

# Informe de Medición de la Satisfacción de los Contribuyentes.



## Pago de obligaciones fiscales por medio del NPE (Número Pago Electrónico).

Junio 2019

Elaborado por:  
Área de Atención al Cliente UGC-DGEA

HOJA DE AUTORIZACIÓN

Elaborado por:

Sussan Elisse Álvarez Campos.  
Técnico de Atención al Cliente.



Revisado por:

Katia Elizabeth Anaya López.  
Técnico de Atención al Cliente.



Autorizado por:

Lic. Enilson Antonio Cortez Guevara.  
Jefe de Unidad de Gestión de la Calidad.



# ÍNDICE

---

	<b>Página</b>
Resumen Ejecutivo .....	1
Introducción.....	4
Objetivos .....	4
Capítulo 1: Generalidades .....	4
Capítulo 2: Resultados por Módulo temático .....	5
Capítulo 3: Índice Global de Satisfacción de los Contribuyentes .....	8
Capítulo 4: Otros aspectos institucionales .....	8
Conclusiones.....	10
Anexos .....	

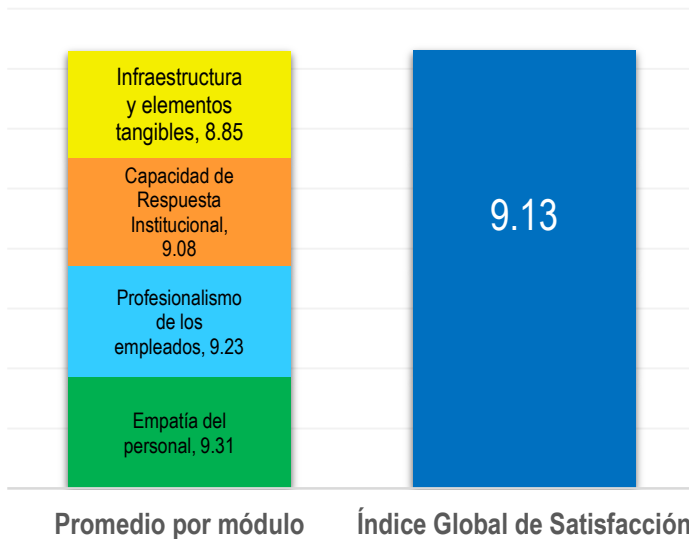
Resumen Ejecutivo

El presente estudio se realizó con el objetivo de medir el grado de satisfacción del contribuyente y usuario respecto al pago de obligaciones fiscales (Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Declaración del Impuesto sobre la Renta, Pago a Cuenta e Impuesto Retenido; y Declaración de Impuestos Específicos, Advalorem y Contribución Especial Turismo y llamadas telefónicas internacionales) por medio del NPE (Número Pago Electrónico). Utilizando la metodología Service Performance (SERVPERF) la cual evalúa 4 dimensiones (infraestructura y elementos tangibles, empatía del personal, profesionalismo del personal y capacidad de respuesta), empleando una escala de satisfacción del 0 (pésimo) a 10 (excelente); por lo cual se diseñó un cuestionario que consta de 31 preguntas y se utilizó para realizar las entrevistas presenciales al finalizar el trámite, en el periodo de 8 al 12 de abril de 2019.

La muestra de 376 contribuyentes entrevistados se obtuvo de la cantidad de pagos (16,708) generados en el mes de enero de 2019, en el Centro Express del Contribuyente Centro de Gobierno y Colecturía Central (tres torres) siendo la oficina con mayor afluencia, con un 97.07% del total de la muestra, la obligación fiscal con más pagos realizados fue la Declaración del Impuesto sobre la Renta, con el 39.20%.

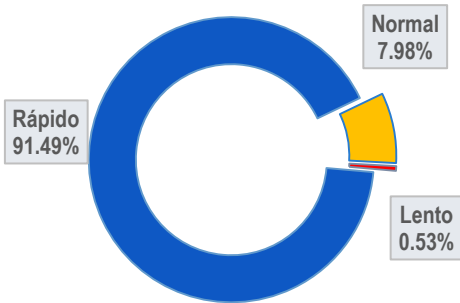
El índice global de satisfacción de los contribuyentes y usuarios del pago de obligaciones fiscales por medio del NPE, es de **9.13** puntos, lo que sugiere un nivel de **muy satisfactorio**.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS  
CONTRIBUYENTES Y USUARIOS EN EL PAGO DE  
OBLIGACIONES FISCALES POR MEDIO DEL NPE



Se obtuvieron resultados positivos por la reducción de documentación exigida, por respetar el orden de llegada, el interés de los empleados en ayudar a resolver las consultas de los contribuyentes, las competencias técnicas y el comportamiento de los empleados; y por la reducción en los tiempos de atención en ventanilla y de espera. No obstante, se necesita implementar acciones de mejoras en el sistema de colas, parqueos, rotulación, señalización, en la orientación y atención al cliente de una forma personalizada.

¿Cómo percibe el tiempo de duración del pago de impuestos con el NPE?



El contribuyente realiza 2 pagos en promedio.

La mayoría de personas entrevistadas percibió como **EXCELENTE** la implementación del nuevo mecanismo de pago de las obligaciones fiscales

Excelente

95.21%

Regular

4.52%

Malo

0.27%

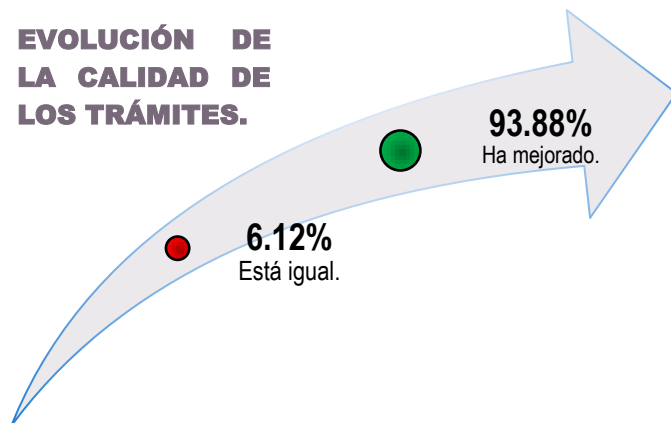
¿SE LE PRESENTÓ ALGÚN INCONVENIENTE AL REALIZAR EL TRÁMITE EN LA PLATAFORMA DEL MH?



**Inconvenientes externos presentados:**

- El sistema a veces se encuentra saturado, colapsado y lento.
- Por la velocidad del internet y el navegador con que se cuente presenta problemas para ingresar a la plataforma.  
A

**EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS TRÁMITES.**



A partir de la implementación del nuevo mecanismo de pago con el NPE, se ha mejorado la calidad de los trámites en los siguientes aspectos:

- Ágil
- Accesible
- Buen servicio
- Plataforma amigable
- Disminución de tiempo

## CANALES DE PAGO

**¿Cuáles conoce?**

**46.15%**



Colecturía del MH

**28.54%**



Banca en línea

**18.24%**



Agencia bancaria

**5.58%**



Kiosko electrónico

**1.49%**



Teléfono

**¿Cuáles utiliza?**

**38.74%**

**39.53%**

**13.54%**

**6.54%**

**1.83%**

El trámite mejor evaluado fue la Declaración de Impuestos Específicos, Advalorem y Contribución con un promedio de 9.09 puntos, debido a la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie, la disposición e interés de los empleados en ayudar al usuario y el cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a.m. - 3:30 p.m.).

El trámite de Impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y la prestación de servicios obtuvo el promedio más bajo, de 8.98 puntos; por lo cual es necesario realizar acciones de mejora en los aspectos de disponibilidad de parqueos, señalización y rotulación interna; y en los tiempos de duración del proceso y de espera.

Podemos concluir que la percepción del Contribuyente ha mejorado notablemente y se encuentra muy satisfecho con la implementación del Número de Pago Electrónico (NPE) para el pago de las obligaciones fiscales.

## Introducción

En el presente informe de medición de la satisfacción del contribuyente y usuario se realizó utilizando la metodología Service Performance (SERVPERF), el cual tiene como objetivo conocer la percepción del contribuyente respecto al pago de obligaciones fiscales (Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Declaración del Impuesto sobre la Renta, Pago a Cuenta e Impuesto Retenido y Declaración de Impuestos Específicos, Advalorem y Contribución Especial Turismo y llamadas telefónicas internacionales) por medio del NPE (Número Pago Electrónico).

Este informe consta de **5** capítulos. El **primero** expone los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: sexo, edad, clase de usuario, oficina evaluada y nombre de los servicios evaluados. El **segundo capítulo** muestra los resultados por módulo temático: Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional. El tercer capítulo el índice global de satisfacción del contribuyente y usuario respecto a los pagos de los servicios en línea anteriormente mencionados. El **cuarto capítulo** otros aspectos institucionales que abarca la percepción del usuario respecto al métodos implementado, los canales de pago que conoce y los que utiliza para realizar el pago; y la evolución de la calidad del trámite. Finalmente, el **quinto capítulo** presenta las conclusiones del presente estudio.

## Objetivos

### ✓ **General:**

Medir el grado de satisfacción del contribuyente y usuario respecto al pago de obligaciones fiscales (Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Declaración del Impuesto sobre la Renta y Pago a Cuenta e Impuesto Retenido y Declaración de Impuestos Específicos, Advalorem y Contribución Especial Turismo y llamadas telefónicas internacionales) por medio del NPE (Número Pago Electrónico).

### ✓ **Específicos:**

- 1 Identificar oportunidades de mejora y fortalezas.
- 2 Conocer la percepción del contribuyente y usuario sobre el mecanismo de pago.

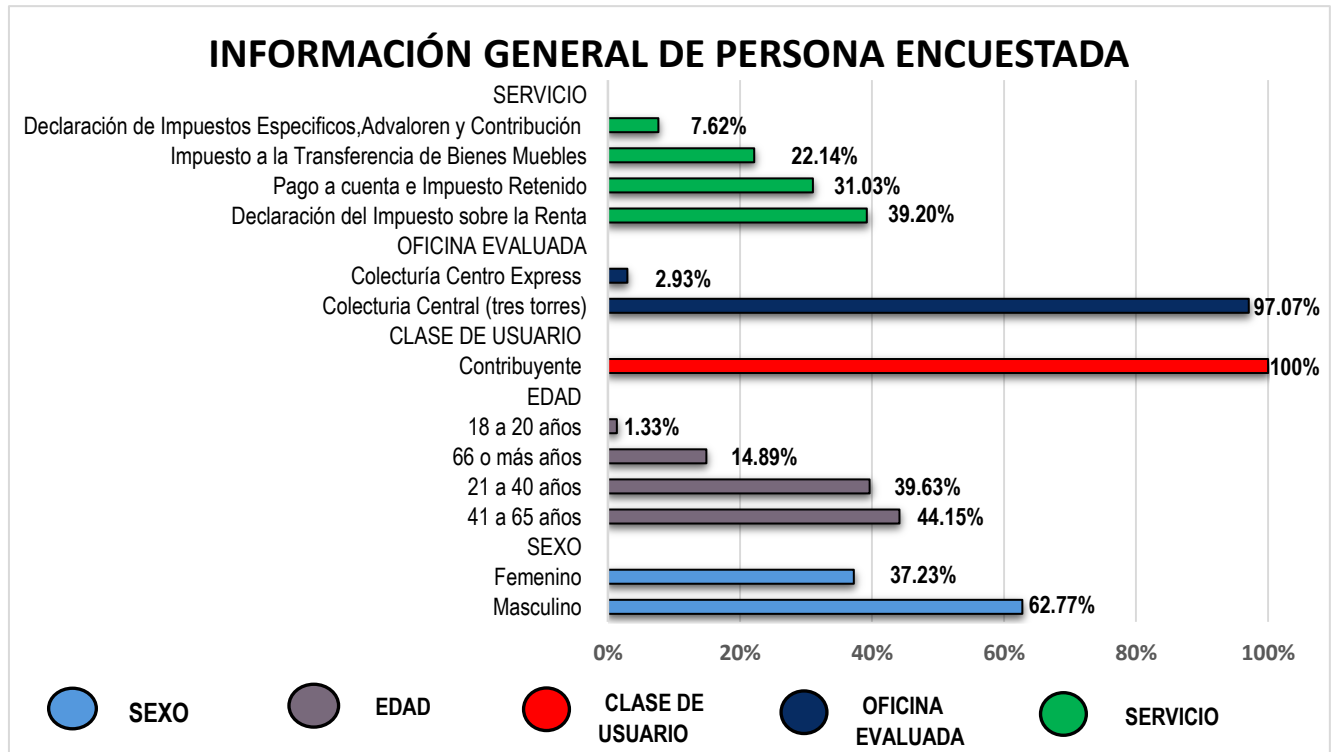
## Capítulo 1: Generalidades

### 1.1 **Datos generales de identificación de los encuestados.**

El primer módulo incorporado a la encuesta es el de la información general de la persona encuestada, que recoge la siguiente información: sexo, edad, clase de usuario, oficina evaluada y nombre del servicio (ver Anexo 1).

La muestra de 376 contribuyentes entrevistados se obtuvo de la cantidad de pagos (16,708) generados en el mes de enero de 2019, en el Centro Express del Contribuyente Centro de Gobierno (CG) y Colecturía Central -tres torres (CC) siendo la oficina con mayor afluencia, con un 97.07% del total de la muestra, el pago con mayor demanda fue la declaración del impuesto sobre la renta, con el 39.20% (ver Gráfico 1.1).

Gráfico 1.1

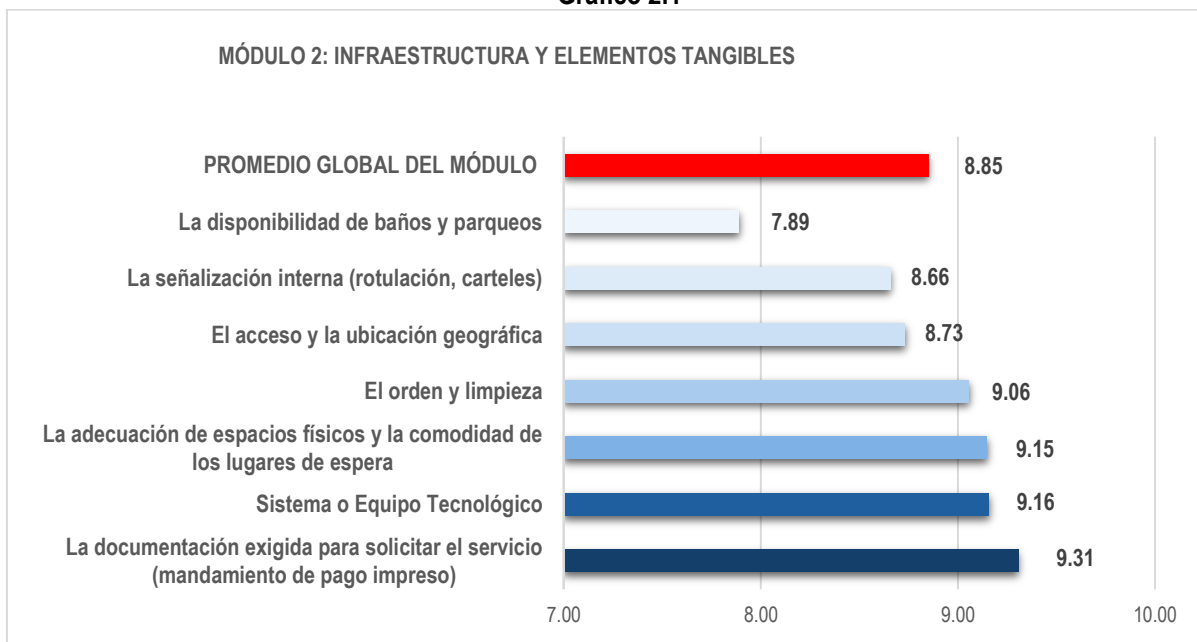


## Capítulo 2: Resultados por Módulo temático

### 2.1 Principales hallazgos en el módulo de infraestructura y elementos tangibles.

El cuestionario contiene 7 preguntas orientadas a explorar las instalaciones físicas y condiciones materiales del lugar o medio ambiente (ver Anexo 1).

Gráfico 2.1





**Comentarios**

- El método de cola incomodo, los asientos son informales e inseguros, desordenan, incomodo de estarse levantando cada minuto (CC).
- Parqueo insuficiente, se debe dejar afuera de las instalaciones y genera un costo adicional para el contribuyente (CC-CG).
- Baños sin higiene (CC).
- Falta rotulación visible desde el ingreso por el boquerama hasta la colectoría central, ej. baño sin rotulación, rotulo de colectoría central difícil visualización (CC)
- Demasiado calor, el aire acondicionado no funciona (CC).

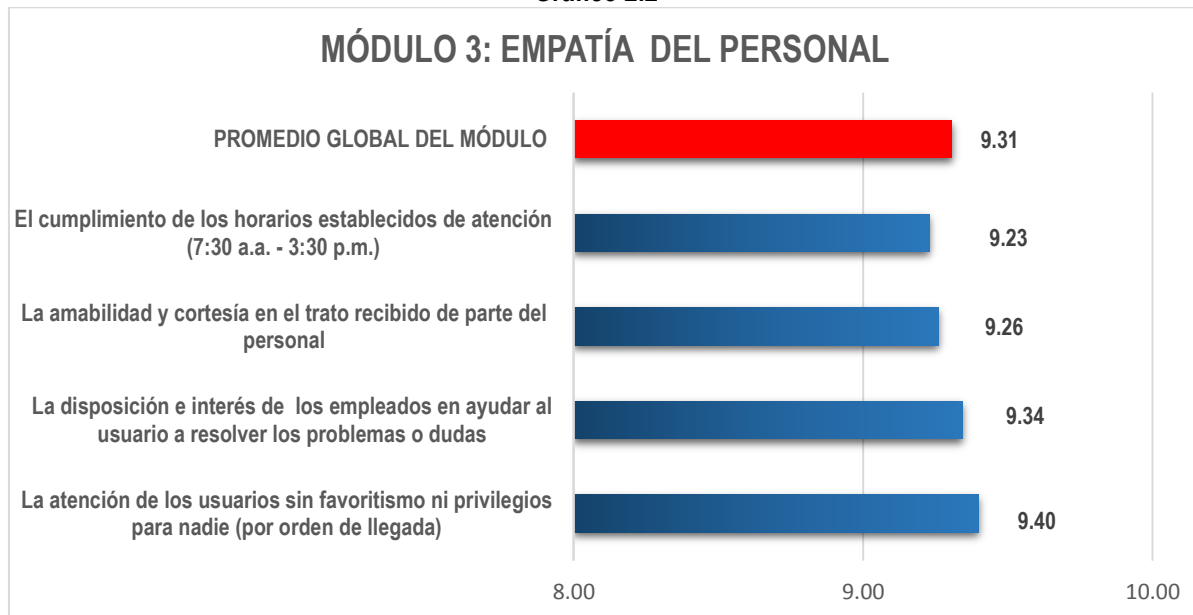
**Sugerencias**

- Mejorar el sistema de cola según número asignado por orden de llegada, ej. bancos.
- Habilitar parqueo en los días con mayor afluencia.
- Incorporar rotulación y señalización visible y clara de forma aérea y de suelo de acuerdo con el recorrido del contribuyente y usuario.
- Colocar afiches informativos en los diferentes centros de atención (requisitos, canales de pago, entre otros).
- Mejorar las condiciones ambientales (aire acondicionado) de la Colectoría Central.

**2.2 Principales hallazgos en el módulo de empatía del personal.**

El módulo contiene 4 atributos. En este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados para anticipar, comunicarse, interrelacionarse y comprender el punto de vista de las otras personas. Este módulo obtuvo el mejor resultado con 9.31 puntos.

**Gráfico 2.2**



**Comentarios**

- Algunos vigilantes proporcionan mala orientación y en el trato son antipáticos y groseros (CC-CG).
- Algunos cajeros cuando brindar el servicio están con audífonos puestos, con mal humor e empáticos (CC).
- Se generó el incidente con el equipo tecnológico, el impresor no generó la impresión en el mandamiento, por lo cual, la cajera “Josefa Cuerra” (caja #4) reaccionó de forma impaciente e irrespetuosa con el contribuyente (dándole el mandamiento de mala manera) esto sucedió el día 10/04/19 a las 10:55 a.m. (CC).

**Sugerencias**

- Desligar la responsabilidad de orientar al usuario al personal de seguridad.
- Capacitar personal en técnicas de atención al cliente.

**2.3 Principales hallazgos en el módulo de profesionalismo de los empleados.**

El cuestionario contiene 2 preguntas que evalúan cómo el empleado conoce y realiza su trabajo. En este módulo se obtuvieron los atributos recibieron los mismos resultados **9.23** puntos.

**Gráfico 2.3**



**Comentarios**

- Presentación inadecuada de algunos empleados de atención al público, ej.: personal con tatuaje y con perforación en la nariz (CC).

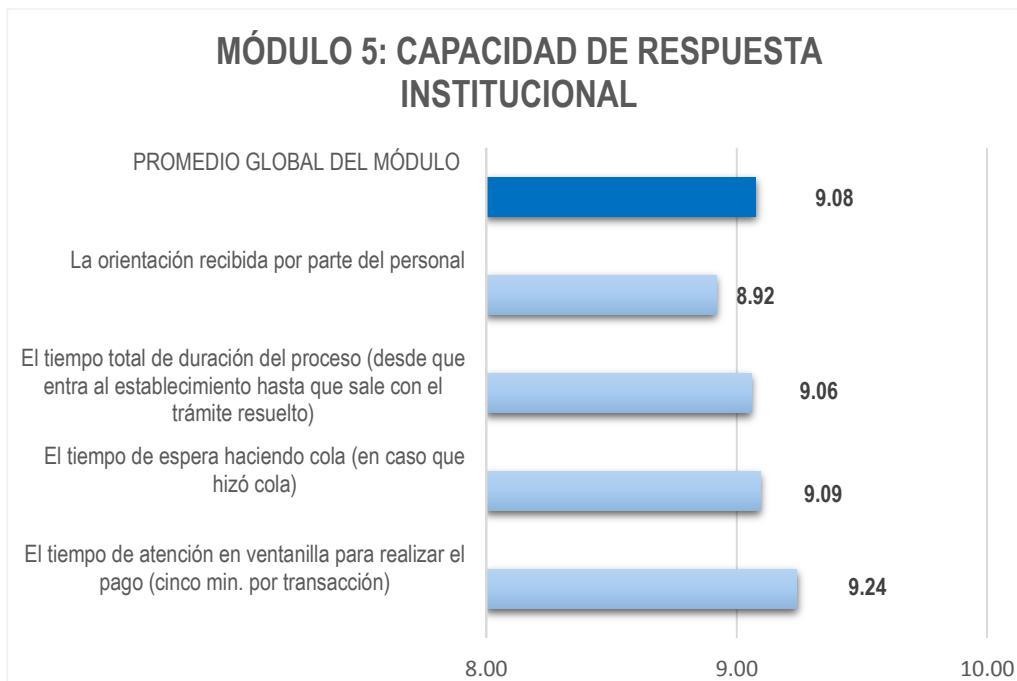
**Sugerencias**

- Cuidar la presentación de los empleados.

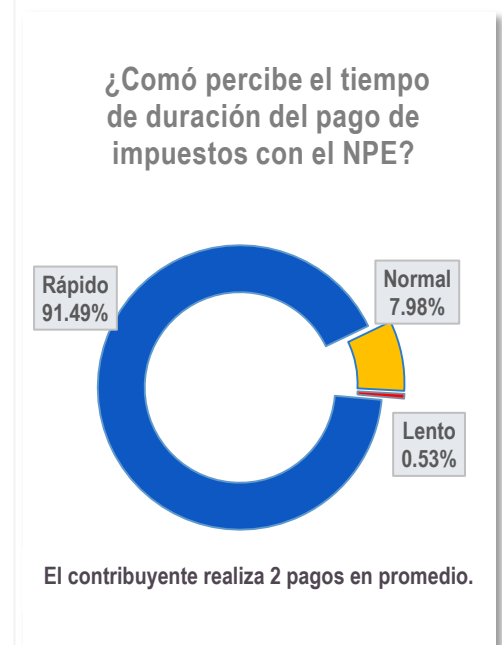
**2.4 Principales hallazgos en capacidad de respuesta institucional.**

El módulo contiene 5 aspectos, donde 4 son cuantitativos y 1 cualitativo; este módulo presenta los esfuerzos administrativos, habilidades organizativas y mecanismos de gestión puestos en marcha para ayudar a los usuarios en sus trámites y proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente.

**Gráfico 2.4**



**Gráfico 2.4.1**



**Comentarios**

- Falta de coordinación en la orientación por los vigilantes (CC-CG).
- En una ventanilla no se podía realizar otro pago que no fuera con el NPE (CC).

**Sugerencias**

- Crear un centro de atención al usuario en cada centro express para verificar documentación y orientar.
- Mejorar el tiempo de espera haciendo cola los días con mayor demanda, a través de la implementación un sistema automático de colas.
- Unificación de recepción de trámites en ventanilla.

**Felicitaciones**

Buen trabajo, excelente y satisfecho con el servicio.  
El pago de las obligaciones fiscales es percibido como: rápido, eficiente, innovador y práctico.

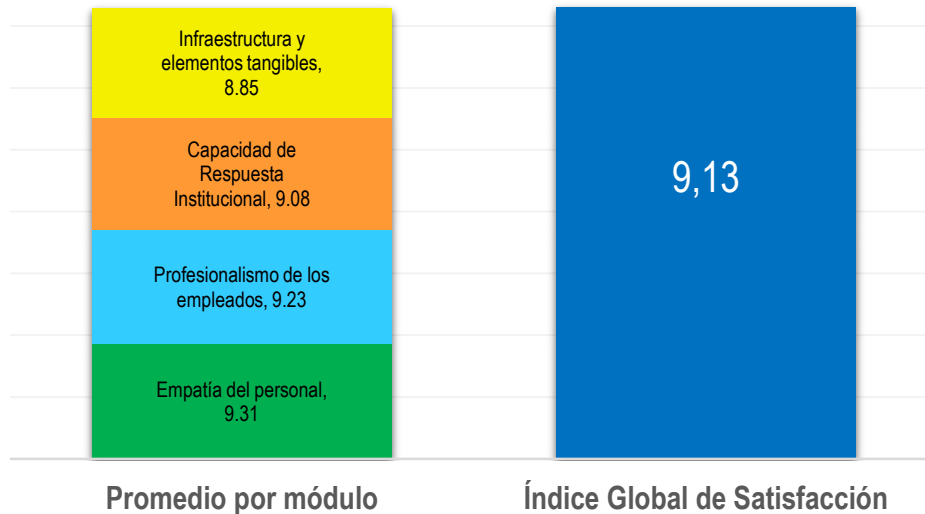
**Capítulo 3: Índice Global de Satisfacción de los Contribuyentes**

**3.1 Índice Global de Satisfacción de los Contribuyentes.**

El índice global de satisfacción de los contribuyentes y usuarios del pago de obligaciones fiscales por medio del NPE, respecto a cuatro trámites evaluados, es de **9.13** puntos, lo que sugiere un nivel de **muy satisfactorio**.

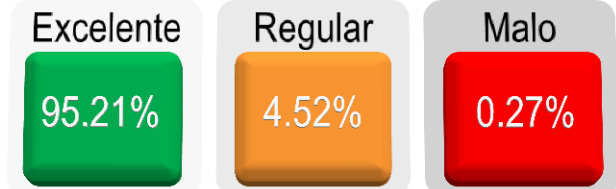
**Gráfico 3.1**

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS EN EL PAGO DE OBLIGACIONES FISCALES POR MEDIO DEL NPE**



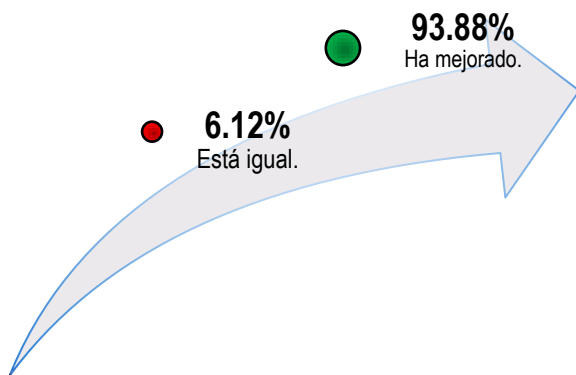
**Capítulo 4: Otros aspectos institucionales**

La mayoría de las personas entrevistadas percibió como **EXCELENTE** la implementación del nuevo mecanismo para realizar el pago de las obligaciones fiscales por medio del NPE.





**EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS TRÁMITES.**



Se observan resultados positivos en la percepción del contribuyente a partir de la implementación del nuevo mecanismo de pago con el NPE, se ha mejorado la calidad de los tramites en los siguientes aspectos:

- Ágil
- Accesible
- Buen servicio
- Plataforma amigable
- Disminución de tiempo

## CANALES DE PAGO

¿Cuáles conoce?

¿Cuáles utiliza?

46.15%



38.74%

Colecturía del MH

28.54%



39.53%

Banca en línea

18.24%



13.54%

Agencia bancaria

5.58%



6.54%

Kiosko electrónico

1.49%



1.83%

Teléfono

## Conclusiones

### 5.1 Conclusiones

1. El índice global de satisfacción de los contribuyentes y usuarios del pago de obligaciones fiscales por medio del NPE, es de **9.13** puntos, lo que sugiere un nivel de **muy satisfactorio**.
2. Se obtuvieron resultados positivos por la reducción de documentación exigida, por respetar el orden de llegada, el interés de los empleados en ayudar a resolver las consultas de los contribuyentes, las competencias técnicas y el comportamiento de los empleados; y por la reducción en los tiempos de atención en ventanilla y de espera. No obstante, se necesita implementar acciones de mejoras en el sistema de colas, parqueos, rotulación, señalización, en la orientación y atención al cliente de una forma personalizada y en la difusión de información de forma de pago, bancos cooperantes, horarios, requisitos, entre otros.

3. Los contribuyentes manifestaron su sentir respecto a los siguientes aspectos:
  - El 91.49% manifestó que el tiempo de duración del pago de las obligaciones fiscales es **rápido**.
  - El 95.21% percibe como **EXCELENTE** la implementación del nuevo mecanismo para realizar el pago de las obligaciones fiscales por medio del NPE.
  - El 93.88 **no presentó inconvenientes** cuando realizó su trámite en la plataforma del MH.
  - El 93.88% manifestó que **ha mejorado** la calidad de los tramites porque es más ágil, accesible, plataforma amigable, disminución de tiempos y buen servicio.
  - El canal de pago que más conocen y utilizan son las colectorías del MH y banca en línea.
4. El trámite mejor evaluado fue la Declaración de Impuestos Específicos, Advalorem y Contribución con un promedio de 9.09 puntos, debido a la atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie, la disposición e interés de los empleados en ayudar al usuario y el cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a.m. - 3:30 p.m.).
5. Felicitar al personal por el trabajo realizado y divulgar los resultados positivos que se han obtenido en este estudio.



MINISTERIO  
DE HACIENDA

## Anexos

	<b>Página</b>
Anexo 1: Cuestionario .....	1
Anexo 2: Cálculo de la muestra .....	3
Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción de los contribuyentes .....	3
Anexo 4: Promedio por servicio .....	4

## Anexo 1: Cuestionario

## Cuestionario de Satisfacción del Contribuyente.

Buenos días/Buenas tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_. Estamos llevando a cabo una encuesta a usuarios. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte de la Dirección General de Tesorería (DGT) del Ministerio de Hacienda (MH). Su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima; su identidad se mantendrá absolutamente reservada y protegida.

## INTRODUCCIÓN

¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por la -----?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
---	-----------------------------	---

## MÓDULO 1: INFORMACIÓN GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA

1.1 Sexo	a) Masculino <input type="checkbox"/>	b) Femenino <input type="checkbox"/>
1.2 Edad	a) 18 a 20 años b) 21 a 40 años c) 41 a 65 años d) 66 o más años	
1.3 Clase de usuario	a) Contribuyente	
1.4 Oficina evaluada:	a) Colecturía Central (tres torres) b) Colecturía del Centro Express del Contribuyente Centro de Gobierno	
1.5 Nombre del servicio recibido:	a) Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. b) Declaración del Impuesto sobre la Renta c) Pago a Cuenta e Impuesto Retenido d) Declaración de Impuestos Específicos, Advalorem y Contribución Especial Turismo y llamadas telefónicas internacionales e) Todas las anteriores	
1.6 Cantidad de transacción	¿Cuántos pagos realizará? _____	

## MÓDULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES (Instalaciones físicas, equipo, rotulación).

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DGT

ASPECTOS	RESPUESTAS												
2.1 El acceso y ubicación geográfica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) No responde	<input type="checkbox"/>
2.2 El orden y limpieza	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) No responde	<input type="checkbox"/>
2.3 La adecuación de los espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) No responde	<input type="checkbox"/>
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) No responde	<input type="checkbox"/>
2.5 Sistema o Equipo tecnológico (computadoras, lector de barra, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) No responde	<input type="checkbox"/>
2.6 La señalización interna (rotulación, carteles, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) No responde	<input type="checkbox"/>
2.7 La documentación exigida para solicitar el servicio (mandamiento de pago impreso)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) No responde	<input type="checkbox"/>

## MÓDULO 3: EMPATÍA DEL PERSONAL (Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios).

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DGT

3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	a) No responde	<input type="checkbox"/>
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------	--------------------------



3.2 La disposición e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas o dudas	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a.m. a 3:30 p.m.)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie (por orden de llegada)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>

**MÓDULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS (Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores).**

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DGT

4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo (uso del sistema y conocimiento del proceso)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
4.2 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (profesionales y educados)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>

**MÓDULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL (Brindar un servicio ágil y eficiente).**

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general brindados por la DGT

5.1 La orientación recibida por parte de los empleados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
5.2 El tiempo total de duración del proceso (desde que entra al establecimiento hasta que sale con el trámite resuelto)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
5.3 EL tiempo de atención en ventanilla para realizar el pago (cinco minutos por transacción)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
5.4 El tiempo de espera haciendo cola (aplica en caso que hizo cola)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	a) No responde <input type="checkbox"/>
5.5 ¿Cómo percibe el tiempo de duración del pago de impuestos con el NPE?	a) Rápido <input type="checkbox"/> b) Normal <input type="checkbox"/> c) Lento <input type="checkbox"/>	

**MÓDULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES**

6.1 ¿Cómo percibe el nuevo método de pago de obligaciones fiscales (NPE)?	a) Malo <input type="checkbox"/> b) Regular <input type="checkbox"/> c) Excelente <input type="checkbox"/>		
6.2 ¿Se le presentó algún inconveniente al realizar el trámite en la plataforma del MH?	a) No <input type="checkbox"/> b) Si <input type="checkbox"/> Explique, ¿cuál fue el inconveniente? _____		
6.3 ¿Cuáles canales de pago conoce?	Banca en línea <input type="checkbox"/> Colecturías del MH <input type="checkbox"/> Teléfono (IVR) <input type="checkbox"/> Kiosko electrónico <input type="checkbox"/> Agencias bancarias <input type="checkbox"/>		
6.4 ¿Cuál es el canal de pago que más utiliza cuando paga con NPE?	Banca en línea <input type="checkbox"/> Colecturías del MH <input type="checkbox"/> Teléfono (IVR) <input type="checkbox"/> Kiosko electrónico <input type="checkbox"/> Agencias bancarias <input type="checkbox"/>		
6.5 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por la DGT a partir de la implementación del NPE?	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No sabe o 1er. vez Explique _____		
6.6 ¿Tiene alguna queja del servicio que se le proporcionó?	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> Explique: _____		
6.7 Comentarios o sugerencias relacionadas al servicio recibido.	_____		

ENCUESTADOR:
SUPERVISOR:
FECHA:

## Anexo 2: Cálculo de la muestra

A partir del cálculo y distribución de la muestra se determinó una cantidad de **376** encuestas de un universo de **16,708** pagos generados en el mes de enero de 2019, las cuales se realizaron de forma presencial al 100%. El instrumento que se utilizó está estructurado en 6 módulos, con 31 preguntas en total que nos ayuda a conocer la percepción del usuario.

### Determinación del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

#### En donde:

N = Universo de estudio

p = Probabilidad de que ocurra un suceso.

q = Probabilidad de que no ocurra un suceso.

e = Margen de error permitido.

Z = Área bajo la curva normal o nivel de confianza.

n = Tamaño de la muestra

Al sustituir la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(0.5)(0.5)(16,708)(1.96)^2}{(0.05)^2(16,708 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 376 \text{ encuestas}$$

## Anexo 3: Cálculo del índice de satisfacción de los contribuyentes

Módulo	Promedio por módulo	Pesos ponderados	Índice de Satisfacción de los Contribuyentes
Empatía del personal	9.31	16%	1.49
Profesionalismo de los empleados	9.23	32%	2.95
Capacidad de Respuesta Institucional	9.08	41%	3.72
Infraestructura y elementos tangibles	8.85	11%	0.97
		<b>100%</b>	<b>9.13</b>

## Anexo 4: Promedio por servicio

Preguntas	Impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y la prestación de servicios	Declaración de impuesto sobre la Renta	Pago a cuenta e Impuesto Retenido	Declaración de Impuestos Específicos, Advalorem y Contribución
2.1 El acceso y la ubicación geográfica	8.58	8.70	8.56	8.79
2.2 El orden y limpieza	8.91	9.12	9.06	8.90
2.3 La adecuación de espacios físicos y la comodidad de los lugares de espera	9.03	9.22	9.18	8.95
2.4 La disponibilidad de baños y parqueos	<b>7.60</b>	7.86	7.50	8.31
2.5 Sistema o Equipo Tecnológico	9.12	9.17	9.21	9.12
2.6 La señalización interna (rotulación, carteles)	<b>8.45</b>	8.64	8.53	9.02
2.7 La documentación exigida para solicitar el servicio (mandamiento de pago impreso)	9.26	9.35	9.30	9.14
3.1 La amabilidad y cortesía en el trato recibido de parte del personal	9.28	9.22	9.19	9.29
3.2 La disposición e interés de los empleados en ayudar al usuario a resolver los problemas o dudas	9.38	9.32	9.29	<b>9.31</b>
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención (7:30 a 3:30 pm)	9.13	9.24	9.13	<b>9.38</b>
3.4 La atención de los usuarios sin favoritismo ni privilegios para nadie (por orden de llegada)	9.41	9.36	9.36	<b>9.45</b>
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo (uso del sistema y conocimiento del proceso)	9.37	9.18	9.22	9.24
4.2 La confianza inspirada por el comportamiento de los empleados (profesionales y educados)	9.31	9.16	9.19	9.19
5.1 La orientación recibida por parte del personal	8.90	8.79	8.80	9.12
5.2 El tiempo total de duración del proceso (desde que entra al establecimiento hasta que sale con el trámite resuelto)	<b>8.84</b>	9.03	9.03	9.10
5.3 El tiempo de atención en ventanilla para realizar el pago (cinco min. por transacción)	9.27	9.22	9.25	9.12
5.4 El tiempo de espera haciendo cola (aplica en caso de que hizo cola)	<b>8.87</b>	9.14	9.08	9.10
<b>Promedio por servicio</b>	<b>8.98</b>	<b>9.04</b>	<b>8.99</b>	<b>9.09</b>