



Educación
Secretaría de Educación Pública



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

**REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: ORIENTACIÓN A LA
INSCRIPCIÓN Y A LAS DEVOLUCIONES AL RÉGIMEN DE SUELDOS Y
SALARIOS**

TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTA:
MELINA MORALES NAVA**

**NOMBRE DEL ASESOR:
EDGAR ACOLTZI NAVA**

APIZACO, TLAX., FEBRERO 2025

Apizaco, Tlax., 29/Octubre/2024

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

CESAR REYNALDO RAMOS GOMEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.

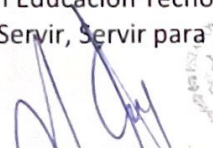
Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

a) Nombre del Egresado:	MELINA MORALES NAVA
b) Carrera:	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
c) Número de Control:	18370125
d) Nombre del proyecto:	REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: ORIENTACIÓN A LA INSCRIPCIÓN Y A LAS DEVOLUCIONES AL RÉGIMEN DE SUELDOS Y SALARIOS.
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®


NORMA ANGELICA AGUINAGA SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.

ASESOR
EDGAR ACOLTZI NAVA

NAAS/mcvh



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



Instituto Tecnológico de Apizaco
División de Estudios Profesionales

Apizaco, Tlaxcala, 29/octubre/2024

MORALES NAVA MELINA.
EGRESADA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
EN ADMINISTRACIÓN.
CON NÚMERO DE CONTROL 18370125.
PRESENTE.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL cuyo tema es: REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: ORIENTACIÓN A LA INSCRIPCIÓN Y A LAS DEVOLUCIONES AL RÉGIMEN DE SUELDOS Y SALARIOS conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar 2 USB del mismo, apropiadamente encuadernados, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepcion Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido de Usted.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

CÉSAR REYNALDO RAMOS GÓMEZ.

JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES. DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

ccp. Archivo

CRRG/rls



Agradecimientos

Hoy y siempre agradezco a Dios, por guiar mi camino y actuar en mi vida, por darme fortaleza, acompañarme en todo momento y permitirme llegar hasta donde estoy. Gracias Dios por bendecirme al permitirme compartir mi vida con personas maravillosas.

Doy gracias a la persona que más amo, mi hijo, Jordan, por ser quien me motiva a ser mejor cada día y me impulsa a seguir adelante.

Agradezco a las personas que más admiro, mis padres, Mariana y Eliseo, porque fueron las primeras personas en educarme y llenarme de aprendizajes y sin escatimar esfuerzo alguno han pasado gran parte de su vida haciéndolo. Sin sus valores, conocimientos y ejemplo, no sería quien soy hoy. Este logro no solo es mío, es suyo, es fruto del inmenso apoyo y confianza que depositaron en mí y con los cuales he logrado salir adelante, sin ustedes este camino hubiera sido mucho más difícil o tal vez nunca se hubiera recorrido. Gracias por amarme tanto, estaré eternamente agradecida con ustedes.

Sin duda, cada persona que ha estado en este proceso dejó huella en mí.

Gracias a mi hermano por cada gesto de preocupación y cariño. Gracias a cada familiar que me brindo algún consejo. Gracias a mis amigas por hacer menos pesadas las horas de escuela. A mi mejor amigo, Alan, por escucharme. Gracias al papá de mi hijo, Abraham, por alentarme y acompañarme en este camino. Gracias a mi Duque, él no me dejó sola ni una noche de desvelo.

Y al Instituto Tecnológico de Apizaco, a los docentes y a todo el personal en general, gracias por los conocimientos, los consejos y por formarme académicamente.

Resumen

El presente proyecto tiene el propósito de determinar si la desinformación es un factor que afecta negativamente la calidad del servicio en el Módulo de Servicios Tributarios Apizaco, así como de brindar información oportuna y veraz para mejorar el servicio.

Cuenta con un marco teórico en donde se habla de las variables que tiene el problema, en este caso son la calidad del servicio al cliente, el sistema de gestión de calidad, sus bases legales y las repercusiones de la desinformación en el servicio.

La investigación que se realiza es explicativa correlacional y brinda datos que son resultado de una investigación de campo, que se obtienen a través de encuestas aplicadas a personas de un rango de edad de 17 a 65 años sin distinción de sexo.

Seguidamente se realiza un análisis de datos por medio de Excel. Los resultados muestran una relación fuerte entre nuestras variables, sin descartar otros factores que afectan el servicio.

Palabras clave: calidad, servicio, SAT, RFC, satisfacción, desinformación.

Índice

Agradecimientos	3
Resumen	4
Índice	5
1. Introducción.....	7
2. Generalidades de la Empresa	8
2.1 Misión	8
2.2 Visión	8
2.3 Valores	8
3. Generalidades del Proyecto	9
3.1 Descripción del Problema	9
3.2 Planteamiento del Problema.....	9
3.3 Hipótesis	9
3.4 Variables	10
3.5 Objetivos	10
3.5.1 <i>Objetivo General</i>	10
3.5.2 <i>Objetivos Específicos</i>	10
3.6 Justificación	10
3.7 Delimitaciones	11
4. Marco Teórico	12
4.1 Marco Histórico	12
4.1.1 <i>Marco Legal del Sistema Tributario</i>	12
4.1.2 <i>Impuestos</i>	13
4.1.3 <i>Historia de la creación del SAT</i>	14
4.1.4 <i>Registro Federal de Contribuyentes</i>	14
4.1.5 <i>Obtención de un RFC para Persona Física</i>	16
4.1.6 <i>Estructura Orgánica A Través de los Años Para el Mejoramiento de la Calidad en el Servicio</i>	18
4.2 Marco Conceptual/Referencial.....	20
4.2.1 <i>Calidad de Servicio</i>	20
4.2.2 <i>El prestador del servicio (empleado)</i>	25
4.2.3 <i>La comunicación</i>	27

4.2.4 <i>Conceptos del Servicio de Administración Tributaria</i>	30
5. Metodología	32
5.1 Población o universo	32
5.2 Muestra	32
5.3 Tipo de Estudio	33
5.4 Técnicas de Recolección de Datos y descripción del instrumento	33
6. Resultados Obtenidos	36
7. Discusión	51
8. Conclusiones	52
9. Recomendaciones	54
10. Referencias	56
11. Anexos	58
11.1 Cronograma de Actividades	58
11.2 Formato de Encuesta	60
11.3 Folletos y manuales	62
11.3.1 <i>Flayer informativo sobre el SAT y RFC</i>	62
11.3.2 <i>Tríptico sobre el RFC</i>	63
11.3.3 <i>Flayer para agendar citas</i>	64
11.3.4 <i>Flayer informativo sobre el Régimen de Sueldos y Salarios</i>	65

1. Introducción

Actualmente, debido a la modernización y automatización de todos los procesos se está perdiendo el contacto directo con las personas, por eso es imprescindible que cuando se tenga cualquier tipo de acercamiento con una, sea de la mejor manera y con la mayor atención posible.

Sabemos que, en cualquier sector, ya sea público o privado, industrial o comercial, el cliente y/o usuario requiere ser comprendido y reconocido. Y es solo a través de la calidad del servicio donde podemos expresar que tan importante es para nosotros esa persona. Dentro de la calidad del servicio podemos decir que la información que brindamos es muy importante, si nuestra información no es oportuna, precisa y confiable no estamos brindando un servicio de calidad.

Toda información que transmitimos se convierte en conocimiento, y a su vez, el conocimiento genera poder. Esta es la importancia del manejo adecuado de la información en el servicio al cliente. Nuestro objetivo principal al interactuar con un cliente o solicitante de nuestro servicio debe ser enriquecer sus conocimientos y generar una buena experiencia.

Y si hablamos de una dependencia que brinda servicios gratuitos como lo es el Servicio de Administración Tributaria, que es la encargada de recaudar los impuestos, que son contribuciones que hacemos al gobierno para que este haga mejoras, como usuarios percibimos que aun siendo gratuitos dichos servicios, estamos pagando indirectamente por ellos, así que pedimos una atención de calidad. La información que debe circular sobre los procesos que se hacen en esta dependencia debe ser lo más real y confiable posible para que evitemos malentendidos, incumplimiento en nuestras obligaciones fiscales, malas experiencias en la atención en los módulos y muchas otras situaciones desagradables. De ahí que, se busca orientar e informar a la población sobre dichos procesos para no solo divulgar información correcta sino también mejorar la calidad de servicio y atención que se brinda en el Módulo de Servicios Tributarios Apizaco.

2. Generalidades de la Empresa

Según la Ley del Servicio de Administración Tributaria (2004), “el Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que surge el 1 de julio de 1997, con la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal. Sus líneas de acción es el aumentar la eficiencia recaudatoria, bajar la evasión y elusión fiscal y combatir la corrupción”. El SAT cuenta con el servicio de asesoría y orientación personalizada, que se brinda dentro de las diversas áreas de servicios al contribuyente, motivando y apoyando el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias de cada contribuyente. Para brindar dicho servicio el SAT cuenta con 67 Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente (ADSC), Módulos de Servicios Tributarios (MST) y Módulos (SARE) (Sistema de Apertura Rápida de Empresas) ubicadas en diversas ciudades de la República Mexicana.

Según el “Código de Conducta del Servicio de Administración Tributaria” (2003), su misión, visión y valores son:

2.1 Misión

Recaudar los recursos tributarios y aduaneros que la Ley prevé, dotando al contribuyente de las herramientas necesarias que faciliten el cumplimiento voluntario.

2.2 Visión

Ser una institución moderna que promueva el cumplimiento de los contribuyentes a través de procesos simples

2.3 Valores

Respeto, honestidad, responsabilidad y compromiso.

3. Generalidades del Proyecto

3.1 Descripción del Problema

Al asistir al Módulo de Servicios Tributarios ubicado en Apizaco se puede observar que la gran parte de las personas que requieren una Constancia de Situación Fiscal no cuentan con una inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, en su mayoría jóvenes (18-23 años) y mujeres adultas (40-50 años) que lo solicitan para ingresar a algún trabajo, sin dejar a un lado a las personas que están por abrir un negocio y tampoco están inscritas. Al no tener registro y no poder hacer el trámite en el momento (ya que la inscripción al RFC es un trámite que requiere cita y en promedio la cita es otorgada mes y medio después de agendarla) surge la molestia hacia el personal por no querer atenderlos. Esta molestia se convierte en queja que va directamente a la Administración Desconcentrada de Servicios al Contribuyente en Tlaxcala que es la sede principal en el estado. Posteriormente, la queja se convierte en reporte para el encargado del módulo y para los prestadores de servicio social que son los que atienden directamente a las personas. De este modo, la queja tiene un efecto negativo en la calidad del servicio y atención del módulo.

3.2 Planteamiento del Problema

¿Es la falta de información sobre el SAT y el RFC y la accesibilidad a esta, uno de los factores que afectan negativamente la calidad de servicio que se brinda en el Módulo de Servicios Tributarios Apizaco en el 2022?

3.3 Hipótesis

N. La desinformación sobre cómo se llevan a cabo los procesos que se brindan en el MST, afecta la calidad del servicio a lo hora de atender a un contribuyente.

N. La accesibilidad que tienen las personas a la información sobre los procesos tributarios es un factor que afecta negativamente la calidad del servicio en el módulo.

A. La falta de capacitación del personal es la causante de la mala atención que se brinda en un MST.

3.4 Variables

Desinformación y calidad del servicio.

3.5 Objetivos

3.5.1 Objetivo General

Concientizar a la población sobre la importancia de estar vigente en el Registro Federal de Contribuyentes y de los procesos que conlleva contar con uno, en este caso orientar a la población en general a la obtención de un registro en este, todo lo anterior para mejorar la calidad del servicio a la hora de la atención en el Módulo de Servicios Tributarios Apizaco.

3.5.2 Objetivos Específicos

- Realizar campaña de concientización para obtener el RFC.
- Crear manual o folletos sobre el SAT y el RFC.
- Bajar el número de quejas en el MST Apizaco.

3.6 Justificación

En la Administración Desconcentrada de Servicios al Contribuyente Tlaxcala llegan muchas quejas de contribuyentes sobre la atención que se brinda en el Módulo de Servicios Tributarios Apizaco. Estas quejas afectan negativamente los estándares que se tienen sobre el servicio y la atención en dicho módulo. Por lo cual, es importante atacar la causa o causas raíz de dicho problema para mejorar el servicio y mantener los estándares de servicio y atención en niveles óptimos.

Por dicha razón se pretende concientizar a la población sobre la inscripción al RFC de personas físicas, aunque no lo valla a ocupar pronto.

3.7 Delimitaciones

El presente proyecto se realizará únicamente en el Módulo de Servicio Tributario Apizaco, ubicado en el centro comercial “Antigua Estación” Boulevard Emiliano Sánchez Piedras No. 409 D, Col. Centro, C.P. 90300, Apizaco, Tlaxcala. Y pretende cubrir la orientación a la población interesada en la inscripción al RFC.

4. Marco Teórico

El marco teórico que fundamenta este proyecto tiene la finalidad de aportar una visión clara acerca del tema a tratar, específicamente de lo que es el servicio al cliente, al igual que, conceptos básicos y referencias acerca de dicho tema.

4.1 Marco Histórico

4.1.1 Marco Legal del Sistema Tributario

Por mandato constitucional (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 31, Fracc. IV) es obligación de los mexicanos contribuir de manera proporcional y equitativa a los gastos públicos del país, señala que la potestad tributaria se atribuye a la Federación, a los Estados y a los Municipios. Y de aquí se desprende el marco legal del sistema tributario:

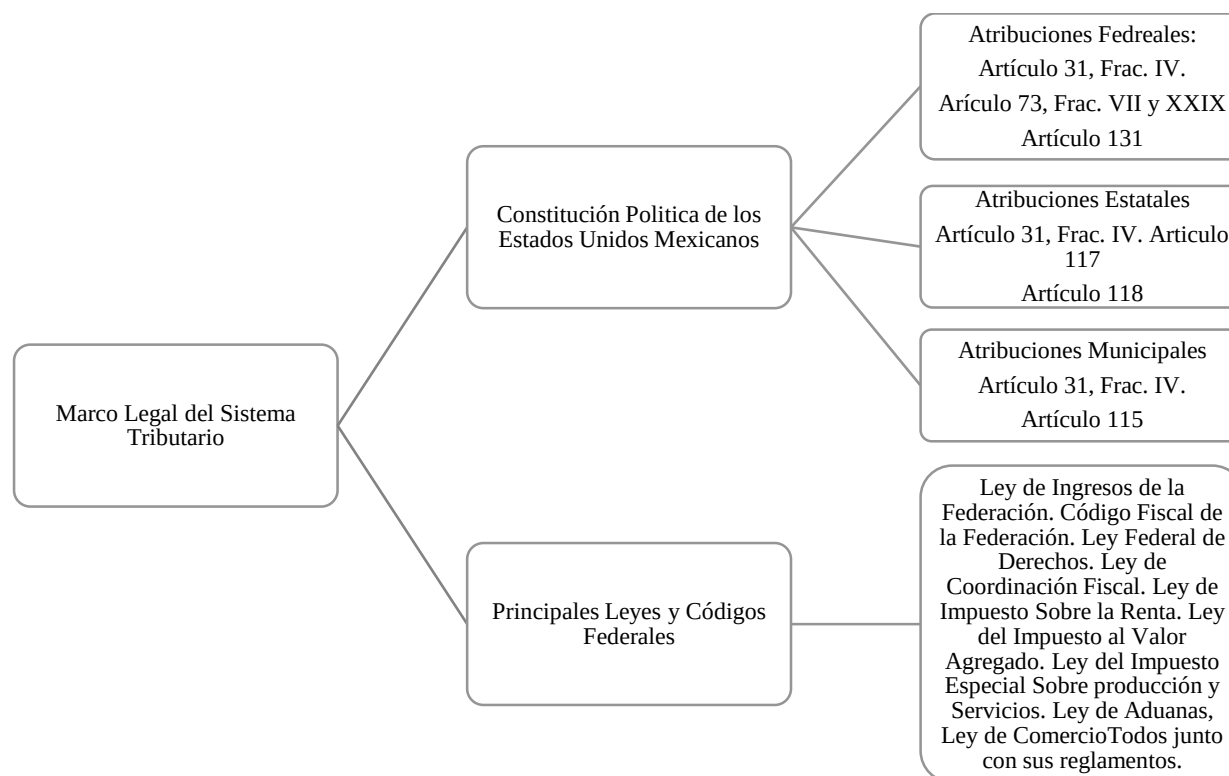


Ilustración 1. Centro de Estudios de las Finanzas Públicas 2019

Así en el Código Fiscal de la Federación, Art. 1 nos refiere al mismo Artículo 31 de la Constitución y en su Art. 2 nos habla que estas contribuciones se clasifican de la siguiente manera:

Impuestos	• Contribuciones que deben pagar las personas físicas y morales que se encuentran en la situación jurídica.
Aportaciones de seguridad social	• Contribuciones a cargo de personas que son sustituidas por el Estado en el cumplimiento de obligaciones fijadas por la ley en materia de seguridad social.
Contribuciones de mejora	• Contribuciones a cargo de las personas físicas y morales que se benefician de manera directa por obras públicas.
Derechos	• Contribuciones por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público de la Nación, así como por recibir servicios que presta el estado en sus funciones de derecho público.

Ilustración 2. Elaboración propia

4.1.2 Impuestos

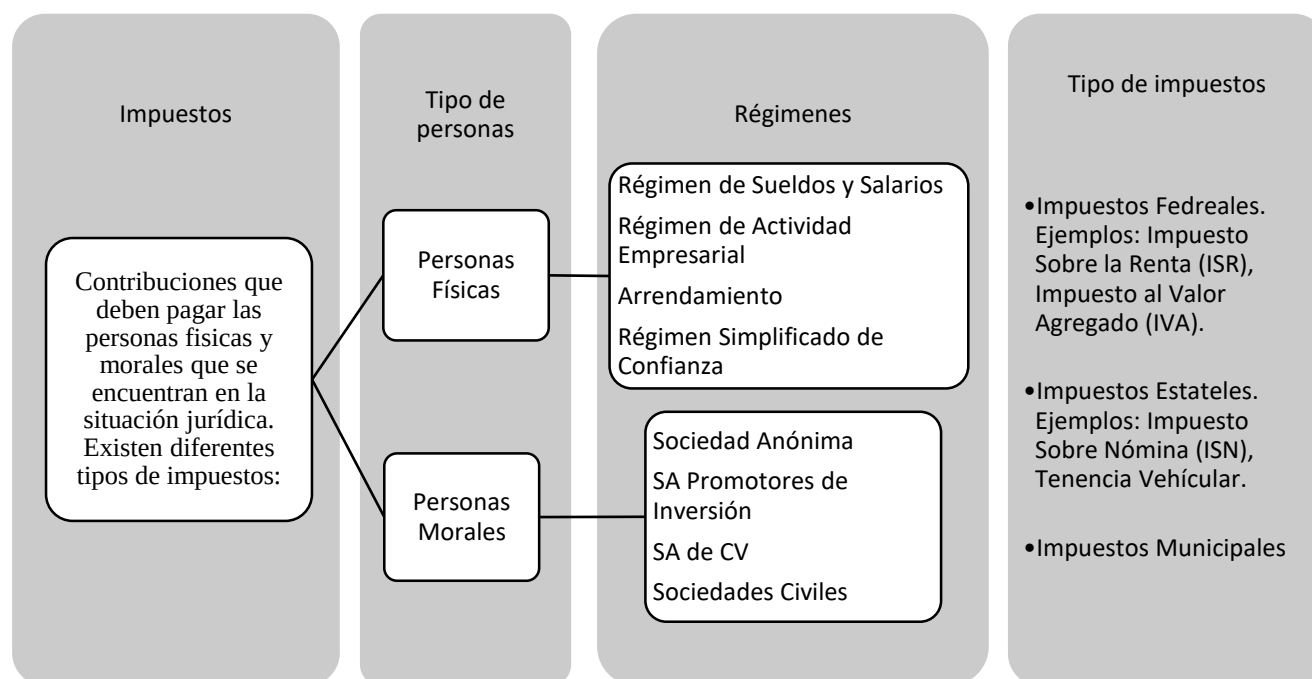


Ilustración 3. Elaboración propia

4.1.3 Historia de la creación del SAT

Según el Portal de Servicios al Contribuyente (2018), el Servicio de Administración Tributaria (SAT) surgió en respuesta a la demanda de la población por servicios de calidad, este organismo surge en el gobierno del presidente Ernesto Zedillo, el cual da órdenes a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para crear este organismo, y así mejorar la calidad de servicio de los funcionarios públicos que atendían los trámites relacionados con la tributación, tramites que hasta entonces eran atendidos por la Subsecretaría de Ingresos de la Federación; así, el 1 de julio de 1997 entró en funcionamiento el SAT (Servicio de Administración Tributaria), junto con su reglamento interno que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación un día antes.

Como autoridad tributaria, sus deberes y funciones están relacionados con la fase operativa de la recaudación de las contribuciones, esto quiere decir que el SAT es el organismo encargado de administrar nuestros impuestos federales, como el ISR o el IVA. De esta forma, las funciones relacionadas con la formulación de las políticas tributarias del gobierno federal quedan a cargo de la Subsecretaría de Ingresos.

Y así fue como después de varios años sin tener en el país un organismo que administrara eficientemente los impuestos que se recibían, se creo el SAT.

4.1.4 Registro Federal de Contribuyentes

Según La Secretaría de Economía del Gobierno de México (2021), “El Registro Federal de Contribuyentes mejor conocido como RFC, es una clave compuesta alfanumérica que el gobierno utiliza para identificar a las personas físicas y morales que practican alguna actividad económica en nuestro país y es un elemento fundamental para emprender individualmente y crear empresas

en sociedad”. Y aparte de ser fundamental para esos dos casos también lo necesitan otro tipo de personas, como:

Mayores de 18 años sin actividad económica	Para protegerlos del robo de identidad
Mayores de 18 años	Cuando se deban presentar declaraciones periódicas, de pago o informativas; propia, por cuenta de terceros o expedir comprobantes fiscales por las actividades que realicen.
Mayores de 16 años	Que quieran trabajar con el permiso de sus tutores o se los pida algún trámite o programa.

Ilustración 4. Elaboración propia

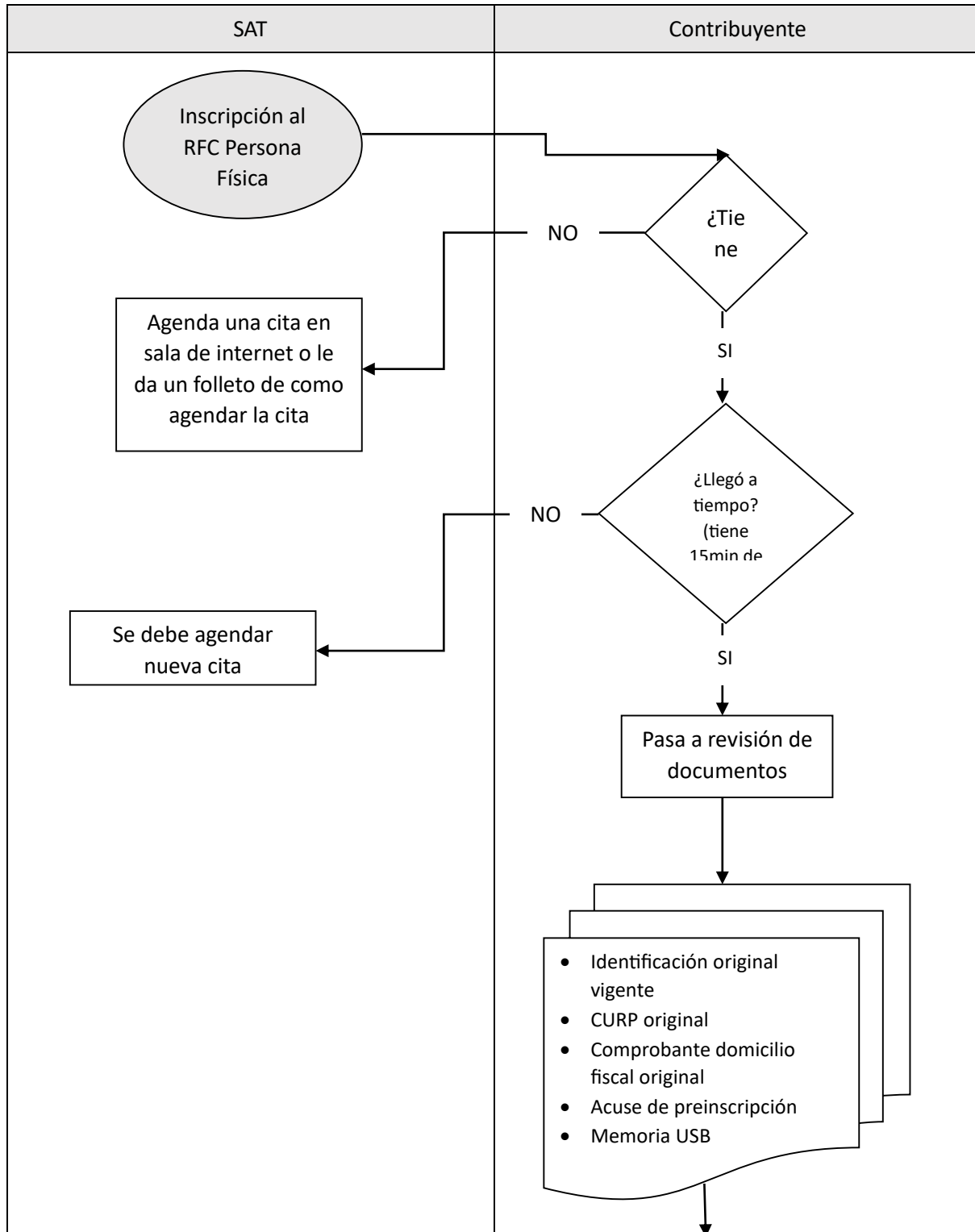
Se ocupan en diferentes trámites, como:

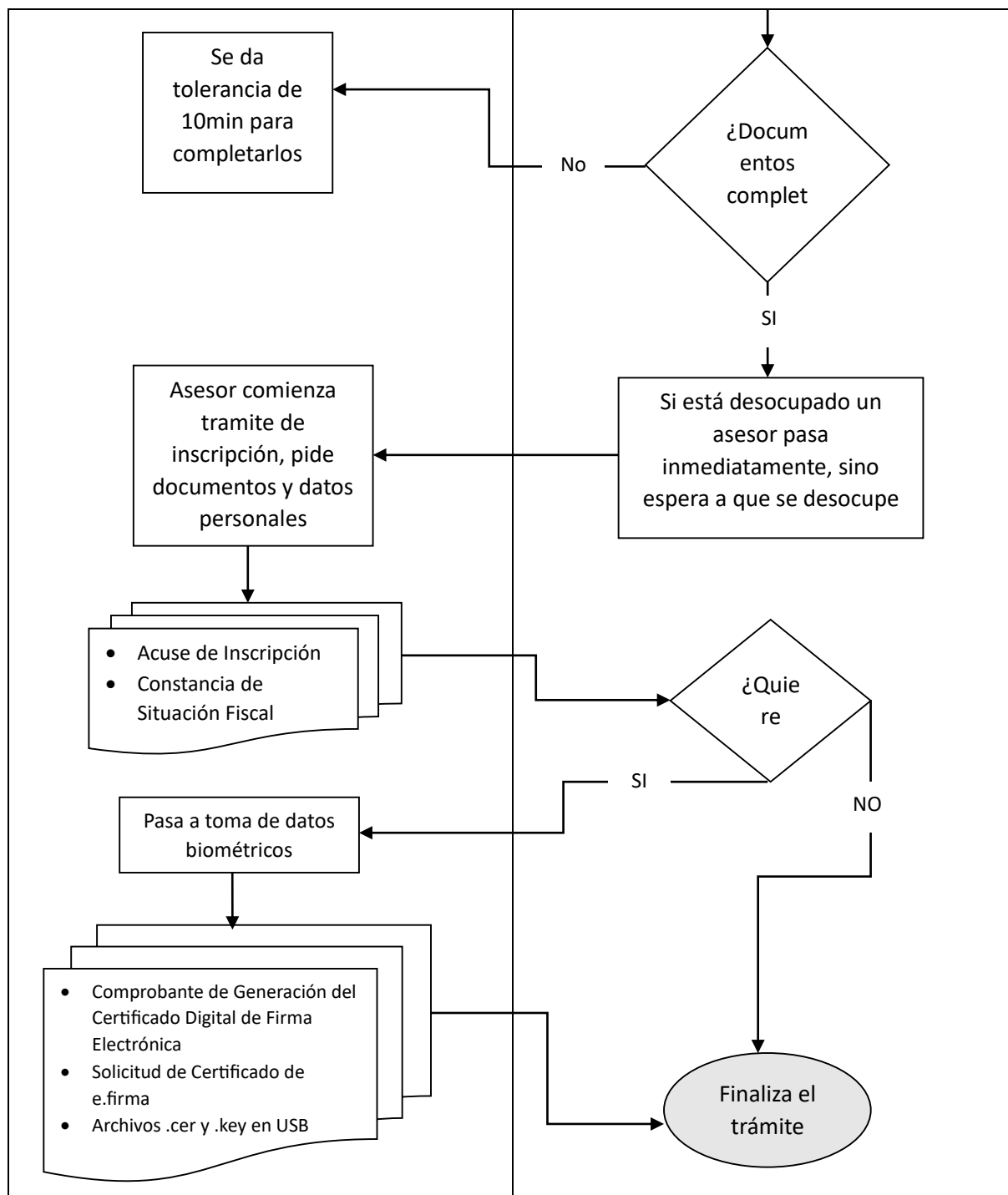
Relacionados con el pago de impuestos y obligaciones fiscales	Trabajar
	Poner un negocio
	Arrendar un inmueble
	Comprar un carro
Acceso a productos financieros	Abrir una cuenta bancaria
	Programas de seguridad social (AFORE, PPR)
	Solicitar una tarjeta de crédito

Ilustración 5. Elaboración propia

4.1.5 Obtención de un RFC para Persona Física

Este proceso es sobre como se atiende a una persona que va a trámite de inscripción al RFC de persona física en el Módulo de Servicios Tributarios Apizaco.





4.1.6 Estructura Orgánica A Través de los Años Para el Mejoramiento de la Calidad en el Servicio

Con el fin de dar cumplimiento y asegurar la correcta y oportuna aplicación de la legislación fiscal y aduanera en 1999 cambio por primera vez la estructura orgánica del SAT, se quitó la Unidad de Comunicación Social y las administraciones regionales, en su lugar se establecieron las administraciones generales de Grandes Contribuyentes y administraciones Estatales y Metropolitanas, esto contribuyó al mejoramiento del servicio, ya que se instalaron oficinas en todos los estados y además en las grandes ciudades del país.

El último cambio importante que tuvo el SAT fue la decisión de cómo administrar los recursos internacionales que llegaban al país, y en primera instancia, el 13 de julio de 2012 se reformo su reglamento y se creó la Administración General de Auditoría de Comercio Exterior la que cambio de nombre tiempo después a Administración General de Aduanas, la cual desempeñaría todas las funciones que conllevaran cualquier relación internacional. Sin embargo, esto no ha sido suficiente y con la intención de seguir mejorando, en el 2021 se anunció que la Administración General de Aduanas se desincorpora del SAT para crear la Agencia Nacional de Aduanas de México como un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de hacienda y Crédito Público. Esto más que por el servicio y atención brindado a los ciudadanos, es por seguridad pública.

Y después de todos los cambios que ha tenido el Servicio de Administración Tributaria su estructura se conforma de la siguiente manera:

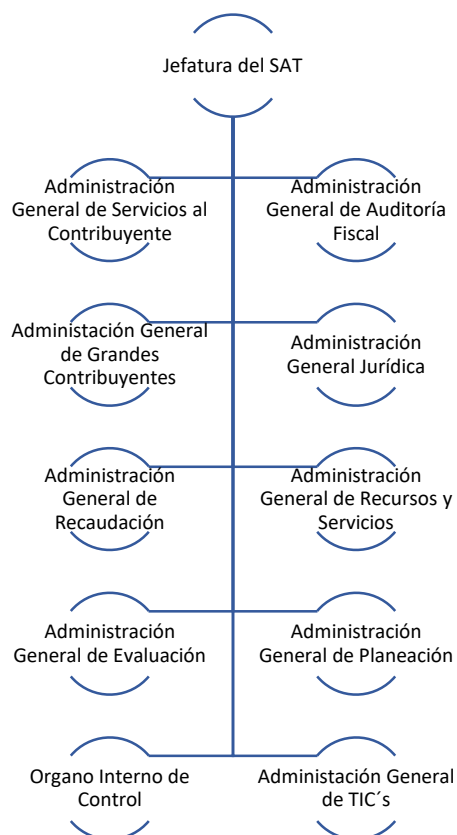


Ilustración 6. Elaboración propia

Para probar la atención que se les da a las necesidades del entorno, el SAT ofrece distintos servicios para los contribuyentes y la población en general, uno de ellos es el servicio de asesoría y orientación personalizada, que está directamente relacionado con el servicio y atención a las personas. Para brindar dicho servicio el SAT cuenta con Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente (ADSC), Módulos de Servicios Tributarios (MST) y Módulos (SARE) (Sistema de Apertura Rápida de Empresas). Y en el Módulo de Servicios Tributarios (MST) Apizaco, es donde se realizó el presente proyecto,

4.2 Marco Conceptual/Referencial

4.2.1 Calidad de Servicio

Cuando adquirimos cualquier producto o servicio lo hacemos esperando que sea de calidad, bien sea que estemos pagando por él o sea gratuito, y tanto las empresas privadas como los organismos públicos esperamos a que nos lo brinden. Pero ¿qué es calidad? Mucho se habla sobre la calidad, sin embargo, no podemos definirla precisamente ya que es algo subjetivo, cambia dependiendo de la persona que lo esté observando o viviendo, algo que para mí podría ser de calidad para otra persona no. Y hablando puntualmente del significado de calidad en el servicio, lo podemos describir como el que el cliente o usuario quede satisfecho o feliz después de recibir el servicio, ya que estaríamos cumpliendo con sus expectativas y necesidades.

Aun así, podemos repasar las definiciones que ciertos autores han dado sobre cada concepto por separado:

4.2.1.1 Calidad.

Existen muchas definiciones para calidad, según Kotler y Armstrong (2013) “la calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente”. En las normas ISO 9000 (2000), podemos encontrar definida a la calidad como: “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” y a su vez, la Real Academia de la Lengua Española la conceptualiza como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

4.2.1.2 Servicio.

El servicio es más fácil definirlo porque no es algo relativo como lo es la calidad, y podemos decir que “es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o

no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656). Para las normas ISO 9000 (2000), “el servicio es el resultado de llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz proveedor-cliente”.

Teniendo ya las definiciones anteriores podemos hacer una definición completa de lo que es la calidad del servicio.

Haciendo referencia a lo que dijo Horovitz en 1991, “la calidad del servicio se percibirá de forma diferente según el cliente”, esto es cierto ya que dependerá del contexto de sus expectativas y de cada una de sus necesidades o deseos, así como de su percepción de las cosas.

Siendo así y que cada persona la interpreta de diferente manera es un poco difícil medirla, no se puede almacenar, es complicada de verificar, es impredecible y es de corta duración. Esto significa que solo tenemos el preciso momento en el que estamos interactuando con el usuario para que este juzgue si está recibiendo o no un servicio de calidad. Aun así, no es imposible ni inalcanzable el brindar un servicio de calidad, los siguientes son algunos aspectos que a través de la literatura se pueden encontrar de lo que una persona espera recibir para catalogar que un servicio es de buena calidad.

- El comportamiento, actitud y habilidad para resolver problemas de los prestadores del servicio.
- El tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio.
- Los errores involuntarios cometidos durante la prestación de este.
- La comunicación.

De cierto modo es un tanto complicado gestionar la calidad de los servicios, pero se pueden realizar acciones para la disminución de fallas que le resten valor a este. Según Reyner (2003), hay que dividir al servicio en cada uno de los elementos que interaccionan a la hora de brindarlo

y tratar de establecer para cada uno de estos elementos una manera de como controlarlos. Los elementos que convergen a la hora de prestar un servicio son: el cliente o usuario, el prestador o proveedor del servicio, el lugar donde se presta el servicio y los objetos que se incluyen en el servicio.

Para el primer elemento que es el cliente se debe de tomar en consideración todo lo que requiere este, sus necesidades, sus deseos, sus emociones, etc.

Para el segundo elemento que es el prestador o proveedor del servicio, se requiere que este esté a disposición del cliente, el cliente espera que este resuelva su problema, satisfaga su necesidad o cumpla su deseo, en caso de que se este tratando con una persona, se espera que sea amable, respetuosa, que tenga buena actitud, etc. En este elemento se considera a los empleados o personas que interactúan con el cliente, son un factor un poco más complicado porque son personas que están envueltas en toda una dinámica organizacional, aquí entra como se trata al empleado, si tiene capacitaciones previas, si hay un buen ambiente laboral, si se siente a gusto con la empresa y sobre todo si esta comprometido para ayudar a que se brinde un buen servicio.

En el siguiente elemento que es el lugar donde se presta el servicio se incluyen varios factores, como la ubicación donde se contrata el servicio, la iluminación del establecimiento, los aromas, colores, etc.

Y para el último elemento que son los objetos se incluyen desde electrónicos hasta muebles, todo tipo de objeto que interactúe a la hora de prestar el servicio. Por ejemplo, no es lo mismo brindar un servicio en una computadora que tarda 5 minutos en cargar las paginas de internet que brindarlo en una que carga en segundos.

4.2.1.3 Sistemas de gestión de calidad.

Se ha visto que como un solo elemento es un tanto complicado controlar la calidad, sin embargo, separándola de todos los elementos que conlleva brindar un producto o servicio, es más fácil llevar un control de lo que se está ofreciendo. Una decisión que se ejecuta en las organizaciones es llevar un sistema de gestión de la calidad.

Para la ISO 9000 (2015), un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) “es un conjunto de políticas, procesos y procedimientos utilizados por una organización para asegurar que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes”. Dicho de otra manera, el sistema de gestión es “la manera como queremos y sabemos que se deben hacer las cosas.”

En el marco del SGC se deben fijar políticas y objetivos alcanzables por la única razón de que la calidad es responsabilidad de todos los involucrados, con la incorporación de esta forma de trabajar se tienen más elementos para gestionar los riesgos relacionados con el cumplimiento de objetivos:

- Alcanzar objetivos
- Gestionar sus procesos de forma efectiva
- Utilizar los recursos de forma eficiente
- Mejorar la satisfacción y confianza de los clientes (contribuyentes)
- Mejora continua
- Reducir el número de pérdidas no deseadas.

En un SGC todos los involucrados son importantes, de tal manera que, en el ejercicio de la incorporación de dicho sistema, todos deben ver mejoras inmediatamente a la implantación, para lograr de esa manera su aceptación. (Bory, 2015, pp 21)

Para llevar este sistema de gestión existen diferentes métodos, técnicas y herramientas que facilitan la operación de este como, por ejemplo:

- **Ciclo De La Mejora Continua.** De acuerdo con GlobalLean (2022), es una metodología asumida por William E. Deming por lo cual también se conoce como ciclo o rueda de Deming o PDCA por sus siglas en inglés, esta metodología tiene por objetivo la mejora constante de los procesos y se basa en cuatro puntos que se mueven cíclicamente, estos son:
 - Planificar (Plan). Se hace un análisis previo del proceso, se fijan objetivos, se consideran los recursos necesarios para realizar el proceso y se comunica.
 - Hacer (Do). Aquí se coordinan a los recursos y las actividades que se deben realizar para el proceso.
 - Verificar (Check). En esta etapa se revisa en que punto se está cumpliendo el objetivo.
 - Actuar (Act). Si hay alguna falla, en esta etapa se aplican correcciones en los puntos que estén mal de acuerdo con la verificación.

Y así sucesivamente se repiten los puntos para seguir mejorando continuamente.

- **Las 5 S´.** Es una práctica japonesa que en términos sencillos ayuda a mantener el orden y la limpieza, y ayuda en todos los ámbitos, lo podemos tomar como una

cuestión de estética, pero también como un método para mejorar las condiciones del trabajo, la seguridad y sobre todo la eficiencia.

1. Clasificar (Seiri). Distinguir entre los que es necesario y lo que no.
2. Ordenar (Seiton). Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
3. Limpiar (Seisou). No limpiar de más, sino evitar que se ensucie.
4. Estandarizar (Seiketsu). Todos igual siempre.
5. Sostener (Shitsuke). Crear un hábito.

Y algunas personas aplican una S más, la disciplina.

- **Diagrama de Pareto.** Para Sarah L. (2023), este no es una metodología como los anteriores, es una herramienta que clasifica gráficamente la información de mayor a menor relevancia, su objetivo es reconocer los problemas más importantes en los que se debe poner énfasis y solucionarlos.

Y así como estas, podemos definir diferentes herramientas para poder mantener la calidad en los servicios, dependerá de las necesidades y los objetivos de cada organización para escogerlas.

4.2.2 El prestador del servicio (empleado)

Anteriormente hablábamos de los elementos que conforman un servicio y uno de ellos es el prestador o proveedor del servicio. En los casos donde el producto es un servicio que se brinda a través de personas, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente de su interacción con el cliente y/o usuario. Así que, se puede decir que la calidad del servicio depende directamente de los empleados.

Un empleado, según Chiavenato (2007) “son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea.” Todo lo que hagan o digan puede influir en las percepciones acerca de la organización.

Los empleados influyen directamente en la calidad del servicio, se puede tener la mejor idea de negocio, el mejor establecimiento, las mejores ofertas, pero si tenemos empleados con mala actitud, mala cara o descorteses, las personas se llevan una mala impresión del servicio. Para que esto no suceda y las personas cataloguen al servicio como “de buena calidad” se deben tener en cuenta ciertos factores que ya veníamos viendo como; la confiabilidad, se debe brindar el servicio como se prometió, además de brindar información oportuna y veraz; responsabilidad, los prestadores del servicio tienen que tener el deseo de servir y si es eficientemente mucho mejor; seguridad, tener credibilidad ante las personas además de inspirar confianza; empatía, todos hemos sido clientes alguna vez, hay que ponerse en ese lugar siempre y saber escuchar; cosas tangibles, junto con todas las actitudes y valores que deben de tener los prestadores de servicio cuidar de las instalaciones y mobiliario es fundamental, por ejemplo, llegamos a un hotel donde nos tratan de maravilla pero por las noches al dormir la cama esta muy dura y las almohadas peor, no volvemos ahí.

Chiavenato (2005), además mencionaba algunas prácticas para la administración correcta de los servicios:

1. Concepto estratégico: se debe elaborar una estrategia única para satisfacer las necesidades del cliente.
2. La gerencia debe de estar comprometida con la calidad y el servicio prestado, no se le puede exigir a los empleados que brinden calidad cuando desde la gerencia la calidad no está dentro de sus objetivos.

3. Se deben tener de estándares elevados, ya que estos permiten a las organizaciones determinar con mayor exactitud las necesidades y/o preferencias de sus clientes.
4. Sistemas para monitorear el desempeño de los servicios, los más recomendados son los sistemas de gestión de calidad con las herramientas que permitan evaluar a cada elemento del servicio.
5. Sistemas para atender las quejas de los clientes, para que el cliente exponga su opinión con respecto al servicio ofrecido, y se busquen oportunidades de mejora en dichas sugerencias.
6. Satisfacción de los empleados y los clientes: la relación con los empleados se refleja directamente en las relaciones con los clientes; es por ello por lo que la organización puede crear un ambiente apoyo a los empleados y los recompensan por el buen desempeño en su servicio.

4.2.3 La comunicación

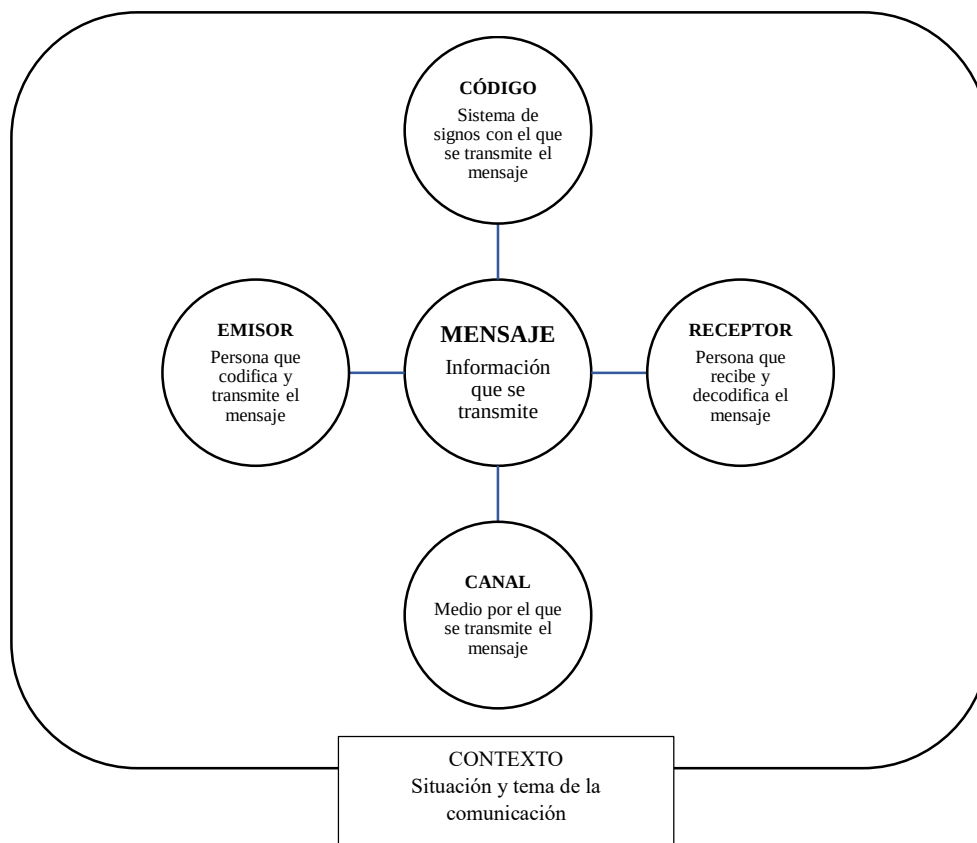
Como hemos visto los empleados o prestadores del servicio son el elemento más importante a la hora de prestar un servicio. Su actitud, su presentación y conocimientos son de suma importancia, sin embargo, si no se saben comunicar, lo dicho anteriormente no va a tener valor, porque no se transmitirá el mensaje adecuado por lo tanto la información que queremos que sea transmitida no será transmitida correctamente.

4.2.3.1 Elementos de la comunicación.

De acuerdo Thompson, I. (2008) “la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.”

En sentido más amplio, la comunicación nos ayuda a conectar con las demás personas para hacerles llegar algún mensaje en el que va alguna de nuestras ideas, algún sentimiento y queremos que ellos lo sepan. En la siguiente figura se puede apreciar todo el proceso de la comunicación junto con sus elementos.

Figura 1. Elementos de la comunicación



Como vemos uno de los elementos de la comunicación es el mensaje, este mensaje lleva información. La información es un factor que influye a la hora de querer prestar un servicio de calidad. Y no solo la información que divulgan los empleados es importante, también afecta la información que se propaga en los medios de comunicación, la información que se transmite de boca en boca y toda la que circula acerca de la organización sea verídica o no.

4.2.3.2 Información

Chiavenato (2020), afirma que “la información consiste en un conjunto de datos que poseen un significado, de modo tal que reducen la incertidumbre y aumentan el conocimiento de quien se acerca a contemplarlos.”

Podemos decir que, la información tiene un gran impacto en cualquier proceso, la información permite no cometer errores, corregirlos, prevenirlos, disminuirlos, y tiene tantos usos como se le quiera dar, nos puede ayudar mucho, así como también nos puede perjudicar. A la hora de brindar un servicio de calidad influye mucho la información, porque puede que el cliente/usuario llegue con expectativas de lo que cree que es el servicio, ya sea porque lo vio en algún anuncio o le contaron por ahí como era, entonces el prestador del servicio puede tener tres opciones, llenar esas expectativas, superar esas expectativas o subyacerlas, y es ahí donde el usuario determinara si el servicio brindado es de calidad o no.

4.2.3.3.1 Características de la Información.

Al transmitir información debemos tener en cuenta que para que esta sea de utilidad debe de tener ciertas características, como:

- **Significado.** ¿Qué queremos decir?
- **Importancia.** Es subjetiva, depende de la perspectiva de cada persona, pero siempre hay que tratar que sea relevante.
- **Vigencia.** Que tenga validez en el tiempo, es decir, si está desfasada o actualizada, lo cual siempre depende del contexto y de sus receptores.
- **Validez.** La información será más o menos fiable, más o menos verosímil o válida, dependiendo del emisor y de los criterios del receptor. Si este último considera que el emisor no es fiable, la información que éste emite perderá importancia.

4.2.4 Conceptos del Servicio de Administración Tributaria

Para entender un poco del SAT debemos de conocer ciertos conceptos:

- Según el Código Fiscal de la Federación, capítulo I, artículo 2º, las contribuciones se clasifican en impuestos, aportaciones de seguridad social, contribuciones de mejoras y derechos, las que se definen de la siguiente manera, y para nuestro efecto, impuestos son las contribuciones establecidas en ley que deben pagar las personas físicas y morales que se encuentran en la situación jurídica o de hecho prevista por la misma y que sean distintas de las señaladas en las fracciones II, III y IV de este Artículo, así mismo un contribuyente es una persona física (un solo individuo) o moral (conjunto de individuos) obligadas al pago de contribuciones.
- Según el Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación, Segunda Sección, Poder Ejecutivo; secretaria de hacienda y Crédito Público (2019), define: Al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) como una clave única de registro que sirve para identificar a toda aquella persona que realiza una actividad económica.
- Según el Código Fiscal de la Federación, capítulo I, artículo 16º, se consideran actividades empresariales las siguientes:
 - Las comerciales que son las que de conformidad con las leyes federales tienen ese carácter y no están comprendidas en las fracciones siguientes.
 - Las industriales entendidas como la extracción, conservación o transformación de materias primas, acabado de productos y la elaboración de satisfactores.

- Las agrícolas que comprenden las actividades de siembra, cultivo, cosecha y la primera enajenación de los productos obtenidos, que no hayan sido objeto de transformación industrial.
 - Las ganaderas que son las consistentes en la cría y engorda de ganado, aves de corral y animales, así como la primera enajenación de sus productos, que no hayan sido objeto de transformación industrial.
 - Las de pesca que incluyen la cría, cultivo, fomento y cuidado de la reproducción de toda clase de especies marinas y de agua dulce, incluida la acuicultura, así como la captura y extracción de estas y la primera enajenación de esos productos, que no hayan sido objeto de transformación industrial.
 - Las silvícolas que son las de cultivo de los bosques o montes, así como la cría, conservación, restauración, fomento y aprovechamiento de la vegetación de estos y la primera enajenación de sus productos, que no hayan sido objeto de transformación industrial.
- Según el Código Fiscal de la Federación, capítulo I, artículo 27°. En materia del Registro Federal de Contribuyentes, se estará a lo siguiente:
 - I. Las personas físicas y personas morales están obligadas a dar cumplimiento a las fracciones I, II, III y IV del apartado B del presente artículo, siempre que:
 - a) Deban presentar declaraciones periódicas, o
 - b) Estén obligadas a expedir comprobantes fiscales digitales por Internet por los actos o actividades que realicen o por los ingresos que perciban.

5. Metodología

5.1 Población o universo

La población estará integrada por todas las personas de 17 a 65 años que vivan en el municipio de Apizaco. Con un total de 51, 940 personas, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía.

5.2 Muestra

La muestra es de 381 personas. Para su cálculo:

$$n = \frac{(s^2)(N)(p)(q)}{e^2(N - 1) + (s^2)(p)(q)}$$

En donde;

e = precisión (error máximo admisible) = 5%

s = nivel de confianza 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

N = tamaño de la población = 51,940

$$n = \frac{(1.96)^2(51,940)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(51,940 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.84)(51,940)(0.5)(0.5)}{(0.0025)(51,939) + (3.84)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{49862.4}{130.8}$$

$$n = 381.2$$

5.3 Tipo de Estudio

El presente proyecto tiene características de un estudio explicativo, ya que busca encontrar las razones o causas que están ocasionando el problema, sin embargo, también tiene características de un estudio correlacional porque pretende encontrar la relación entre la desinformación y la calidad del servicio brindado.

Así mismo este proyecto es aplicado y se pretende obtener datos verídicos y de fuentes confiables, estas fuentes serán primarias. El tipo de investigación que se realiza es de campo, y es una investigación transversal, ya que estamos tomando información de un lapso definido y una población muestra con las mismas características.

5.4 Técnicas de Recolección de Datos y descripción del instrumento

Tabla 1

Técnicas e instrumentos ocupados

Técnicas	Instrumentos
Observación	Fichas Cuaderno de notas
Encuesta	Cuestionarios

La técnica en la que se hace énfasis es la encuesta, puesto que esta nos permite obtener información concreta y conocer mejor las opiniones de las personas a las que se la estamos realizando, y sin ocupar demasiado tiempo como lo haríamos en una entrevista.

Esta encuesta como instrumento ocupa un cuestionario, para el cual se operacionalizan las variables a continuación:

Tabla 2

Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desinformación	“Acción y efecto de desinformar”. “Falta de información, ignorancia”.	Conceptos básicos	Grado de conocimientos de las personas	1. ¿Sabe que es el SAT?	Pregunta dicotómica
				2. ¿Sabe que es el RFC?	Pregunta dicotómica
				3. ¿Para cuántos tramites le sirve el RFC?	Escala ordinal
		Servicio solicitado	Grado de conocimiento del servicio que se solicita	4. ¿Usted sabía que servicio venía a solicitar?	Pregunta dicotómica
		Terceras personas	Grado de información errónea	5. ¿Alguna persona que no sea personal del SAT le brindo información sobre nuestros servicios?	Pregunta dicotómica
Servicio	“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción	Tiempo	Tiempo de espera en la puerta	6. ¿El tiempo que esperó en la puerta para ser atendido le pareció adecuado?	Escala Likert
			Tiempo del servicio	7. ¿El tiempo en el que resolvió su problema o concluyó su trámite le pareció adecuado?	Escala Likert

	puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997).	Atención	Grado de amabilidad	8. ¿El personal lo atendió con respeto?	Escala ordinal
				9. ¿Está de acuerdo con el trato que recibió durante su visita al módulo?	Escala Likert
			Grado de interés de los trabajadores	10. ¿El personal le prestó atención cada que usted hablaba?	Escala ordinal
		Satisfacción	Grado de la resolución de problemas	11. ¿El personal mostro interés por resolver su problema?	Escala ordinal
				12. ¿Concluyó el trámite que quería realizar?	Pregunta dicotómica
				13. ¿Se disiparon todas las dudas que tenía al acudir al módulo?	Escala ordinal
		Accesibilidad	Grado de accesibilidad según la ubicación geográfica del módulo	14. ¿A su parecer el módulo está en un punto accesible para llegar a él?	Escala ordinal
		Tangibilidad	Materiales (folletos, trípticos, etc.) Equipos (computadoras)	15. ¿Le brindaron folletos, manuales o algún instrumento que le fuera útil?	Pregunta dicotómica

6. Resultados Obtenidos

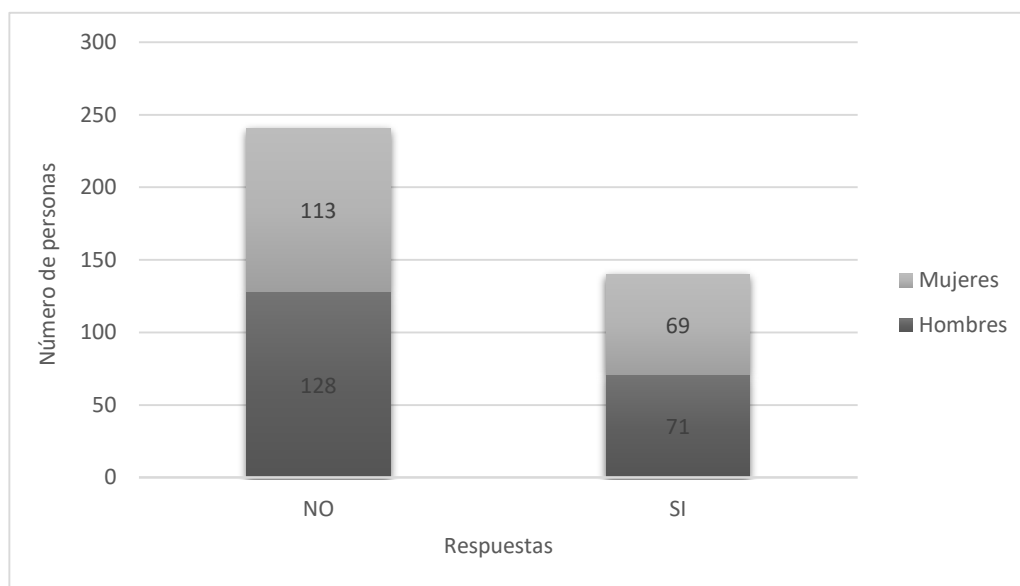
Los resultados obtenidos son datos cuantitativos que se extrajeron de las entrevistas realizadas a la población muestra.

Resultados obtenidos del ítem 1. ¿Sabe que es el SAT?

Tabla 3. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 1*

<i>Categorías</i>	<i>Número de personas</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	140	36%
<i>No</i>	241	64%
<i>Total</i>	381	100%

Figura 2. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 1.*



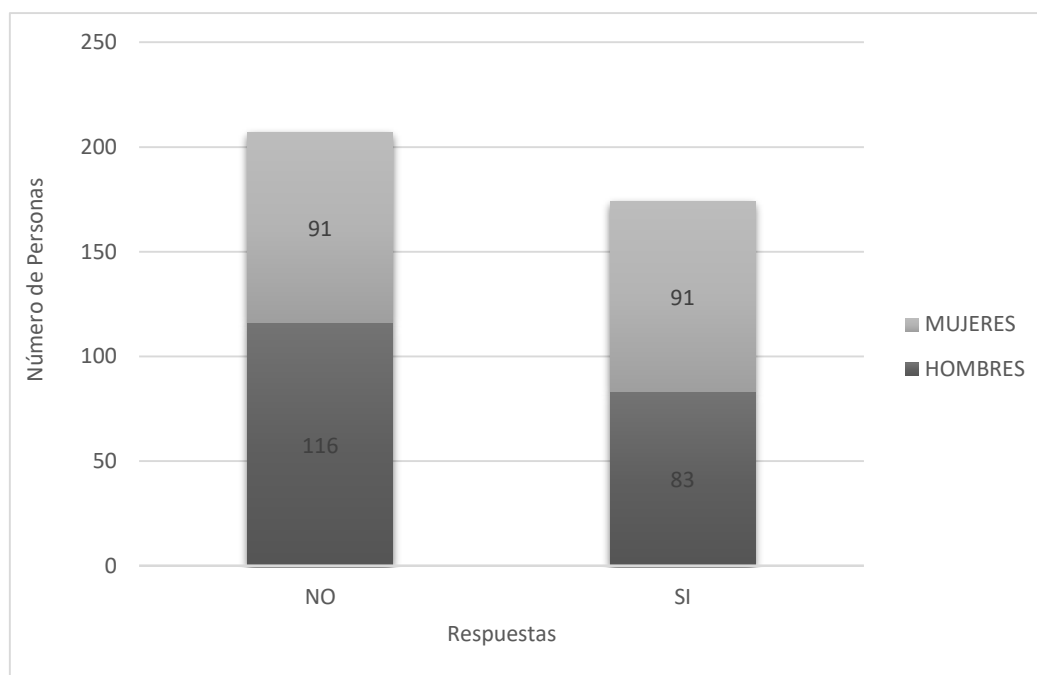
Interpretación. Según las tablas y figuras se puede observar que un 64% de personas no saben que es el SAT, de este porcentaje 150 son hombres y 91 son mujeres.

Resultados obtenidos del ítem 2. ¿Sabe que es el RFC?

Tabla 4. Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 2

<i>Categorías</i>	<i>Número de personas</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	174	46%
<i>No</i>	207	54%
<i>Total</i>	381	100%

Figura 3. Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 2.



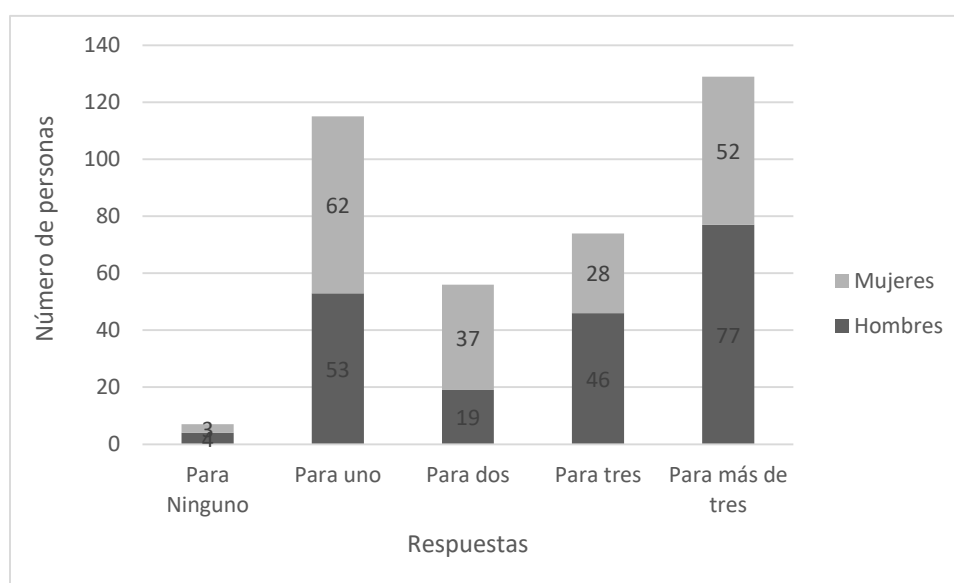
Interpretación. Al analizar las respuestas de la segunda pregunta se interpreta que 207 personas de las 381 encuestadas no saben lo que es el RFC esto representa el 54% del total, de este último porcentaje los hombres son los que en su mayoría no saben lo que es, mientras que las mujeres en su mayoría si conocen que es el RFC.

Resultados obtenidos del ítem 3. ¿Para cuántos tramites sirve el RFC?

Tabla 5. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 3*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Para ninguno	7	2%
Para uno	115	30%
Para dos	56	15%
Para tres	74	19%
Para más de tres	129	34%
Total	381	100%

Figura 4. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 3*



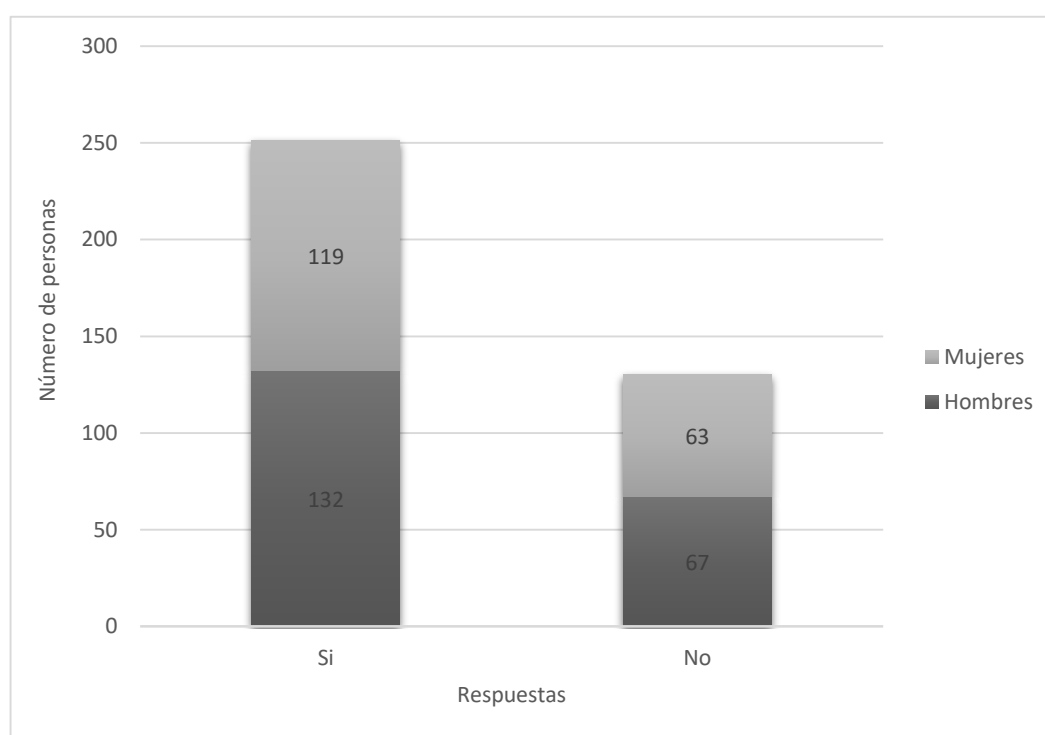
Interpretación. El porcentaje más alto se encuentra en la categoría “Para más de tres” con un 34% del total de las personas, esto quiere decir que 129 personas saben que el RFC se ocupa para más de tres tramites, lo cual es correcto, sin embargo, el 30% de las personas siguen pensando que solo es para uno, lo cual es por la falta de información de para que nos sirve el RFC.

Resultados obtenidos del ítem 4. ¿Usted sabía qué servicio venía a solicitar?

Tabla 6. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 4*

<i>Categorías</i>	<i>Número de personas</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	251	66%
<i>No</i>	130	34%
<i>Total</i>	381	100%

Figura 5. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 4*



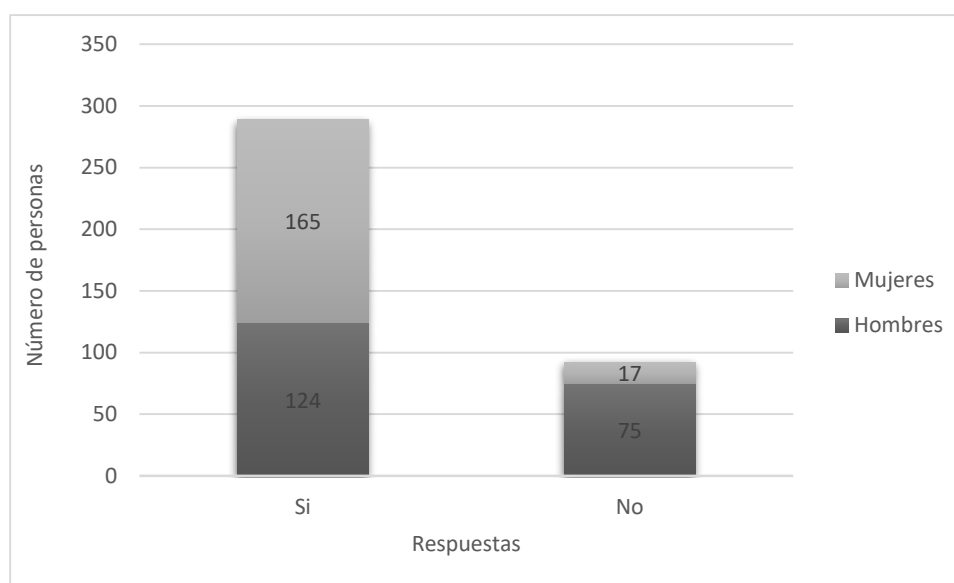
Interpretación. De acuerdo con la encuesta presentada el 66% de las personas sí saben que trámite van a realizar. Mientras que el 34% no saben que trámite realizarán a la hora de acudir al módulo.

Resultados obtenidos del ítem 5. ¿Alguna persona que no sea personal del SAT le brindó información sobre nuestros servicios?

Tabla 7. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 5*

<i>Categorías</i>	<i>Número de personas</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	289	76%
<i>No</i>	92	24%
<i>Total</i>	381	100%

Figura 6. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 5*



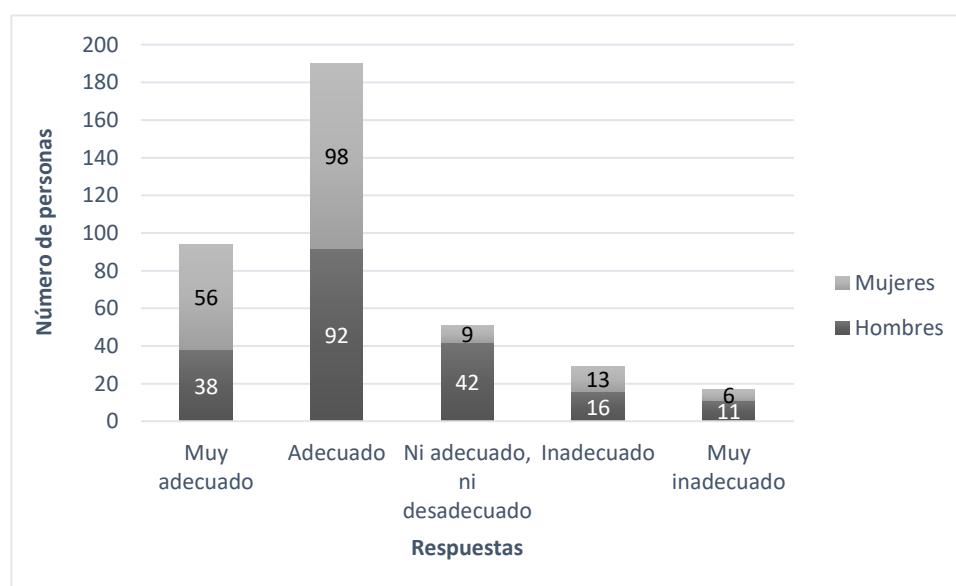
Interpretación. Las respuestas muestran un alto porcentaje de información obtenida por otras personas que no sean trabajadores del SAT, un 76% de personas encuestadas reciben información de terceros, de este porcentaje las mujeres son las que más reciben esta información. Y solo un 24% reciben información directa de SAT, información que es confiable.

Resultados obtenidos del ítem 6. ¿El tiempo que esperó en la puerta para ser atendido le pareció adecuado?

Tabla 8. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 6*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Muy adecuado	94	25%
Adecuado	190	50%
Ni adecuado, ni inadecuado	51	13%
Inadecuado	29	8%
Muy inadecuado	17	4%
Total	381	100%

Figura 7. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 6*



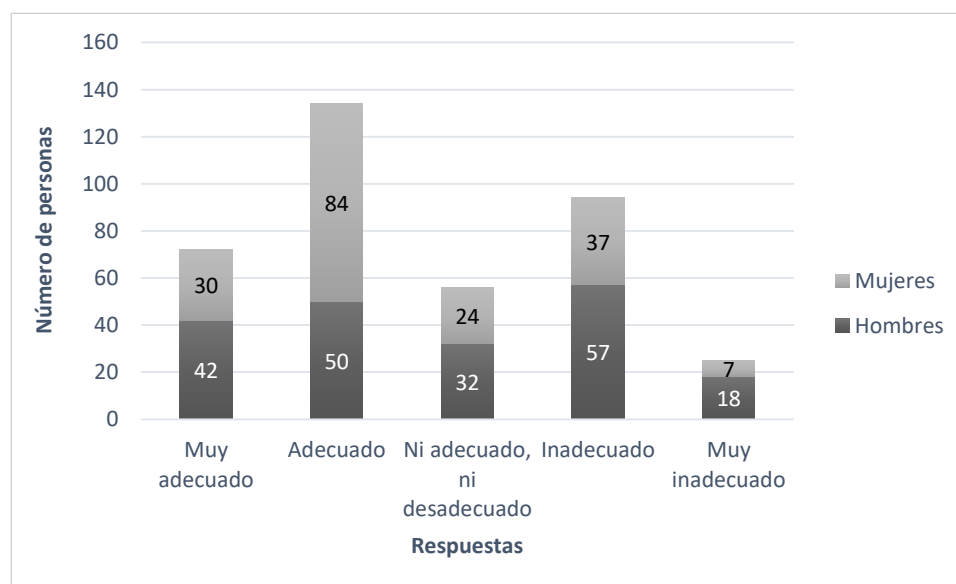
Interpretación. Según las respuestas al ítem número 7, el tiempo de espera en la puerta es adecuado, siendo los valores más altos “Muy adecuado” con el 25% y “Adecuado” con el 50%, representando un 75% de respuestas positivas.

Resultados obtenidos del ítem 7. ¿El tiempo en el que resolvió su problema o concluyó su trámite le pareció adecuado?

Tabla 9. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 7*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Muy adecuado	72	19%
Adecuado	134	35%
Ni adecuado, ni inadecuado	56	15%
Inadecuado	94	25%
Muy inadecuado	25	6%
Total	381	100%

Figura 8. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 7*



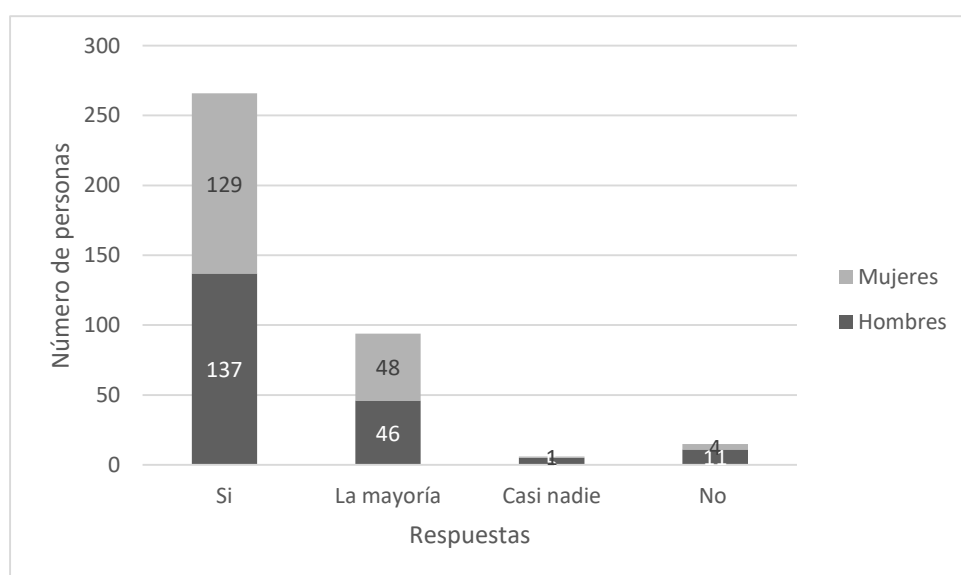
Interpretación. A diferencia de la pregunta anterior, el tiempo de espera para concluir los tramites es más inadecuado, sumando los porcentajes de las respuestas positivas solo dan un 54% del total, mientras que las respuestas negativas suman un 31%.

Resultados obtenidos del ítem 8. ¿El personal lo atendió con respeto?

Tabla 10. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 8*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Si	266	70%
La mayoría	94	24%
Casi nadie	6	2%
No	15	4%
Total	381	100%

Figura 9. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 8*



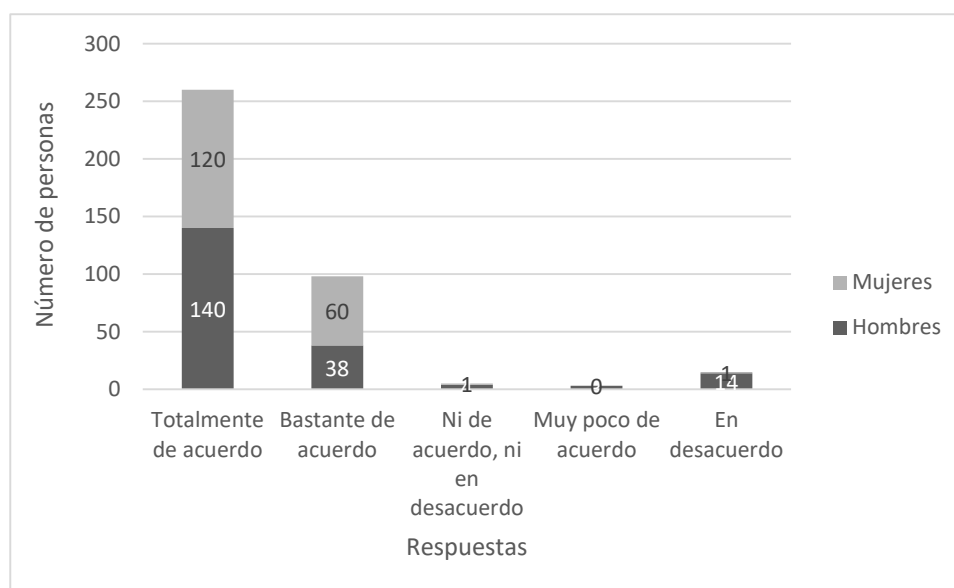
Interpretación. De acuerdo con la tabla de frecuencias, el personal atiende con respeto, siendo así que el 70% de las personas dieron una respuesta positiva.

Resultados obtenidos del ítem 9. ¿Está de acuerdo con el trato que recibió durante su visita al módulo?

Tabla 11. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 9*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	260	68%
Bastante de acuerdo	98	25%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	2%
Muy poco de acuerdo	3	1%
En desacuerdo	15	4%
Total	381	100%

Figura 10. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 9*



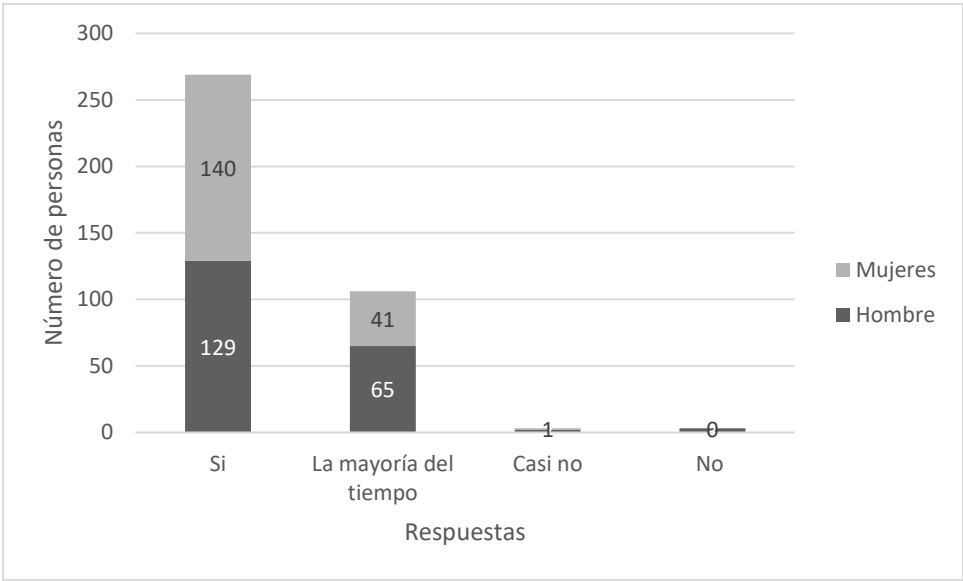
Interpretación. Se puede observar en la gráfica que la mayoría son respuestas positivas ante el trato que se brinda en el módulo con un 93% del total de respuestas. Sin embargo, son más las respuestas totalmente negativas que parciales, y hay tener cuidado en ciertos aspectos.

Resultados obtenidos del ítem 10. ¿El personal le prestó atención cada que usted hablaba?

Tabla 12. Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 12

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Si	269	70%
La mayoría del tiempo	106	28%
Casi no	3	1%
No	3	1%
Total	381	100%

Figura 11. Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 10



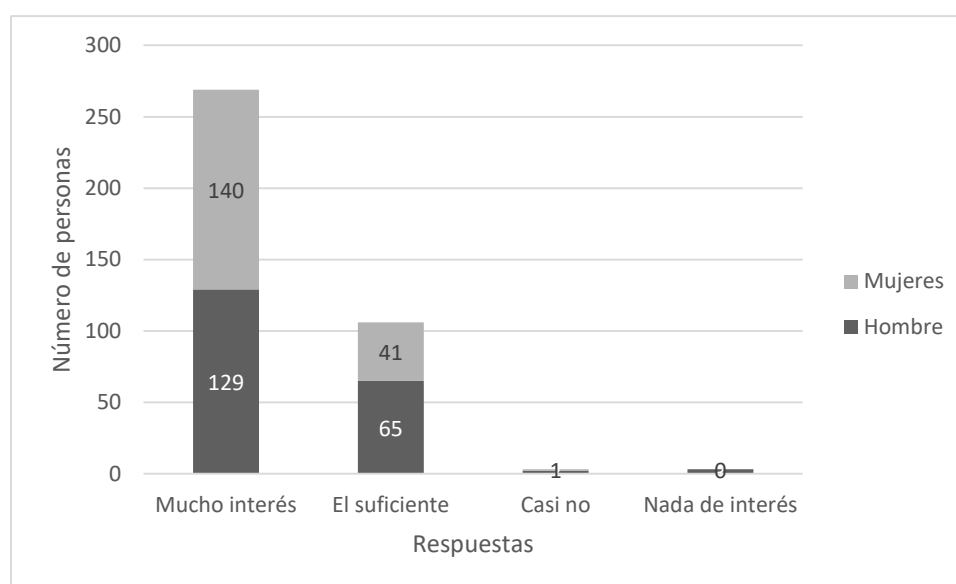
Interpretación. Según los datos presentados en los gráficos el personal presta atención a los requerimientos de los contribuyentes, con un 70% de respuestas positivas.

Resultados obtenidos del ítem 11. ¿El personal mostró interés por resolver su problema?

Tabla 13. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 11*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Mucho interés	269	70%
El suficiente	106	28%
Casi no	3	1%
Nada de interés	3	1%
Total	381	100%

Figura 12. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 11*



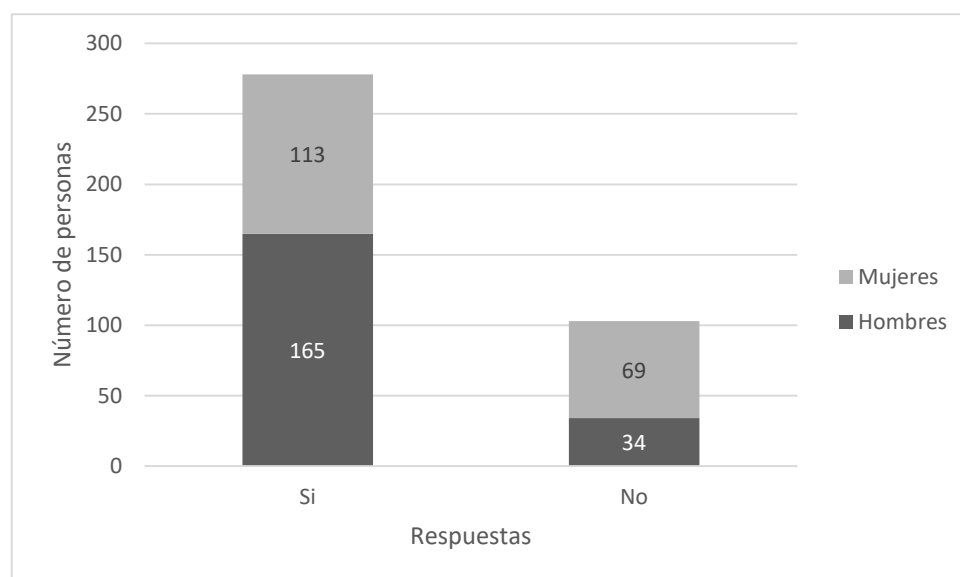
Interpretación. De igual manera que en la pregunta anterior, la encuesta muestra respuestas favorables en cuanto al interés que muestra el personal a la hora de resolver problemas, con un 70% de respuestas positivas.

Resultados obtenidos del ítem 12. ¿Concluyó el trámite que quería realizar?

Tabla 14. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 12*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Si	278	73%
No	103	27%
Total	381	100%

Figura 13. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 12*



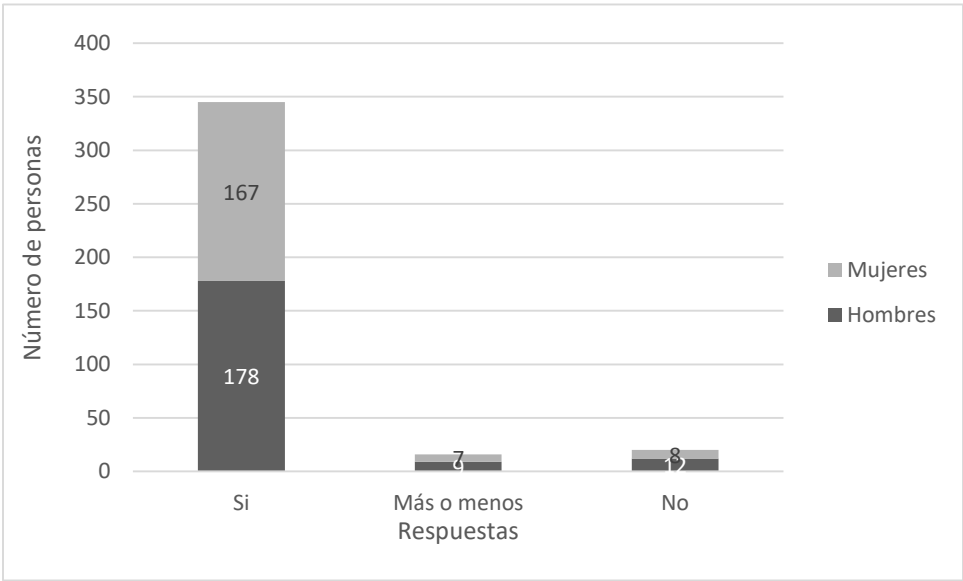
Interpretación. Se aprecia un alto porcentaje de personas que concluyen su trámite, solo es el 27% de personas que acuden al módulo y no logran concluir con su trámite, según la observación realizada como otra técnica de recolección de datos, es mayormente porque las personas no sabían que necesitaban agendar una cita.

Resultados obtenidos del ítem 13. ¿Se disiparon las dudas que tenía al acudir al módulo?

Tabla 15. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 13*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Si	345	90%
Más o menos	16	5%
No	20	5%
Total	381	100%

Figura 14. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 13*



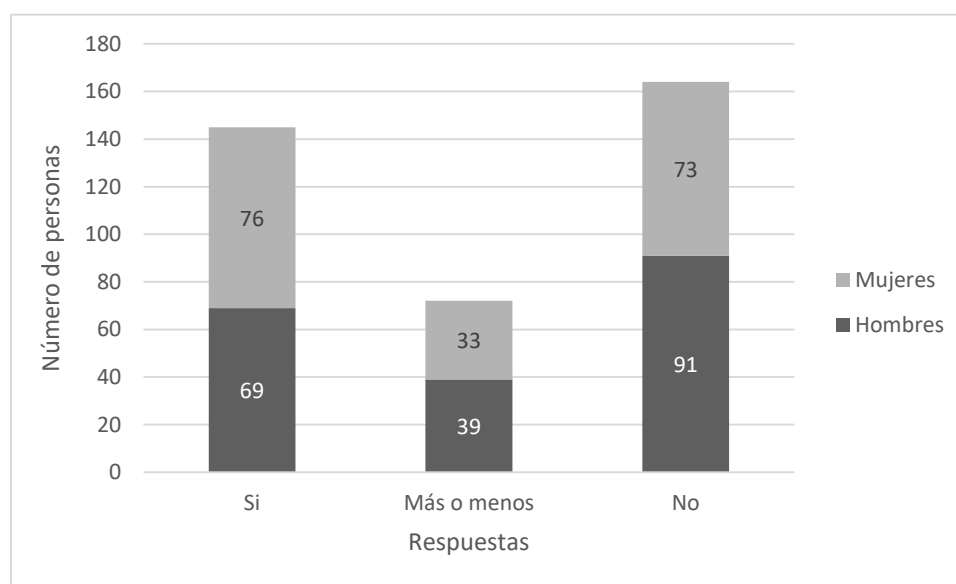
Interpretación. Según las respuestas dadas en la encuesta, la mayoría de las personas que acuden al módulo disipan sus dudas, solo un 10% del total se lleva las dudas que tenía o le surgen más.

Resultados obtenidos del ítem 14. ¿A su parecer el módulo está en un punto geográfico accesible para llegar a él?

Tabla 16. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 14*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Si	145	38%
Más o menos	72	19%
No	164	43%
Total	381	100%

Figura 15. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 14*



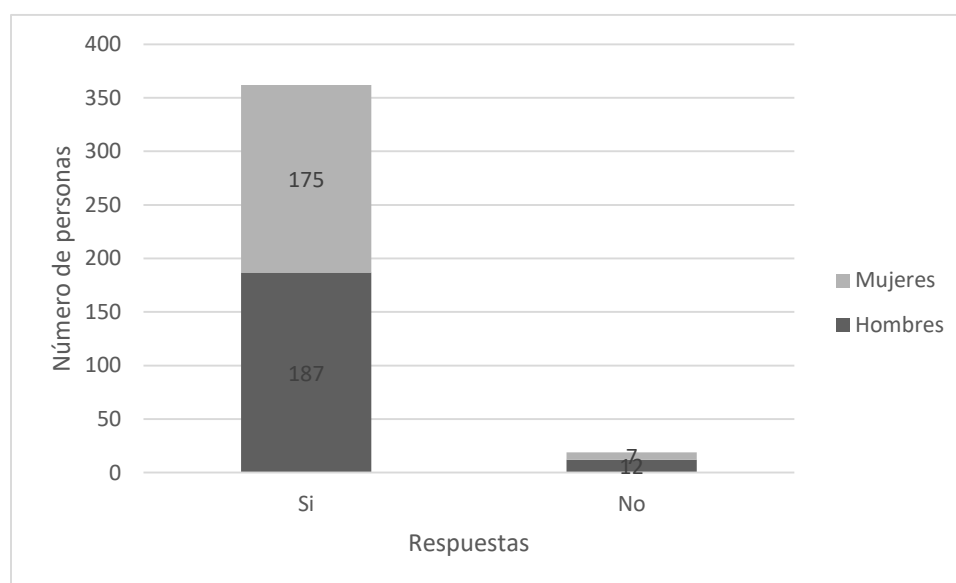
Interpretación. Según los datos mostrados, el 43% de las personas encuestadas no les parece conveniente la ubicación geográfica en la que se encuentra el módulo, según la observación realizada se infiere que es porque acuden de otros estados y lugares apartados para ellos.

Resultados obtenidos del ítem 15. ¿Le brindaron folletos, manuales o algún instrumento que le fuera útil?

Tabla 17. *Distribución de frecuencia según la encuesta del ítem número 15*

Categorías	Número de personas	Porcentaje
Si	362	95%
No	19	5%
Total	381	100%

Figura 16. *Frecuencia de respuestas según el sexo de las personas encuestadas en el ítem 15*



Interpretación. Los gráficos muestran una respuesta positiva antes la distribución de folletería a las personas, solo a un 5% no se le brinda algún folleto o manual a la hora de acudir al módulo.

7. Discusión

La mayoría de los servicios públicos están mal calificados a la hora de tratarse del servicio al cliente, en el caso del SAT no se esta tan lejos de estas malas críticas, sin embargo, de acuerdo con las gráficas y la información expuesta se puede concluir que la mayoría de las personas que refieren a una mala atención son las mismas que no cuentan con información previa sobre los tramites que se realizan ante el SAT.

Hace falta difundir información por medios tradicionales comunicación como la radio, volantes, etcétera, ya que, los medios que usa actualmente el SAT para distribuirla no están al alcance de todos, además, por la ubicación del módulo, hace falta una ampliación de las instalaciones, ya que acuden personas no solo del estado de Tlaxcala si no también de estados vecinos, esta ampliación ayudaría en los tiempos de espera para los trámites, y de igual manera mejoraría la calidad del servicio. Por otro lado, al acudir personas de estados vecinos, la accesibilidad del módulo en cuanto ubicación geográfica afecta negativamente los niveles de accesibilidad del servicio. Los prestadores del servicio generalmente son respetuosos y atentos y no hay problema en la atención. La satisfacción es otra dimensión que se cubre de manera correcta y no hay tanta insatisfacción, la mayoría de las personas concluyen sus trámites y reciben la información correcta junto con folletos o manuales que les son de utilidad.

8. Conclusiones

A través de este proyecto se puede concluir que la información es un factor que afecta la calidad del servicio en el módulo. Pero más que la información, es la accesibilidad a la información la que tiene un alto impacto en brindar un servicio de calidad, existen muchas personas con información errónea y aun más crítico, que no cuentan con algún dato sobre los procesos que realiza el SAT, ni mucho menos cómo se llevan a cabo dichos procesos, y en especial, omiten el primer paso de los procesos más importantes (una inscripción, cambio de domicilio, generación de firma electrónica, etc.) agendar una cita y eso imposibilita tener una comunicación efectiva, Esta falta de accesibilidad se da por la falta de alcance a las nuevas tecnologías, ya que el SAT está transmitiendo la mayor parte de su información por internet, y la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2022, refleja que la población usuaria de internet en Tlaxcala es de 74% sin embargo este porcentaje aumento por la pandemia, porque según el Censo de Población y Vivienda 2020, en Tlaxcala solo el 64% de hogares contaban con acceso a internet, esto supone que fue por las clases y el trabajo en línea que aumento su uso, y son los más jóvenes y personas que trabajan en oficinas las que usan internet, pero los adultos mayores, personas con oficios, personas de bajos recursos no tienen tanto acceso a este medio, entonces las nuevas formas de difundir dicha información no abarca estos sectores, lo que hace estos contribuyentes sean los que presenten más quejas y problemas a la hora de ser atendidos.

Al igual que mejorar la comunicación servidor-contribuyente, se debe optar para que desde los niveles más altos de la dependencia haya un sistema de gestión de calidad compatible con las necesidades de cada módulo y administración.

Este tiene que ir de la mano con la política institucional de integridad del SAT, y empezar desde los niveles más altos.

1. Se debe de tener una planeación de la gestión interna, en donde se revise que el desempeño de los procesos contribuya a mejorar la calidad del servicio, con indicadores como la conformidad en el servicio.
2. Vincular contribuyentes-módulo, en donde se generen mecanismos de participación, el indicador que se podría utilizar es el porcentaje de conclusión de quejas y sugerencias.
3. Agilizar los procesos, con un indicador que mida el tiempo en el que se realizan los procesos.
4. Controlar y evaluar constantemente los procesos de atención al cliente, aplicar herramientas que nos permitan medir la satisfacción del cliente, encuestas, diagramas, con indicadores que midan el cumplimiento del servicio que se ofrece.

Como se mencionó anteriormente en este proyecto, ya sea cualquier metodología que se implemente para llevar este sistema, este ayudará a gestionar correctamente el servicio, brindando efectividad en las operaciones, logrando la satisfacción del usuario y por ende brindando un servicio de calidad.

9. Recomendaciones

1. Al Módulo de Servicios Tributario Apizaco, implementar un sistema de gestión de calidad propio para los servicios que ofrece, para mejorar la calidad del servicio. Ejemplo del sistema de gestión que se podría implementar a grandes rasgos:

El sistema de gestión PDCA.

Los usuarios no cuentan con información, ¿Por qué? Porque no hay acceso a ella, los medios por los que se transmite la información no llegan a toda la población. ¿qué se puede hacer al respecto? Hacer un plan de difusión, en donde el objetivo principal sea llegar a las personas que no cuentan con un acceso constante a internet. ¿Cómo? Se priorizaría hacer meetings o campañas en lugares donde es escaso el acceso a internet poblaciones rurales.

Se definen kpi:

- Índice de satisfacción
- Número de quejas recibidas en una semana
- Tasa de quejas no resueltas
- Tasa de desempeño de los empleados

También incluir una matriz de riesgo para observar los problemas que se pueden llegar a presentar y como afectarían.

Crear manuales de calidad para el servicio.

2. Optar por agregar medios tradicionales de comunicación para incluir todos los sectores de la población, como la radio, folletos, campañas.

3. Al jefe de la Oficina de Atención al Contribuyente, aprovechar la oportunidad de las sugerencias recibidas en el buzón de sugerencias para mejorar la calidad de servicio, superando las expectativas de los clientes.
4. Al jefe del departamento de Recursos Humanos, capacitar al personal de Servicio Social para brindar una mejor atención a cada contribuyente, así como para que la información que den sea de la mejor calidad posible.
5. Al jefe de la Oficina de Atención al Contribuyente, implementar un sistema de monitoreo para el desempeño de los prestadores del servicio en todos los niveles, para detectar cualquier anomalía y trabajar en ella.

10. Referencias

Becerra, B. Q. M. F. (2022, 31 marzo). *Sueldos y salarios e ingresos asimilados a salarios*.

Facturama.com. Recuperado 10 de octubre de 2022, de <https://factura.com/blog/sueldos-y-salarios-e-ingresos-asimilados-a-salarios/>

Bory, D. E. (2015). El Sistema de Gestión de Calidad Como Estrategia en el Servicio de Administración Tributaria (SAT), Para Mejorar Sus Procesos de Atención en la Administración Local de Servicios al Contribuyente del Sur del D.F. [Tesina]. Universidad Nacional Autónoma de México.

Elementos de la comunicación (con ejemplos). (s. f.). <https://www.ejemplos.co/elementos-de-la-comunicacion/>

Información - Concepto, usos, clasificación y características. (s. f.). Concepto. <https://concepto.de/informacion/>

Requena, M. V., & Serrano, G. C. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento* [Proyecto de Grado]. Universidad Católica Andrés Bello.

Rodríguez, A. (2016). *La Comunicación Dentro de las Organizaciones* [Ensayo]. Universidad Militar de Nueva Granada.

Saldaña, R. (2020). *Apizaco: Economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública*. Data México - Gobierno de México. <https://datamexico.org/es/profile/geo/apizaco>

Sampieri, R. H. (2016). *Fundamentos de investigación* (1.^a ed.). McGraw-Hill.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (1991). *Metodología de la investigación* (1.^a ed.).

McGraw-Hill Education.

Servicio de Administración Tributaria. (s. f.). *Conoce los beneficios del Régimen de Salarios -*

Consultas de orientación. Portal de trámites y servicios SAT.

<https://www.sat.gob.mx/consulta/02330/conoce-los-beneficios-del-regimen-de-salarios>

Servicio de Administración Tributaria. (s. f.-b). *Obtener tu devolución - Derechos de los*

contribuyentes - Portal de trámites y servicios - SAT. Portal de trámites y servicios SAT.

<https://www.sat.gob.mx/derechos-contribuyentes/25159/obtener-tu-devolucion>

Turmero, P. (2014). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información*. Monografías.com.

[https://www.monografias.com/trabajos109/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-](https://www.monografias.com/trabajos109/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-informacion/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-informacion.shtml)

[informacion/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-informacion.shtml](https://www.monografias.com/trabajos109/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-informacion/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-informacion.shtml)

Vásquez, I. (2016, mayo). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. UGTO.

[https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-](https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf)

[de-investigaci%C3%B3n.pdf](https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf)

Villanueva, A. (2021, 9 noviembre). *¿Qué es el SAT? Guía para familiarizarte con sus*

principales trámites. Tecnológico de Monterrey.

<https://conecta.tec.mx/es/noticias/nacional/emprendedores/que-es-el-sat>

11.2 Formato de Encuesta

ENCUESTA DE SERVICIO E INFORMACIÓN

Servicio de Administración Tributaria
Módulo de Servicios Tributarios Apizaco

Instrucciones. Escriba su edad y marque con una "x" su respuesta.

Perfil del encuestado

Edad _____ Sexo ☐ Masculino ☐ Femenino

Cuestionario

1. ¿Sabe qué es el SAT?
☐ Si ☐ No
2. ¿Sabe qué es el RFC?
☐ Si ☐ No
3. ¿Para cuántos tramites le sirve el RFC?
☐ Para ninguno ☐ Para uno ☐ Para dos ☐ Para tres ☐ Para más de tres
4. ¿Usted sabía que servicio venía a solicitar?
☐ Si ☐ No
5. ¿Alguna persona que no sea personal del SAT le brindó información sobre nuestros servicios?
☐ Si ☐ No

6. ¿El tiempo que esperó en la puerta para ser atendido le pareció adecuado?

- ☐ Muy adecuado ☐ Adecuado ☐ Ni adecuado, ni inadecuado
☐ Inadecuado ☐ Muy inadecuado

7. ¿El tiempo en el que resolvió su problema o concluyó su trámite le pareció adecuado?

- ☐ Muy adecuado ☐ Adecuado ☐ Ni adecuado, ni inadecuado
☐ Inadecuado ☐ Muy inadecuado

8. ¿El personal lo atendió con respeto?

- ☐ Si ☐ La mayoría ☐ Casi nadie ☐ No

9. ¿Está de acuerdo con el trato que recibió durante su visita al módulo?

- ☐ Totalmente de acuerdo ☐ Algo de acuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ Poco de acuerdo ☐ Muy en desacuerdo

10. ¿El personal le prestó atención cada que usted hablaba?

- ☐ Si ☐ La mayoría del tiempo ☐ Casi no ☐ No

11. ¿El personal mostró interés por resolver su problema?

- ☐ Mucho interés ☐ El suficiente ☐ Casi no ☐ Nada de interés

12. ¿Concluyó el trámite que quería realizar?

- ☐ Si ☐ No

13. ¿Se disiparon las dudas que tenía?

- ☐ Si ☐ Más o menos ☐ No

14. ¿A su parecer el módulo esta en un punto geográfico accesible para llegar a él?

- ☐ Si ☐ Más o menos ☐ No

15. ¿Le brindaron folletos, manuales o algún instrumento que le fuera útil?

- ☐ Si ☐ No

11.3 Folletos y manuales

11.3.1 Flayer informativo sobre el SAT y RFC

¿Qué es el Servicio de Administración Tributaria (SAT)?

Es una dependencia de la Administración Pública Federal que se encarga de la recaudación de impuestos y la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales.



¿Qué es el Registro Federal de Contribuyentes (RFC)?

El Registro Federal de Contribuyentes es una clave que requiere toda persona física o persona moral en México para realizar cualquier actividad económica lícita por la que esté obligada a pagar impuestos, con algunas excepciones.

11.3.2 Tríptico sobre el RFC

Todos los tramites
que brinda el SAT,
son GRATUITOS.

Obtener tu RFC no
te cuesta nada.

MEDIOS PARA
REGISTRAR LA
CITA

sat.gob.mx

Acude a cualquier módulo para más
información



REGISTRO
FEDERAL DE
CONTRIBUYE
NTES (RFC)

Todo lo que necesitas saber



¿CÓMO Y DÓNDE
SE TRAMITA?

Se tramita en alguno de los
módulos del SAT, contando con
CITA.

Los documentos que debes
llevar a tu cita son:

- Una identificación oficial
- CURP
- Un comprobante de
domicilio no mayor a 4
meses
- Y un dispositivo USB si se
requiere también la e. Firma

Para agilizar el tramite se
recomienda saber todos los
datos del domicilio con el que se
registrara.

¿QUÉ ES EL RFC?

Es una clave única de registro que sirve
para identificar a toda aquella persona
que realiza una actividad económica.

¿CÓMO SE
CONSTRUYE?

RFC de personas físicas

- Primera y segunda letra del apellido
paterno
- Primera letra del segundo apellido
- Inicial del primer nombre del
contribuyente
- Fecha de nacimiento en el siguiente
orden: año, mes, día.
- Homoclave asignada por el SAT

¿PARA QUÉ SIRVE?

- Para realizar diversos trámites
referentes al pago de impuestos y
obligaciones fiscales
- Para acceder a diversos
productos financieros como
cuentas bancarias, tarjetas de
crédito; programas de seguridad
social e incluso para participar en
AFORES o usar INFONAVIT.
- Y en la actualidad es requisito
indispensable para pedir trabajo,
y en algunos casos Residencias
Profesionales.

11.3.3 Flayer para agendar citas

Guía rápida para agendar una cita en el SAT



1. En cualquier dispositivo móvil en el buscador pon "CITA SAT" (es la primera pagina que aparece, dale "clic").
2. Pon "Cerrar" al cuadro emergente y selecciona "Registrar cita" o "Cita del Registrador".
3. Selecciona tu caso, si te quieres inscribir selecciona la tercera opción "Inscripción al padrón de contribuyentes Personas Físicas. Si ya cuentas con RFC y solicitas otro servicio selecciona "Contribuyente que cuente con RFC"
4. Captura los datos que te pidan según la opción seleccionada.

Nota: En todos los casos te pedirá un correo (importante que lo tengas abierto en ese momento).

1. Da "clic" en el cuadro pequeño para aceptar los términos y condiciones y captura el código que aparece abajo.

Ya estando dentro del sistema:

1. Selecciona tu servicio, entidad federativa y módulo de tu preferencia.
2. En caso de que haya citas disponibles, las fechas disponibles estarán marcadas con círculos verdes.
3. Solo selecciona tu fecha, tu horario y confirma.
4. Te pedirá un "Token" que te llega al correo que pusiste anteriormente. Escribe el "Token" recibido y ¡listo!

En caso de que no haya citas:

1. Te manda a FILA VIRTUAL, pícale en esta opción. Pero ahí tu no escoges la fecha, ni el horario. Tienes que estar pendiente al correo que te llegue un mensaje con tu asignación de cita.

IMPORTANTE estar pendiente a tu correo y **LEER** el mensaje que te llega, ya que solo cuentas con 24hrs una vez que te llega el mensaje para confirmar tu cita. Sino la confirmas correctamente, el sistema le dará tu lugar a otra persona.

¿Cómo se que ya tengo cita y la confirme correctamente?

Unos minutos después de que registraste o confirmaste tu cita, te llega un mensaje con un documento PDF con todos los datos de tu cita, si no te llega este documento consulta tu estado en la fila virtual porque algo pudo haber salido mal.

11.3.4 Flyer informativo sobre el Régimen de Sueldos y Salarios

CONOCE EL RÉGIMEN DE SUELDOS Y SALARIOS

Los asalariados son personas contratadas por uno o varios empleadores, también conocido como patrón, que les asigna una serie de actividades durante su jornada laboral, les paga una cantidad en dinero periódicamente y les otorga ciertos beneficios, a esta paga se le conoce también como sueldo o salario.

En el régimen de sueldos y salarios, el trabajador está contratado completamente por la empresa, y la empresa hace las retenciones de impuestos al trabajador.

El impuesto que retiene es el **IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR)**.

El ISR es un impuesto que se aplica a todas las ganancias o ingresos que obtiene un contribuyente.

El patrón no te retiene impuesto si ganas hasta un salario mínimo en forma mensual.



Obligaciones

- Si vas a empezar a trabajar debes INSCRIBIRTE al Régimen de Sueldo y Salarios o si ya tienes RFC cambiate a este régimen.
- Mantén actualizada tu información ante el RFC, en los casos de: Cambio de domicilio, aumento o disminución de obligaciones, suspensión de actividades y reanudación de actividades.
- Presentar tu declaración anual.

La **declaración anual** se presenta en el mes de abril, y se hace en los siguientes casos: Si obtuviste ingresos mayores a 400,000 pesos en el año. Si trabajaste para dos o más patrones en el mismo año. Si solicitaste por escrito a tu patrón que no presente tu Declaración Anual. Si obtuviste otros ingresos acumulables (honorarios, arrendamiento, actividades empresariales, entre otros) además de salarios. Si percibiste ingresos por concepto de jubilación, pensión, liquidación o algún tipo de indemnización laboral.



Derechos

Tienes derecho a deducir gastos personales, entre otros, los siguientes: Gastos médicos, dentales, hospitalarios, incluyendo servicios profesionales de psicología y nutrición. Gastos funerarios. Intereses reales y devengados por créditos hipotecarios. Donativos. Lentes. Colegiaturas.

Puedes elaborar tu declaración anual aún cuando no estés obligado a hacerla para restar tus deducciones personales y en su caso, obtengas un **SALDO A FAVOR**.

Cuando tengas saldo a favor podrás solicitar las devoluciones que te correspondan.