de capacitación al contribuyente:

Cuadro 20. Resumen de la Evaluación ex – ante y concurrente

Capacitación Contribuyentes				
Momento de la evaluación	Dimensión	Factor analizado	% de Cumplimiento Cursos Regulares	% de Cumplimiento Programas de formación Integral
Evaluación ex - ante. Diseño de la acción formativa	Finalidad	Pertinencia de los objetivos	66%	100%
		Coherencia operativa - Desarrollo de diseño instruccional	24%	100%
	Función y metodología	Descripción de grupo objetivo Consideraciones al realizar el temario Detalle de normativa utilizada Detalle de actividades de aprendizaje	20%	90%
		Estrategia de evaluación Detalle de indicadores a verificar en la acción formativa. Detalle de comportamientos esperados	30%	50%
Evaluación concurrente	Programación	Cobertura	102%	
		No. promedio de capacitación por participante	0.41	
		No. promedio de participantes por curso	112	
Implantación y ejecución de la acción formativa	Eficiencia	Cumplimiento de presupuesto	88%	
	Reacción	Encuentra de Reacción	4.45	4.61
		Logística	4.48	4.55
		Estrategia de formación	4.35	4.63
		Facilitador	4.52	4.58
	Instrucción Aprendizaje	Cambio en el conocimiento - % de Incremento	N/A	15.04%
	% de participantes que incrementaron su conocimiento	93%	77%	

Elaborado: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional del SRI

Análisis de resultados

Considerar a la capacitación tributaria como eje de acción para fortalecer el cumplimiento voluntario es un reto para la administración tributaria, la evaluación de la capacitación permite identificar las debilidades y fortalezas de las acciones formativas, en temas de logística y diseño académico, así como cuantificar la eficiencia de los mismos con indicadores que permiten medir la gestión realizada.

Mediante la evaluación ex – ante / Cursos Regulares, se identificó que este tipo de capacitación cumple funciones en lo referente a difusión especializada de información, pues están orientados a cumplir metas de cobertura y no cuentan con objetivos de aprendizaje específicos, que sean evaluados mediante comportamientos específicos.

Adicionalmente, no cuentan con un diseño instruccional que oriente las actividades organizadas o especifique la estrategia de formación a emplearse de acuerdo al grupo objetivo. No se analiza el tipo de participante que asiste a la capacitación.

El material y contenido de los cursos regulares no está estandarizado, lo cual permite que existan diferencias en la difusión de la información y en el tiempo establecido para la ejecución.

La aplicación de la encuesta de reacción, es una excelente práctica adoptada por el departamento de servicios tributarios, pues proporciona información para evaluar el diseño y la ejecución de los eventos. Aún, no se ha diseñado una evaluación de conocimiento por la corta duración de los eventos.

En la evaluación concurrente, el tema de cobertura supera las metas planteadas por el Departamento de Servicios Tributarios, esto confirma de demanda de capacitación existente en el mercado, actualmente en promedio se atiende a 112 participantes por curso, lo cual no permite se genere un buen ambiente de aprendizaje.

El cumplimiento con la asignación de presupuesto está dentro de los límites establecidos, lo que significa que se provee de material en los plazos establecidos por la Dirección Nacional.

La encuesta de reacción presenta buenos resultados con un promedio de 4.45/5, el aspecto con menos calificación es la estratégica de formación, lo cual hace referencia a

la falta de un diseño instruccional. Sin embargo, evaluando cualitativamente el 93% de los participantes considera que incrementó su conocimiento.

Este tipo de resultado no podría considerarse concluyente debido a que la encuesta solo se aplicó al 35% de los participantes, según Moreno (2010) en este tipo de análisis es necesario que las encuestas sean aplicadas al menos al 95% de los participantes, sin embargo por la capacidad operativa y los recursos asignados, no es posible la aplicación al 100% de los participantes.

Por otro lado, los resultados obtenidos por los programas de formación integral en la evaluación ex – ante son positivos, se determinó que este tipo de programas cumplen con los requerimientos de diseño académicos esperados, su finalidad está acorde a los objetivos institucionales, considera actividades que refuerzan el aprendizaje y maneja un material estandarizado.

Esta información, permite posteriormente evaluar la implantación y ejecución de los programas objetivamente, no obstante es importante adicionar a la estrategia de evaluación el detalle de comportamientos esperados en el participante por medio de un indicador de cumplimiento para posteriormente por medio de la evaluación ex – post evaluar si la capacitación influyó en el comportamiento del contribuyente.

En la evaluación concurrente, se utilizó la evaluación de reacción la misma que se aplicó al 100% de los participantes lo que permite concluir con los resultados obtenidos; adicionalmente se aplicó prueba de diagnóstico y final lo que permitió analizar objetivamente el incremento de conocimiento.

La promedio de la evaluación de reacción es de 4.61/5, lo cual demuestra que la capacitación cumple en su mayoría con las expectativas del participante. En este tipo de capacitación la logística es la dimensión con menor calificación, esto se debe a que se utiliza la plataforma de educación virtual y no todos los participantes están familiarizados con la herramienta.

Los resultados obtenidos en la evaluación de aprendizaje muestra que el 77% de los participantes adquirieron conocimiento adicional, para conocer en qué medida fue el aprendizaje se tomaron pruebas de diagnóstico y exámenes finales, esta información reveló que reveló los participantes incrementaron su conocimiento en un 15%, es decir su nota en el examen final mejoró entre 0,6 y 1 punto.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Por medio del modelo de evaluación de la capacitación, se puede valorar el desempeño de los programas de capacitación en el Servicio de Rentas Internas y conocer exactamente las fortalezas y debilidades dentro del proceso.

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que los cursos regulares apoyan con el tarea de difusión de información, pues no cuentan con un diseño instruccional que permita fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje, no existe un análisis de grupo objetivo, no se determinan objetivos comportamentales en los participantes y no se hace un seguimiento del mismos, para conocer el incremento de conocimiento y su desempeño dentro del cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Por otro lado los cursos regulares, cumplen con las expectativas del participante, pues los resultados obtenidos en la evaluación de reacción son positivos, especialmente en el desempeño de los facilitadores. Mediante el análisis cualitativo realizado a través de la encuesta de satisfacción, el 93% de los participantes asegura que su conocimiento es mayor posterior a los cursos regulares, lo cual afirma que se cumple con el objetivo de difusión de información.

El cumplimiento en las metas de cobertura, antes de lo planificado, demuestra que el contribuyente está interesado en conocer sobre la aplicación de la normativa tributaria, mientras que la capacitada operativa para satisfacer esta demanda es limitada, se atienden aproximadamente 112 participantes por evento y los facilitadores capacitan aproximadamente a 913 personas anualmente.

La información obtenida en los cursos regulares no permite conocer exactamente el incremento de conocimiento en los participantes.

Los resultados obtenidos en los programas de formación integral permiten concluir que este tipo de capacitación está alineada a los objetivos institucionales, los cuales esperan mejorar el cumplimiento voluntario a través de la capacitación y asistencia.

Este tipo de formación, cuenta con un diseño instruccional que fortalece el proceso de enseñanza – aprendizaje e incluye una selección de temas para el grupo objetivo. Adicionalmente, el material está estandarizado a nivel nacional y se implementa la educación virtual para facilitar el aprendizaje al contribuyente.

El programa a través de su diseño instruccional establece una estrategia de evaluación tanto para el participante y para la acción formativa, lo cual permitió evaluar fácilmente el desempeño del programa y el nivel de instrucción del participante.

La evaluación de reacción, confirma que las expectativas del grupo objetivo son satisfechas, sobre todo en aspectos de estrategia de formación y facilitador. La logística en este tipo de eventos formativo muestra un rendimiento inferior a los factores debido a la inclusión de la educación virtual y no todos los participantes tienen el mismo nivel de familiarización con los programas utilizados.

La evaluación de instrucción demostró que el 77% de los participantes tuvo un incremento en el conocimiento. Este incremento en promedio corresponde al 15% adicional en relación a su conocimiento previo a la capacitación, es decir que su nota en el examen final es mejor en 0,6 o 1 punto.

Conforme a este resultado, la hipótesis planteada en la investigación sería falsa debido que los programas de capacitación no incrementan en un 50% el conocimiento del participante.

Este resultado se podría atribuir a la falta de análisis del grupo objetivo o a fallas en el diseño instruccional.

Recomendaciones

El cumplimiento voluntario y la educación tributaria son actos que pueden estar relacionados si se diseña adecuadamente el proceso de enseñanza – aprendizaje. En el Servicio de Rentas Internas se han colocado objetivos que buscan fortalecer el cumplimiento voluntario para la reducción de brechas tributarias, es por esta razón que es necesario se implementen procedimientos claros para el diseño, implementación y evaluación de los programas de formación tributaria.

La investigación sugiere una guía para el diseño de acciones formativas, la misma que podría ser considerada como base para el levantamiento del proceso de capacitación al contribuyente.

Se evidenció que el Departamento de Servicios Tributarios solo cuenta con un indicador para evaluar toda la gestión realizada en la capacitación al contribuyente, este indicador es de cobertura. Con la implementación de la encuesta de satisfacción y los programas de formación integral, se deberían proponer algunos de los indicadores desarrollados en esta investigación para valorar varios aspectos referentes al desempeño realizado en el proceso de capacitación.

Los cursos regulares deberían implementar un diseño instruccional básico, que permita estandarizar los cursos a nivel nacional, en cuanto a grupos objetivos, contenido y duración de la capacitación.

La evaluación de reacción debería ser unificada para los cursos regulares y los programas de formación integral, para poder realizar análisis comparativos entre los distintos programas. En los cursos regulares se debe establecer una muestra mayor para la aplicación de la encuesta.

Debe implementarse otros programas de formación integral orientados a personas obligadas a llevar contabilidad y distintos grupos económicos, de tal manera que más contribuyentes puedan acceder a este tipo de capacitación.

Con los resultados en la evaluación de instrucción de los programas de formación integral, sería pertinente consultar con los participantes las complicaciones que tuvieron con el material y las actividades de aprendizaje, para poder reestructurar el diseño instruccional y alcanzar un mayor porcentaje en el incremento de conocimiento.

Es necesario que en los programas de formación integral se establezcan objetivos específicos en relación al comportamiento del contribuyente, con el propósito de analizar en una tercera etapa de evaluación la relación de la capacitación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Finalmente, en el Anexo II de esta investigación se entrega el procedimiento para la aplicación del modelo de evaluación de los programas de educación y capacitación tributaria para el Servicio de Rentas Internas, como aporte concreto de esta tesis.

ANEXOS

Anexo I – Temario estándar definido para capacitaciones

Las capacitaciones tienen desarrollado un temario estándar, el cual se estableció bajo las siguientes consideraciones:

- Impuestos y sus respectivos anexos, según la calendarización de fechas de vencimiento por cada obligación tributaria.
- Temas relevantes para el contribuyente que permitan facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones, como Deberes Formales o Servicios por internet.
- Temas coyunturales de acuerdo a los cambios en normativas o procesos que deban considerar contribuyentes.

Bajo este esquema de trabajo y priorización se definieron 23 temas de aplicación a nivel nacional, los mismos que están divididos en temas generales, impuestos y temas complementarios, a continuación un detalle del temario estándar:

Cuadro Anexo I. Temario Estándar

Temas Generales
1. Deberes Formales
2. RUC
2.1 RUC General
2.2 Simplificado
2.3 RUC-RISE
2.4 Formularios de Inscripción y Actualización de RUC
3. Comprobantes de Venta Y Retención
3.1 Comprobantes de Venta y Retención
3.1 Autoimpresores y Documentos Electrónicos
4. Servicios Tributarios por Internet
4.1 Servicios Tributarios por Internet Información
4.2 Declaraciones por Internet

Impuestos		
1. IVA	5. Impuesto a la Renta	6. Ice (Incluye Anexo)
1.1 IVA Naturales	5.1 IR Personas Naturales	7. Impuesto a las Tierras Rurales (Práctica de Formulario 111)
1.2 IVA Sociedades	5.2 IR Personas Naturales (No Obligados a llevar Contabilidad)	8. Impuesto a la Salida de Divisas
2. Devolución de IVA	5.3 IR Personas Naturales (Obligados a llevar Contabilidad)	9. Impuesto a los Activos en el Exterior
2.1 General	5.4 IR Sociedades	10. Impuesto a los Vehículos

Impuestos	
2.2 Tercera Edad / Con Discapacidad	5.5 Gastos Personales y su Anexo
2.3 Turistas	5.6 Retenciones de Impuesto a la Renta
3. Retenciones de IVA	5.7 Devolución de Impuesto a la Renta
4.IVA Práctico	5.8 Anticipo de Impuesto a la Renta
	5.9. Impuesto a la Renta Práctico
	5.10 Conciliación Tributaria
Temas complementarios	
1. Anexos	4. Retenciones de Impuestos
1.1 Anexo ATS	5. Infracciones
1.2 Anexo REOC	6. Por Qué glosa el SRI?
1.3 Anexo RDEP	7. Imputación al Pago
1.4 Anexo ICE	8. Cobranzas (Uso del Formulario 106)
1.5 Anexo Gastos Personales	9. Herencias
1.6 Otros	10. Proceso Administrativo Judicial
2. Declaración Patrimonial	11. Precios de Transferencia
3. Devoluciones de Impuestos	12. Varios (Temas Temporales)
3.1 Sector Público	12.1 Reformas Tributarias en el Código de la Producción
3.2 Exportadores	12.2 Nuevos Formularios 2011
3.3 General	12.3 Dividendos de Personas Naturales; etc.

Elaboración: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional

Anexo II – Temario, Actividades y Evaluación de Programas Integrales

El esquema de estudio es el que se muestra a continuación:

Cuadro Anexo II. Temario y Carga Horaria

Unidades	Temario	Horas Virtuales	Horas Presenciales
Unidad 0	Introducción y manejo de la Web		1
Unidad 1	Deberes formales	1	
Unidad 2	RUC / RISE	3	
Unidad 3	Comprobantes de Venta y Retención	2	
Unidad 4	IVA	3	3
Unidad 5	Impuesto a la Renta	4	3
Unidad 6	Servicios Tributarios por Internet	2	
Unidad 7	Imputación al Pago	3	2
Unidad 8	Tierras Rurales	1	
Unidad 9	Declaración Patrimonial	1	
Unidad 10	Infracciones	1	
Unidad 11	Derechos del contribuyente	1	
Horas de dedicación al curso:		22	9
Tiempo Total: 31 horas			

Elaboración: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional

Cuadro Anexo II. Actividades y Puntajes para evaluación

· Unidad 1: Deberes Formales	ACTIVIDAD	PUNTAJE SOBRE 10
	Lección	5
	Crucigrama	5
· Unidad 2: RUC / RISE	ACTIVIDAD	PUNTAJE SOBRE 10
	Lección	4
	Sopa letras	6
· Unidad 3: Comprobantes de Venta y Retención	ACTIVIDAD	PUNTAJE
	Lección	5
	Cuestionario	5
· Unidad 4: Impuesto al Valor Agregado (IVA)	ACTIVIDAD	PUNTAJE SOBRE 10
	Lección	1
	Cuestionario	3
	Tarea / presencial	6

· Unidad 5: Impuesto a la Renta	ACTIVIDAD	PUNTAJE SOBRE 10
	Crucigrama	1
	Cuestionario	2
	Tarea / presencial	5
· Unidad 6: Servicios Tributarios por Internet	Lección	2
	ACTIVIDAD	PUNTAJE SOBRE 10
	Lección	3
· Unidad 7: Imputación al Pago	Tarea	7
	ACTIVIDAD	PUNTAJE SOBRE 10
· Unidad 8: Impuesto a las tierras rurales	Lección	4
	Tarea / presencial	6
· Unidad 9: Declaración Patrimonial	ACTIVIDAD	PUNTAJE SOBRE 10
	Lección	10
· Unidad 10: Infracciones	ACTIVIDAD	PUNTAJE SOBRE 10
	Lección	10
· Unidad 11: Derechos del contribuyente	ACTIVIDAD	PUNTAJE SOBRE 10
	Lección	10

Elaboración: Autora

Fuente: Servicios Tributarios - Dirección Nacional

Anexo III – Instructivo para aplicación del modelo de evaluación de los programas de educación y capacitación tributaria.

Propuesta de Instructivo Institucional

La presente propuesta se enmarca dentro del proceso llamado “Administración del Sistema de Gestión de Calidad –SGC-” que el Servicio de Rentas Internas ha instaurado como mecanismo para lograr desarrollar altos niveles de eficiencia y eficacia dentro de la Institución.

Para definir el tipo de documento a realizarse en la propuesta se consideró las denominaciones propuestas por el SGC.

- **Manual de proceso:** Conjunto de políticas, normas y procedimientos que ayudan a comprender los procesos de la organización.
- **Política:** Declaración realizada por la organización, de sus intenciones y principios con relación a un determinado tema que provee un marco para la acción y para establecer objetivos y metas respecto del mismo.
- **Procedimiento:** Serie común de actividades definidas que permiten realizar un trabajo de forma correcta.
- **Manual de usuario:** Documento explica paso a paso y con pantallas el manejo de un sistema informático.
- **Instructivo:** Documento que describe de forma detallada para desarrollar las actividades propias de un procedimiento.
- **Formato:** Plantilla estándar para la realización de Documentos Institucionales de Procesos

Durante la investigación se verificó que el proceso de capacitación al contribuyente y cultura tributaria tiene procedimientos formales e informales para la ejecución de las actividades planificadas lo cual no permite identificar claramente el esquema del proceso.

No obstante, basándose en el supuesto de que los programas de capacitación tributaria se ajustan a la metodología propuesta en el capítulo dos con los momentos de diseño, implantación, ejecución e investigación evaluativa, la actividad de evaluación sería

parte del proceso y el documento que permitiría la implementación de la propuesta en el Servicio de Rentas Internas sería con el carácter de instructivo.

De conformidad con lo establecido en el SGC el instructivo se desarrolla con el siguiente esquema:

a) Objetivo

El instructivo recogerá todo el análisis realizado en el capítulo tres con la evaluación de la situación actual en las actividades de evaluación de los programas de capacitación tributaria y aplicará la metodología desarrollada en el capítulo dos.

Condiciones en las cuales permitirá que este instructivo sea el medio de implementación eficaz de la evaluación de los programas de capacitación en el Servicio de Rentas Internas.

b) Alcance

El instructivo desarrollará la operatividad del modelo de evaluación propuesto en el capítulo dos, considerando los momentos de:

- Diseño
- Implantación y ejecución
- Investigación evaluativa

c) Normativa

El Reglamento Orgánico Funcional ROF es el determinante de roles y responsabilidades dentro del modelo de evaluación en cada uno de sus momentos. Adicionalmente, el instructivo considera el modelo académico del Centro de Estudios Fiscales y el Código de Ética Institucional como normas complementarias a la gestión.

d) Descripción del instructivo

Este aspecto del instructivo es el detalle de todas las actividades que están involucradas en la evaluación de los programas de capacitación al contribuyente, siguiendo la siguiente estructura:

- Consideraciones al momento de la evaluación
- Aspectos de análisis en cada uno de los momentos evaluativos
- Detalle de los análisis que se deben realizar.




SRI

...le hace bien al país!

INSTRUCTIVO

Evaluación de programas de capacitación

*Departamento Nacional de Servicios Tributarios
Dirección Nacional de Gestión Tributaria
Agosto, 2011*

CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA	VERSIÓN	PÁGINAS
 <p>INSTRUCTIVO: Evaluación de los programas de capacitación <i>...le hace bien al país!</i></p>			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Nombre Funcionario DIRECTOR NACIONAL		
	Nombre Funcionario DIRECTOR NACIONAL		
REVISADO POR:	Nombre Funcionario UNIDAD FUNCIONAL		
	Nombre Funcionario JEFE NACIONAL DPTO. DE GESTIÓN DE CALIDAD		
ELABORADO POR:	Nombre Funcionario UNIDAD FUNCIONAL		
	Nombre Funcionario DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD		

CONTROL DEL DOCUMENTO

REGISTROS DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO			
Versión	Motivo	Realizado por	Fecha
1.0	Creación del Documento	Paulina Acosta Lasso	Julio, 2011

IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO

NOMBRE DEL MACRO - PROCESO:	Cultura Tributaria		
NOMBRE DEL PROCESO:	Programas de capacitación		
NOMBRE DEL SUB -PROCESO:	Evaluación programas de capacitación		
VERSIÓN DEL DOCUMENTO:	1.0	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN:	Bajo Demanda
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Departamento Nacional de Servicios Tributarios		

OBJETIVO

Normar y estandarizar la metodología a ser utilizada para la evaluación de los programas de capacitación en el Servicio de Rentas Internas.

ALCANCE

Este instructivo comprende la aplicación de un modelo de evaluación para los programas de capacitación y educación tributaria en las siguientes etapas:

- Diseño;
- Implantación y ejecución, e;
- Investigación evaluativa.

Definirá las actividades a ser evaluadas y los responsables de los departamentos y áreas involucradas en cada una de las etapas de evaluación antes descritas.

NORMATIVA

BASE LEGAL

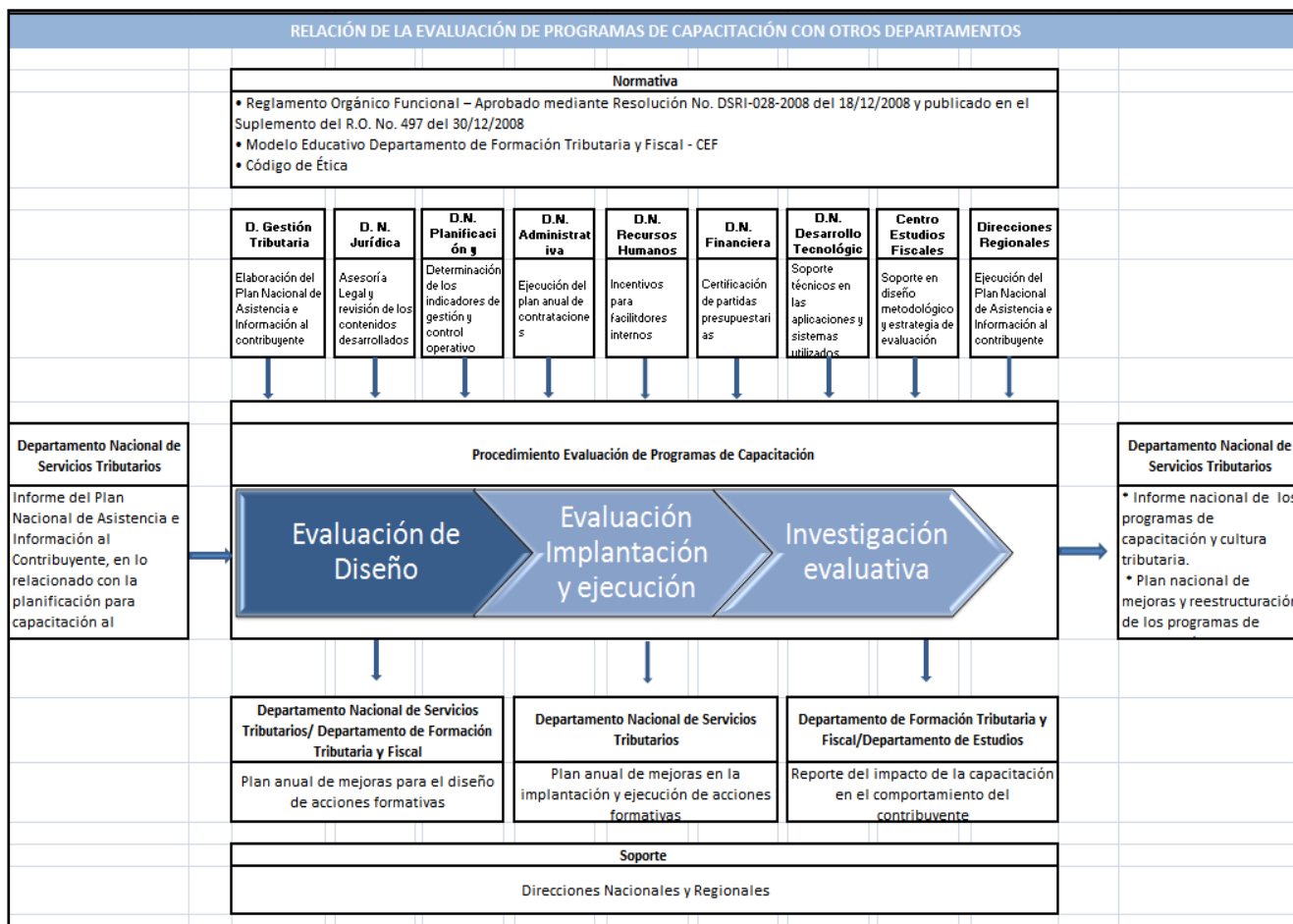
- Reglamento Orgánico Funcional – Aprobado mediante Resolución No. DSRI-028-2008 del 18/12/2008 y publicado en el Suplemento del R.O. No. 497 del 30/12/2008
- Modelo Educativo Departamento de Formación Tributaria y Fiscal - CEF
- Código de Ética.

NORMAS GENERALES

- El Departamento Nacional de Servicios Tributarios será el responsable de realizar la evaluación para los programas de capacitación en las siguientes etapas:
 - Diseño
 - Implantación y ejecución
 - Investigación evaluativa
- El Departamento de Formación Tributaria y Fiscal participará en la evaluación de los programas de capacitación en la siguiente etapa:
 - Diseño
- El Departamento de Estudios participará en la evaluación de los programas de capacitación en la siguiente etapa:
 - Investigación evaluativa

- El Departamento Nacional de Servicios Tributarios definirá los programas que serán evaluados y las fechas en las cuales se ejecutará la evaluación.
- El Departamento Nacional de Servicios Tributarios coordinará la evaluación a nivel nacional y organizará los grupos de trabajo con las Regionales.
- El Departamento Nacional de Servicios Tributarios reportará los indicadores a la Dirección Nacional de Planificación y Control.
- El Departamento de Formación Tributaria y Fiscal en base a los resultados obtenidos en la evaluación de diseño, presentará alternativas andragógicas que puedan ser implementadas en los programas de capacitación.
- Las herramientas para evaluar los programas de educación serán desarrolladas por el Departamento Nacional de Servicios Tributarios.

Interfaz Procedimiento (Entradas y salidas).



DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO EVALUACIÓN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

A. Evaluación del diseño de los programas de capacitación

La evaluación del diseño se centrará en los siguientes aspectos:

- **Finalidad**
La misma que incluye aspectos referentes a pertinencia y coherencia.
- **Función**
Verificar si las características del grupo objetivo fueron consideradas para el diseño de la acción formativa.
- **Metodología**
Definición del tipo de aprendizaje que se aplicará y evaluación del contenido y material en función al tipo de aprendizaje a aplicarse.
- **Estrategia de evaluación**
Se definirá los niveles en los cuales se medirá la evaluación formativa.

Roles y responsabilidades

ROL CARGO	RESPONSABILIDADES (FUNCIONES)
Jefe del Área de Cultura Tributaria – Departamento Nacional de Servicios Tributarios	<p>Definirá el o los programas de capacitación a ser evaluados durante la etapa de diseño.</p> <p>Solicitará al Departamento de Formación Tributaria y Fiscal la designación de un servidor/a para que trabaje en el equipo responsable de la evaluación.</p> <p>Designará un servidor/a de su equipo de trabajo para realizar la evaluación.</p> <p>Presentará los resultados al Jefe Nacional de Servicios Tributarios y Jefe del Departamento de Formación Tributaria y Fiscal</p>

ROL CARGO	RESPONSABILIDADES (FUNCIONES)
Responsable Evaluación Departamento Nacional de Servicios Tributarios	<p>Definirá la muestra con la cual se trabajará la evaluación</p> <p>Elaborará el cronograma de trabajo y fijará los plazos de entrega de las herramientas utilizadas para la evaluación.</p> <p>Evaluará particularmente los aspectos referentes a finalidad y función.</p> <p>Presentará al responsable del Departamento de Formación Tributaria y Fiscal los resultados y consolidará las observaciones en caso de existirlas.</p> <p>Consolidará la información resultante de toda la evaluación de diseño.</p> <p>Presentará el plan de acción con las mejoras que deberán implementarse en los programas evaluados de ser necesario</p>
Responsable Evaluación Departamento de Formación Tributaria y Fiscal	<p>Presentará los informes requeridos por el responsable de la evaluación</p> <p>Evaluará particularmente los aspectos referentes a metodología y estrategia de evaluación.</p> <p>Presentará al responsable del Departamento Nacional de Servicios Tributarios los resultados y consolidará las observaciones en caso de existirlas.</p> <p>Propondrá las mejoras que deberán implementarse en los aspectos de evaluación a su cargo de ser necesario.</p>

Consideraciones al momento de la evaluación

Para realizar la evaluación de diseño es necesario identificar los siguientes aspectos:

- Modalidad de estudio
- Instructores
- Tipo de curso (Teórico / Teórico – Práctico)
- Número de participantes
- Nivel del curso
- Grupo objetivo
- Objetivos planteados
- Temario
- Carga horaria

- Desarrollo de contenido
- Actividades que refuercen el aprendizaje.
- Estrategias de evaluación de conocimiento
- Estrategias de evaluación del evento

Análisis de Finalidad y Función

Mediante este análisis se espera verificar que la finalidad del programa de capacitación esté directamente relacionado a los problemas que se quieren tratar, las causas del problema relacionado con el producto o los propósitos del programa y las actividades a realizarse con la población objetivo.

Para iniciar con el proceso de evaluación, se definirán los siguientes aspectos:

- Objetivos estratégicos plantados en el Servicio de Rentas Internas.
- Objetivos estratégicos plantados en el Departamento Nacional de Servicios Tributarios
- Objetivos plantados dentro del plan anual de Asistencia al Contribuyente.

Con la información obtenida se verificará los siguientes aspectos:

- *Pertinencia de fin u objetivos* del programa de capacitación respecto al problema y grupo objetivo.
- *Pertinencia de las actividades* planteadas en el esquema de capacitación respecto al problema y grupo objetivo
- *Coherencia operativa* del diseño del curso respecto al problema y grupo objetivo
- *Coherencia estratégica* del diseño del curso respecto a los objetivos planteados en el Plan Anual de Asistencia al Contribuyente, Departamento Nacional de Servicios Tributarios y el Servicio de Rentas internas.
- *Eficiencia presupuestaria* con respecto a:
 - Cumplimiento en la ejecución del plan anual de contrataciones
 - Costos en la elaboración de materiales
 - Costos de Movilización, Viáticos y Subsistencias (si aplica)

Una vez realizada la evaluación se realizará un informe con los resultados de la evaluación, el mismo que formará parte del informe final.

Este informe deberá incluir los siguientes aspectos:

- *Pertinencia de fin u objetivos*
 - Objetivos que cumplen con el propósito de la acción formativa
 - Objetivos que no cumplen con el propósito de la acción formativa
 - % de Cumplimiento del total de objetivos
- *Pertinencia de las actividades*
 - Actividades que cumplen con el propósito de la acción formativa
 - Actividades que no cumplen con el propósito de la acción formativa
 - % de Cumplimiento del total de actividades planificadas.
- *Coherencia operativa* del diseño del curso respecto al problema y grupo objetivo
 - Aspectos del diseño que cumplen con el requerimiento
 - Aspectos del diseño que no cumplen con el requerimiento
 - Aspectos del diseño que no se consideraron.
 - % de Cumplimiento del total de los aspectos considerados en el diseño.
- *Coherencia estratégica*
 - Consideraciones del programa de capacitación que permiten el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- *Eficiencia* :
 - % Cumplimiento en la ejecución del plan anual de contrataciones
 - Resumen de los costos incurridos en la acción formativa.
 - Resumen de costos de movilización, viáticos y subsistencias incurridos en la acción formativa.

Análisis de Metodología y Estrategia de Evaluación

Mediante este análisis se espera verificar que el tipo de aprendizaje aplicado es el adecuado al grupo objetivo y que el contenido con las actividades de aprendizaje propuestas permite alcanzar los objetivos planteados.

El análisis debe incluir:

- Descripción de las características del grupo objetivo.

- Consideraciones que se realizaron al determinar el temario.
- Descripción de los autores del contenido.
 - Roles y responsabilidades
- Detalle de la normativa utilizada al momento de desarrollo.
- Detalle de las actividades de aprendizaje planificadas acorde a los objetivos planteados.
- Detalle de los indicadores a utilizarse para verificar el cumplimiento de los objetivos.
- Detalle de la estrategia de evaluación con el propósito de la misma.
- Detalle de los comportamientos esperados después de la acción formativa, según la temática propuesta.

B. Evaluación de implantación y ejecución

En esta etapa se valorará el proceso de implantación del programa y la ejecución del mismo, con el objetivo de verificar si las actividades planificadas nos permiten alcanzar el fin establecido en la evaluación de diseño.

Se debe analizar los siguientes aspectos:

– **Programación**

Para verificar el nivel de cobertura y eficacia en el cumplimiento del cronograma establecido.

– **Eficiencia**

El objetivo es controlar los recursos asignados y la distribución de los mismos.

– **Reacción**

Para valorar la satisfacción de los usuarios del programa.

– **Instrucción**

Mide el aprendizaje de los participantes.

Roles y responsabilidades

ROL CARGO	RESPONSABILIDADES (FUNCIONES)
Jefe del Área de Cultura Tributaria – Departamento Nacional de Servicios Tributarios	Definirá el o los programas de capacitación a ser evaluados durante la etapa de implantación y diseño Designará un servidor/a de su equipo de trabajo para realizar la evaluación. Presentará los resultados al Jefe Nacional de Servicios Tributarios y Jefe del Departamento de Formación Tributaria y Fiscal
Responsable Evaluación Departamento Nacional de Servicios Tributarios	Definirá la muestra con la cual se trabajará la evaluación Desarrollará las herramientas necesarias para la evaluación. Elaborará el cronograma de trabajo y fijará los plazos de entrega de las herramientas utilizadas para la evaluación. Coordinará la ejecución de la evaluación en las regionales. Consolidará la información resultante de toda la evaluación de diseño. Presentará el plan de acción con las mejoras que deberán implementarse en los programas evaluados de ser necesario
Responsables de la ejecución de los programas de capacitación	Ejecución de la programación de los eventos de formación. Aplicación de las herramientas desarrolladas para la evaluación Tabulación de la información obtenida Entrega de los reportes solicitados por la Dirección Nacional

Consideraciones al momento de la evaluación

Para realizar la evaluación de implementación y ejecución es necesario identificar los siguientes aspectos:

- Estimación de cobertura por regional
- Programación de la ejecución de las acciones formativas.
- Herramientas de evaluación.

Análisis de Implementación

En la etapa de implementación se considerarán los aspectos relacionados a programación y eficiencia.

Programación

Para analizar la programación en la evaluación se deberán incluir la siguiente información:

- Tiempo promedio de la duración de los cursos
 - o $TDC = THC/TC$
 - o TDC = Tiempo promedio de duración de los cursos
 - o THC = Total de horas de capacitación de los cursos del periodo
 - o TC = Total de curso del periodo programado

- Promedio de participantes por curso
 - o $PPC = TP/TC$
 - o PPC = Promedio de participantes por curso
 - o TP = Total de participantes en los cursos del periodo
 - o TC = Total de cursos ejecutados en el periodo

- Cumplimiento de la programación a nivel regional
 - o $CRP = NC/CP$
 - o CRP = Cumplimiento de programación
 - o NC = Número de cursos realizados
 - o CP = Número de cursos programados

- Número promedio de horas-persona de capacitación
 - o $NHP = THP/TPP$
 - o NHP = Número de horas-persona del periodo
 - o THP = Total de horas acumuladas de capacitación del periodo
 - o TPP = Total de participantes del período

Eficiencia

Para analizar la eficiencia de los programas de capacitación en la evaluación se deberán incluir la siguiente información:

- Cumplimiento del presupuesto
 - o $CPr = TG/TP$
 - o CPr = Cumplimiento del presupuesto
 - o TG = Total gastado al finalizar el periodo del presupuesto
 - o TC = Total presupuestado

- Costo promedio de materiales por curso
 - o $CMT = TCM/TCP$
 - o CMT = Promedio de participantes por curso
 - o TCM = Total de materiales de los cursos del periodo
 - o TCP = Total de cursos del periodo

Análisis de ejecución

En la etapa de implementación se considerarán los aspectos relacionados a reacción e instrucción.

Reacción

Para analizar la reacción es necesario definir las dimensiones en la cuales será evaluado el evento:

- Planificación y duración del evento
- Instructor
- Recursos y Medios didácticos
- Nivel de aplicabilidad de la capacitación
- Ambiente de la capacitación

Las dimensiones serán evaluadas en una escala de 5 puntos y el estándar de cumplimiento será 3.5

El análisis deberá incluir la siguiente información:

- Calificación obtenida en planificación y duración del evento
- Calificación obtenida en Instructor
- Calificación obtenida en recursos y medios didácticos
- Calificación obtenida en nivel de aplicabilidad de la capacitación
- Calificación obtenida en ambiente de la capacitación
- Resumen de dimensiones bajo el estándar definido.

Instrucción

Para analizar el nivel de aprendizaje de los participantes las acciones formativas evaluadas deberán incluir:

- Evaluación de diagnóstico
- Evaluación final

Con estos instrumentos se obtendrá la siguiente información:

- Cambio de conocimiento
 - $CC = (CDC - CAC) / CAC$
 - CC = Cambio de conocimiento
 - CDC = Nivel de conocimiento después de la capacitación
 - CAC = Nivel de conocimiento antes de la capacitación

C. Investigación evaluativa

Los efectos obtenidos posteriores a la ejecución de las acciones formativas diseñadas, deben ser evaluados con el objetivo de determinar si se alcanzaron las metas generales y estratégicas institucionales.

Se debe analizar los siguientes aspectos:

- **Aplicación**
Mide si los participantes aplican lo aprendido.

– **Impacto**

Mide la modificación de los indicadores de gestión.

Roles y responsabilidades

ROL CARGO	RESPONSABILIDADES (FUNCIONES)
<p>Jefe del Área de Cultura Tributaria – Departamento Nacional de Servicios Tributarios</p>	<p>Definirá el o los programas de capacitación a ser evaluados durante la etapa investigación evaluativa</p> <p>Designará un servidor/a de su equipo de trabajo para realizar la evaluación.</p> <p>Presentará los resultados al Jefe Nacional de Servicios Tributarios y Jefe del Departamento de Formación Tributaria y Fiscal</p>
<p>Responsable Evaluación Departamento Nacional de Servicios Tributarios</p>	<p>Definirá el objetivo del estudio y el programa que será evaluado</p> <p>Proporcionará toda la información necesaria para el estudio.</p> <p>Elaborará el cronograma de trabajo y fijará los plazos de entrega de la información y los resultados.</p> <p>Será el responsable en la ejecución de la evaluación.</p> <p>Presentará el plan de acción con las mejoras que deberán implementarse en los programas evaluados de ser necesario</p>
<p>Responsable Evaluación Departamento de Estudios – Centro de Estudios Fiscales</p>	<p>Determinará el tipo de estudio a realizarse según el objetivo de la evaluación.</p> <p>Determinará el tamaño de la muestra de estudio.</p> <p>Coordinará junto con el responsable de SSTT la ejecución de la evaluación.</p> <p>Presentará los informes requeridos por el responsable de la evaluación.</p> <p>Presentará al responsable del Departamento Nacional de Servicios Tributarios los resultados</p>

Consideraciones al momento de la evaluación

Para realizar la investigación evaluativa es necesario identificar los siguientes aspectos:

- Determinación del objetivo del estudio, el mismo que estará alineado a la estrategia institucional.
- Determinación del tipo de estudio a realizarse
- Identificación del grupo de estudio y parámetros de evaluación.
- Determinación de los recursos a utilizarse para el recurso y los departamentos involucrados.

Análisis de aplicación e impacto

El estudio debe incluir al menos los siguientes indicadores:

Aplicación

Para conocer la eficiencia en la transferencia del conocimiento al menos se medirá:

- Tasa de transferencia
 - $TT = TNC/NC$
 - TT = Tasa de transferencia
 - TNC = Transferencias de un determinado curso o número de cursos
 - NC = Número de cursos del periodo o análisis

Impacto

Para conocer la eficiencia en el impacto esperado al menos se deberá medir:

- Cambio conductual
 - $CCD = (NHD-NHA)/NHA$
 - CCD = Cambio conductual
 - NHD = Nivel de habilidades después del entrenamiento definido por fenómenos observables.
 - NHA = Nivel de habilidades antes de la acción formativa definido por fenómenos observables.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Bergman, Marcelo y Nevarez, Armando (2005) *¿Evadir o pagar impuestos? Una aproximación a los mecanismos sociales de cumplimiento*, México, Política y Gobierno, p 14.
- Briones, Guillermo (1985), *Evaluación de Programas Sociales, programas interdisciplinario de Investigaciones en Educación*, Santiago de Chile,
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, (1998), *Gestión de Programas Sociales en América Latina*, Volumen I y II, Santiago de Chile,
- Ertmer, P. & Newby, T (1993) *Behaviorism, cognitivism, constructivism: Comparing critical features from an instructional design perspective*. Performance Improvement Quarterly, 6 (4):50-72
- Gelles, R.J., Levine, a. (1996): *Introducción a la Sociología*, México D.F., McGraw Hill. (Capítulo 4 “La socialización a través del curso de la vida”, pp. 116-153)
- Martínez Mediano, Catalina (2001); *La evaluación para la mejora de la calidad de los centros educativos*. Madrid, UNED, Textos de Educación Permanente.
- Medina Rivilla, Antonio y Villar Angulo, Luis Miguel, (1995), *Evaluación de Programas Educativos Centros y Profesores*. Madrid. Universitas.
- Perez Juste, R. (2006): *Evaluación de programas educativos*. Madrid: Ed. La Muralla.
- Weiss, Carol Heather (1997) *Evaluating educational and social programs: A treeful of owls*”, Boston, Magazine Readings in social ations and educación, p 27

Artículos

- Ausubel, D.P. ; Novak, J.D. and Hanesian, H. (1978). *Educational psychology: A cognitive view*. 2nd. edicion New York, Holt Rinehart and Winston.

- Bedoya, Andrea y Vásconez, Byron. *Entendiendo la Moral Tributaria en el Ecuador*,(2011) El Paradigma del Cumplimiento Tributario, Ciudadanía Fiscal y Moral Tributaria, Centro de Estudios Fiscales, 2011, pp. 126.
- Brooks, J. & Brooks, M. (1993). *In search of understanding: The case for constructivist classrooms*. Edición 3thrd. ASCD
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (CEPAL 1998), *Gestión de Programas Sociales en América Latina*, Volumen I y II. Serie Políticas Sociales 25 y 26. Santiago.
- Guaiquirima, C. (2004). *Cultura Aduanera y Tributaria. Temas Tributarios 2*. Oficina de Divulgación Aduanera y Tributaria. Servicios Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) p. 12. Caracas.
- Jonassen, D. (1991), *Objetivism versus constructivism: Do we need a new philosophical paradigm?*, Review of Educational Research.
- Méndez, M (2004). *Cultura Tributaria, deberes y derechos vs constitución de 1999*. Resultados Espacio Abierto, Vol. 13, No. 1, enero – marzo, pp. 123-137
- Perez Juste, Ramón (2000); *La Evaluación de Programas Educativos: Conceptos Básicos, Planteamientos Generales y Problemática*, España, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Revista de Investigación Educativa, Vol. 18, No. 2.
- Roth, Andre-Noel, (2009) *Políticas públicas. Formulación, implementación y evaluación*; Ediciones Aurora, Colombia
- Shuell, T. J. 1986. "*Cognitive conceptions of learning*." Review of Educational Research. Condensed version published in *Effective School Practices*
- Shuell, T. J. (1990). *Phases of meaningful learning*. Review of Educational Research, 60, 531-547. Condensed version published in *Effective School Practices*, Summer 1993, 12 (3), 57-65.
- Torgler, Beno. (2005). *Tax Morale in Latin America*. Public Choice, 122 (1), 133-157.

Winne, P. H. (1995). *Inherent details in self-regulated learning*. Educational Psychologist, 30(4), 173-187.

Ponencias y seminarios

De la Orden, (1996) Arturo *Evaluación, innovación y calidad educativa*” XI Congreso nacional de Pedagogía, España.

Centro de Estudios sobre el Desarrollo Económico CEDE, (2008), *Evaluación ex ante y ex post de proyectos de inversión pública en educación y salud.*, Bogotá, Universidad de los Andes – Facultad de Economía – CEDE

Documentos de trabajo

Espinoza Vergara, Mario. *Evaluación de Proyectos Sociales*. (1980)Ministerio de Cultura y Departes, Costa Rica.

Ministerio de Planificación y Cooperación – División Social – Departamento de Evaluación – Chile (2000), *Metodología de evaluación ex ante de Programas Sociales*, Documento de trabajo No. 4 Chile.

Moreno Villegas, Jaime (2009) *Indicadores del Proceso de Formación*, Ecuador, p 30

Rojas Dávila, Muman (2010), *La capacitación tributaria en deberes formales: Resultados de un experimento en la ciudad de Guayaquil*, Documento de Trabajo Centro de Estudios Fiscales.

Documentos oficiales

Código Tributario Ecuatoriano *Capítulo III “Deberes Formales del Contribuyente o Responsable”*, vigente a noviembre de 2010

Páginas Web

Servicio de Rentas Internas, Departamento de Planificación, *Informe anual de gestión* (2010). Internet. <http://www.sri.gob.ec/web/guest> Acceso: 11 de Julio de 2011

Herrero. J (2002) ¿Qué es Cultura? Disponible en <http://www.sil.org>. Consulta, 14 de Octubre de 2011

ÍNDICE

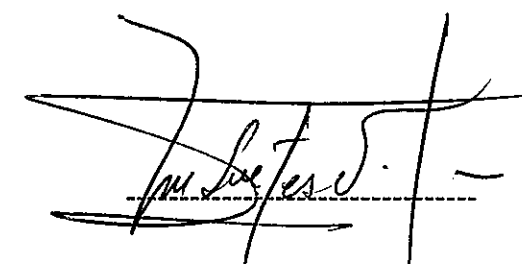
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
Definición del Problema.....	2
Delimitación.....	3
Objetivos	4
<i>Objetivo general</i>	4
<i>Objetivos específicos</i>	4
Hipótesis de la Investigación.....	4
Justificación.....	5
CAPÍTULO II	7
EDUCACIÓN FISCAL Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN	7
Los contribuyentes frente al sistema tributario	7
La educación como medio para desarrollar la Cultura Tributaria	13
Teoría sobre el aprendizaje	16
<i>Escuela Conductista</i>	17
<i>Escuela Constructivista</i>	19
<i>Escuela Cognitivista</i>	20
Teorías de la evaluación en programas educativos	22
<i>Evaluación de programas educativos e investigación evaluativa</i>	22
<i>Evaluación del diseño</i>	24
<i>Evaluación del proceso de implantación del programa</i>	25
Investigación evaluativa.....	26
Evaluación por momentos de proyectos educativos.....	27
<i>Evaluación ex – ante</i>	27
<i>Valoración contingente</i>	27
<i>Pertinencia</i>	28
<i>Coherencia</i>	28
<i>Eficacia</i>	30
<i>Sostenibilidad</i>	30
<i>Evaluación concurrente</i>	30
<i>Evaluación ex – post</i>	31

Diseño de acciones formativas para contribuyentes	32
<i>Guía para la formulación de acciones formativas para el contribuyente.....</i>	<i>33</i>
Modelo de evaluación capacitación a contribuyentes - Delimitación y ajustes a los momentos de la evaluación	36
<i>a) Evaluación ex ante – diseño del programa</i>	<i>36</i>
<i>b) Evaluación concurrente – implantación del programa</i>	<i>38</i>
<i>c) Evaluación ex post – investigación evaluativa</i>	<i>41</i>
Definición de los actores y roles del proceso de evaluación	43
<i>Estructura orgánica de los programas de educación y cultura tributaria en el Servicio de Rentas Internas.</i>	<i>44</i>
CAPÍTULO III	50
APLICACIÓN DEL MODELO PARA EVALUAR LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN EL SRI	50
<i>Evaluación ex ante – diseño del programa</i>	<i>51</i>
<i>Análisis de Finalidad</i>	<i>51</i>
<i>Análisis de función y metodología</i>	<i>55</i>
<i>Análisis de la estrategia de evaluación.....</i>	<i>57</i>
<i>Evaluación concurrente – implantación del programa</i>	<i>58</i>
En esta fase se evaluará los siguientes aspectos de las acciones formativas:.....	58
<i>Análisis de programación - cobertura</i>	<i>59</i>
<i>Análisis de eficiencia.....</i>	<i>60</i>
<i>Análisis de reacción</i>	<i>61</i>
<i>Análisis de instrucción</i>	<i>64</i>
<i>Análisis de resultados</i>	<i>68</i>
CAPÍTULO IV	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
<i>Conclusiones</i>	<i>70</i>
<i>Recomendaciones.....</i>	<i>71</i>
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS.....	73
Anexo I – Temario estándar definido para capacitaciones	73
Anexo II – Temario, Actividades y Evaluación de Programas Integrales	75
Anexo III – Instructivo para aplicación del modelo de evaluación de los programas de educación y capacitación tributaria.....	77
Propuesta de Instructivo Institucional	77

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales la publicación de esta Tesis, de su bibliografía y anexos, como artículo en publicaciones para lectura seleccionada o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, abril de 2013



FIRMA DEL CURSANTE

MYRIAN SOLEDAD BASANTES VITERI