



Reporte Final de Estadía

Esmeralda Tzompaxtle Salas

Capacitación para el contribuyente en oficinas de
SAT Orizaba



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo
Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Reporte para obtener título de
Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Proyecto de estadía realizado en la empresa
Gubernamental de servicios de Administración Tributaria

Nombre del proyecto
“Capacitación para el contribuyente en oficinas de SAT Orizaba”

Presenta
Esmeralda Tzompaxtle Salas

Cuitláhuac, Ver., a 30 de abril de 2018



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo
Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Nombre del Asesor Industrial
Lic. Karina Morales Garcés

Nombre del Asesor Académico
M. I. A. Nancy Rojas Patiño

Jefe de Carrera
M. A. I. Carlos Alberto Ruiz López

Nombre del Alumno
Esmeralda Tzompaxtle Salas

Contenido

Resumen.....	5
CAPÍTULO I. ESTADO DE ARTE	6
1.1 Marco teórico.....	6
1.1.2 Estado del arte.....	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.3 OBJETIVO GENERAL	18
1.4 HIPÓTESIS:.....	19
1.5 JUSTIFICACIÓN EL PROYECTO:	19
1.6 LIMITACIONES Y ALCANCES	20
1.7 LA EMPRESA	20
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL PROYECTO	28
CAPITULO IV.....	66
Resultados y conclusiones	66
Conclusiones.....	81
Anexos	82
Bibliografía.....	92

Manejo de información

Antes de empezar, se debe comentar que la empresa no admite la difusión de información de la misma hacia terceros, para privacidad del contribuyente, no autoriza absolutamente algo porque cuenta con normas establecidas y severas por lo que es importante remarcar que toda la investigación contenida en este trabajo se maneje cuidadosamente.

Resumen

El proyecto de Estadía realizado en la Empresa Gubernamental del SAT sucursal Orizaba propone nuevas estrategias de capacitación para la mejora de procesos realizados por los contribuyentes, ya que se observó que los contribuyentes tienen muchas dudas acerca de realizar trámites o simplemente no saben con quién acudir para que les den una breve guía o para realizar sencillas gestiones. Aunque el SAT cuenta con diferentes formas para guiar al contribuyente, no son del todo conocidas o utilizadas.

Por lo tanto, se sugieren alternativas fáciles de implementar, para que el cliente no se vea o se sienta molesto por el servicio que se proporciona, se busca que el contribuyente se mantenga al tanto de sus trámites y no tenga dudas, se expone que sería muy benéfico una pantalla con instrucciones en la sala de internet, una persona que sea especialista en habla con señas e instructivos para que este se pueda guiar a las personas sordo/mudas, y lo más importante preparar una capacitación para que pueda realizar sus trámites desde casa sin alguna. Los servicios en los que se enfocó el proceso de capacitación son: cómo hacer una cita, cómo consultar el buzón tributario, activar contraseñas para trámites, cambio de domicilio y declaraciones anuales. Se presenta como se llevará a cabo la capacitación y los instructivos.

CAPÍTULO I. ESTADO DE ARTE

1.1 Marco teórico

TEORÍAS

Orígenes filosóficos de los conceptos motivacionales

.Platón	Apetitivo Competitivo Calculador	Apetitos y deseos corporales (hambre, sexo)Estándares de referencia social (sentirse honrado, avergonzado)Capacidades de toma de decisiones (razón y elección)
Aristóteles	Nutritivo Sensible Racional	Impulsos corporales necesarios para sustentar la vida Impulsos corporales que regulan el placer y el dolor Caracterizado por la voluntad, nivel máximo del alma

Ilustración 1 (MARTINEZ, 2010)

T. Aquino	Impulsos irracionales basados en el placer (cuerpo)Impulsos racionales basados en la voluntad (mente)
Descartes	Cuerpo: necesidades nutritivas, respuesta mecanicista. Mente: pensante con voluntad deliberada. Aspectos Pasivos Aspectos Activos Cuerpo: agente mecánico pasivo Voluntad agente inmaterial activo

Ilustración 2 (MARTINEZ, 2010)

Es muy significativo indicar los puntos anteriores por que cada uno señala todo lo que pasa con un empleado, donde el jefe a veces no se da cuenta que es esencial aunque perezca imperceptible, recabar estos elementos ayuda a analizar a cada empleado y

hacer que su productividad en su trabajo sea mayor, se mencionan aunque no sea para el personal interno, pero debe recordarse cada que se realice una capacitación para el personal externo, en este caso para darle un mejor servicio al contribuyente, a continuación se mencionan teorías de intelectuales que analizaron la capacidad que tiene un ser humano cuando se propone algo, y que va mas allá que un simple trabajo.

Grandes teorías para la motivación laboral: Voluntad

Descartes: comprender la motivación se reducía a comprender la voluntad (que iniciaba y dirigía la acción)

Actos de voluntad

- Elección: decidir si actuar o no
- Esfuerzo: crear el impulso de actuar
- Resistencia: sacrificio o resistencia a la tentación

Facultad de la mente que surgía a partir de una acumulación de capacidades innatas, sensaciones ambientales, experiencias vitales y reflexiones acerca de sí misma y de sus ideas. Tan difícil de explicar como la propia motivación que supuestamente explicaba.

Grandes teorías: Instinto

Darwin: Determinismo Biológico; Conceptos motivacionales mecanicistas y genéticos:

- Abandono del dualismo hombre-animal.
- El instinto surge de la herencia genética y explica la conducta adaptativa (innata, automatizada).
- Ante el E apropiado, el instinto se expresa a través de reflejos fisiológicos heredados.

William James: Instintos físicos y mentales

- Para traducir un instinto en una conducta orientada a metas (motivada) sólo se necesita el apropiado, que activa un conjunto de reflejos heredados que generan impulsos de acciones específicas (adaptativas).

Mc Dougall:

- Fuerza motivacional irracional e impulsiva que orienta a metas particulares. Sin los instintos, no se iniciaría acción algunos (motivadores primarios).
- La lógica que subyacía a la teoría del instinto era de naturaleza circular (MARTINEZ, 2010)

Teoría de Mc Gregor X y Y

Según Douglas Mc Gregor la organización bajo el modelo de Teoría X ha prevalecido por mucho tiempo y ha sido bajo muchas situaciones muy efectivo en tiempos pasados, pudiendo explicar el comportamiento humano de solamente algunas personas que son miembros de organizaciones. De todas maneras no es fácil la transición de un modelo X a un modelo Y donde el personal se caracteriza por mayor grado de autonomía al tener los gerentes supuestos básicos muy distintos de los que se han mencionado más arriba. Un punto muy importante para Mc Gregor radica en la existencia y forma de operar de los grupos staff. En la medida que los grupos staff se orienten a prestar servicios a todos los niveles gerenciales (en oposición a estar al servicio de la dirección superior de la empresa). Desafortunadamente la mayor parte de las veces las funciones staff y sus respectivos miembros prefieren responder y relacionarse directamente con la cúspide organizacional y no proporcionan servicios a otros; cuando excepcionalmente se relacionan con otras unidades de línea lo hacen bajo las prácticas de la Teoría X como auditores, controladores o inspectores.

Teoría Y

Los postulados de la Teoría Y se caracterizan por tener estos supuestos básicos:

- La mayor parte de las personas no tienen desinterés en trabajar; dependiendo de las condiciones pueden ver el trabajo como una fuente de satisfacción o de castigo
- Las personas que se encuentran dentro del punto 1. Arriba mencionado son propensos a tomar iniciativa siempre que estén comprometidos con los objetivos a alcanzar.

- Estos miembros organizacionales no necesitan de una fuerte presencia “superior” que le dé dirección a sus actividades y que también establezca métodos de control sobre las mismas.
- Los superiores no necesitan determinar los niveles de output que esperan de sus subordinados; pueden trabajar conjuntamente para establecer objetivos superiores que están dentro del rango de aceptables.
- Los superiores no tienen necesidad de enfatizar permanentemente en sus subordinados la importancia de la productividad y otros aspectos cuantitativos por encima de indicadores cualitativos.
- Para alcanzar niveles altos de productividad de los participantes organizacionales, los gerentes deben fortalecer su relacionamiento con los subordinados teniendo en cuenta las distintas necesidades de éstos, dando incentivos de distinta índole además de los incentivos económicos.
- El trabajo del gerente debe tener en cuenta la función de coach.
- a mayor parte de las personas se sienten cómodas trabajando en forma autónoma cuando recibe apoyo de sus superiores bajo situaciones no-repetitivas en su trabajo.
- La mayor parte de las personas tienen interés en hacerse responsables de sus actos. La mayor parte de las personas prefieren no apoyarse sobre las espaldas de otros; tienen ambiciones personales y están dispuestas a hacer los esfuerzos necesarios para alcanzar lo que ambicionan.
- Las personas tienen necesidades de auto-realización y las mismas son de un valor inmenso muchas veces por encima de las recompensas de tipo económico.
- Los miembros organizacionales de toda la empresa están en condiciones de realizar aportes y contribuciones, por encima de las que pueda realizar el equipo directivo y gerencial. Son muy pocas las personas que dentro de una organización alcanzan niveles de productividad cercanos a los de su real potencial (CARRASCO, 2010)

Teoría de Maslow

Enfoque holístico.

- El individuo es un todo integrado y organizado.
- La mayoría de los impulsos no son aislables, ni pueden ser localizados somáticamente, ni pueden ser considerados como si fuesen lo único que le sucede al organismo en ese momento (como ocurre con el hambre).
- El deseo típico es mucho más obviamente un deseo de toda la persona. Por tanto, sería mucho mejor tomar como modelo para la investigación un impulso como el deseo de amor.
- Fines y no medios. La teoría de la motivación humana debería centrarse en los propósitos últimos o básicos más que en los parciales o superficiales. En fines más que en medios. Si examinamos los deseos cotidianos, encontramos que son medios para un fin, más que fines en sí mismos. Queremos dinero para poder tener un automóvil porque los vecinos tienen uno y no queremos sentirnos inferiores a ellos para poder mantener nuestro auto-respeto y poder ser amados y respetados por otros este tipo de análisis siempre lleva a ciertos propósitos o necesidades detrás de las cuales ya no podemos ir, satisfacciones que parecen fines en sí mismos y que no necesitan otra justificación o demostración. El estudio de la motivación debe ser, en parte, el estudio de los propósitos, deseos o necesidades humanos últimos.
- La satisfacción genera nuevos deseos (necesidades) y éstos(as) se organizan en jerarquías de prepotencia. El ser humano es un ser deseante y rara vez alcanza un estado de plena satisfacción excepto por periodos cortos. Al satisfacerse un deseo (necesidad), surge otro(a) y toma su lugar. Tenemos pues que estudiar las relaciones entre las motivaciones y abandonar las unidades de motivación aisladas (impulsos, necesidades, deseos).

La teorización sobre la naturaleza humana no puede estar centrada en datos provenientes de experimentos con animales. Para argumentarlo adicionalmente es conveniente discutir el concepto de instinto. Éste se puede definir rígidamente como una unidad motivacional

en la cual el impulso, la conducta motivada y el objeto buscado, son todos apreciablemente determinados por la herencia. A medida que ascendemos por la escala de la evolución, hay una tendencia muy clara a que desaparezcan los instintos así definidos. Por ejemplo, en las ratas blancas, con la definición precedente están presentes el instinto del hambre, el sexual y el maternal, mientras que en el humano los tres han desaparecido. Por ejemplo, en el instinto sexual sólo queda determinado por herencia el impulso sexual, pero la elección de actividad y la elección del objeto buscado deben ser adquiridas por aprendizaje.

- La jerarquía de las necesidades básicas. Las necesidades fisiológicas. Maslow señala que las necesidades que usualmente son tomadas como el punto de partida para la teoría de la motivación son los llamados impulsos (drives) fisiológicos. Estas necesidades fisiológicas son las más potentes, las más poderosas de todas las necesidades, dice Maslow. Esto significa, añade, que una persona que carece de alimento, seguridad, amor y estima, sentirá sobre todo la urgencia del alimento, más que ninguna otra cosa. Si todas las necesidades están insatisfechas, y el organismo está dominado por las necesidades fisiológicas, dice Maslow, todas las demás necesidades se vuelven no existentes o son empujadas al traspasado: Otra característica del organismo dominado por una necesidad, continúa Maslow, es que la filosofía del futuro tiende también a cambiar. Para una persona crónica y extremadamente hambrienta, la utopía puede ser definida simplemente como un lugar donde hay abundancia de comida.
- Las necesidades de pertenencia, afecto y amor. Cuando están insatisfechas, señala Maslow, la persona anhelará relaciones con las personas en general, lograr un lugar en el grupo o en la familia, y se afanará con gran intensidad para alcanzar tales propósitos. Lograr tal lugar importará más que ninguna cosa en el mundo. Los dolores de la soledad, del ostracismo, del rechazo, de la falta de amistad y de raíces se vuelven preeminentes. Solemos subestimar la profunda importancia del barrio, del territorio propio, del clan, de los nuestros, de nuestra clase, nuestra pandilla, nuestros colegas del trabajo. Hemos olvidado nuestras profundas tendencias animales a la manada, al rebaño, a unirnos, a pertenecer, remata. Cualquier sociedad buena debe satisfacer esta necesidad, de una u otra manera, si ha de sobrevivir y ser sana. La

frustración de estas necesidades es el núcleo más común del inadecuado ajuste (social) y de patología severa. El amor no es sinónimo de sexo. Éste puede ser estudiado como una necesidad puramente fisiológica, aunque la conducta sexual humana es multi-determinada, no sólo por la necesidad sexual sino también por la de afecto y amor. Las necesidades de amor involucran dar y recibir amor.

- Las necesidades de estima. Todas las personas en nuestra sociedad (con algunas excepciones patológicas) tienen necesidad o deseo de una evaluación estable de ellos mismos, firmemente sustentada, usualmente alta, de respeto por sí mismos o autoestima, y de la estima de otros. Por tanto, este grupo de necesidades puede clasificarse en dos subconjuntos: Primero, los deseos de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza en sí mismos, independencia y libertad¹⁹. Segundo, la necesidad de reputación o prestigio (definiéndola como el respeto o estima de otras personas), estatus, fama, y gloria, reconocimiento, importancia, autoridad, dignidad y apreciación. La satisfacción de la necesidad de autoestima conduce a sentimientos de autoconfianza, valía, fuerza, capacidad y adecuación, de ser útil y necesario en el mundo. Y la frustración de estas necesidades produce sentimientos de inferioridad, debilidad e impotencia. Estos sentimientos llevan a la desesperanza o bien a tendencias neuróticas compensatorias. Hemos aprendido más y más de los peligros de basar la autoestima en las opiniones de los demás, más que en la capacidad real. La más estable y, por tanto, más sana autoestima proviene del merecido respeto de otros y no de la fama.
- Las necesidades de autorrealización. Aun cuando todas las necesidades previas sean satisfechas, esperaríamos que con frecuencia (si no siempre) un nuevo descontento e intranquilidad se desarrollaran, ²⁰ a menos que el individuo esté haciendo lo que individualmente es apto para hacer. Los músicos deben hacer música, los artistas deben pintar, los poetas escribir si han de estar en paz consigo mismos. Lo que los humanos pueden ser, deben ser. Deben ser fieles a su propia naturaleza. A esta necesidad le podemos llamar autorrealización. Este término se refiere a los deseos de hacer real (realizar) lo que potencialmente es. El deseo de

volverse más y más lo que uno idiosincrásicamente es, volverse todo lo que uno es capaz de ser (MASLOW, 1954)

Condicionamiento operante instrumental Los términos. Operante e instrumental son equivalentes y reemplazan al viejo término "intencional" de la psicología así usado por Skinner, el segundo por Thorndike. El condicionamiento operante es un proceso de ejercer control sobre la conducta de un organismo en un cierto ambiente, por medio del refuerzo. Incluye máxima flexibilidad y adaptación.

Refuerzo de razón fija: se refuerza un comportamiento después de un cierto número de respuestas

Según la teoría de Skinner el condicionamiento para el trabajador daba muy buenos resultados, Skinner menciona que no se mezclen problemas personales, emocionales u otro con el trabajo, si da resultado es la que se le da un premio o bono depende de qué situación se encuentre, el personal obtiene premios, bonos o algún otro es depende de su trabajo bajo presión, a Skinner no le interesa si el trabajador se encuentra en algún problema personal, laboral o emocional se le comprende o se le compensa de acuerdo a su status de empleado **Fuente especificada no válida.**

Diagrama: Teoría de las necesidades de Maslow

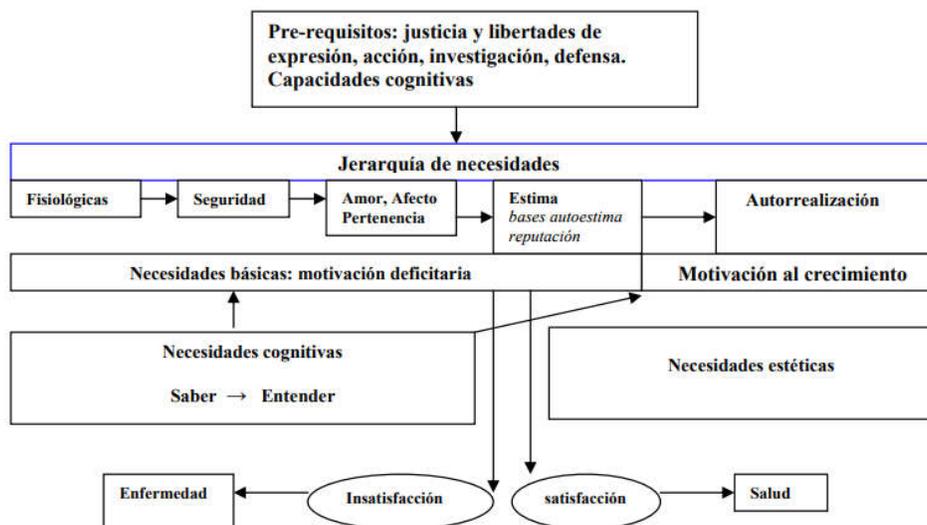


Ilustración 3 (MASLOW, 1954)

Es necesario dejar en claro que son las competencias laborales y como se clasifican. Dentro de una organización la “cualificación intelectual” (entendiéndose como cualificación toda aquella cualidad que es susceptible de calificarse) es una de las principales fuentes de competencia. Lo que se pretende es que la formación más que transferir informaciones debe transmitir capacidad de raciocinio (competencia laboral).

Las dimensiones que se consideran en la evaluación de las competencias laborales: son la identificación que comprende identificar la necesidad de la empresa para el desarrollo de competencias en un puesto en particular. En segundo lugar se encuentra la normalización, que se refiere a la generación de las normas técnicas y el perfil que deberá conocer y cumplir el empleado para ese puesto en particular. Posteriormente, se encuentra la formación del empleado o participante para prepararlo en desarrollar sus habilidades y destrezas que pondrá en práctica en su lugar de trabajo. Por último la certificación, es la validación de que el empleado o participante cuenta con las competencias necesarias para desempeñar en puesto en particular (NACIONAL, 2009)

La motivación dentro de la empresa

La motivación es uno de los factores internos que requiere una mayor atención. Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas.

En una empresa, el comportamiento de las personas es complejo, depende de factores internos (derivados de sus características es complejo, de personalidad: capacidad de aprendizaje, motivación, de percepción del ambiente externo e interno, de actitudes, emociones, de valores) y externos derivados (derivados de las características empresariales: sistema de recompensas y castigos, de factores sociales, de políticas, etc.) dentro de los factores externos que influyen en el comportamiento de las personas, pueden incluirse las presiones del jefe, las influencias de los compañeros de trabajo, los cambios tecnológicos de la empresa, los pedidos y las presiones de la familia, los programas de capacitación y desarrollo puestos en práctica por la empresa y las condiciones humanas (INTERAMERICANA, 2011)

La creación de comisiones mixtas de capacitación

Resulta interesante señalar que la Ley Federal del Trabajo establece que en cada empresa se constituirán comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilan la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, así como las medidas tendentes a perfeccionarlos; todo esto con forme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas. Es responsabilidad de las autoridades laborales cuidar que las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores (SOCIAL, 2007)

¿Para qué se capacita al personal externo?

Todas las empresas cuentan con un sistema de capacitación para la mejora continua del personal, para lograr el avance y el incremento del potencial de las personas para una buena adaptación a los cambios; mejorar la calidad del trabajo; impartir conocimientos y nuevos procedimientos técnicos adoptados por la organización.

Además, se logra estabilizar cambios de personal, de manera que la organización recibe beneficios mayores de sus inversiones en recursos humanos. Promueve al empleado en su carrera dentro de la institución. Es esencial porque suministra información a los fines de una mejor ubicación en el medio y una mejor toma de acción. Da técnicas, herramientas que permitan detectar hechos, analizar situaciones, controlar lo sucedido, planificar, decidir, desarrollar habilidades mediante el entrenamiento etc. cabe mencionar que se expresan teorías de capacitación externa para que estos puedan dar un mejor servicio en este caso a los contribuyentes del SAT. (Modificación propia)

1.1.2 Estado del arte

Se mencionan varios Psicólogos porque tienen la razón hacia la empresa y a su trabajo, pero solamente se lleva a cabo el proceso de uno solo, el que más se adecua a la tesis, la teoría de Maslow es la indicada para este capítulo.

Es importante mencionar los autores anteriores porque todas sus teorías son similares y ciertas hacia el trabajador, ya que son algunos que presentan los subordinados durante el trabajo y con base a lo obtenido la empresa muestra sus resultados sean positivos o negativos, pero es como la empresa maneja a sus empleados, es una parte esencial para la empresa, es por eso que es muy importante planear, controlar, manejar y plantearlos para el trabajador, con base a los anteriores autores se elige uno y con ella se planea la capacitación para el contribuyente, el empleado debe ser muy y precavido, informado por la empresa para suministrar a los contribuyentes del SAT , es por eso que se elige la Teoría de las Necesidades Maslow.

Maslow formuló algunas proposiciones que tiene que ser incluida en cualquier teoría de la motivación humana. La riqueza del pensamiento sustantivo y metodológico de Maslow resalta en algunas de estas proposiciones, para la empresa gubernamental se sugiere que se lleve a cabo dicha teoría, pues es un autor cuya teoría es perfecta para los empleados analizados del SAT, Se mencionan algunas proposiciones que son substanciales para la identidad.

La empresa es más precavida de cómo tratar y compensar a sus empleados de tal forma que estén satisfechos, hacer que amen su trabajo y lo más importante ser productivos. Lo antes mencionado por Maslow es lo que pasa en las empresas con sus subordinados, aunque parezca mínimo pero es la parte fundamental de cualquier empresa, pues si sus trabajadores no tienen motivación la empresa va hacia un declive, pero gracias a la Teoría del autor mencionado anteriormente, la empresa SAT las toma como su referencia hacia sus empleados y sus contribuyentes estén satisfechos del servicio que se les brinda. Posteriormente se menciona y muestra cómo llevar a cabo la capacitación correcta para el contribuyente, se debe recabar los puntos anteriores pues cada necesidad es un trabajo y una oportunidad para la empresa esto debe, tratarse, y aplicarlo.

Proceso para realizar una capacitación para los contribuyentes dentro del departamento del SAT de acuerdo a las teorías de diferentes Psicólogos, como Maslow, Skinner entre otras que se menciona.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al observar y analizar los procesos dentro de las oficinas de atención al cliente del SAT se identifica como área de oportunidad que el contribuyente en la mayoría de los casos entra desorientado al intentar realizar una gestión, como ejemplo el registrarse para permanecer en un régimen, hacer una cita, activar contraseña, realizar buzón, cambio de domicilio, cómo hacer un declaración anual, se mencionan estas porque son las más frecuentes y aunque la entidad tiene normas establecidas para instruir las dudas del contribuyente, son muchos y muy distintos los trámites a realizar lo que en ocasiones le genera confusión, es por eso que se instaura una capacitación como sugerencia y se llegue a una mejora y esta sea continúa. Cabe mencionar que cuando llega un contribuyente con capacidades diferentes, existe dificultad para poder asesorarle, debido a los problemas de comunicación que esto genera. Por lo tanto, se propone un programa de capacitación para el contribuyente para que estos detalles sean atendidos.

1.3 OBJETIVO GENERAL

Ofrecer a los contribuyentes información esencial, integral e indispensable para que éste realice su trámite con seguridad y confianza, y nos vea como su mejor opción para poder ser capacitado en procesos a realizar en la misma institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los trámites más comunes o de mayor dificultad que realizan los contribuyentes en la sucursal.
- Analizar la cantidad de movimiento de contribuyentes por día, semana, mes.
- Generar una propuesta de capacitación de trámites específicos en un tiempo determinado.
- Evaluar que la capacitación al contribuyente le permita realizar trámites más rápidamente.

DEFINICIÓN DE VARIABLES:

Para realizar el objetivo general se considera necesario lo siguiente:

- Cantidad de trámites que se realizan en la sucursal
- Cantidad de personas que se atienden diariamente
- Tiempo de realización de los distintos trámites.
- Dudas de los contribuyentes.

1.4 HIPÓTESIS:

H1: Al proporcionar la capacitación al contribuyente en la sucursal de Servicios de Administración Tributaria de Orizaba, se ve mejorada la práctica y el conocimiento del contribuyente hacia la realización de trámites en el sistema.

1.5 JUSTIFICACIÓN EL PROYECTO:

La institución gubernamental SAT en la sucursal de Orizaba ubicada en la plaza El Espinal cuenta con un programa de capacitación para el contribuyente pero le faltan varias estrategias, las personas llegan y desconocen completamente del departamento y del sistema, es por eso que se implementa esta dicha propuesta para la realización de una capacitación para que estén sabidos de cualquier trámite y estar seguros de que no realizaron algún dato erróneo, es necesario que se dé a conocer las nuevas estrategias para que la empresa se vea beneficiada y tenga un impacto muy fuerte con la sociedad y

en la misma institución, genera problemas porque los contribuyentes tienen la incógnita de usar el sistema o estar realizando algo mal porque tienen que declarar y pagar su debida cuota, así que todo depende de ellos, de cómo llenar los espacios que pide, ajustar, y realizar sus trámites, ya que si realizan algo mal culpan a la empresa de que no les avisó o informó, el o la realizadora de este tema le ofrece a la empresa la propuesta de las nuevas estrategias para dar una capacitación especializada y avanzada de modo que sea muy útil para el contribuyente y se sienta muy satisfecho y tenga una buena visión hacia la empresa, es decir que la empresa logre posicionarse en la mente del cliente, la capacitación se lleva a cabo durante la etapa de cuatro meses Enero- Abril del 2018 o incluso después de esta fecha.

1.6 LIMITACIONES Y ALCANCES

Límites

La empresa gubernamental ya cuenta con establecimientos o planes que la identidad misma tiene, es decir tiene específicamente y exactamente su plan de trabajo y estrategias determinadas por lo que quedan completamente a su consideración la utilización e implementación las sugeridas en el presente proyecto.

Se propone la utilización de una pantalla, por lo que la empresa decide si se adquiere o no. La finalidad es mostrar todos los pasos para realizar cualquier trámite en la sala de pagos provisionales.

1.7 LA EMPRESA

Historia

El 15 de diciembre de 1995 se publicó en el diario oficial de la federación la ley del servicio de Administración Tributaria, ordenamiento mediante el cual se creó el órgano Administrativo desconcentrado denominado Servicio de Administración Tributaria.

Con el propósito de sentar las bases orgánico -funcionales para la integración del Servicio de Administración Tributaria en Marzo de 1996 se autorizó y registró una nueva estructura orgánica básica de la secretaría de Hacienda y Crédito Público, realizándose en el ámbito de la subsecretaría de ingresos, el cambio de denominaciones de la Administración General de Información, Desarrollo y Evaluación y de la dirección General de política de ingresos y Asuntos fiscales internacionales por dirección general de política de ingresos y asuntos fiscales internacionales por dirección general de política de ingresos y asuntos fiscales internacionales por dirección general de política de ingresos, así como la creación de las direcciones generales de interventoría de asuntos fiscales internacionales.

La dinámica operativa y funcional del servicio de administración tributaria motivo la necesidad de reasignar las facultades en materia de política de ingresos que tenía conferidas en su reglamento interior, con el fin de mantener congruencia con la política hacendaria, económica y social del país. Con tal medida, este órgano administrativo desconcentrado sufrió una reducción en su estructura orgánica básica, por lo que se realizaron cambios.

La formalización de los cambios señalados en el párrafo que antecede se estableció en los decretos publicados en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 1998, que reformaron el Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria y el Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El 17 de junio de 2003 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación reformas al Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, en el cual se transfirieron los recursos materiales y financieros con que contaba la Administración General del Destino de Bienes de Comercio Exterior Propiedad del Fisco Federal al Servicio de Administración y Enajenación de Bienes, para realizar las actividades de administración, enajenación y destrucción de mercancías de procedencia extranjera que hayan pasado a propiedad del Fisco Federal.

El 12 de mayo de 2006 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, destacándose las modificaciones a la Administración General de Innovación y Calidad donde se sustituyen las denominaciones

de la Administración Central de Recursos Humanos por Administración Central de Capital Humano y de la Administración Central de Recursos Materiales y Servicios por la de Administración Central de Recursos Materiales. Por otra parte, desaparecen las Sub administraciones Locales de Innovación y Calidad y se crean: la Administración Central de Operaciones Administrativas, las Administraciones de Servicios y las Sub administraciones de los Centros de Servicios Administrativos. Asimismo, se crea la Aduana de Guanajuato dentro de la estructura de la Administración General de Aduanas, con lo que se llegó a un total de 49 Aduanas en todo el país.

El 22 de octubre de 2007 se publicó en el Diario Oficial de la Federación un nuevo Reglamento Interior de este órgano administrativo desconcentrado, con el que el Servicio de Administración Tributaria dio un paso fundamental en su proceso de transformación y formalizó la reestructuración de las diferentes unidades administrativas que lo conformaban en ese momento a efecto de que las mismas trabajaran bajo un enfoque sistémico y con una visión integral de sus procesos, en beneficio de la administración tributaria de nuestro país.

El 29 de abril de 2010 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, a través del cual se agregaron áreas necesarias que contribuyen a la operación de los procesos del Servicio de Administración Tributaria, se modificaron los nombres de algunas unidades administrativas y se eliminaron otras, como se detalla a continuación:

Se modificó el nombre de la Administración Central de Planeación y Programación por el de Administración Central de Planeación y Programación de Fiscalización a Grandes Contribuyentes y de la Administración de Planeación y Programación por el de Administración de Planeación y Programación de Fiscalización a Grandes Contribuyentes (SÁNCHEZ, 2016)

El Servicio de administración Tributaria(SAT)es un órgano desconcentrado de ka Secretaria de hacienda y Crédito Público, que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyen proporcional y equitativamente al gasto público, de

La legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público; de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y aduaneras; de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario, y de generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria. (ARISTÓTELES, 2016, pág. 128)

Organigrama

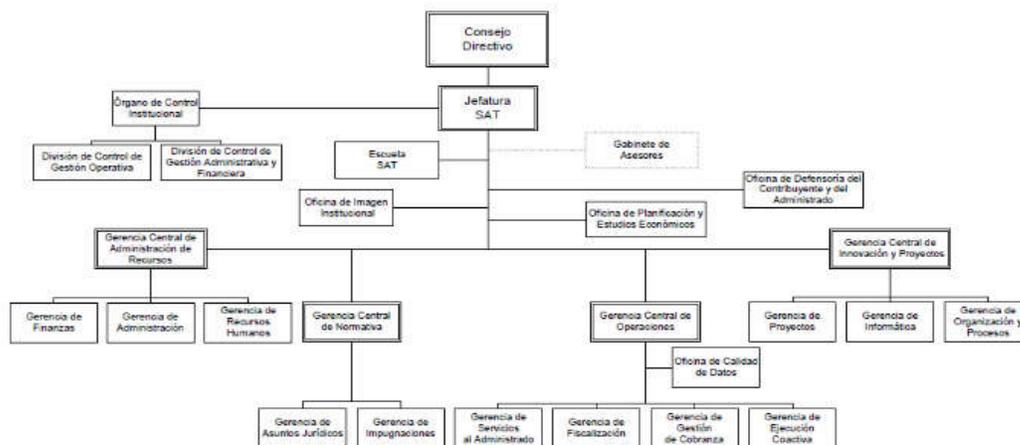


Ilustración 4 (ORGANIGRAMA DEL SAT , 2018)

Misión

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

Visión

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

Los signos distintivos del personal del SAT deben ser integridad, honradez y congruencia entre lo que dice y hace.

Honestidad

Los signos distintivos del personal del SAT deben ser integridad, honradez y congruencia entre lo que dice y hace.

Respeto

Reconocer el valor y de derechos las personas.

Compromiso

Trabajar juntos hacia resultados comunes compartiendo retos y éxitos.

Responsabilidad

Cumplir con el deber asignado, asumiendo las consecuencias.

Ubicación

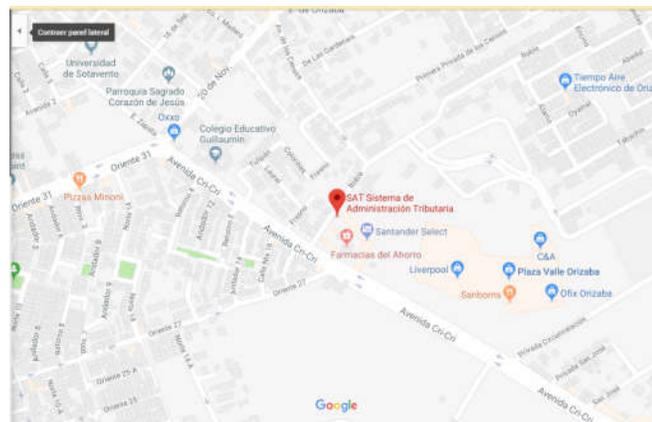


Ilustración 5 (SAT, 2018) Ubicación de la sucursal

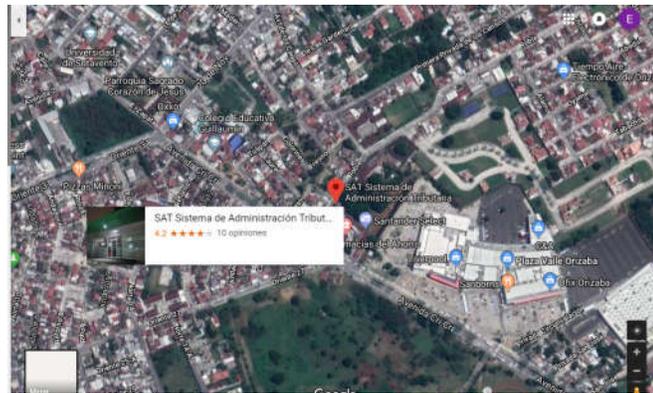


Ilustración 6 (SAT, 2018) ubicación de la sucursal

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En este apartado se menciona que es lo que se realiza dentro de la empresa gubernamental SAT en la sucursal de Orizaba, Plaza Espinal, y como se llevan a cabo, esto se realiza todos los días de 8:00 am hasta a las 4: 00 pm (hasta que cierran)

1. Se identifica el conflicto de la empresa Gubernamental SAT
2. Visualización de las actividades cotidianas
3. Los contribuyentes necesitan mucho apoyo de parte del personal externo (servicio social, estadías, practicantes etc.) y es indispensable para realizar trámites
4. Se apoya al personal interno con las actividades que realizan los contribuyentes
5. Una vez se adaptada con el estilo de trabajo que lleva el SAT se emplea la capacitación
6. Invitar a pasar a los contribuyentes a la sala #6 de una manera cortés y preguntarles qué es lo desean realizar.
7. Si el contribuyente te dice que quiere que lo ayudes y comenta sus problemática, accede y ayudas.
8. Por ejemplo si comenta que desea activar su buzón, indicas que es lo que debe hacer; se va a la página principal que es el www.sat.gob.mx y le da click en la pestaña Buzón, te pedirá tus datos como el correo electrónico, y numero de celular, le llegará un mensaje en el correo electrónico que proporcionó, el mensaje en el correo contiene una palabra que es “ AQUÍ” y está en color azul, click y automáticamente queda activo su buzón, y la otra opción es que en el numero de celular que introdujo le llega un mensaje de texto normal con un código de números, lo cual lo introduce en el sistema y queda automáticamente activo su buzón.
9. Se le explica brevemente al contribuyente de que se trata el tramite que se acaba de realizar y para qué sirve (como se le explica al contribuyente: el buzón tributario es como un correo electrónico, sirve para que usted realice desde hay cualquier trámite y de igual manera le llegan notificaciones y mensajes, por lo que debe estar al tanto de su buzón)

10. Se despidió al contribuyente deseando que le vaya muy bien(no importa si el contribuyente se portó grosero, a todos de les dice que tengan lindo día)

Se realizó una encuesta de algunos contribuyentes del porqué es importante una capacitación dentro de la sala, por lo que respondieron esto:

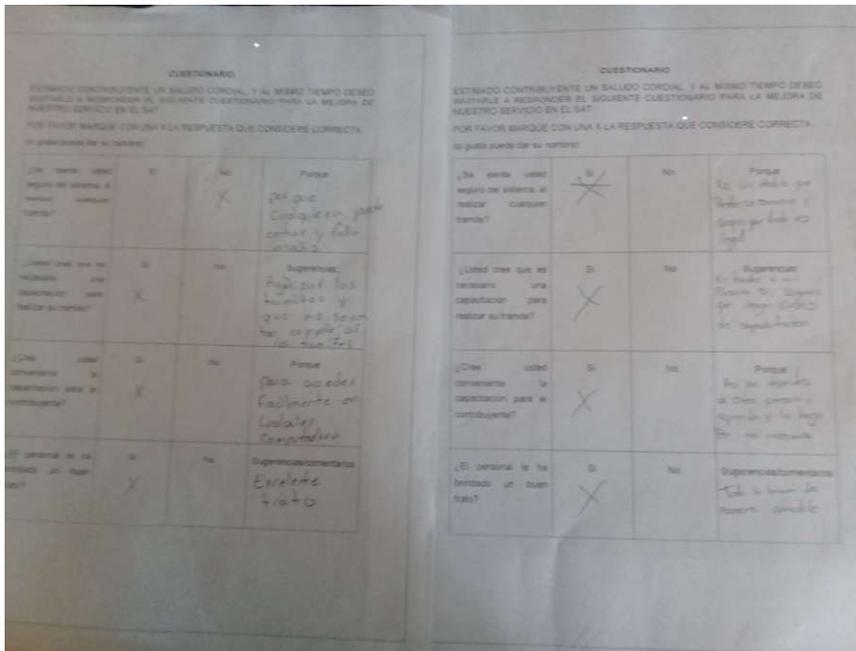


Ilustración 7 ejemplo de una encuesta realizada dentro de las instalaciones del SAT en Orizaba, Plaza Espinal 15-03-018

Por cada 100 contribuyentes que asisten por día en la sucursal del SAT 10 de ellos dieron su testimonio que fue anónimo y personal y que no cuentan con un contador por lo que comentaron que es muy esencial el apoyo y la capacitación del personal externo

La mayoría de la gente que asiste comenta que es muy práctico e importante que siempre se mantenga el personal de apoyo para que el trámite sea más claro y sencillo.

CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL PROYECTO

Lo primero que se hizo fue el reconocimiento de la empresa, por lo tanto se desarrolló un análisis FODA para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

A partir del análisis del comportamiento de los diversos recursos y productos que interactúan en el proceso de trabajo, se analiza cómo se comporta la empresa en su ámbito laboral.

ANÁLISIS FODA

Fortalezas:

Conocimiento del negocio:

El SAT es un organismo pionero en la administración tributaria municipal, el afán por mejorar e innovar ha permitido desarrollar un elevado conocimiento del negocio en los últimos años.

Personal la gestión técnica:

Los colaboradores poseen las habilidades, experiencias y conocimientos necesarios para la gestión y administración de la institución, así como también la conducta, compromiso y valores que son necesarios para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Plataforma tecnológica:

La capacidad de conocimiento e infraestructura tecnológica en los últimos años ha permitido mejorar procesos y adecuar la tecnología emergente a las necesidades de la municipalidad y del ciudadano.

Infraestructura

Actualmente cuenta con una infraestructura moderna, adecuada y equipada para la ejecución de las actividades proyectando solidez, imagen y confianza.

Convenios de intercambio de información:

Los convenios suscritos permiten a la institución repotenciar la base de datos, identificando omisos, domicilios alternos, entre otra información. Asimismo, permiten otro crecimiento y mejora constante en la ejecución de una eficiente gestión.

Debilidades

Insuficientes estándares de servicio al ciudadano:

La descentralización de las oficinas de atención al ciudadano no ha logrado una estandarización en su proceso de servicios teniendo como resultados una insatisfacción para el ciudadano.

Automatización limitada de los procesos críticos:

Se han identificado procesos que deberán ser optimizados y redefinidos, su falta de normalización y automatización viene dificultando la gestión de la institución.

Deficiente gestión de la información:

A pesar de los esfuerzos por manejar una información integrada y de localidad de ha identificado la presencia de rezagos de inconsistencia de la información en los sistemas de información que ocasiona distorsiones e impide la productividad y facilita en la toma de decisiones en la gestión.

Insuficiente planificación y control de la gestión:

La planificación de SAT se encuentra en un proceso de crecimiento, de lineamientos y estrategias el cual propicia una inadecuada aplicación de estrategias por parte de las unidades orgánicas, que en algunos casos dificultan el buen desempeño global de la institución.

Escasa comunicación interna:

Se ha identificado que esta comunicación es incipiente lo que origina un clima organizacional poco favorable para la institución política de línea de carrera no definida:

Existe el riesgo que los profesionales competitivos de la institución busquen nuevas oportunidades de crecimiento profesional en el mercado laboral.

Dependencia financiera de la comisión:

El SAT depende en gran medida de la comisión por recaudación, por ellos es necesario que se promueva la generación de otras fuentes de ingresos que permitan el desarrollo económico de la institución.

Oportunidades

Convenios de la colaboración de otras instituciones:

A pesar de que el SAT ha suscrito convenios con distintas instituciones, es importante realizar convenios con instituciones nacionales e internacionales que a través del intercambio de información y experiencias nos permita optimizar los procesos de gestión y desarrollar la una imagen de la institución líder dentro del panorama nacional e internacional.

Proceso de descentralización:

Ofrece la posibilidad de contar con un mercado potencial para ofrecer el modelo de la gestión del SAT.

Crecimiento económico:

Dado los resultados obtenidos en estos últimos años, se espera un crecimiento del mercado inmobiliario, construcción y de los importantes de vehículos, que a su vez incrementa recaudación en beneficio de los ciudadanos.

Iniciativas legislativas favorables:

Se está planeando una propuesta de reforma tributaria municipal que ampliaría a la base tributaria, y permitiría contar con los ingresos necesarios para brindar mejores servicios a los ciudadanos e impulsar el desarrollo de la infraestructura existente en la ciudad y al mismo tiempo permita mejorar el cumplimiento de las funciones municipales.

Amenazas

Cambios normativos, interferencia política y pronunciamiento de otras entidades:

Durante los últimos años el SAT se ha visto afectado por pronunciamientos que afectaron su gestión y generaron un impacto negativo en la recaudación de los ingresos municipales y que constituyen una amenaza, ya que la presión política, podría generar una serie de propuestas de cambios normativos que interfieran en la eficiente gestión de la institución.

Medios de comunicación no objetivos:

Algunos líderes de opinión actúan de manera poco objetiva y politizan temas de gestión municipal sin sustento técnico, lo cual no solo desinforma al ciudadano si no igualmente afecta la imagen de la marca SAT.

Dependencia de entidades externas:

La ausencia de un sistema de información integrado de entre las diversas instituciones públicas, ha originado que el SAT se vea forzado a realizar convenios con entidades externas a fin de obtener información para minimizar errores en su gestión, pero al mismo tiempo generan una dependencia hacia dichas instituciones.

Incipiente cultura tributaria:

La poca información, formación y concientización de las obligaciones tributarias, dificulta a labor de SAT (LUYO, 2008-2010)(MODIFICACIÓN PROPIA)

Matriz FODA

Capacitación para los contribuyentes del SAT

Oportunidades	FO(Max-maxi)	DO(mini-maxi)
<ul style="list-style-type: none">• O1: Los contribuyentes forman hábitos de superación(se informan por si mismos)• O2: Los contribuyentes muestran interés• O3: Conciliaciones• O4: Mayor crecimiento en el mercado• O5: Aumento de impuestos• O6: Obligaciones del empresario o negociante• O7: El contribuyente obedece cada reglamento	<ul style="list-style-type: none">• F1-O1: Realización de campañas de conocimiento de la función del sistema• F2-O4: Marketing• F3-O4: Trabajo en equipo junto con los contribuyentes• F3-O5: Mejorar la capacitación de los subordinados	<ul style="list-style-type: none">• D1-O1: Convocatorias de aviso cuando existen cambios en el sistema• D2-O5: Contar con un sistema de reserva por si el actual no funciona• D3-O1: El sistema detecta errores• D4-O4: Contar con una nueva sucursal en el centro de la ciudad de Orizaba, Ver.

Amenazas	FA(maxi-mini)	DA(mini-mini)
A1: Competencia	<ul style="list-style-type: none"> F1-A1: Se le otorgan incentivos a los empleados para su efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> D1-A1: Marketing más atractivo
A2: Recesión económica	<ul style="list-style-type: none"> F4-A3: Buscar nuevos 	<ul style="list-style-type: none"> D2-A1: Contratación de personal especialmente para
A3: Aumento de costos de materia prima	<ul style="list-style-type: none"> proveedores de papel, maquinaria entre otros 	<ul style="list-style-type: none"> actualizaciones y dar a conocer
A4: Las tasas de desempleo aumentan	<ul style="list-style-type: none"> F2-A2: Bolsa de empleo con un 	<ul style="list-style-type: none"> los trámites más complicados a
A5: Conflictos de los contribuyentes(se niegan a pagar)	<ul style="list-style-type: none"> contrato de 6 años 	<ul style="list-style-type: none"> los contribuyentes
A6: Los contribuyentes creen que cualquier trámite realizado es la responsabilidad es de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> aproximadamente para que más 	<ul style="list-style-type: none"> D4-A1: Tener ventanillas del SAT para trámite rápido y efectivo
	<ul style="list-style-type: none"> gente tenga la oportunidad para 	
	<ul style="list-style-type: none"> trabajar 	

Tabla 1 Fuente especificada no válida.(modificación propia

)

MATRIZ EFE

Matriz de evaluación del ambiente externo

La poca información, formación y concientización de las obligaciones tributarias dificulta la labor del SAT, en la medida que se conozcan los valores, principios como el de contribuir con el desarrollo es decir la capacitación del personal interno (contribuyentes) mejora el servicio de la sucursal y se obtiene el pago voluntario.

La matriz de evaluación de los factores externos permite resumir el nivel de amenazas y oportunidades del SAT y desarrollar estrategias, mejorar y analizar cada punto.

Factores determinantes de éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades	0.12	2	0.24
• Los valores de capital son saludables	0.14	4	0.56
• Los contribuyentes están dispuestos a pagar su cuota	0.13	2	0.26
• El software nuevo ayuda a realizar sus trámites	0.15	4	0.60

<ul style="list-style-type: none"> • Los contribuyentes tienen un hábito de aprender 	0.10	1	0.10
AMENAZAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia 	0.10	1	0.10
<ul style="list-style-type: none"> • Recesión económica 	0.11	2	0.22
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de costos de materia prima 	0.12	3	0.36
<ul style="list-style-type: none"> • Las tasas de desempleo están creciendo 	0.13	2	0.26
Total	1.0		2.60

Tabla 2 Matriz EFE (elaboración propia)

Estos resultados son ponderados, determinados de esta forma el grado en que las oportunidades son menores a las amenazas del entorno, siendo la calificación promedio ponderado de 2.5, que indica un escenario favorable en donde el SAT debe aprovechar sus oportunidades y considerar y trabajar en cada amenaza.

Diagrama de causa y efecto

El siguiente diagrama es para visualizar los defectos y llega al posible problema que está causando el dilema donde surgen las dificultades de la empresa SAT, este producto es para acomodar todo los problemas de la sucursal del SAT en Orizaba, Ver, Plaza Espinal.

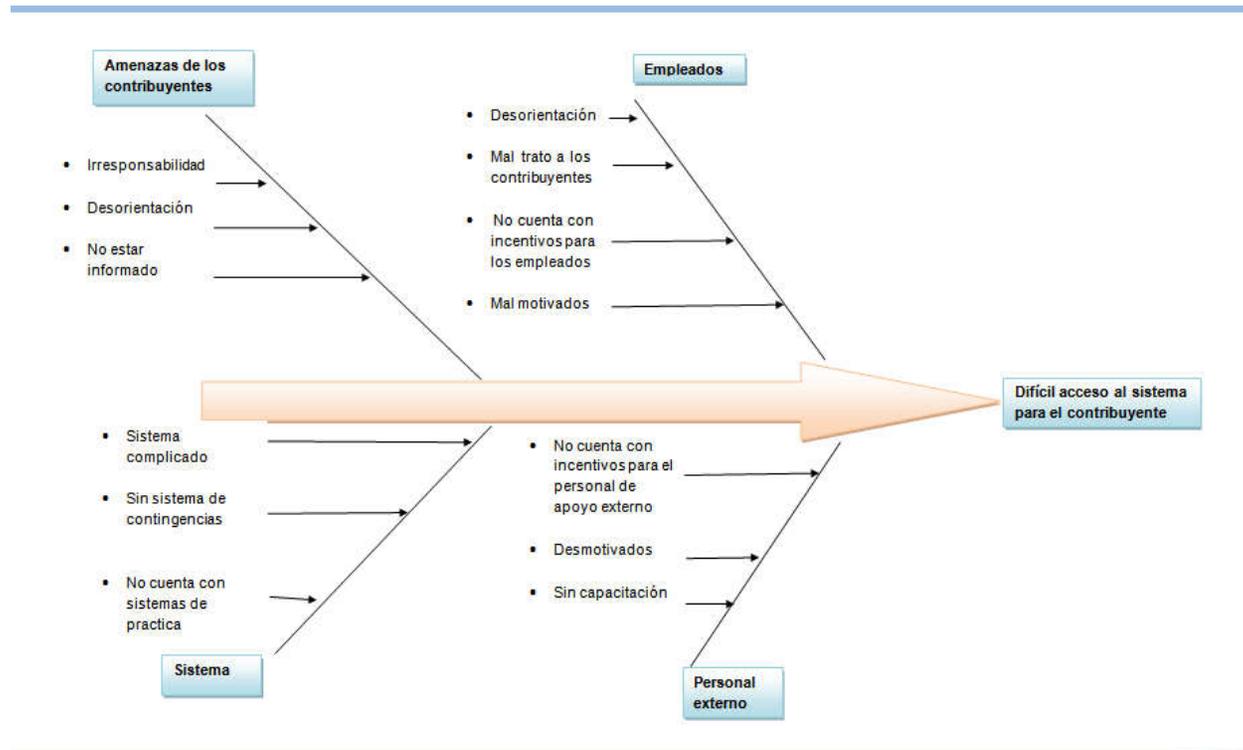


Ilustración 8 Fuente especificada no válida. (modificación propia)

Técnica para realizar la entrevista

La siguiente herramienta es para darle una idea a grandes rasgos para aquel que revise la tesina y tenga una idea clara de que se trata y resolver sus dudas con este pequeño cuadro de preguntas y sepa entonces de que se trata.

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	¿CÓMO?
Se realiza capacitación correctiva en atención al cliente, temas de comunicación y motivación al personal.	Se elige a un subordinado que sea experto para realizar cualquier trámite encargado de impartir la información pertinente para capacitar a los contribuyentes.	La capacitación tendrá una duración de 4 horas diarias de lunes y viernes de 9:00 am a 1:00 pm.	Se realiza en la sala de pagos provisionales y conferencias de la sucursal de Orizaba, Ver, plaza espinal, siendo uno de los más equipados de la zona contando con la tecnología y material didáctico por lo cual se ocupará en el momento.	Se adjunta el temario del curso de capacitación al personal de SAT.

Tabla 3(modificación propia)

El siguiente cuestionario es un ejemplo del aplicado a las personas que visitaron las instalaciones de ña sucursal del SAT, de las cuales en un día aproximadamente acuden 100 personas, por lo cual se encuestaron a 10 por

día en una semana, que en total son 100 encuestas en dos semanas, a lo que arrojaron las siguientes respuestas:

Muchas personas no escribieron sus nombres por cuestión de seguridad.

CUESTIONARIO

ESTIMADO CONTRIBUYENTE UN SALUDO CORDIAL, Y AL MISMO TIEMPO DESEO INVITARLE A RESPONDER EL SIGUIENTE CUESTIONARIO PARA LA MEJORA DE NUESTRO SERVICIO EN EL SAT.

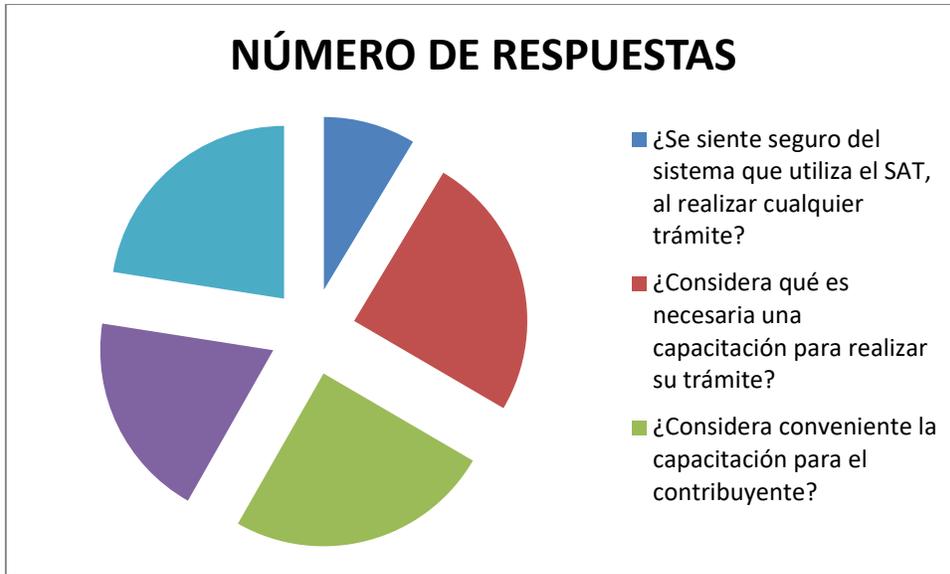
POR FAVOR MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE CONSIDERE CORRECTA.

(Si gusta puede dar su nombre)

			Número de respuestas
¿Se siente seguro del sistema que utiliza el SAT, al realizar cualquier trámite?	Si	No	34
¿Considera que es necesaria una capacitación para	Si	No	98

realizar su trámite?	Si	No	
¿Considera conveniente la capacitación para el contribuyente?	Si	No	98
¿El personal le ha brindado un buen trato?	Si	No	76
¿El personal le ha explicado correctamente los pasos para realizar sus trámites?	Si	No	89

Tabla 4 (PALACIOS, 2003) Si tiene alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio por favor coméntelo aquí:



GRAFICA 1 número de respuestas por los contribuyentes.

Con las herramientas antes mencionadas podemos definir que el problema de la empresa Servicios de Administración Tributaria literalmente es que no está dando a conocer los programas que maneja, aunque existen varios métodos para que el contribuyente identifique e indague para su conocimiento y realizar cualquier trámite de su interés, por lo que prefiere asistir a la sucursal para la realización, para que alguien lo oriente es por ello que se proponen estas estrategias para su mejoramiento en cuanto a una capacitación personalizada, orientada totalmente con materiales didácticos y maquinas inteligentes. A continuación se presentan las graficas de las opiniones de los contribuyentes para que se lleve a cabo la capacitación:

De acuerdo a las entrevistas realizadas ([ver tabla 5](#)), se muestra el siguiente diagrama:

FACTORES	Número de defectos	Número de defectos acumulados	Porcentaje total	Porcentaje acumulado
Dificultad del sistema	38	38	31.15%	31.15%
Desorientación del contribuyente	29	67	23.77%	54.92%
Desorientación del trabajador/subordinado	24	91	19.67%	74.59%
Capacitación deficiente para los contribuyentes	18	109	14.75%	89.34%
Capacitación deficiente de los subordinados	13	122	10.65%	100%
Total	122		99.99%	100%

Tabla 5 (LUYO, 2008-2010)

Cómo llevar a cabo la capacitación para el contribuyente dentro de las oficinas del SAT

Proposición (la empresa gubernamental no modifica, no autoriza absolutamente nada sin autorización de la misma, aunque la siguiente capacitación que se menciona se realiza todos los días de manera personal e individual hacia el contribuyente)

Como preparar una capacitación dentro del SAT en la Sucursal de Orizaba primeramente se realiza una convocatoria especialmente para profesionales que utilizan el lenguaje de señas, Médicos que traten a personas con capacidades diferentes de motriz, físicos y/o sordomudos, para que estén en un departamento de servicio a preferentes y poder llevar a cabo la capacitación y estar en funcionamiento continuo dentro de la sucursal de Orizaba Ver,

Antes de la sesión de la capacitación

- Determinar las necesidades específicas de capacitación de la organización: cómo utilizar el sistema que utiliza el SAT
- Aclarar los objetivos de la sesión de capacitación: el contribuyente aprende a utilizar el sistema correctamente donde pierde la incertidumbre de realizar algo erróneo
- Decidir quién organizará la sesión: Esmeralda Tzompaxtle Salas, Yeimy Mojica Canseco. Lic. Karina Morales Garcés
- Desarrollar (elegir o modificar) el esquema de capacitación que se usará en la sesión de capacitación.
- Reclutar participantes para la sesión(puede participar cualquier contribuyente) La capacitación será del un tema básico desde como agenda una cita y como declarar anualmente.

Luego, una vez que todo está funcionando como se esperaba en esas áreas, está listo para concentrarse en el día de la actividad o en el periodo previo de la misma.

No existe un momento exactamente perfecto para empezar a capacitar, como se menciona anteriormente, aunque la empresa gubernamental no permite hacer capacitaciones masivas,

pero se hace de manera individual todo los días con el apoyo de personal externo (personal que apoya al SAT los de estadías, servicio social, prácticas profesionales etc.) una capacitación de último minuto podría ser muy efectiva y de gran apoyo para el contribuyente, aunque se sugiere que llevarse una capacitación adecuada y tener unos días de la misma, especialmente para dar conocimiento al contribuyente seria de gran beneficio para el contribuyente, se sugiere preparar la capacitación antes del año para que quede en tiempo y forma exactamente y esta influya en el cliente , considerar desde el espacio que se ocupa hasta como se sentirá el contribuyente dentro del departamento, antes de comenzar con una capacitación profesional extensa. Sin embargo, para la mayoría de las capacitaciones de tamaño moderado organizadas por grupos comunitarios, uno o dos meses previos es probablemente un tiempo adecuado para comenzar con los preparativos.

Establecer un presupuesto

(Se debe mencionar este apartado es muy importante, para la capacitación, pero en este caso las instalaciones del SAT ya cuentan con todo lo que se mencionara a continuación) Lo primero que se necesita considerar es cuánto gastar y en qué gastarlo.

Asegurar un espacio para la sesión de capacitación.

Este paso es muy importante si se va a alquilar o tomar prestado un lugar para realizar la capacitación o usar instalaciones propias de la organización, cabe mencionar que se usaran las instalaciones del SAT en Orizaba, en la Plaza Espinal, pero es obligatorio indicar que es lo que incluye al momento de la capacitación, incluso cuando se esté planeando realizar la sesión en la oficina, se consideran cuidadosamente los puntos a continuación. El grupo puede decidir que en realidad es mejor, a largo plazo, gastar dinero y alquilar un lugar que sea más apropiado, existen más ventajas si se usan las mismas instalaciones.

Puntos a considerar para poder llevar una capacitación adecuada:

Preguntas que se debe realizar para iniciar la capacitación	Respuesta
¿Es accesible? Esto incluye lo adecuado que sea el edificio para las personas con impedimentos físicos y también la facilidad de acceso al área misma del edificio.	En este caso la respuesta a la pregunta es que existe un fácil acceso a las oficinas puesto que hay autobuses, taxi o si así lo desea en auto particular para llegar al SAT(al lugar de capacitación)
¿Las instalaciones están en buen estado?	Si
¿Hay algún baño?	Si
¿Hay máquinas expendedoras o puestos de golosinas o alimentos?	Cafetera
¿Cómo va a ser el estacionamiento?	La plaza cuenta con estacionamiento
¿Hay espacio suficiente para la audiencia estimada?	Si para 12 personas
¿Se paga el estacionamiento?	No
¿Cómo es la iluminación en el espacio que se está considerando?	Es un salón con espacio suficiente de 12 personas con iluminación y vista despejada.
¿Hay ventilación adecuada?	el salón cuenta con una máquina para clima artificial
¿Hay ventanas?	Si
¿Se tiene acceso a los controles de	Si

temperatura?	
¿Se tiene un plan de contingencia para un día lluvioso?	Si
¿Qué tipo de asientos hay disponibles? (Esto incluye cuántos asientos hay, lo cómodos y flexibles que sean	hay sillas con cojín sin movimientos y cómodos
¿Se pueden cambiar de lugar los asientos	Si, y constan las que solo están en solo lugar
¿Cuánto cuesta alquilar el espacio?	Son las instalaciones del SAT por lo que no paga nada
¿Qué equipo hay disponible?	Computadoras, lap tops con internet, lugar tiene a mano todo lo que se va a necesitar, como televisores/videocaseteras, equipos audiovisuales, para la guía de realizar cualquier trámite.
¿Hay alimentos disponibles?	Se les brinda un café, agua, galletas durante la capacitación al finalizarla se les otorga un pequeño material pop como un lapicero del SAT.
¿Hay instalaciones de cocina o al menos restaurantes en los alrededores?	Enfrente de la sucursal hay una tienda de 7/24
¿Hay conexiones para los equipos que se podría necesitar?	Si
¿Suficientes tomacorrientes?	Si

¿Hay suficientes conexiones para Internet?	Si, solamente de cada máquina es decir solo las necesarias.
¿Hay asistencia técnica disponible? (Esto se incluye para los equipos, por supuesto, pero también para pequeñas cosas como alguien que permita la entrada al lugar. Sería indeseable planificar una sesión y después no poder entrar porque no se encuentra a la persona encargada de la llave)	hay un policía que se encarga de la entrada, y el personal que maneje la capacitación
¿Habrá guardería infantil disponible en el lugar?	No, la sala cuenta con seguridad por lo que no es necesario, el mismo contribuyente puede cuidar de su hijo(si este lo desea llevar)
¿Cuál es la sensación general sobre el lugar, la gente se siente bien estando allí?	Los capacitadores tratan a los contribuyentes de la manera más amable y paciente para que no tengan esa incertidumbre o incomodidad.

Tabla 6 T (COMUNITARIAS, 2017) (elaboración propia)

Preparar los materiales para la sesión.

Check list

Materiales	Si aplica	No aplica
Lapiceros	Si	
Lápices	Si	
Hojas blancas	Si	
Cables USB	Si	
Café	Si	
Azúcar	Si	
Cucharitas	Si	
Servilletas	Si	
Agua	Si	
Galletas	Si	
Vasos	Si	
Dulces	Si	
Botiquín de primero auxilios	Si	
Marcadores	Si	

Botes de basura	Si
Notas	Si

Tabla 7 (COMUNITARIAS, 2017)(modificación propia)

Si en la capacitación se incluyen personas que no recibieron cita o invitación para asistir, cuando vuelvan se les entrega su postal o tarjeta de que participen para la próxima capacitación.

Durante la capacitación

Llegar temprano para montar la sesión.

El o los capacitadores probablemente deberían llegar al lugar por lo menos con media hora de anticipación. Las cosas a verificar incluyen:

De igual manera se contrata a una persona profesional que sepa hablar con señales para las personas con capacidades diferentes, para que los apoye, se inicia la pantalla con todas las indicaciones para realizar cualquier trámite aun sencillo que sea, a continuación se mencionan los siguientes puntos para todos los contribuyentes (se utilizan las guías para realizar cualquier trámite, en caso de ser necesario)

¿Está la sala dispuesta como se necesita?

¿Están los letreros en sus lugares?

¿Está solucionado el tema de los alimentos?

¿Café preparado?

Probar los equipos, ¿funcionan hoy como hasta la semana pasada?

Estar listo para saludar amablemente a la gente a medida que lleguen.

Es ineludible asegurarse de que alguien esté listo para darles la bienvenida a las personas a medida que entran. Por lo general es conveniente tener algunas mesas de bienvenida y/o

verificación de asistencia; en términos generales, cuando más sea la capacitación, más formal será la recepción. También, si se tienen materiales para distribuir, éste es el momento indicado para hacerlo. Si resulta apropiado, es necesario asegurarse de que todos se conozcan.

Se tienen 15 personas aproximadamente, es posible (y a menudo) presentar a cada uno. A medida que el número sea mayor, las presentaciones pueden demandar demasiado tiempo y resultar agobiantes. Una buena alternativa en caso de grupos numerosos es el uso de etiquetas con los nombres o credenciales, (las credenciales se usan para capacitaciones más formales).

Establecer (compartir) el plan de la sesión.

Este programa se puede dar como parte del paquete inicial, junto con otros materiales. Como otra alternativa, se pueden publicar impreso o incluso escribir en la pizarra, donde, sea escrito, el líder/capacitador probablemente debería pasar revista a los puntos del programa al principio, incluyendo los objetivos definidos para el día, los resultados esperados y/o las decisiones que necesitan tomarse. Probablemente se deberían también cubrir otros aspectos logísticos importantes, tales como:

Ubicación de los baños

Disponibilidad de alimentos

Al menos un teléfono para emergencias

Solicitarles a quienes tengan teléfonos celulares y otros dispositivos de llamada que los apaguen o que los pongan en “vibrar” (COMUNITARIAS, 2017)(elaboración propia)

Establecer las normas básicas

- No interrumpir a los demás
- Establecer momentos de preguntas/dudas
- Mantener interacción respetuosa
- Todos participan
- Tratar de evitar conversaciones secundarias

Una vez que se termina la sesión

Se evalúa la sesión con las siguientes preguntas y se les entrega un volante con información del SAT (SE LES AGRADECE SU ASISTENCIA, MENCIONANDOLES QUE ESTEN PENDIENTES DE CUALQUIER AVISO EN SU CASO HACERCA DE UNA CAPACITACIÓN)

Si así lo desea puede dar su nombre: Bricel (apellidos anónimo)

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si, por que tenia apoyo de ustedes	Pues que sigan impartiendo sesiones continuas
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	Es un excelente servicio
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	Mi declaración anual	
¿Qué tramite le parece más sencillo?	Realizar una cita	
¿Le atendieron correctamente?	Si	

Tabla 8(modificación propia)

Guía para realizar trámites especialmente para el contribuyente

En el siguiente apartado se muestra la guía de cómo realizar trámites dentro del sistema que utiliza el SAT desde lo más simple hasta lo más complejo, utilizando esta guía en el momento de la capacitación en caso muy necesario.

De igual manera se cuenta con una pantalla con las señales, guías para realizar su trámite

Como solicitar una cita

Navegas en tu buscador en la pagina del SAT con esta liga www.sat.gob.mx te lanza a la ventana principal

Como solicitar una cita

Navegas en tu buscador en la pagina del SAT con esta liga www.sat.gob.mx te lanza a la ventana principal



Ilustración 9 (SAT, 2018)

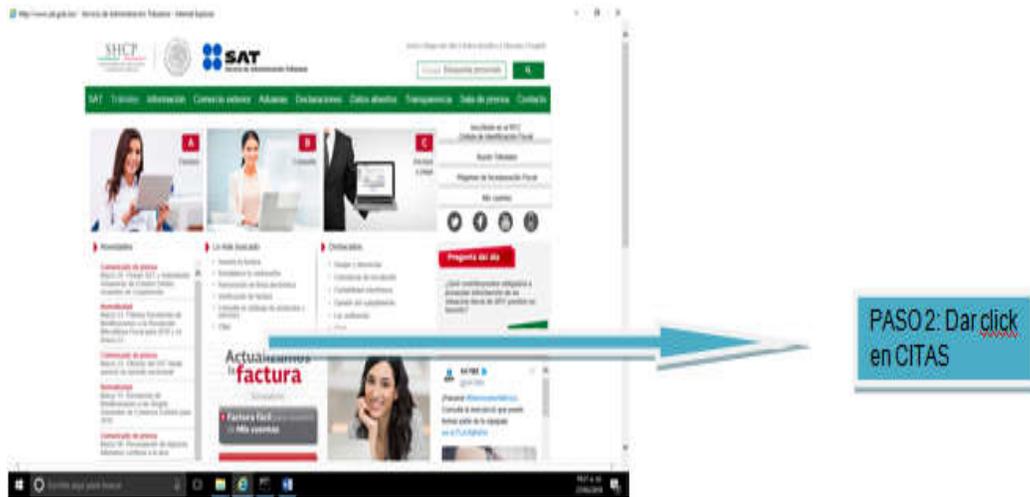


Ilustración 10 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

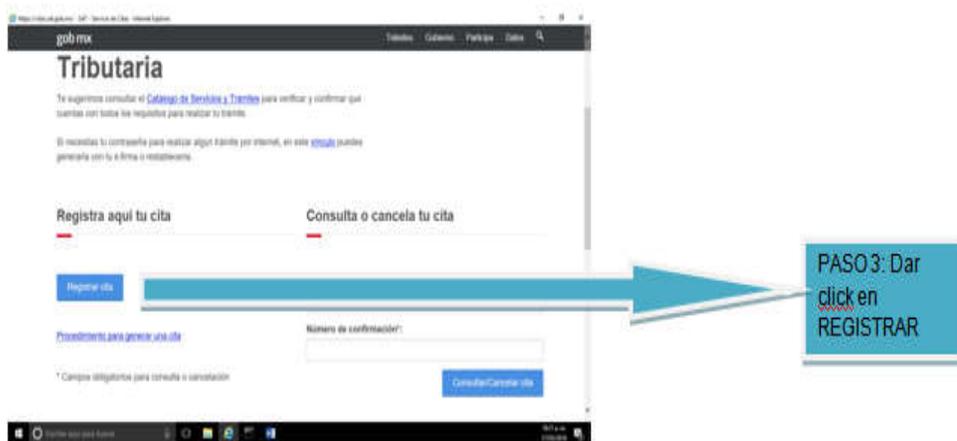
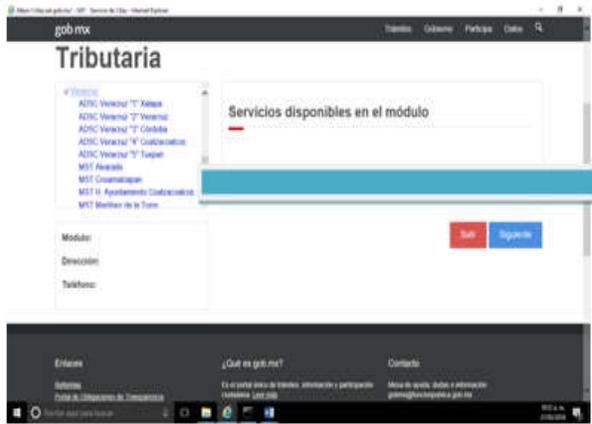


Ilustración 11 (SAT, 2018)(SAT, 2018)



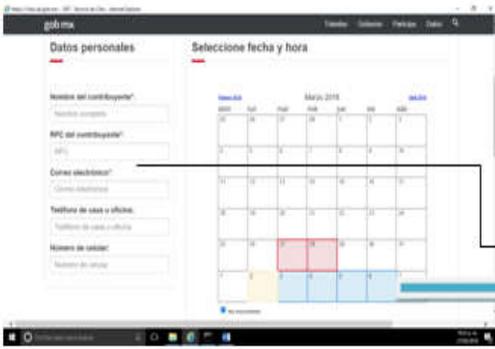
PASO 4: Buscas el tu domicilio o el lugar donde necesitas la cita, en Veracruz posterior Orizaba.

Ilustración 12 (SAT, 2018) (SAT, 2018)



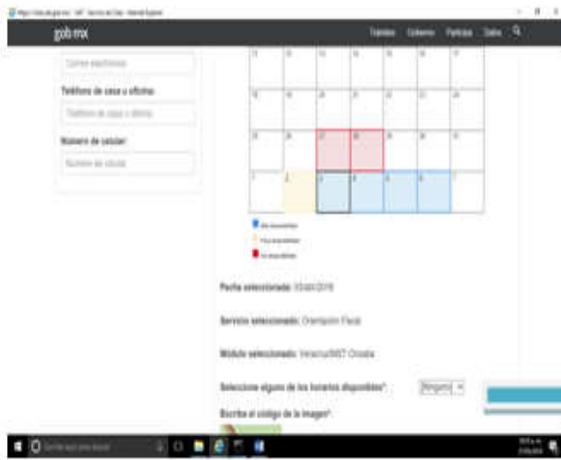
PASO 5: Eliges el tipo de trámite que necesitas

Ilustración 13 (SAT, 2018) (SAT, 2018)



PASO 6: Eliges el días disponible, y los datos que pide

Ilustración 14 (SAT, 2018) (SAT, 2018)



PASO 7:
Hacer click en HORA

Ilustración 15 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

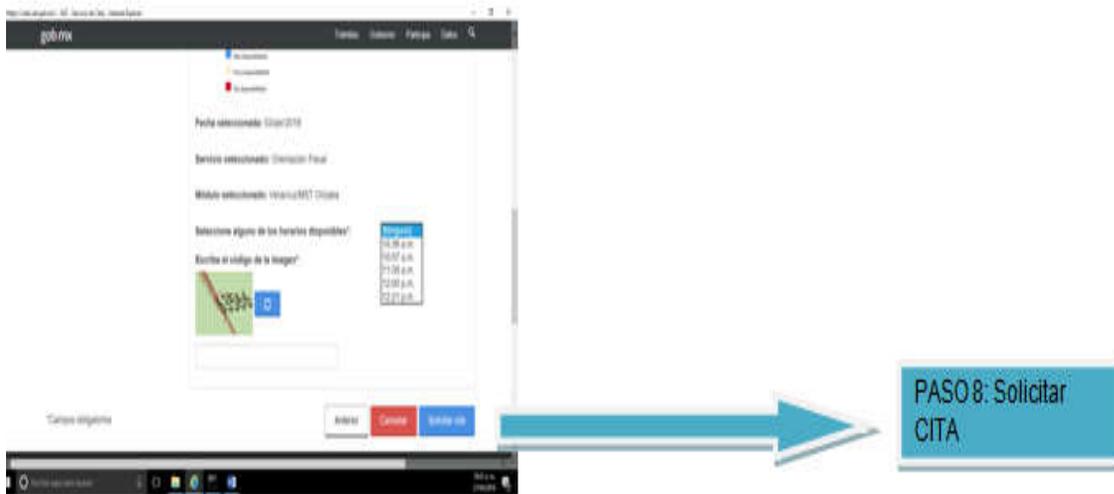


Ilustración 16 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

Como realizar un cambio de domicilio:



Ilustración 17 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

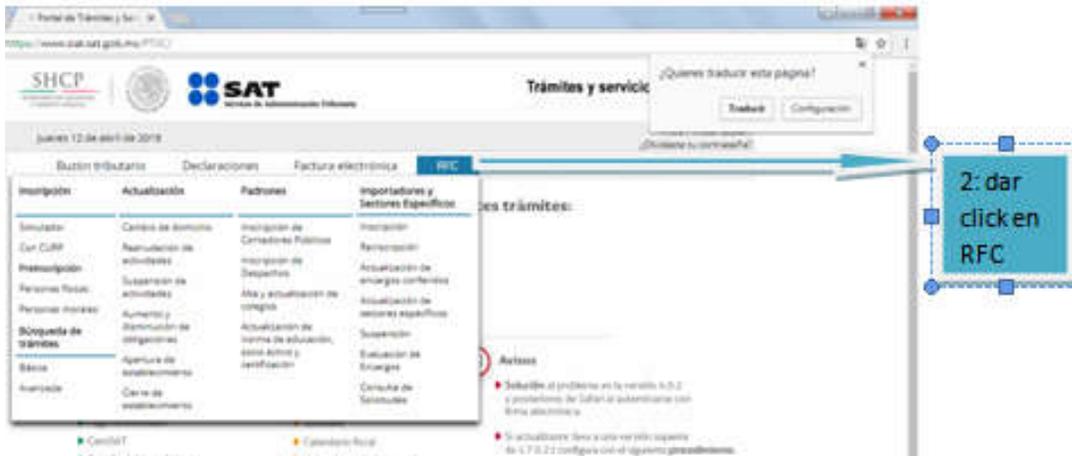


Ilustración 18 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

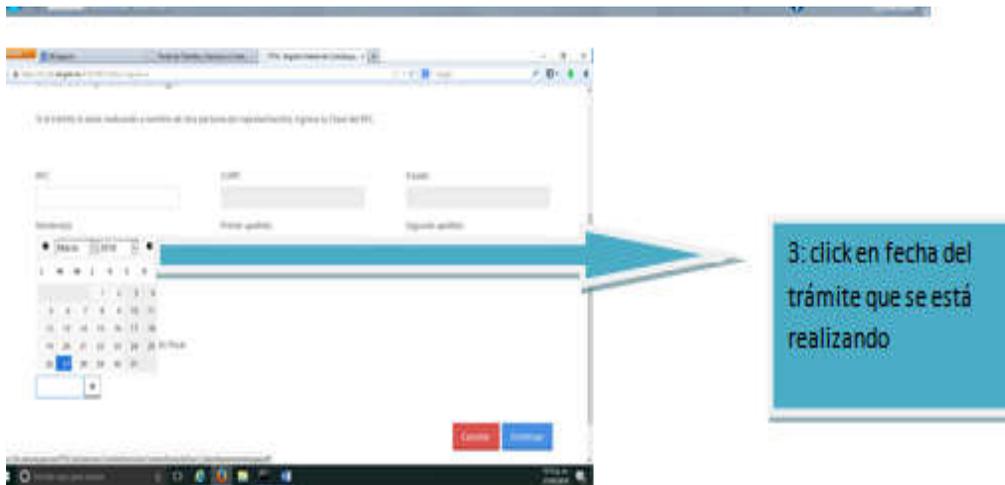


Ilustración 19 (SAT, 2018) (SAT, 2018)



Ilustración 20 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

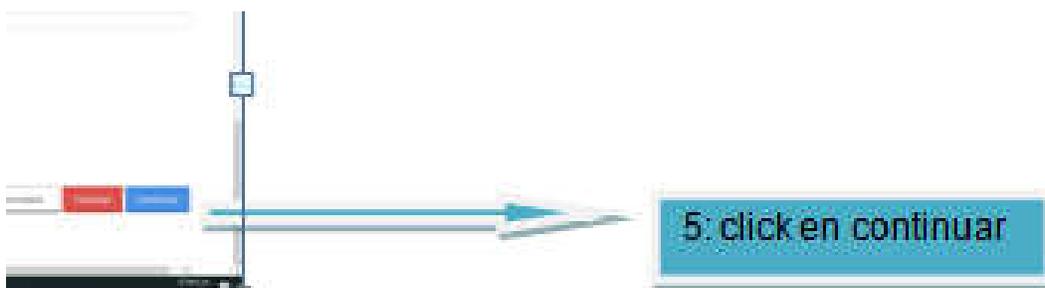


Ilustración 21 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

Como activar tu contraseña una vez que la hallas tramitado

Ingresas a la página principal del SAT www.sat.gob.mx, te despliega la siguiente ventana:

The screenshot shows the SAT website homepage. A blue callout box on the right contains the text: "1: Dar click en trámites, posterior en Contraseña". A yellow arrow points from this box to the 'Contraseña' link in the 'Obligaciones' menu on the left side of the page.

Ilustración 22 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

The screenshot shows the 'CONTRASEÑA' page on the SAT website. A blue callout box on the right contains the text: "2: Click en Contraseña". A yellow arrow points from this box to the 'Contraseña' link in the 'Información relacionada' section on the right side of the page.

Ilustración 23 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

Buzón tributario Declaraciones Factura electrónica RFC Trámites Servicios Consultas

Contraseña Menú

Inicio Restablecer contraseña

SECF SAT

Contraseña

Restablecer contraseña

¿Cuenta con su firma electrónica?

Sí No

3: Dar click en "sí"

Ilustración 24 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

Sí No

Firma electrónica

RFC:

Contraseña de clave privada*:

Clave privada (key)*: Buscar

Certificado (cer)*: Buscar

* Introduzca el texto de la imagen:

4: Ingresas tu contraseña que acabas de crear con una asesor

Ilustración 25 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

www.sat.gob.mx | 01800 010 1010 | ¿Volviste tu correo

Buzón tributario | Declaraciones | Factura electrónica | RFC | Trámites | Servicios | Consultas

Firma electrónica

RFC:
ROME7310074B8

Contraseña de clave privada*:

Clave privada (key)*:
Claveprivada_FIEL_ROME7310074B8_20180327_110814.key

Certificado (cer)*:
rome7310074b8.cer

* Introduzca el texto de la imagen:
A&v22

5: Ingresas tu clave (Key) y la Certificado (cer), (están en tu memoria USB, en la carpeta FIEL)

Ilustración 26 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

Como activar tu buzón tributario

Ingresas a la página principal del SAT www.sat.gob.mx, despliega la ventana y realizas lo siguiente:

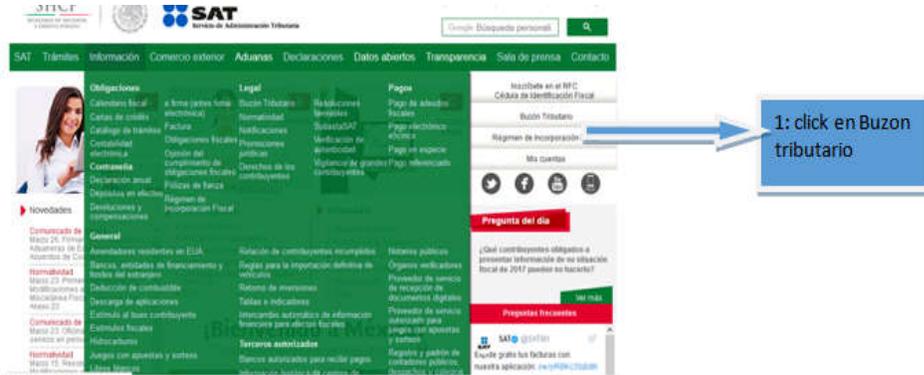


Ilustración 27 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

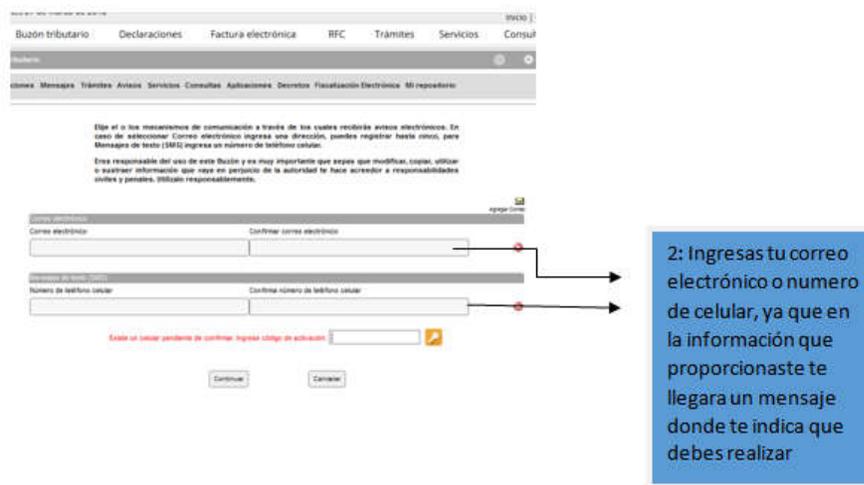


Ilustración 28 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

Como realizar tu declaración anual (asalariados)

Pasos que debes seguir para realizar tu declaración anual y en casos especial que es lo que debes hacer, ingresa a la página principal del SAT www.sat.gob.mx , las anuales se realizan en el mes de abril, por lo tanto el sistema tiene precargado tu información, en caso de no ser así, revisar los siguientes puntos.

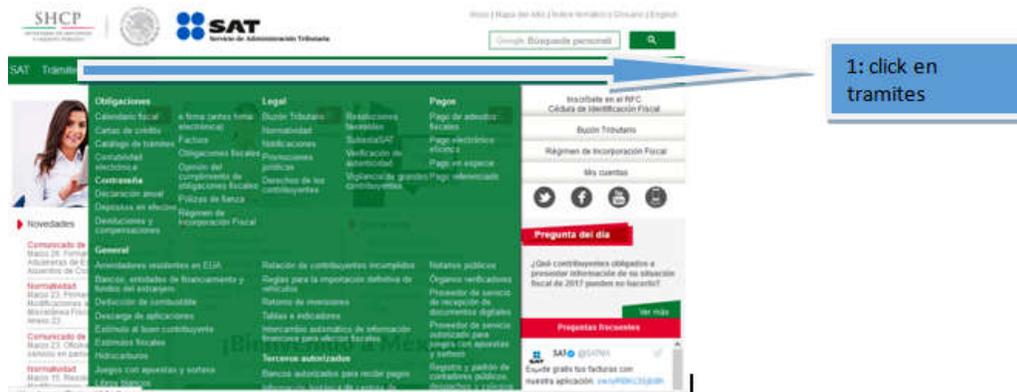


Ilustración 29 (SAT, 2018) (SAT, 2018)



Ilustración 30 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

https://anualpf.clouda.sat.gob.mx/ - Declaraciones Anuales - Internet Explorer

Activa tu Buzón Tributario.

A través del Buzón puedes realizar cualquier trámite, dar seguimiento al mismo y consultar tu información fiscal.

¿Deseas activarlo? Activar ahora. No activar.

Declaración

Ejercicio: 2017 Tipo de declaración: Normal

Ingresos a declarar

Sueldos, salarios y asimilados

¿Deseas agregar otro tipo de ingreso?
[Agregar otro tipo de ingreso](#)

Siguiente

3: click en siguiente

Ilustración 31 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

https://anualgf.cloudta.sat.gob.mx/ - Declaraciones Anuales - Internet Explorer
 Tipo de declaración: Normal

Ingresos 1 Deducciones personales **Determinación 2**

ISR Determinación de Impuesto 2

- Determinación del ISR

Ingresos acumulables	0
Deducciones personales	0
Base gravable	0
ISR conforme a la tarifa anual	0
ISR retenido	0
ISR a cargo	0
- Datos informativos 2

4: El sistema tiene precargado tu información, en caso de no ser así, debe realizar una cita de Orientación Fiscal para cualquier aclaración. Posteriormente hacer click en todos los mensajes que están en rojo y contestar lo que pide (esta información es exclusivamente del contribuyente)

Ilustración 32 (SAT, 2018)(modificación propia, los espacios en blanco es por cuestión de derechos y privacidad del cliente y/o contribuyente) (SAT, 2018)

cloudta.sat.gob.mx/ - Declaraciones Anuales - Internet Explorer

Determinación de Impuesto

- Determinación del ISR

Ingresos acumulables	0
Deducciones personales	0
Base gravable	0
ISR conforme a la tarifa anual	0
ISR retenido	0
ISR a cargo	0
- Datos informativos 2

Guardar Perfil Revisar Enviar

5: Una vez que hayas verificado tus datos y son correctos, dar click en guardar y revisar, e imprimes la hoja de revisión

Ilustración 33 (SAT, 2018)(modificación propia, los espacios en blanco es por cuestión de derechos, privacidad del contribuyente)

ouda.sat.gob.mx/ - Declaraciones Anuales - Internet Explorer
Normal

Ingresos 1 **Deducciones personales** Determinación 2

Deducciones personales

Deducciones personales

Monto total deducible 0

Monto total por deducir 0

A continuación, se muestran las facturas que el SAT tiene identificadas como posibles deducciones personales, favor de verificarlas antes de enviar tu declaración.

Tipo de deducción	Facturado	Deducible	Forma de Pago
<input checked="" type="radio"/> Honorarios médicos, dentales y gastos hospitalarios	390.01	0.00	

RFC del emisor	Nombre, denominación o razón social	Facturado	Deducible
<input checked="" type="radio"/> CH0030403KE0	CORPORATIVO DE HOSPITALES S.A. DE C.V.	390.01	0.00

6: verifica tus deducciones personales

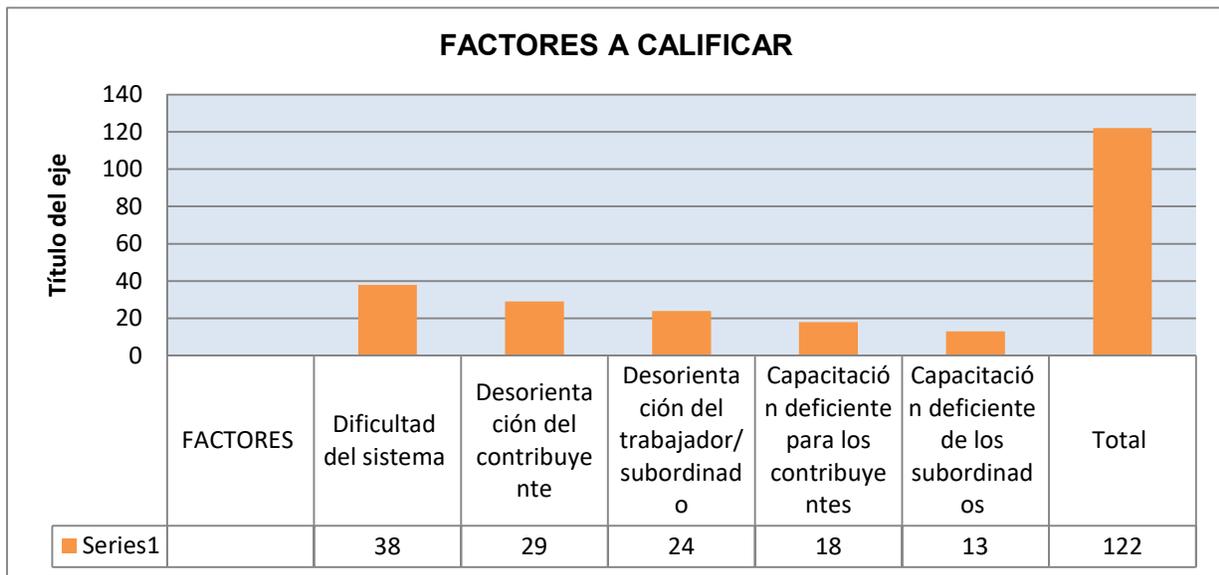
Ilustración 34 (SAT, 2018) (SAT, 2018)

Si todo esta correcto le puedes dar en enviar información.

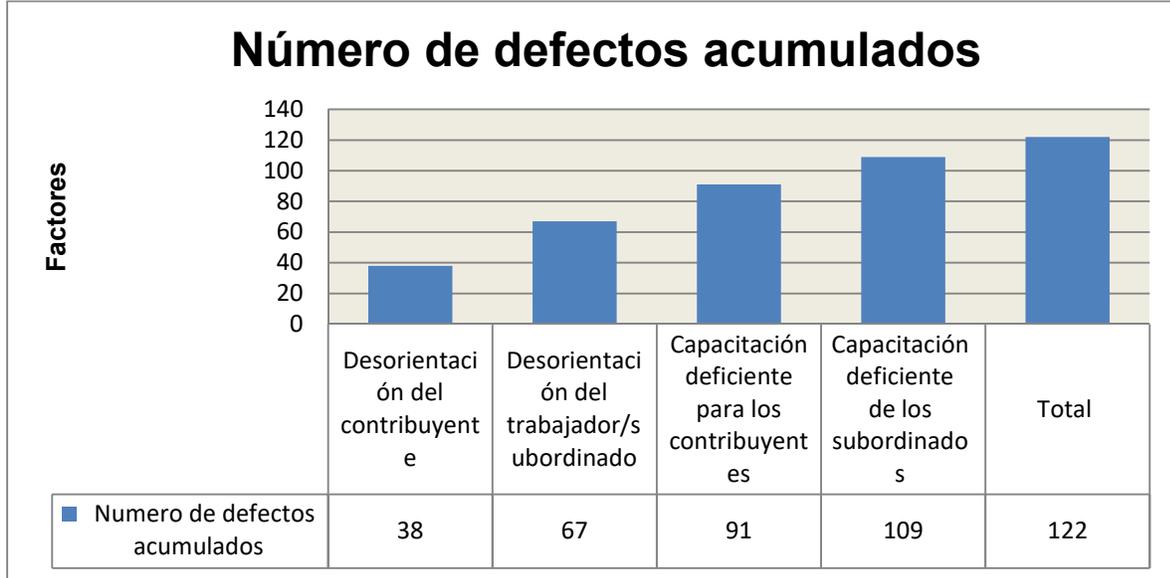
CAPITULO IV

Resultados y conclusiones

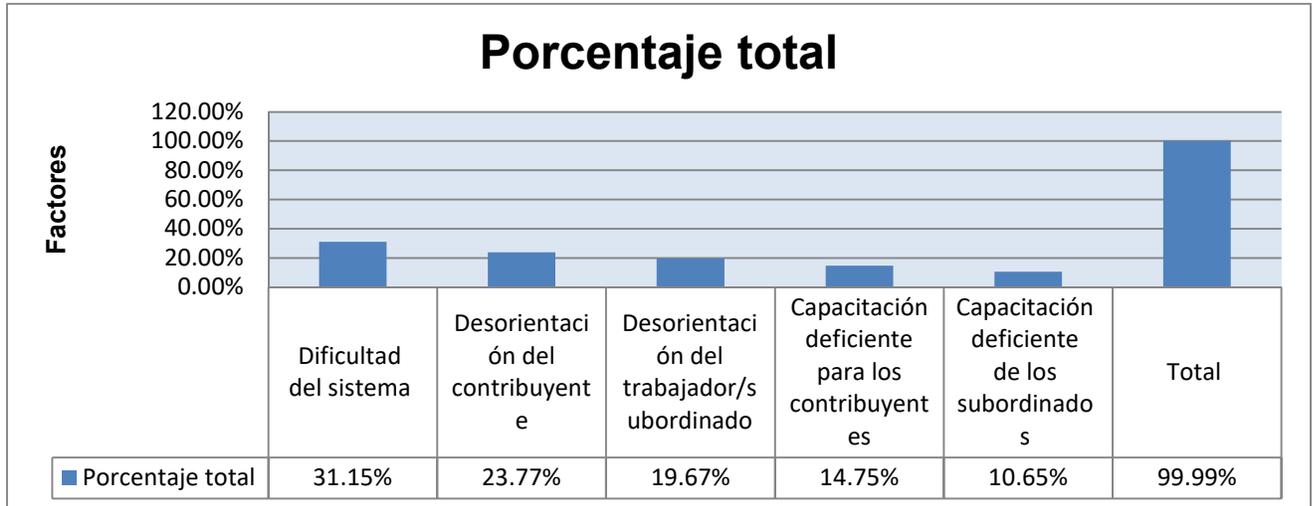
A continuación se describen los resultados obtenidos de acuerdo a las actividades realizadas.



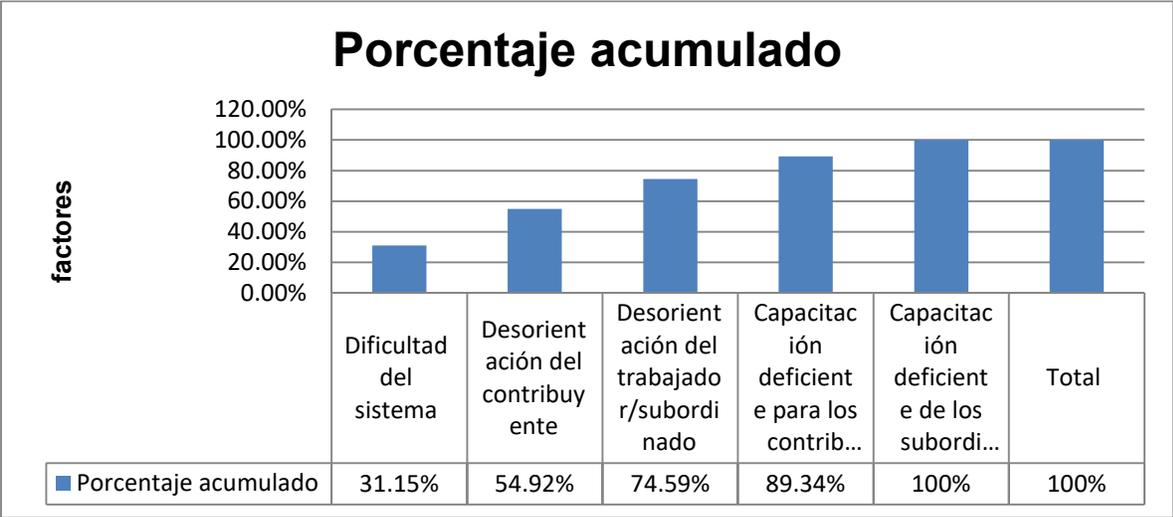
Grafica 1 1(Elaboración propia)



Grafica 1 2(elaboración propia)



Grafica 1 3(Elaboración propia)



Grafica 1 4(Elaboración propia)

Cuadros de encuesta que se realizó a los contribuyentes que asistieron a la capacitación (se comenta que se ejecutó la capacitación con cada integrante (contribuyente) porque la empresa no autoriza algún tipo de movimiento)

Los contribuyentes están agradecidos por explicarles correctamente de cómo realizar sus trámites por lo que se realizó una pequeña encuesta dentro del departamento del SAT, mencionando sus sugerencias, felicitaciones, aclaraciones o comentarios.(fecha de la aplicación 04-04-2018 siendo a las 8:00 am hasta a las 3:50 pm) en algunas ocasiones el contribuyente no da su nombre por cuestiones de seguridad.

Si así lo desea puede dar su nombre: Bricel

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si, por que tenia apoyo de ustedes	Pues que sigan impartiendo sesiones continuas
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	Es un excelente servicio
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	Mi declaración anual	
¿Qué tramite le parece más sencillo?	Realizar una cita	
¿Le atendieron correctamente?	Si	

Tabla 9(elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: Yeimi Mojica Canseco

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	No, me da miedo hacer algo mal	

¿Desea continuar en las sesiones?	Si, para mejorar	
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	Mi declaración anual	
¿Qué tramite le parece más sencillo?	cita	
¿Le atendieron correctamente?	Muy bien	Realizan un excelente trabajo

Tabla 10 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: Diana		
Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si	Gracias a su apoyo
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	Mi declaración anual	Me es muy difícil
¿Qué tramite le parece más sencillo?	Ninguna	

sencillo?	
¿Le atendieron correctamente?	Muy bien

Tabla 11 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: Ileana Jacqueline García

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si	Gracias a su apoyo
¿Desea continuar en las sesiones?	No	No puedo asistir por disponibilidad de tiempo, solo vine por mi declaración anual
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	Mi declaración anual	
¿Qué tramite le parece más sencillo?	Cita	
¿Le atendieron correctamente?	Si	

Tabla 12 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: Diana

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Mu y bien	
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	Mi declaración anual	
¿Qué tramite le parece más sencillo?	Ninguna	
¿Le atendieron correctamente?	Si	

Tabla 13 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: Jose Luis

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si	
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	Me gustaría asistir otra vez pero ya me voy a mi pueblo, espero que allá también impartan estas sesiones que son muy importantes
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	Facturar	
¿Qué tramite le parece más sencillo?	Ninguna	
¿Le atendieron correctamente?	Excelente	

Tabla 14 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: Bryan Solis

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si	
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	Asisto en todas las que va haber
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	Todo me es muy difícil	
¿Qué tramite le parece más sencillo?	Ninguna	
¿Le atendieron correctamente?	Excelente	Es muy bueno que el SAT este impartiendo esta clase de capacitación, pues se agiliza nuestro tramite

Tabla 15 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: (sin nombre)

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si	
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	Asistí porque quiero aprender mas	
¿Qué tramite le parece más sencillo?	Todas son sencillas pero hay que saber manejarlas	
¿Le atendieron correctamente?	Si	

Tabla 16 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: Karla Montes

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si	
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	La declaración anual	
¿Qué tramite le parece más sencillo?		
¿Le atendieron correctamente?	Si	

Tabla 17 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: Jazmín Flores

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si	
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	La declaración anual	
¿Qué trámite le parece más sencillo?	Una cita, buzón	
¿Le atendieron correctamente?	Si	Qué bueno que están implementado nuevas estrategias, la capacitación es excelente.

Tabla 18 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre: Víctor Escobedo

Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer	Si	Gracias a su capacitación

el trámite?		
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	La declaración anual	
¿Qué trámite le parece más sencillo?	Ninguna	
¿Le atendieron correctamente?	Si	Excelente servicio

Tabla 19 (elaboración propia)

Si así lo desea puede dar su nombre:(sin nombre)

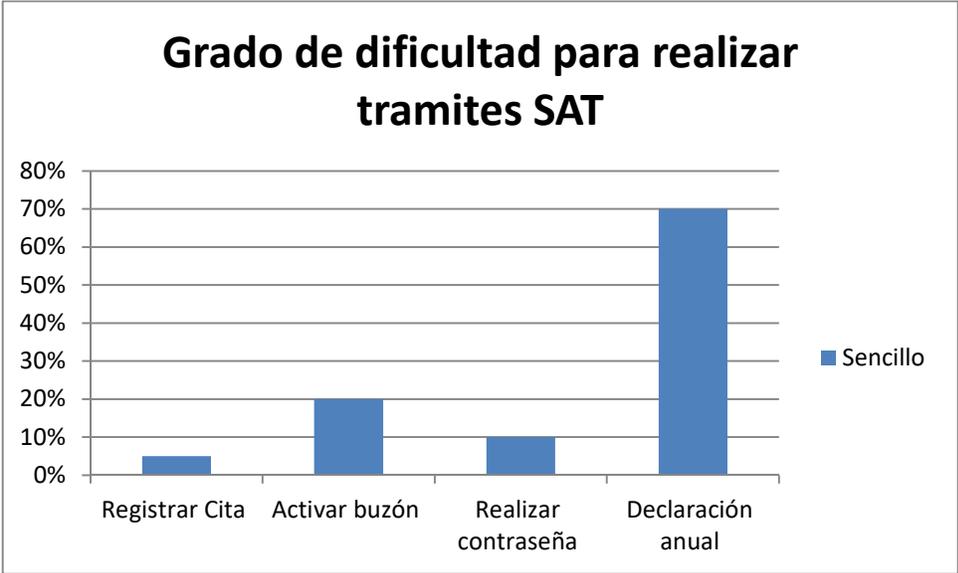
Pregunta	Respuesta	Comentarios
¿Se sintió seguro al hacer el trámite?	Si	SIN COMENTARIOS
¿Desea continuar en las sesiones?	Si	
¿Cuál fue su primordial obstáculo para asistir a la capacitación?	La declaración anual	
¿Qué tramite le parece más sencillo?	Cita	
¿Le atendieron correctamente?	Si	

Tabla 20 (elaboración propia)

De acuerdo a las encuestas mencionadas tenemos la siguiente tabla de los trámites más difíciles al más sencillo.

Tipo de tramite	Sencillo
Registrar Cita	5%
Activar buzón	20%
Realizar contraseña	10%
Declaración anual	70%

Tabla 21 (elaboración propia)



GRAFICA 24 (elaboración propia)

Conclusiones

Es muy recomendable que se lleve a cabo todo los días la capacitación, una servidora lo menciona porque el contribuyente entra a las oficinas del SAT desorientado por lo que el personal externo (personal de apoyo dentro del SAT) son muy necesarias y esenciales siempre, por lo que con dicho proyecto se concluye que la empresa gubernamental siga las estrategias recomendadas, ya que facilita, agiliza el trámite para los contribuyentes, además para el cliente es muy benéfico el personal externo, pues se encuentran agradecidos por esta ayuda gratuita. Infortunadamente o favorablemente para una empresa grande no se aceptan proyectos por alumnos pues no les beneficia según su perspectiva, pero sin tan solo se percataran en inspeccionar una tesis o tesina de un universitario, les serviría como una estrategia más o se implementarías una idea nueva que se adapta a sus necesidades, pero lo toman como o algo redundante, o sin importancia, el desenlace de dicho proyecto es que es verdaderamente sustancial una capacitación masiva para los contribuyentes y estén satisfechos al menos del servicio que dan, no tanto por lo que pagan si no que les de gusto de realizar el trámite sin usar datos erróneos, porque al usar mala información puede ocasionar que el contribuyente pague más impuestos sin que este lo sepa.

Anexos



Ilustración 35 foto Plaza Espinal 06-02-018



Ilustración 36 Foto plaza Espinal SAT 06-02-018



Ilustración 37 Foto Plaza Espinal 06-02-018

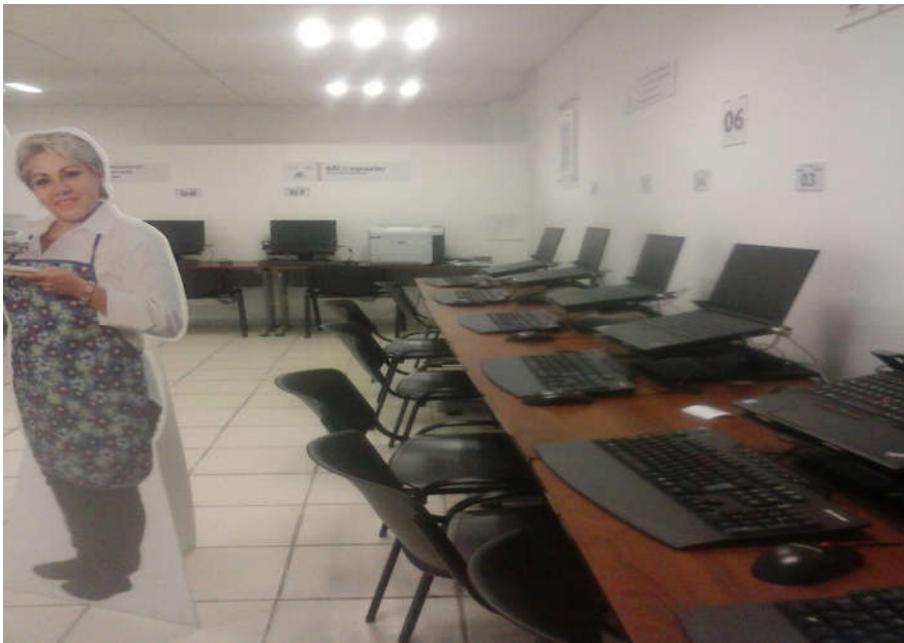


Ilustración 38 Foto Plaza Espinal 06-02-018



Ilustración 39 Foto Plaza Espinal 06-02-018



Ilustración 40 Fuente especificada no válida.

Glosario

ACALCE: Administración Central de Asuntos Legales de Comercio Exterior de la AGACE.

ACEIA: Administración Central de Equipamiento e Infraestructura Aduanera de la AGA.

ACIA: Administración Central de Investigación Aduanera de la AGA.

ACNA: Administración Central de Normatividad Aduanera de la AGA.

ACNI: Administración Central de Normatividad Internacional de la AGGC.

ACOA: Administración Central de Operación Aduanera de la AGA.

ACPP: Administración Central de Planeación y Programación de la AGAFF.

ACPPFGC: Administración Central de Planeación y Programación de Fiscalización a Grandes Contribuyentes de la AGGC.

AELC: Asociación Europea de Libre Comercio.

AGA: Administración General de Aduanas.

AGACE: Administración General de Auditoría de Comercio Exterior.

AGAFF: Administración General de Auditoría Fiscal Federal.

AGCTI: Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

AGE: Administración General de Evaluación.

AGGC: Administración General de Grandes Contribuyentes.

AGJ: Administración General Jurídica.

AGR: Administración General de Recaudación.

AGSC: Administración General de Servicios al Contribuyente.

ALSC: Administración Local de Servicios al Contribuyente.

ALAC: Administración Local de Asistencia al Contribuyente.

ALADI: Asociación Latinoamericana de Integración.

ALAF: Administración Local de Auditoría Fiscal.

ALJ: Administración Local Jurídica.

ALR: Administración Local de Recaudación.

ARC: Agencia Registradora Central.

B

BANJERCITO: Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.

BANXICO: Banco de México.

C

CAT: Centro de atención telefónica.

CAAT: Código alfanumérico armonizado del transportista.

CBB: Código de barras bidimensional.

CESD: Certificado especial de sello digital.

CFD: Comprobante fiscal digital.

CFDI: Comprobante fiscal digital a través de internet.

CFF: Código Fiscal de la Federación.

CIF: Cédula de identificación fiscal.

CIEC: Clave de identificación electrónica confidencial.

CIECF: Clave de identificación electrónica confidencial fortalecida.

CIITEV: Módulo de Control de Importación e Internación Temporal de Vehículos.

CISAT: Comité de información del Servicio de Administración Tributaria.

CONOCER: Consejo de Normalización y Certificación de competencia laboral.

COVE: Comprobante de Valor Electrónico.

CPP: Costo Porcentual Promedio de Captación.

CPR: Contador Público Registrado.

CSD Certificado de Sello Digital.

CURP Clave Única de Registro de Población.

D

Declaranot: Declaración informativa de Notarios Públicos y demás Fedatarios.

DIEMSE: Declaración Informativa de Empresas manufactureras, maquiladoras y de Servicios de Exportación.

DIM: Declaración informativa múltiple.

DIMM: Sistema de declaraciones informativas por medios magnéticos.

DIOT: Declaración informativa de operaciones con terceros.

DOF: Diario Oficial de la Federación.

DPA: Derechos, productos y aprovechamientos.

DTA: Derecho de trámite aduanero.

F

FE: Factura electrónica.

Fiel: Firma electrónica avanzada.

FACLA: Fideicomiso para administrar la contraprestación del artículo 16 de la Ley Aduanera.

FIDEMICA: Fideicomiso del programa de mejoramiento de medios de informática y de control de las autoridades aduaneras.

FMP: Forma oficial múltiple de pago.

G

GTC: Grupo de trabajo sobre cohecho.

I

ICP : Infraestructura de Clave Pública o PKI (Public Key Infrastructure).

IDE: Impuesto a los depósitos en efectivo.

IEPS: Impuesto especial sobre producción y servicios.

IES: Infraestructura extendida de seguridad.

IETU: Impuesto empresarial a tasa única.

IFAI: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

IGE: Impuesto general de exportación.

IGI: Impuesto general de importación.

IMPAC: IA Impuesto al activo.

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

INPC: Índice nacional de precios al consumidor.

ISAN: Impuesto sobre automóviles nuevos.

ISR: Impuesto sobre la renta.

ISTUV: Impuesto sobre tenencia o uso de vehículos.

IVA: Impuesto al valor agregado.

L

LFD: Ley Federal de Derechos.

LFTAIPG: Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

LIEPS: Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.

LIF: Ley de Ingresos de la Federación.

LIVA: Ley del Impuesto al Valor Agregado.

N

NEEC: Nuevo esquema de empresas certificadas.

NIV: Número de identificación vehicular.

NOM's: Normas Oficiales Mexicanas.

NTCL: Norma técnica de competencia laboral.

O

OEA: Organización de Estados Americanos.

OIC: Órgano Interno de Control.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

OMA: Organización Mundial de Aduanas.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

P

PAC: Proveedor autorizado de Certificación.

PAMA: Procedimiento administrativo en materia aduanera.

PECA: Pago Electrónico Centralizado Aduanero.

PF: Persona física.

PIACE: Programa integral para la asistencia de contribuyentes en los Estados.

PICE: Programa integral de combate a la evasión.

PIB: Producto interno bruto.

PITEX: Programa de importación temporal para producir artículos de exportación de la Secretaría de Economía.

PGR: Procuraduría General de la República.

PM: Persona moral.

PND: Plan Nacional de Desarrollo.

PRODECON: Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

PROFEPA: Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente.

PSA: Proveedor de servicio autorizado.

PSECFDI: Proveedor de servicios de expedición de comprobante fiscal digital.

PSGCFDA: Prestador de servicios de generación de CFD a sus agremiados.

R

RCFF: Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

RENAPO: Registro Nacional de Población.

REPECOS: Régimen de pequeños contribuyentes.

RMF: Resolución Miscelánea Fiscal.

RFC: Registro Federal de Contribuyentes.

RL: Representante Legal.

S

SAT: Servicio de Administración Tributaria.

SAAI: Sistema Automatizado Aduanero Integral.

SAE: Servicio de Administración y Enajenación de Bienes.

SAGARPA: Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

SAPS: Sistema de atención a planteamiento de síndicos.

SARI: Sistema de Administración de Responsabilidad Integral.

SCT: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SECIIT: Sistema Electrónico de Control de Inventarios para Importaciones Temporales.

SEDENA: Secretaría de la Defensa Nacional.

SEGOB: Secretaría de Gobernación.

SEPOMEX: Servicio Postal Mexicano (Correos de México).

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SICOFI: Sistema Integral de Comprobantes Fiscales.

SIPIAD: Sistema de Presentación de la Información Alternativa al Dictamen.

SIPRED: Sistema de Presentación del Dictamen.

SIRECU: Sistema de Registro de Cuentas Bancarias.

SIREMA: Sistema de Registro de Mandatarios.

SIRET: Sistema de Registro de Transportistas.

SOIA: Sistema de Operación Integral Aduanera.

SOLCEDI: Solicitud de certificado digital.

SRE: Secretaría de Relaciones Exteriores.

T

TC: Tipo de cambio.

TESOFE: Tesorería de la Federación.

TIGIE: Tarifa de la ley de los Impuestos Generales de Importación y de Exportación.

TLCAN: Tratado de Libre Comercio de América del Norte.

U

UDIS: Unidades de Inversión.

Bibliografía

- ARISTÓTELES, M. S. (2016). SEGUNDA SECCIÓN, PODER EJECUTIVO, SHCP. En *SEGUNDA SECCIÓN, PODER EJECUTIVO, SHCP* (pág. 6). SAT: 2016.
- CARRASCO, M. S. (2010). *GESTIOPOLIS*. Recuperado el 23 de 03 de 2018, de GESTIOPOLIS : <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento/>
- COMUNITARIAS, C. D. (2017). *COMUNITARIAS, CAJA DE HERRAMIENTAS*. Recuperado el 05 de ABRIL de 2018, de COMUNITARIAS, CAJA DE HERRAMIENTAS : <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/asistencia-tecnica-y-entrenamiento/dirigir-talleres/principal>
- INTERAMERICANA, U. (2011). *COMO CAPACITAR CORRECTAMENTE*. Recuperado el 24 de ABRIL de 2018, de COMO CAPACITAR CORRECTAMENTE : <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106175.pdf>
- LUYO, Ó. R. (2008-2010). PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL . MEXICO , MEXICO D.F , MEXICO D.F .
- MARTINEZ, I. A. (2010). Teoría de Skinner, Maslow y McGregor en equipos de alto rendimiento. UNIVERSIDAD TEC MILENIO , UNIVERSIDAD TEC MILENIO, MEXICO.
- MASLOW. (1954). *Teoría de las necesidades básicas y de la esencia*. Recuperado el 23 de 03 de 2018, de Teoría de las necesidades básicas y de la esencia: <http://www.julioboltvinik.org/documento/Tesis%20Ampliar%20la%20mirada%20PDF/Vol%20I/Cap%C3%ADtulo%203.%20Maslow.pdf>
- NACIONAL, I. P. (2009). *CAPACITACIÓN DE ACUERDO A AUTORES*. Recuperado el 24 de ABRIL de 2018, de CAPACITACIÓN DE ACUERDO A AUTORES : <http://148.204.210.201/tesis/433.pdf>
- ORGANIGRAMA DEL SAT*. (2018). Recuperado el 25 de ABRIL de 2018, de ORGANIGRAMA DEL SAT : https://www.google.com.mx/search?q=organigrama+del+sat+mexico+2018&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=dDtJsZGsUnH_VM%253A%252CqUBIHcfCvjyZoM%252C_&usg
- PALACIOS, W. D. (2003). *TIPOS DE CUESTIONARIO*. Recuperado el 30 de 04 de 2018, de TIPOS DE CUESTIONARIO: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_%28trab%29.pdf
- SÁNCHEZ, A. N. (05 de ENERO de 2016). *PAGINA DEL SAT*. Obtenido de PAGINA DEL SAT: <HTTP://WWW.SAT.GOB.MX/ANTECEDENTES-INTERNET-EXPORER>
- SAT. (2018). *Sat*.

SOCIAL, R. L. (2007). LA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN MÉXICO: REGULACIÓN, REALIDADES Y RETOS . *REVISTA LATINOAMERICANA DE DERECHO SOCIAL* , 226.