



**EVALUACIÓN DEL SITIO WEB DEL SERVICIO DE
IMPUESTOS INTERNOS Y FACTORES DETERMINANTES EN
SU UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS CONTRIBUYENTES
DE LA CIUDAD DE TALCA**

**PAOLA VIVIANA CABALLERO VALERO
KARLA ANDREA NAVARRO MORALES
INGENIERO COMERCIAL**

RESUMEN

La presente Memoria, surgió por la inquietud de conocer más acerca del Servicio de Impuestos Internos y de cómo estaba funcionando la implementación de su Sitio Web.

Para esto, logramos contactarnos con la Directora Regional del Servicio Sra. Mirtha Barra, la que nos proporcionó información necesaria para determinar el tema definitivo de este estudio, siendo éste finalmente la Evaluación del Sitio Web del S.I.I., en forma más específica, la oficina virtual; y además a modo de complemento, se realizó una Investigación de Mercados limitada para conocer los posibles factores que influyen en la utilización de este sitio.

Se definió una Metodología adecuada para cada una de las partes de esta Memoria; en la cual se utilizó la Metodología de Análisis Multicriterio y la de Investigación de Mercados, trabajando ambas por separado y obteniendo sus respectivas conclusiones. Con la finalidad de llegar a conclusiones generales acerca del tema en cuestión.