



Calidad del Servicio de Núcleos de Apoyo Fiscal en la Universidad Veracruzana

Ramírez-Nazariega, Enrique¹; Moreno-Martínez, Patricia²; Vergara-Camacho, José Antonio³,

¹Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría Pública y Administración Coatzacoalcos, Veracruz, México, enramirez@uv.mx, Av. Universidad S/N
Col. Paraíso, (+52) 921 211 5700
Col. Ciudad Universitaria, (+52) 81 8329 4080

²Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría Pública y Administración Coatzacoalcos, Veracruz, México, pmartinez@uv.mx, Av. Universidad S/N
Col. Paraíso, (+52) 921 211 5700

³Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría Pública y Administración Coatzacoalcos, Veracruz, México, jvergara@uv.mx, Av. Universidad S/N
Col. Ciudad Universitaria, (+52) (228) 842-17-80

Artículo arbitrado e indexado en Latindex

Revisión por pares

Fecha de recepción: julio 2020

Fecha de publicación: diciembre 2020

Resumen

Los módulos de Apoyo Fiscal fueron diseñados como una estrategia de atención a usuarios por el Servicio de Administración Tributaria (SAT). La Universidad Veracruzana (UV) brindó este Servicio ofreciendo orientación fiscal al público en general a personas físicas con la obligación de presentar declaración anual. El presente estudio representa la oportunidad de análisis e intervención hacia el servicio prestado, siendo el objetivo determinar el nivel de satisfacción de los contribuyentes usuarios del servicio del Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF) ubicado en la UV. Para lo anterior, se aplicó el método cuantitativo describiendo la percepción de los usuarios del módulo, siendo un estudio no experimental transeccional de una población total de usuarios contribuyentes que respondieron una prueba bajo la escala de Likert, validado por el Alfa de Cronbach de .77 bajo tres directrices como variables de estudio: el servicio en la recepción, el servicio durante la atención y el servicio al término del servicio. Finalmente, se da respuesta a la hipótesis alterna, se encuentran hallazgos y elementos por mejorar en la atención del servicio brindado.

Palabras clave: Atención, Servicio de Administración Tributaria (SAT), contribuyentes, satisfacción, Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF).

Abstract

The Fiscal Support modules were designed as a customer service strategy by the Tax Administration Service (SAT). The Universidad Veracruzana (UV) provided this tax orientation service to the general public for individuals with the obligation to file an annual return. The present study represents the opportunity for analysis and intervention towards the service provided, with the objective of determine the taxpayers' level of satisfaction, who are users of the Fiscal Support Nucleus (NAF) service located at the UV. For this, the quantitative method was applied, describing the perception of the users of the module, being a non-experimental, cross-sectional study of a total population of contributing users who answered a test under the Likert scale, validated by the Cronbach's Alpha of .77 under three guidelines as study variables: service at reception, service during attention and service at the end of the service. Finally, an answer to the alternative hypotheses is given, there are findings and elements to improve in the attention of the service provided.

Keywords: Attention, Tax Administration Service (SAT), taxpayers, satisfaction, Tax Support Center.

1. INTRODUCCIÓN

Antecedentes Secretaría de Hacienda y Crédito Público

La Secretaría de Estado y del Despacho de Hacienda se conforma el 16 de octubre de 2000, a partir del Reglamento Provisional para el Gobierno Exterior e Interior de las Secretarías de Estado y del Despacho Universal. Hasta el año 1824, fue cuando el Congreso Constituyente otorgó a Hacienda Pública su verdadera importancia y actividad en el tema de recaudación y supervisión, y en noviembre del mismo año entra en vigor la Ley para el Arreglo de la Administración de la Hacienda Pública, y es a partir de ese momento que la Secretaría de Hacienda, estancia especializada y unificada con la encomienda y facultada en administrar las rentas pertenecientes a la federación, vigilar las Casas de Moneda y guiar a la Administración General de Correos y la Oficina Provisional de Rezagos (SHCP, 2015).

El Decreto por el que se modificó la Organización del Ministerio de Hacienda fue aplicado el 27 de mayo de 1852, quedando conformado en seis partes, siendo una de ellas la de Crédito Público; y fue motivo para que en 1853 se le denominara por primera vez Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (SHCP, 2015)

De manera oficial el 28 de abril de 1995 se publica la fusión de la Comisión Nacional Bancaria y Comisión Nacional de Valores, creándose la Comisión Nacional Bancaria y de Valores como institución descentralizada de la Secretaría (SHCP, 2015).

Actualmente la SHCP tiene un solo objetivo y se define como:

Aquella institución que forma parte del Poder Ejecutivo Federal con la misión de formular, dirigir y controlar las actividades económicas del país en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública, con la finalidad de fortalecer a México con crecimiento económico apoyado de la calidad (SHCP, 2015).

1.1. Estructura orgánica de la SHCP

1. Secretario

1.1 Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público

1.2 Subsecretaría de Ingresos

1.3 Subsecretaría de Egresos

1.4 Oficialía Mayor

1.5 Procuraduría Fiscal de la Federación

1.6 Tesorería de la Federación

1.2. Antecedentes. Servicio de administración pública

Se publicó a mediados de diciembre de 1995, en el Diario Oficial de la Federación la Ley del Servicio de Administración Tributaria, de acuerdo mediante el cual se conforma la instancia administrativa descentralizada de nombre Servicio de Administración Tributaria.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público con la finalidad de crear precedentes en la integración del Servicio de Administración Tributaria, en marzo de 1996 autorizó y registró una nueva estructura orgánica básica y una reorganización en sus áreas y departamentos de la Subsecretaría de Ingresos y se crearon las direcciones generales de Interventoría y de Asuntos Fiscales Internacionales.

En Julio de 1997, el Servicio de Administración Tributaria inicia sus funciones y el 30 de junio de ese mismo año se publicó en el Diario Oficial de la Federación, en donde el SAT nuevo órgano descentralizado reemplazó las funciones de la Subsecretaría de Ingresos dándose paso a la reorganización y reestructurando sus áreas dependencias y fue en donde se integró el Instituto Nacional de Capacitación Fiscal.

En el Diario Oficial de la Federación el 16 de octubre de 2000, se publicaron reformas al Reglamento Interno de la Secretaría en donde se incluye sus seis áreas descentralizadas con la premisa de ayudar en el cumplimiento de sus atribuciones.

En junio de 2005, se anuncia en el Diario Oficial de la Federación un Reglamento nuevo al Interior de este órgano administrativo y descentralizado, con la reestructuración en su estructura orgánica en las áreas tributaras: Jefatura del Servicio de Administración Tributaria, Órgano Interno de Control y Administración General de Aduanas, entre otras.

El Diario Oficial de la Federación publicó el 12 de mayo de 2006 el Decreto por el que se reconstruyen, se suman y resuelven diversas disposiciones del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, destacándose las modificaciones a la Administración General de Innovación y Calidad.

Se publicó en octubre de 2007 un nuevo reglamento dando inicio al proceso de transformación y reestructuración de las diversas áreas administrativas en el Servicio de Administración Tributaria con la finalidad de todas las áreas del este mismo órgano trabajasen bajo una misma visión sistémica de sus procesos en la búsqueda de un bienestar común del país.

1.3. Servicio de administración tributaria actual

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano descentralizado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con la premisa y objetivo de aplicar la legislación

fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y de manera equitativa al gasto público; observa a los contribuyentes en el cumplimiento voluntario en el tema fiscal, disposiciones tributarias, aduaneras en la búsqueda de generar y proporcionar información con la finalidad de realizar una correcta evaluación de la política tributaria. (SHCP, SAT, 2016)

Misión: Recoger los recursos tributarios y aduaneros como lo indique la ley, dando al contribuyente facilidades necesarias que le faciliten el cumplimiento voluntario. (SHCP, SAT, 2016)

Visión: Ser una institución de nueva generación que fomente en sus contribuyentes una educación fiscal como voluntaria por medio de procesos simples. (SHCP, SAT, 2016)

1.4. Estructura orgánica del SAT

Figura 1. Organigrama del Servicio de Administración Tributaria (SAT)



Fuente: Manual de Organización General de la SHCP.

1.5. Núcleo de apoyo fiscal

Los Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) nacen como una estrategia de la SHCP en apoyo a la función sustantiva de la Administración General de Servicios al Contribuyente con el propósito de brindar asistencia gratuita al contribuyente y al mismo tiempo fomentar el

cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos.

Los NAF están diseñados con la intención de que las Instituciones Educativas conformen espacios de atención fiscal en colaboración con docentes y estudiantes como prestadores de servicio social; éstos

previamente capacitados que ofrezcan de manera gratuita, asesoría y diversos trámites que ofrece el portal del SAT.

1.6. Beneficios

Para la Institución Educativa:

- Generan un laboratorio de prácticas profesionales para estudiantes y profesores.
- Cumplen con su cometido de Responsabilidad Social Universitaria y Social.
- Generan vínculos para alianzas estratégicas, tanto con el SAT como con las personas usuarias del servicio.

Para los Estudiantes:

- El estudiante desarrolla habilidades mediante una práctica comprometida con la sociedad, que fortalece su formación integral.
- El estudiante se concientiza con la Responsabilidad Social.
- Permite contrastar la teoría aprendida en el aula con la práctica desarrollada en el NAF.
- Profesores y estudiantes analizan y resuelven problemáticas actuales en tiempo real, fortaleciendo la metodología del aprendizaje basado en problemas
- Afirma y amplía la información académica, competencias, adquiere experiencia integral en el manejo de las herramientas de autoservicio del SAT.
- Adquiere experiencia con validez curricular.
- Inicia en su búsqueda de cartera de clientes.
- Se constituyen en candidatos de cartera de reemplazo de personal del SAT.

Para la sociedad:

- Nodos de servicios alternos.
- Atención de servicios tributarios gratuitos.
- Fortalece que se involucren en la participación tributaria.
- Se fortalece la cultura tributaria al sentir más confianza en la

interlocución con estudiantes y profesores.

Para la Administración Tributaria:

- Amplía la cobertura de servicios al contribuyente.
- Cuenta con recursos humanos calificados para sustituir formalmente a su personal.
- Ahorro en recursos económicos al contar con mayor infraestructura física, tecnológica y humana.

1.7. Objetivos de los NAF

- Desde la educación aplicar estrategias enfocadas a abordar temas sobre la contribución fiscal tributaria en los estudiantes de las áreas de contaduría con la finalidad de concientizarlos como sociedad en el tema.
- Llevar a cabo la práctica sobre el asesoramiento fiscal, lo que fortalecerá la formación profesional de los estudiantes.
- Fomentar el apoyo de manera gratuita de parte de integrantes de la comunidad universitaria hacia personas físicas en el ámbito fiscal, el pago sobre la renta lo que generará el fortalecer el conocimiento fiscal desde el ámbito.
- Aproximación a los contribuyentes a incentivar a entrar a una cultura de la formalidad.

1.8. Los NAF en el mundo

La implementación de los NAF en las escuelas de educación superior nace el en año 2013 con la necesidad de apoyar a los contribuyentes personas físicas en la presentación de su declaración anual.

Desde 2013, EUROsociAL, en América Latina en el área de Finanzas Públicas como parte del fortalecimiento de programas educativos en se han promovido la creación de los NAF con el apoyo de la Receita Federal de Brasil. Gracias a lo anterior en México se pudieron promover e instaurar los NAF, los cuales están funcionando en

Universidades de México, Honduras, Brasil, Chile y Costa Rica. (EUROsocial, 2013)

En Colombia, la Universidad de Santo Tomás y la DIAN como parte del desarrollo de estrategias y programas en materia de educación y cultura tributaria, en conjunto instauran y aperturan el primer Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), con el objetivo de vincular a la DIAN con los contribuyentes y la ciudadanía, a través del fomento en la calidad de servicio prestado. Este acercamiento involucra desde el comienzo al sector académico en la creación de nodos de atención fija donde los estudiantes y maestros (previamente capacitados), ofrezcan de manera gratuita asesoría tributaria en el ámbito normativo o técnico según se destine el alcance ofrecido por cada institución. Lo anterior, contribuye a generar confianza en la ciudadanía y mejorar la imagen institucional, se buscó generar centros aliados de investigación y producción de conocimiento a partir del ensamble Estado-Academia.

La iniciativa surge como producto de la asistencia brindada por el Programa para la Cohesión Social en América Latina-EUROsocial, a través de la cooperación Sur-Sur. De esta forma la DIAN buscó prácticas buenas en el ámbito internacional que pudieran ser aplicadas en Colombia para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por medio de estrategias de educación fiscal. (DIAN, 2016)

1.9. Los NAF en México

Los NAF han proliferado de manera muy importante en México. Entre 2013 y 2014 se han creado en 56 centros de enseñanza superior en 30 entidades federativas, atendiendo en los 6 primeros meses de su puesta en marcha a más de 4.199 ciudadanos a través de los 183 puestos de atención establecidos. En la iniciativa participan 215 estudiantes de Contaduría y Administración prestadores de servicio social. Además los jóvenes recorren el entorno universitario para brindar un servicio “in situ” a los negocios allí instalados. Se busca sobre todo atender a contribuyentes en proceso de incorporación a la formalidad, un sector que requiere más apoyo por la falta de experiencia en trámites

fiscales. Los NAF dan apoyo al programa “Crecamos juntos”, iniciativa que fue propuesta por el Gobierno el cual ofrece un bloque de incentivos al sector informal que incluyen servicios de salud, seguridad social, vivienda, entre otros (EUROsocial, 2013).

El día 7 de febrero, la SHCP a través del SAT informa la inauguración de dos Núcleos de Apoyo Fiscal en universidades de Nuevo León México; el primero, en el Tecnológico de Monterrey y el segundo en la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL); así mismo, se firmó un convenio de colaboración con el Tecnológico de Monterrey, siendo los primeros NAF en el país y dando apertura a muchos más en el país (Al momento noticias, 2015)

Al 4 de noviembre del mismo año se instalaron 86 Núcleos de Apoyo Fiscal instalados que operan en diferentes universidades distribuidos en 27 entidades federativas, siendo el Estado de México el lugar donde se concentra el mayor número de módulos de atención de este tipo con 16. En los Núcleos, jóvenes estudiantes participan brindando orientación y con esta actividad liberan su Servicio Social o Prácticas Profesionales, a la par que se introducen activamente en la cultura fiscal. (SHCP, SAT, 2016)

Asimismo, en estos espacios se realizarán estudios sobre problemáticas en el ámbito fiscal, se organizarán eventos para impulsar y fortalecer la formación cívica y el cumplimiento tributario de la comunidad universitaria, así como talleres, conferencias, jornadas universitarias, prácticas profesionales y servicio social.

1.10. Los NAF en la Universidad Veracruzana

El día tres de febrero del año 2015 se firmó el convenio UV-SAT en la ciudad de Xalapa, Ver. por parte de la UV la Dra. Sara D. Ladrón de Guevara González en facultad de rectora y por parte del SAT el C. Fernando Rodríguez Hernández encargado de la Administración Local de Servicios al Contribuyente De Xalapa en el cual se hace un acuerdo de instalar Módulos de atención de Servicios electrónicos en las cinco regiones de la UV.

Desprendido de este acuerdo en el primer semestre del año 2015 en la ciudad de Orizaba se inauguró en instalaciones universitarias el Núcleo de Apoyo Fiscal con el objetivo de ofrecer la asesoría y servicio gratuito en diversas obligaciones para las personas físicas.

De los servicios que se prestaron a los contribuyentes fueron

- Servicios de acceso al uso de Mis Cuentas
- Generación y actualización de contraseña
- Declaración anual
- Inscripción en el Registro Federal del Contribuyente (RFC)
- Se podrán hacer trámites de aumento o disminución de obligaciones
- Cambio de domicilio
- Apertura y cierre de establecimientos
- Reanudación y suspensión de actividades
- Orientación fiscal a personas físicas, entre otros

Este proyecto se llevó a cabo a través de la comunidad universitaria del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) con el objetivo además de la asesoría para los contribuyentes, de ofrecer a los estudiantes un espacio para realizar su servicio profesional y poner en práctica sus conocimientos supervisados en todo momento por académicos especializados en la materia.

En el mismo semestre se instaló un módulo de orientación fiscal y asistencia gratuita en las instalaciones de la Facultad de Contaduría y Administración campus Coatzacoalcos, para el desarrollo de la campaña de Declaraciones Anuales del ejercicio 2014 de Personas Físicas para tal efecto, se capacitó a 52 estudiantes del PE de Contaduría por un periodo de un mes dicha capacitación fue impartida por un funcionario de SAT. En el periodo de declaraciones anuales de igual manera se contó con el apoyo de un funcionario del mismo SAT para el trámite de generación contraseña u orientación en diversas situaciones que se pudieran presentar durante las declaraciones obteniendo

como resultado a 573 contribuyentes atendidos en diferentes servicios.

A partir de esa fecha y hasta el presente año, se ha seguido colaborando con el establecimiento del módulo de declaraciones anuales durante el mes de abril, y el NAF, que funciona de manera permanente los doce meses del año, prestando servicios a los contribuyentes para el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

2. MÉTODO

Se aplicó el enfoque cuantitativo descriptivo no experimental transeccional. Cuantitativo dado que se analizan una serie de datos que se cuantificaran a partir del instrumento de investigación basado en escalada de Likert además con los resultados obtenidos se da respuesta a la pregunta de investigación planteada, así mismo se podrá dar aceptación o rechazo a la hipótesis formulada.

Esta investigación es de alcance descriptivo toda vez que se describen los datos y características de la población o fenómeno del estudio. Y es correlacional, porque se establece el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables.

El diseño aplicado es no experimental transeccional, debido a, como menciona Hernández Sampieri et al. (2014), no existe una manipulación intencionada de las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Y transeccional toda vez que la recolección de los datos se realiza en un tiempo único, por la misma naturaleza de la investigación al ser una encuesta de satisfacción aplicada en el momento de otorgar el servicio al cliente.

Planteamiento del problema

El SAT lleva cabo la práctica el promover una Cultura Tributaria de manera directa con los estudiantes e indirectamente a través de la prestación de servicios a los contribuyentes lo que les facilite el cumplimiento fiscal, el combate a la evasión fiscal y a incorporarse a la economía formal (Salvatori, 2015). Cuenta con diversos programas de ayuda y orientación a la sociedad en el cual maneja diferentes módulos externos a las instalaciones de la misma Secretaria.

Los módulos de apoyo fiscal son una estrategia diseñada e implementada por el SAT, donde se busca crear espacios de atención permanente en las Instituciones Educativas con la colaboración de Prestadores de Servicio Social y docentes, previamente capacitados, para ofrecer de manera gratuita asesoría y trámites utilizando los servicios que ofrece el portal de internet del SAT.

La Facultad de Contaduría y Administración (FCA) Coatzacoalcos de la Universidad Veracruzana, cuenta con un Núcleo de Apoyo Fiscal UV-SAT (NAF), el cual tiene la finalidad de brindar atención a usuarios en el asesoramiento, como realización de declaraciones anuales en personas físicas y sin ningún costo.

La satisfacción es el sentimiento que refleja el resultado de una actividad concluida, esto nos indica la complacencia que se tiene por el logro de algún objetivo. La satisfacción del contribuyente se ve reflejada con el servicio recibido por parte del personal del NAF, son los contribuyentes los principales usuarios del servicio proporcionado por el NAF, los que perciben el trato y observan las comodidades de las instalaciones en las que son atendidos y principalmente el tiempo en el que reciben el servicio, son ellos mismos los que pueden dar una valoración a este conjunto de factores que generan la satisfacción y hacen amena la espera del servicio. Con base en lo anterior, se busca identificar claramente cómo se lleva a cabo dicho servicio tanto en la recepción, durante, y al término de este.

Objetivo-General

Determinar el nivel de satisfacción de los contribuyentes usuarios acerca del servicio del Núcleo de Apoyo Fiscal UV-SAT ubicado en la Universidad Veracruzana.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los contribuyentes con respecto a la satisfacción del servicio en la recepción proporcionada en las instalaciones del NAF.
- Indagar el nivel de satisfacción de los contribuyentes con respecto a la atención durante el servicio proporcionado.

- Identificar el nivel de satisfacción de los contribuyentes al término de la atención recibida por parte del personal del NAF
- Analizar los factores que puedan generar insatisfacción al contribuyente.

Pregunta de investigación

¿Están totalmente satisfechos los contribuyentes usuarios con el servicio prestado por el NAF UV-SAT ubicado en el campus Coatzacoalcos de la Universidad Veracruzana?

3. MARCO TEÓRICO

La Universidad Veracruzana tiene como uno de sus propósitos vincularse con la sociedad por lo cual es importante identificar la opinión de esta. Se cuenta con el convenio Universidad Veracruzana- Servicio de Administración Tributaria en el cual se brindan servicios de orientación fiscal al público en general y en especial a las personas físicas con la obligación de presentar declaración anual.

Al brindar un buen servicio dentro de este NAF, se genera una mejor percepción hacia la Universidad y mayor reconocimiento; es la segunda vez que se prestan estos servicios dentro de la misma por lo que nace la necesidad de identificar el nivel de satisfacción sobre los servicios brindados por los alumnos de la misma facultad y con los resultados saber si realmente tanto los conocimientos adquiridos como la actitud de los mismo es demostrado ante los contribuyentes para prestar el mejor servicio posible, de igual manera poder evaluar si las instalaciones están equipadas adecuadamente.

Se busca que este servicio se brinde cada año, y una de las metas es ir mejorando para alcanzar la máxima calidad del servicio proporcionado dentro del mismo, es por ello por lo que hay que saber cuáles son las áreas de oportunidad y los factores que puedan generar una insatisfacción en los contribuyentes y por ende una mala imagen de la propia Universidad.

4. METODOLOGÍA

Hipótesis

Las hipótesis nulas sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación, y se simbolizan como H_0 , mientras que las hipótesis alternativas se simbolizan como H_1 y son posibilidades alternas de las hipótesis de investigación y nula (Hernández et al., 2014). En este trabajo de investigación se da lugar al planteamiento de las hipótesis nula y alterna.

H_1 : Los contribuyentes usuarios del NAF dicen estar satisfechos en la atención brindada toda vez que llenaron sus expectativas de atención recibidas.

H_0 : Los contribuyentes usuarios del NAF dicen no estar satisfechos en la atención brindada toda vez que no llenaron sus expectativas de atención recibidas.

Tabla. Calculo de X^2
Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,737a	2	,254
Razón de verosimilitud	2,453	2	,293
Asociación lineal por lineal	,287	1	,592
N de casos válidos	627		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,19.

Fuente: elaboración propia, 2019

Como se puede observar en la tabla anterior, con base en el cálculo de la Chi cuadrada, se puede concluir que existe un grado de libertad (gl) de 2 con un nivel de significancia del 5% y una Chi-cuadrada de 2.7.

Esto nos indica que la hipótesis nula es rechazada y en su lugar, es aceptada como hipótesis de investigación la H_1 .

Población

Está investigación trabajó con el total de los contribuyentes quienes hicieron uso del servicio de Universidad Veracruzana-Servicio

de Administración Tributaria. Población total = 627.

Instrumento de recopilación

El instrumento de medición utilizado en el desarrollo de este trabajo consistió en un cuestionario conformado por 13 ítems, cada uno relacionado con las variables en estudio, las cuales son:

- El servicio en la recepción
- El servicio durante la atención
- El servicio al término del servicio

Tabla 2. Ítems por categoría (Elaboración propia, 2018).

Categoría	Ítems relacionados
Datos generales	0
Recepción	4 – 9
Durante la atención	5-7
Término del servicio	10-13

Fuente: elaboración propia, 2018.

Es importante destacar que dicho cuestionario fue elaborado por docentes quienes son responsables de la atención del

NAF. Cada ítem consta de 5 opciones de respuestas basadas en la escala de Likert:

Tabla 3. Alternativas de respuestas en escala de Likert (Elaboración propia, 2018).

Alternativas	
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Fuente: elaboración propia

Antes de llevar a cabo la aplicación del cuestionario a los contribuyentes usuarios, se llevó a cabo una prueba piloto con la intención de conocer la confiabilidad del instrumento.

La fiabilidad del instrumento de medición se analizó a partir del coeficiente del Alfa de Cronbach, en el cual sus valores

oscilan entre 0 y 1, siendo el .80 el valor generalmente más aceptable para la fiabilidad. En la siguiente tabla se muestra el Alfa de Cronbach corresponde a .771, lo cual nos indica que el instrumento de medición cuenta con un grado de fiabilidad aceptable.

Tabla 4. Alfa de Cronbach del instrumento (Elaboración propia, 2018).

Alfa de Cronbach	N de elementos
.771	13

5. RESULTADOS

A continuación, se presentan las gráficas de los datos obtenidos con su interpretación correspondiente. Así mismo, se genera una

tabla con información correspondiente a la media y desviación estándar que conforman cada ítem y su respectiva variable.

Tabla 5. Medias y desviación estándar por cada ítem.

Ítem	Media	Desviación estándar
<i>Me fue sencillo localizar el Módulo de Declaraciones Anual dentro de las instalaciones de la Universidad</i>	4,89	0,38
<i>El tiempo de registro en el Módulo fue igual o menor a 5 minutos.</i>	4,82	0,55
<i>Fue mínimo el tiempo de espera a que alguno de los asesores me atendiera frente a una computadora (no más de 20 min).</i>	4,76	0,71
<i>El asesor siempre se mostró dispuesto a ayudarme</i>	4,97	0,17
<i>El trato recibido por el asesor fue cordial y amable</i>	4,97	0,15
<i>El asesor se expresó de forma clara y entendible</i>	4,97	0,16
<i>El asesor resolvió mis dudas e inquietudes</i>	4,96	0,18
<i>El asesor me informó sobre los diferentes servicios que puedo recibir en el Módulo</i>	4,86	0,48
<i>Realicé y completé mi necesidad tributaria por el buen servicio prestado por los asesores del Módulo.</i>	4,93	0,31
<i>Las instalaciones son cómodas</i>	4,93	0,29
<i>El servicio llenó mis expectativas esperadas</i>	4,94	0,23
<i>Volvería a utilizar los servicios de este Módulo</i>	4,96	0,18
<i>Recomendaría los servicios de este Módulo</i>	4,98	0,15

Fuente: Elaboración propia, 2018.

En la tabla de medias se observa que la generalidad de las respuestas oscila entre 4 En de acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, lo que significa el alto grado de satisfacción de los contribuyentes usuarios. La desviación estándar de cada ítem se visualiza con poca variabilidad con respecto a la media. Se observan datos muy bajos y cercanos a la

media, lo cual indica que la opinión de los 627 encuestados coincide positivamente con respecto al servicio prestado del NAF.

En la siguiente tabla cruzada, se visualiza a aquellos que respondieron el ítem “el servicio del NAF llenó mis expectativas”, opinan estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo”, siendo 366 varones quienes dicen

estar totalmente de acuerdo en contraparte 160 mujeres opinan lo mismo. Toda vez que en este ítem sus respuestas oscilaron solamente

en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

Tabla 6. Género*El servicio llenó mis expectativas esperadas tabulación cruzada

		El servicio llenó mis expectativas esperadas		Total
		De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	No respondió			71
	Hombre	19	366	385
	Mujer	11	160	171
	Total	37	590	627

Fuente: elaboración propia.

En el siguiente análisis cruzado del género con el ítem “el asesor me informó sobre los diferentes servicios que puedo recibir en el módulo”, 374 usuarios del género masculino consideran que fue informado de los servicios

del módulo y 166 de las mujeres tienen la misma percepción favorable y en contraparte 19 usuarios, 9 hombres y 4 mujeres afirman que no fueron informados de los diferentes servicios que presta el NAF.

Tabla 7. Género*El asesor me informó sobre los diferentes servicios que puedo recibir en el Módulo tabulación cruzada

		El asesor me informó sobre los diferentes servicios que puedo recibir en el Módulo					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Género	No respondió						71
	Hombre	1	2	6	22	354	385
	Mujer	1	1	3	15	151	171
	Total	2	4	13	41	567	627

Fuente: elaboración propia.

Del total de 627 contribuyentes usuarios encuestados, 384 del género masculino y 171 mujeres opinan y consideran que las instalaciones donde se ubica el módulo

del SAT en la Universidad Veracruzana son cómodas; en contraparte sólo 3 usuarios dicen que no son cómodas las instalaciones.

Tabla 8. Género*Las instalaciones son cómodas tabulación cruzada

		Las instalaciones son cómodas				Total
		Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Genero	No respondió					71
	Hombre	0	1	18	366	385
	Mujer	0	0	11	160	171
	Total	1	2	33	591	627

Fuente: elaboración propia.

6. CONCLUSIONES

Con respecto a la medición que se utilizó del nivel de satisfacción de los usuarios del NAF se observó que no resulta sencillo medirlo, debido a la complejidad del concepto; existen diversos factores como los son los valores de cada persona, la perspectiva de un servicio y sobre todo la expectativa que esperan de cada producto o servicio que adquieren, esperando siempre que sea el mejor. La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado. Medir el nivel de satisfacción de los contribuyentes no solo conlleva a saber si están totalmente satisfechos si no también ha demostrado ser un indicador para evaluar la calidad.

Un usuario del NAF reafirma la calidad de este y son los propios contribuyentes los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se le ofrecen respondan a sus necesidades. La satisfacción en los contribuyentes no sólo la genera el recibir un trato amable por parte del personal, sino por un conjunto factores que al estar en conjunto logran que la percepción del servicio de calidad sea mejor.

Con base en lo anterior, se concluye que el Núcleo de Apoyo Fiscal ubicado en el campus Coatzacoalcos cuenta con factores que contribuyen a brindar un buen servicio y con ello generar un nivel de satisfacción alto en los usuarios, las variables que presentaron mayor nivel de satisfacción con valor de 4.97 de 5: “el asesor siempre se mostró dispuesto a ayudarme”, “el trato recibido por el asesor fue cordial y amable”, “el asesor se expresó de forma clara y entendible”. Otra variable en

esta investigación con un valor alto fue el ítem “recomendaría los servicios de este módulo” con 4.98 de 5. Por consiguiente, se afirma que es alto el nivel de satisfacción de los contribuyentes con respecto a la satisfacción del servicio en la recepción, durante y al término del servicio proporcionado.

De las recomendaciones sugeridas por los usuarios mencionaron: que se amplíe el horario de atención hasta las 5 pm y no hasta las 3 pm, apoyo para declaraciones anteriores, cafecito en un rincón del módulo, dar botellas de agua para el calor y TV con SKY, me gustaría que hubiera más módulos como el de la UV, menor tiempo para ser liberado y poder hacer trámite por internet.

Con base en lo anterior, se tiene un dato para tomar en cuenta en el servicio y así mejorarlo, y éste es el tiempo, contribuyentes sugieren no estar muy satisfechos con el tiempo de espera por lo que esto puede variar desde el trámite a realizar hasta el número de contribuyentes en espera. Son factores con oportunidades de mejora siempre y cuando se cuente con el apoyo del SAT y de la misma facultad.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos se afirma que se logró el objetivo primordial de la investigación con la obtención de un nivel de satisfacción real. El análisis por variable coadyuvo al cumplimiento de dichos objetivos. Sin embargo, aun cuando se haya cumplido el objetivo de la investigación podemos afirmar que el NAF actualmente cuenta con un nivel de satisfacción aceptable, por lo cual se espera que en un futuro los niveles generales de satisfacción se mantengan o inclusive mejoren.

REFERENCIAS

- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Education. Recuperado a partir de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf
- Poder Ejecutivo, Secretaria de Hacienda y Crédito Público. *Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria*, Diario Oficial de la Federación del 23 de octubre de 2000.
- Manual de Organización General de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, Recuperado 25 de febrero de 2019, en http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5290961&fecha=08/03/2013
- Salvatori, M. C. (2015). *Programa de vinculación con Universidades*. México.