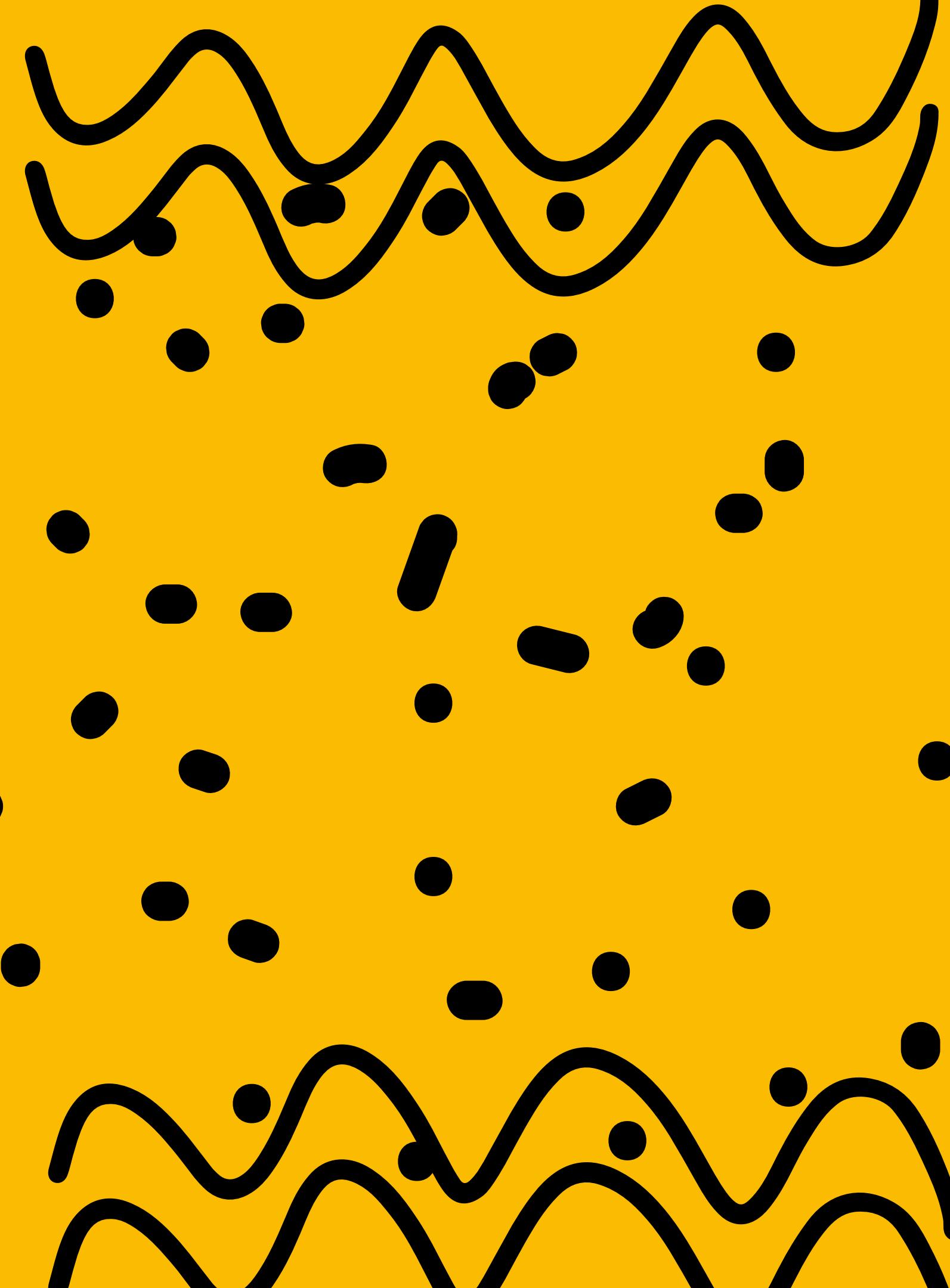


# Resultados de la encuesta

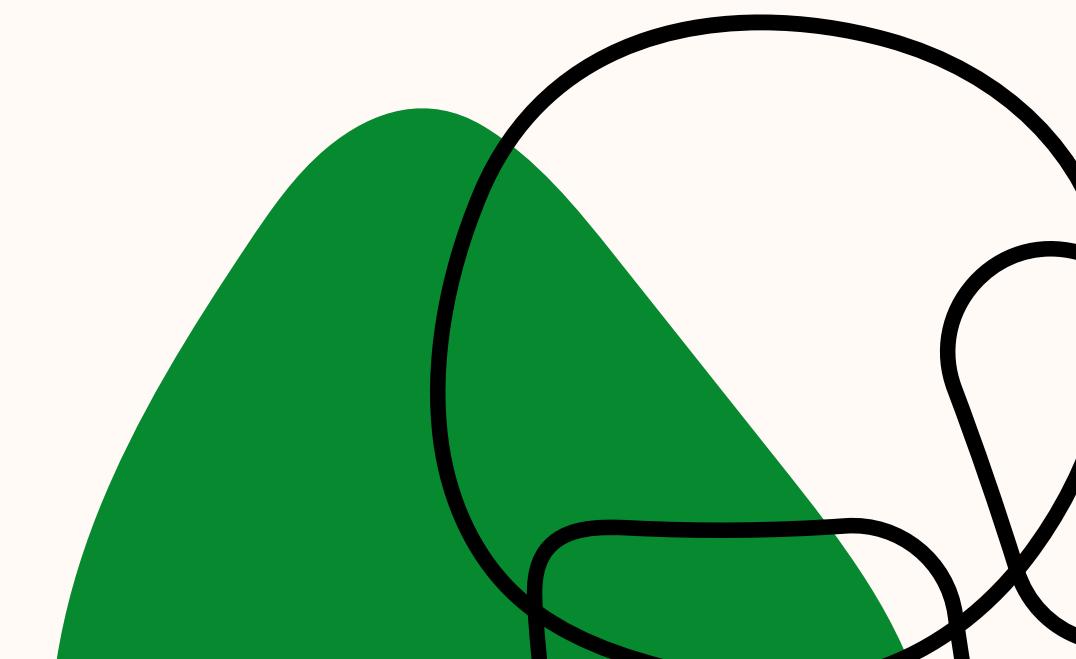
Gestión de Rentas Municipales

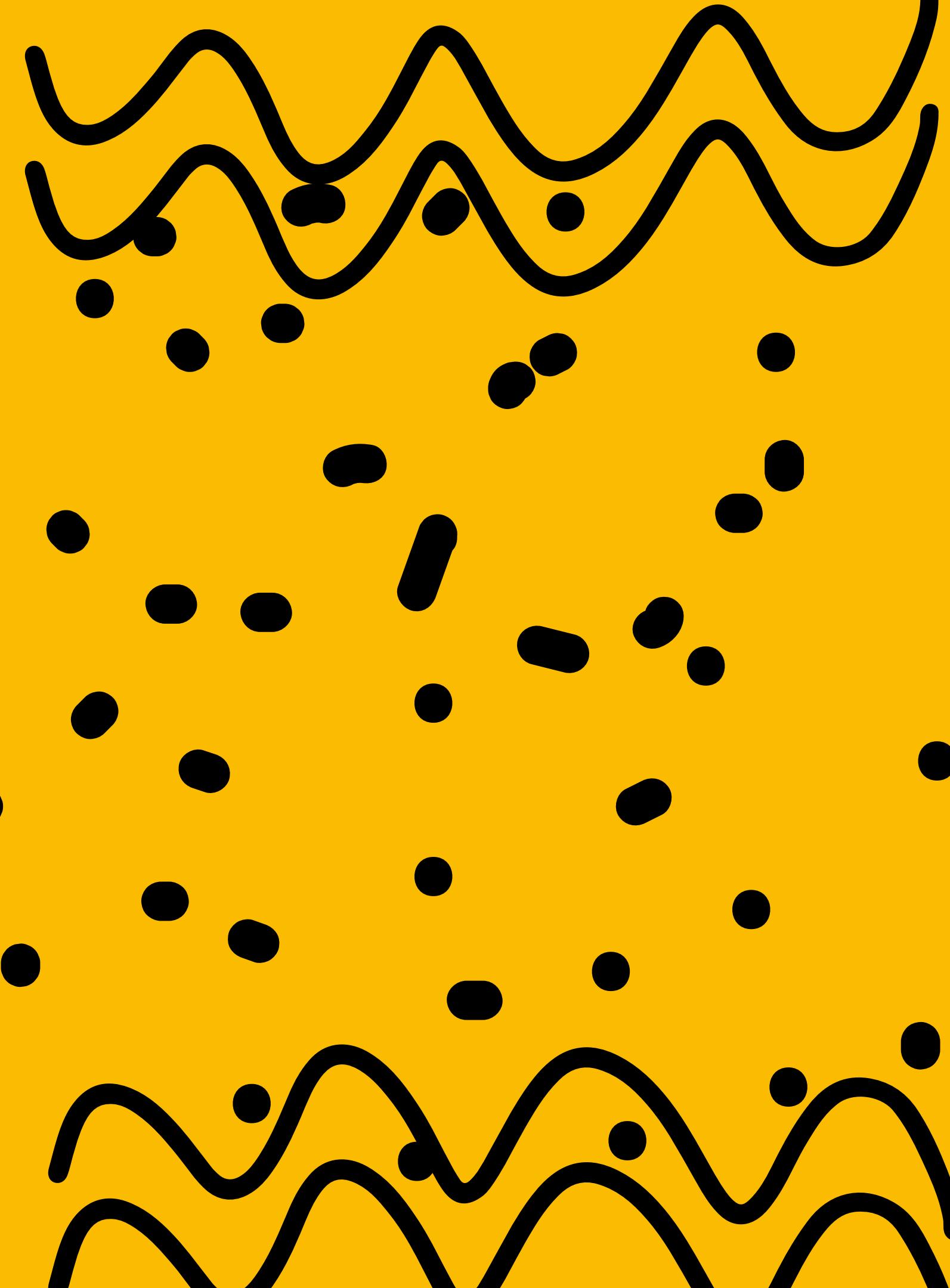
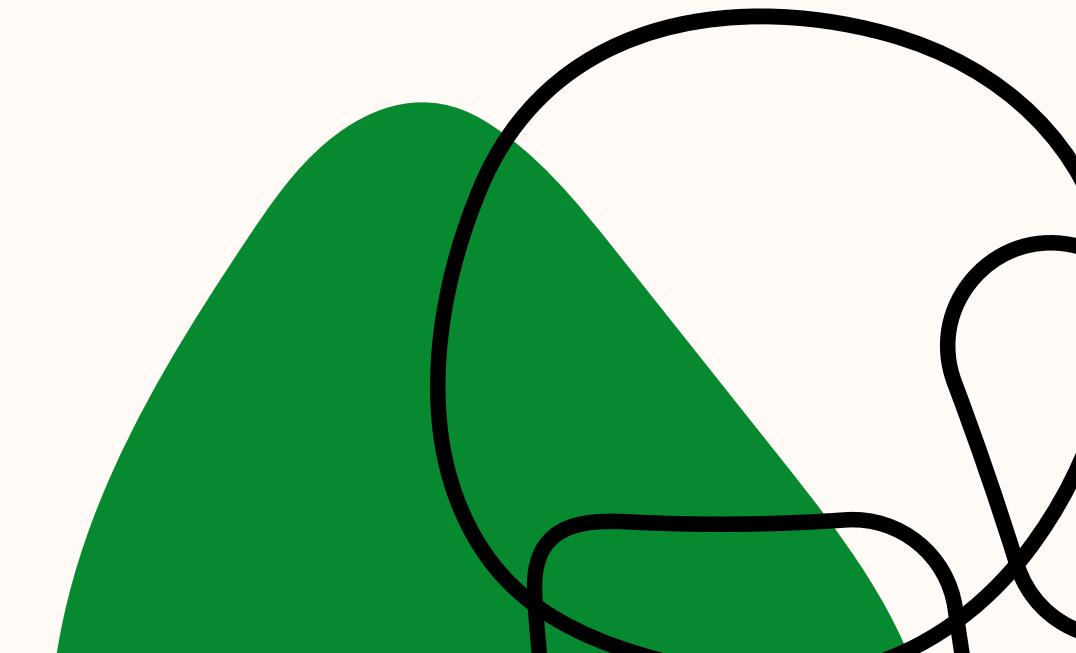
**19**

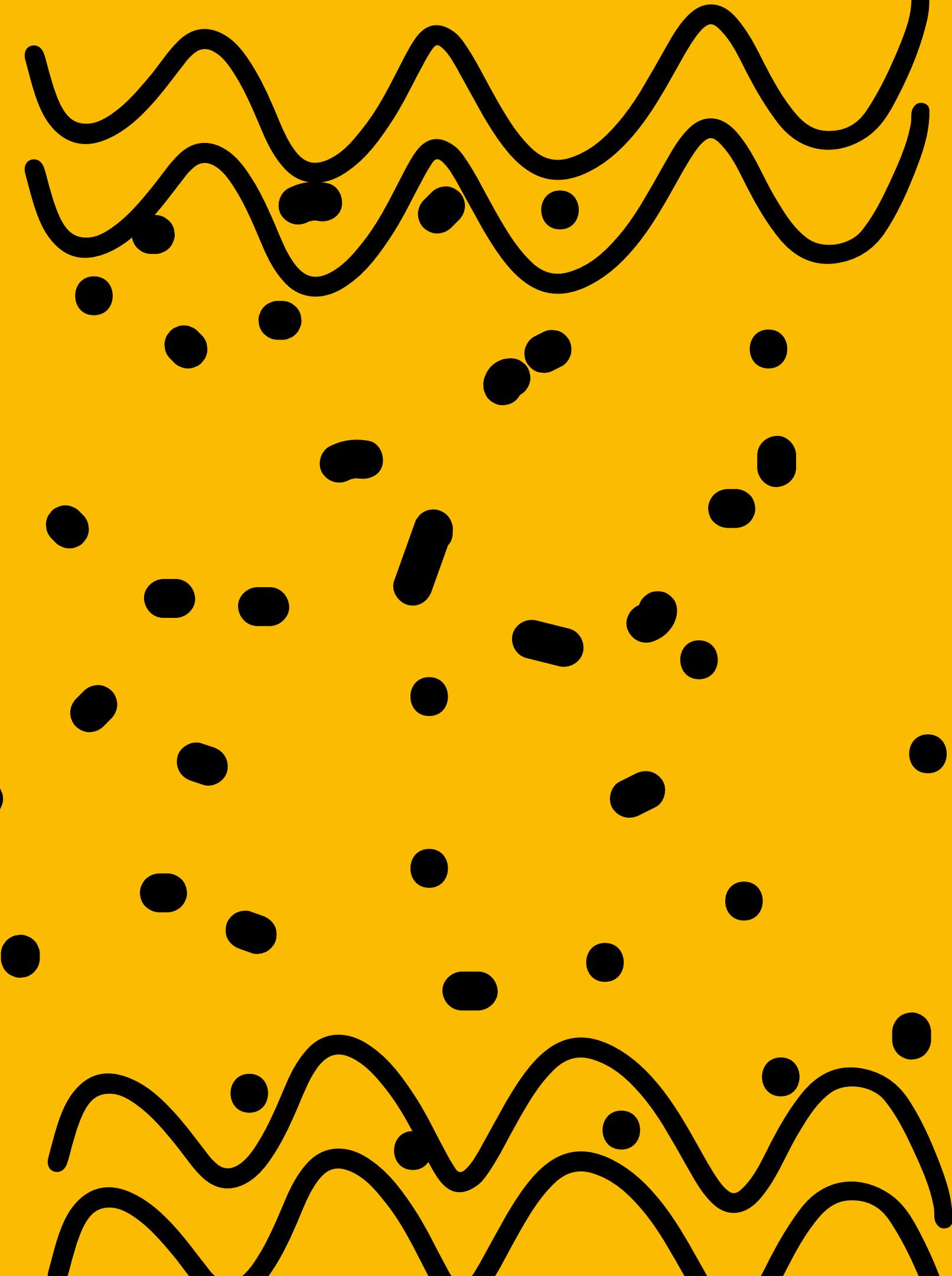
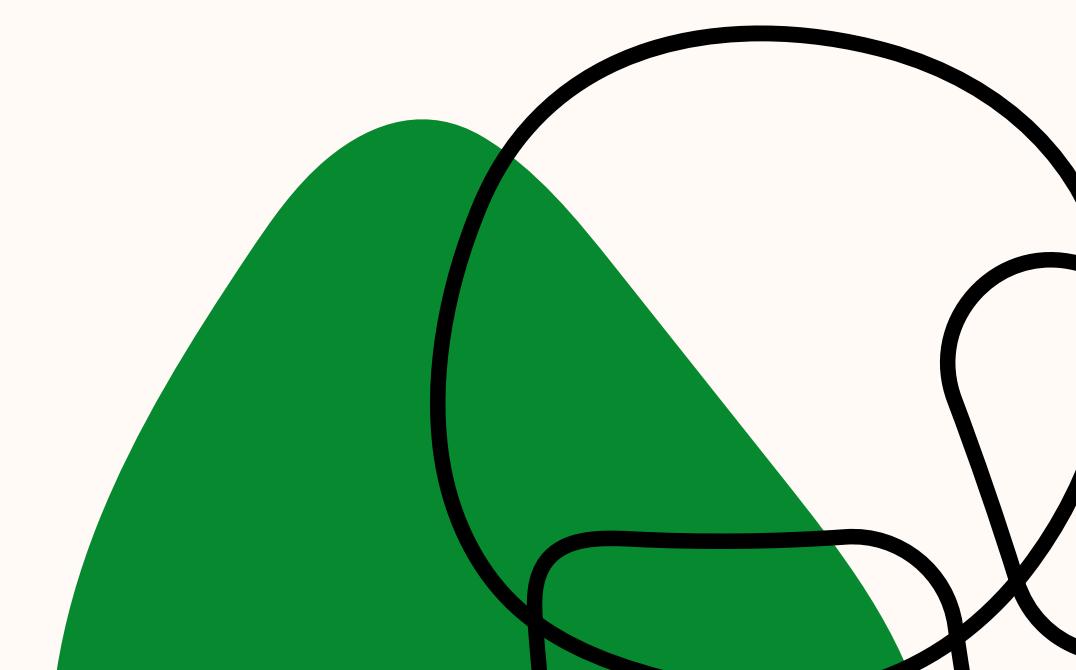
respuestas obtenidas en la investigación

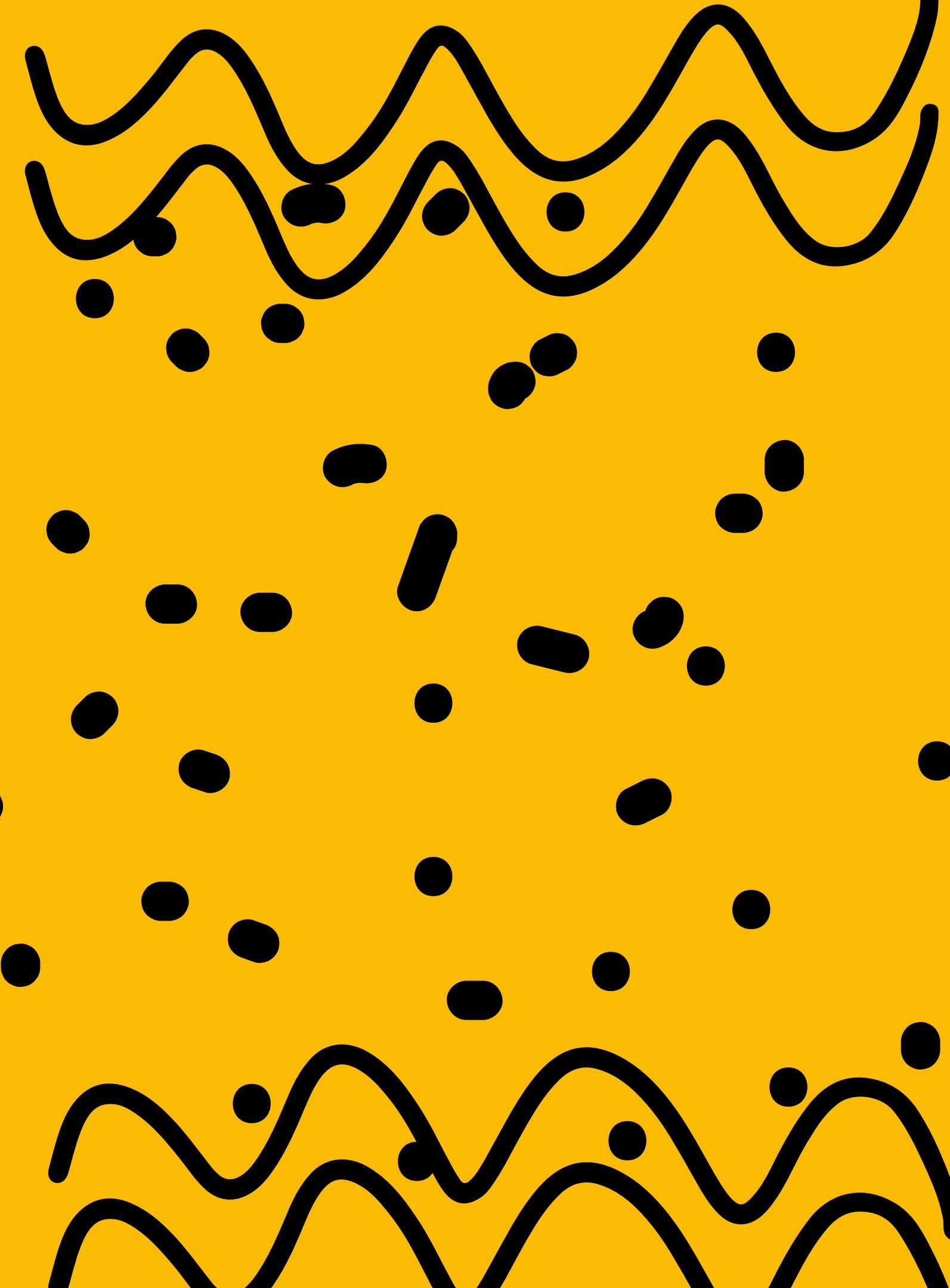


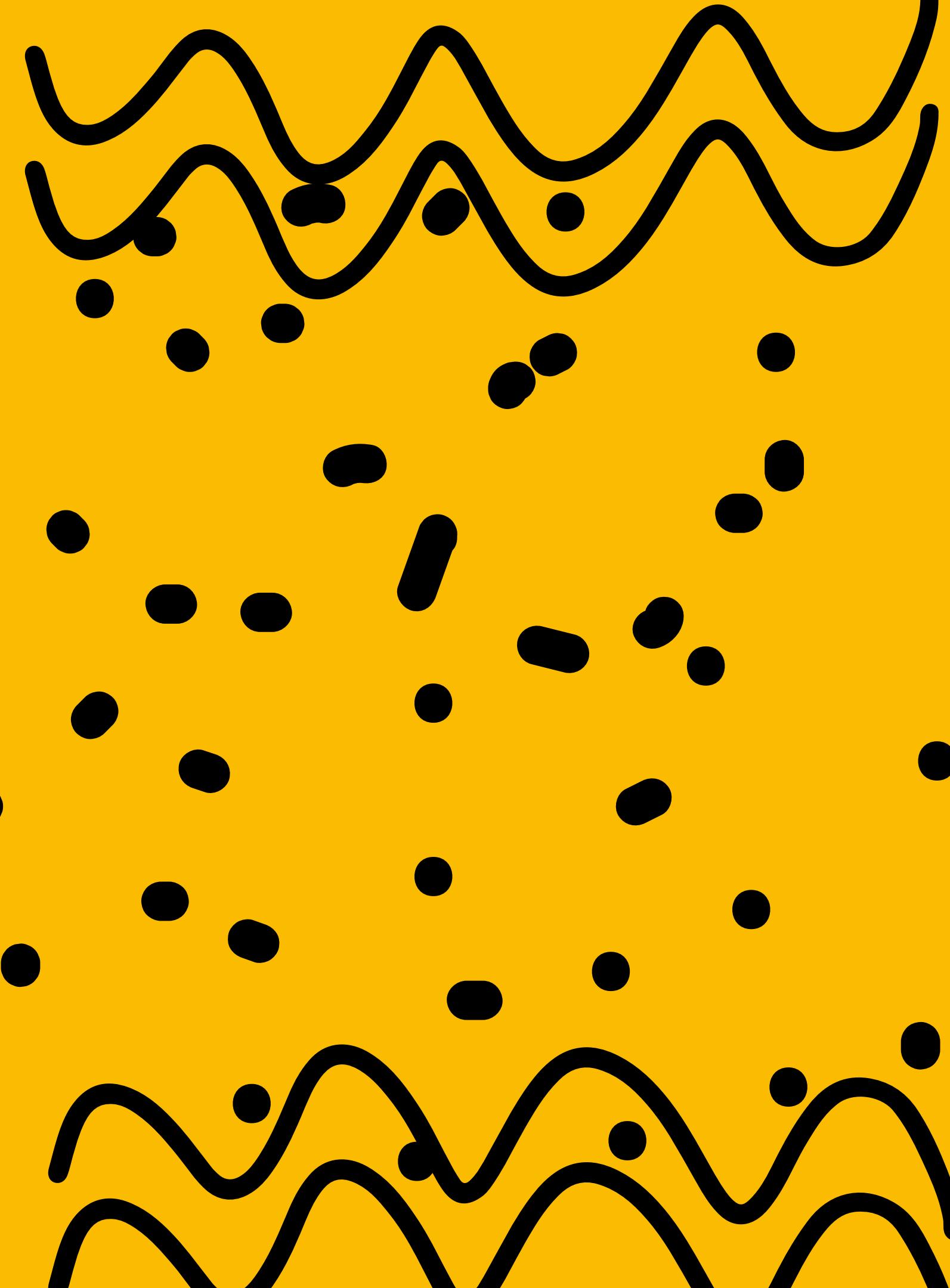
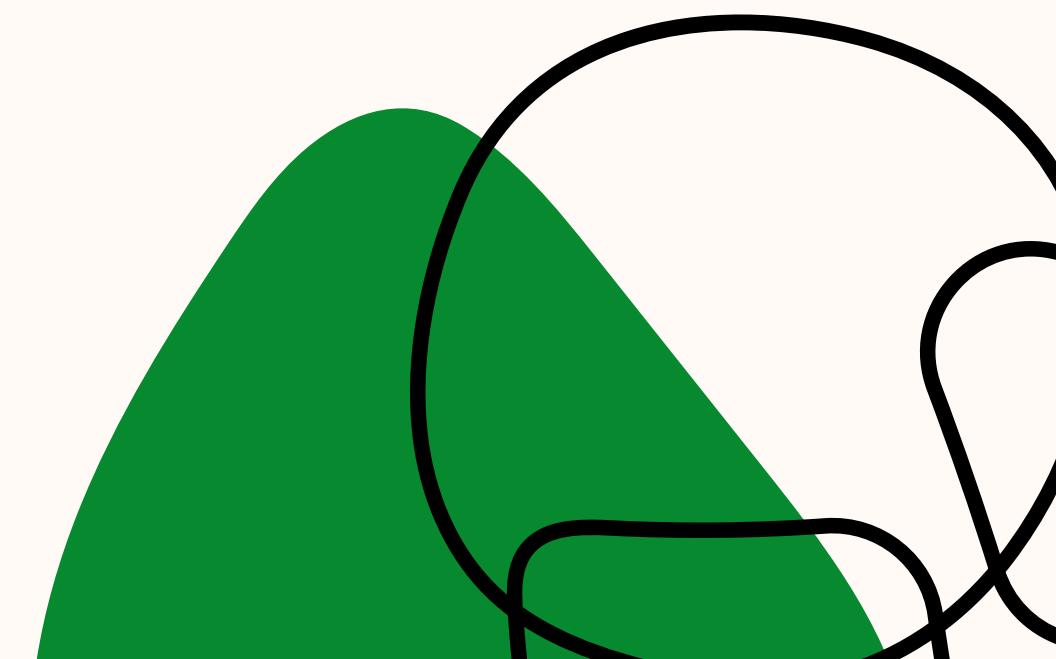
## Preguntas Realizados

- ¿Es usted arrendatario de un establecimiento comercial de la alcaldía municipal?
  - ¿Cuál es el tipo de establecimiento que arrienda?
- 

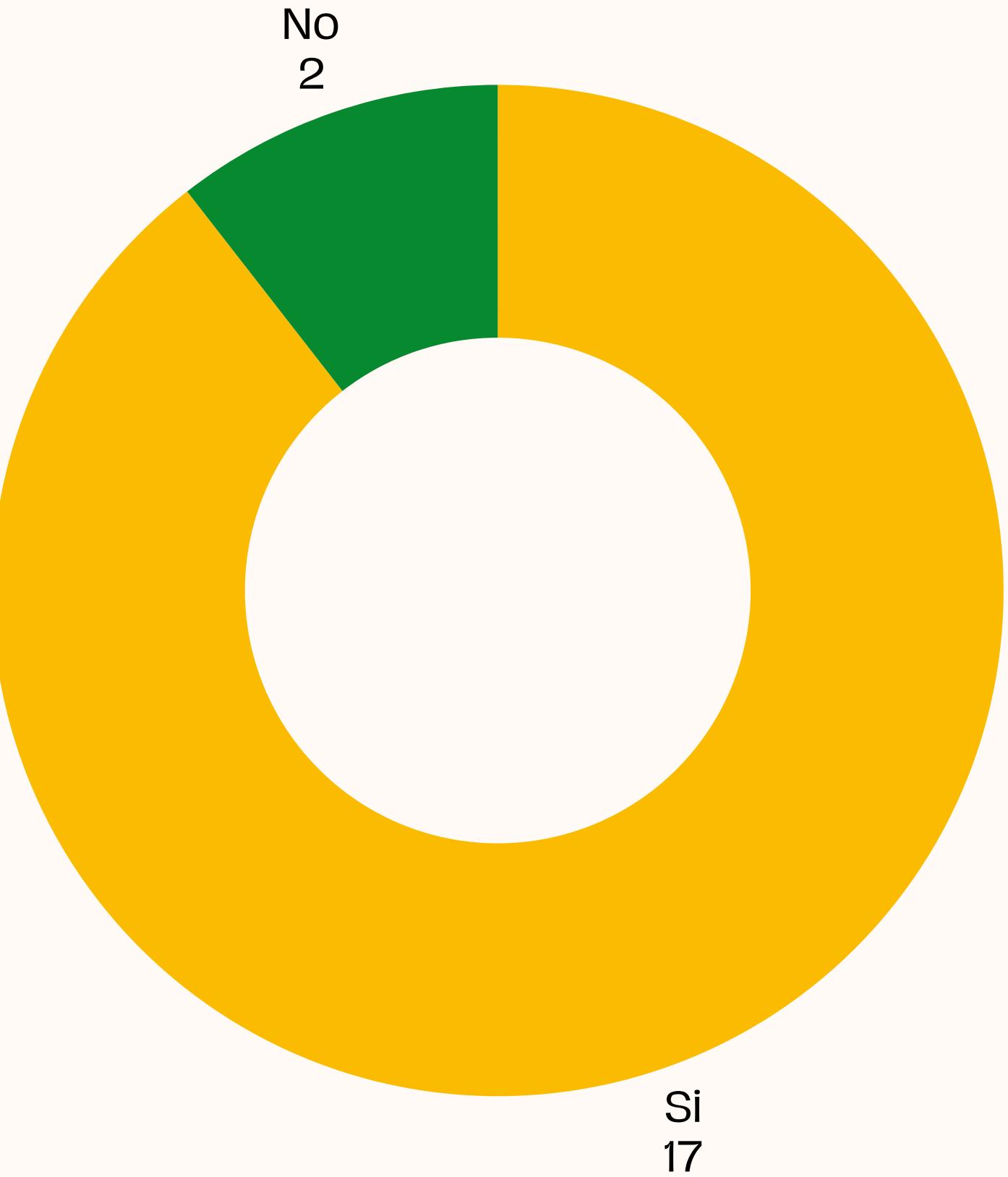
- 
- ¿Cuánto tiempo lleva arrendando el establecimiento?
  - ¿Está cómodo de cómo realiza actualmente el pago de su arriendo?
  - ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta al pagar su arriendo?
- 

- 
- ¿Le gustaría tener la opción de pagar su arriendo a través de PSE?
  - ¿Cómo le gustaría recibir información sobre el estado de su cuenta?
  - ¿Con qué frecuencia consulta el estado de su cuenta?
- 

- 
- ¿Con qué frecuencia necesita generar certificaciones de pago?
  - ¿Le gustaría poder generar certificados de pago en línea sin necesidad de ir a la oficina?
  - ¿Qué otras funcionalidades le gustaría que tuviera el software?
- 

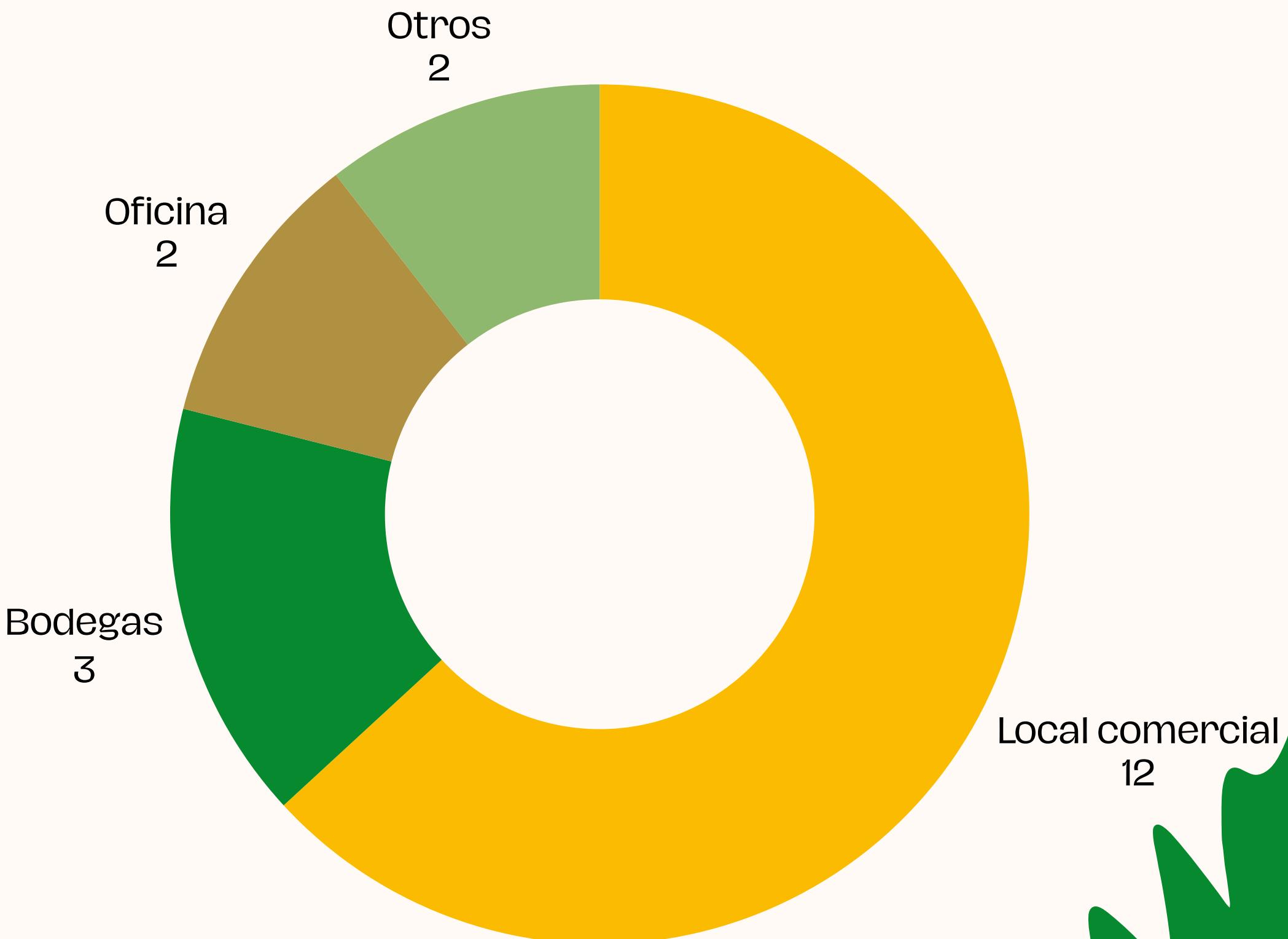
- 
- ¿Tiene alguna otra sugerencia o recomendación para mejorar la gestión de arrendamiento?
- 

¿Es usted arrendatario  
de un establecimiento  
comercial de la alcaldía  
municipal?



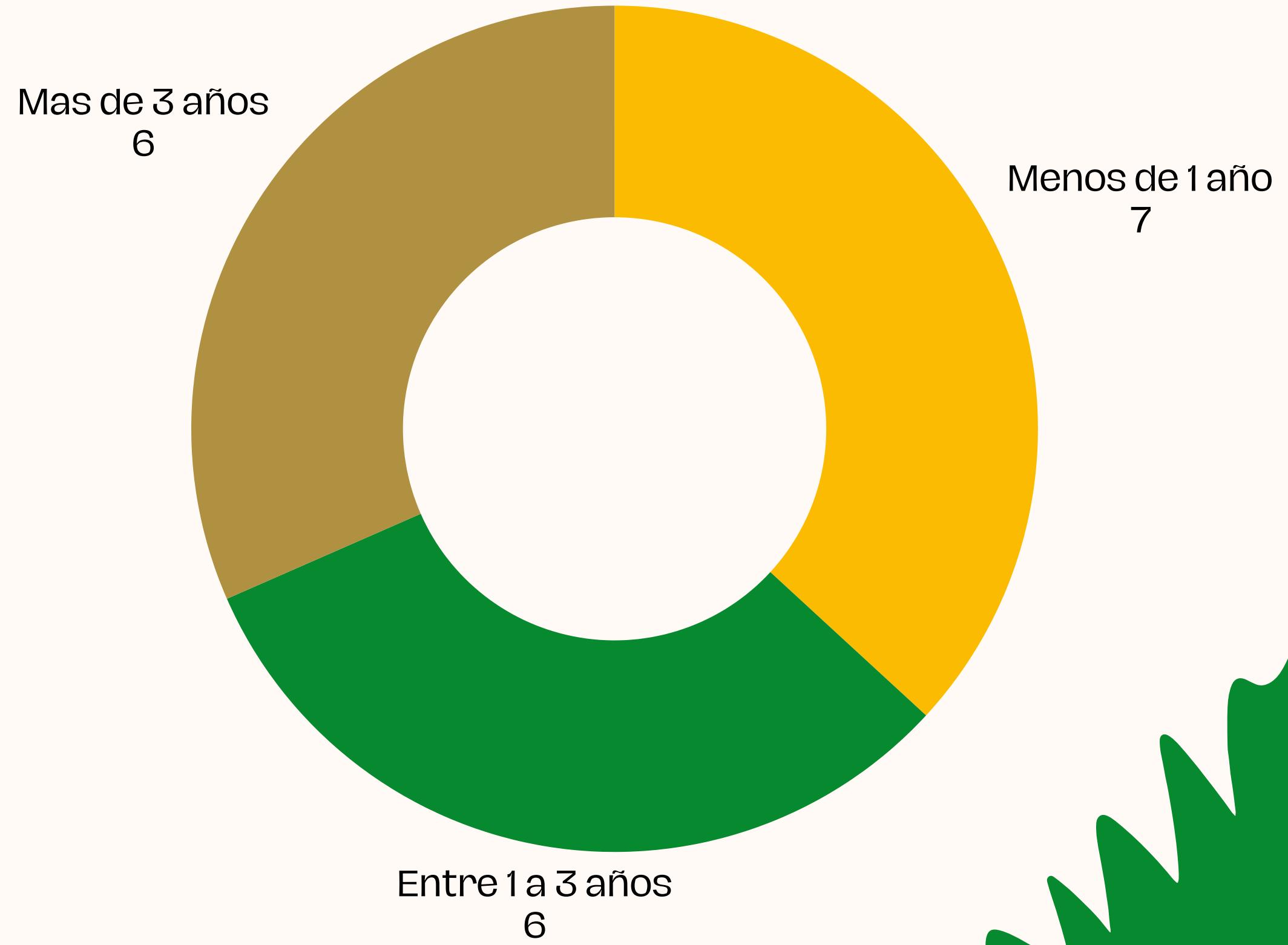
La mayoría de los encuestados (89.5%) son arrendatarios de un establecimiento comercial de la alcaldía municipal, mientras que solo un 10.5% no lo son. Esto indica que la encuesta ha logrado recopilar información relevante de personas directamente afectadas por el sistema de gestión de arrendamiento. Los resultados refuerzan la importancia de diseñar una plataforma que responda a las necesidades de estos arrendatarios, asegurando un sistema eficiente para la administración de pagos y certificaciones.

¿Cuál es el tipo de establecimiento que arrienda?



La mayoría de los arrendatarios encuestados (63.2%) arriendan locales comerciales, lo que indica que el sistema de gestión de arrendamiento debe priorizar funcionalidades específicas para este tipo de negocio. Además, un 15,8% arrienda bodegas y otro 10.5% oficinas, lo que sugiere la necesidad de contemplar distintos tipos de contratos y requerimientos según el uso del establecimiento. Por otro lado, se observa que una pequeña fracción (dos respuestas separadas) menciona prostíbulos, lo que podría deberse a un error en la categorización o una broma dentro de la encuesta. Estos resultados refuerzan la importancia de diseñar un sistema que se adapte a diversas necesidades comerciales, con opciones específicas para cada tipo de establecimiento.

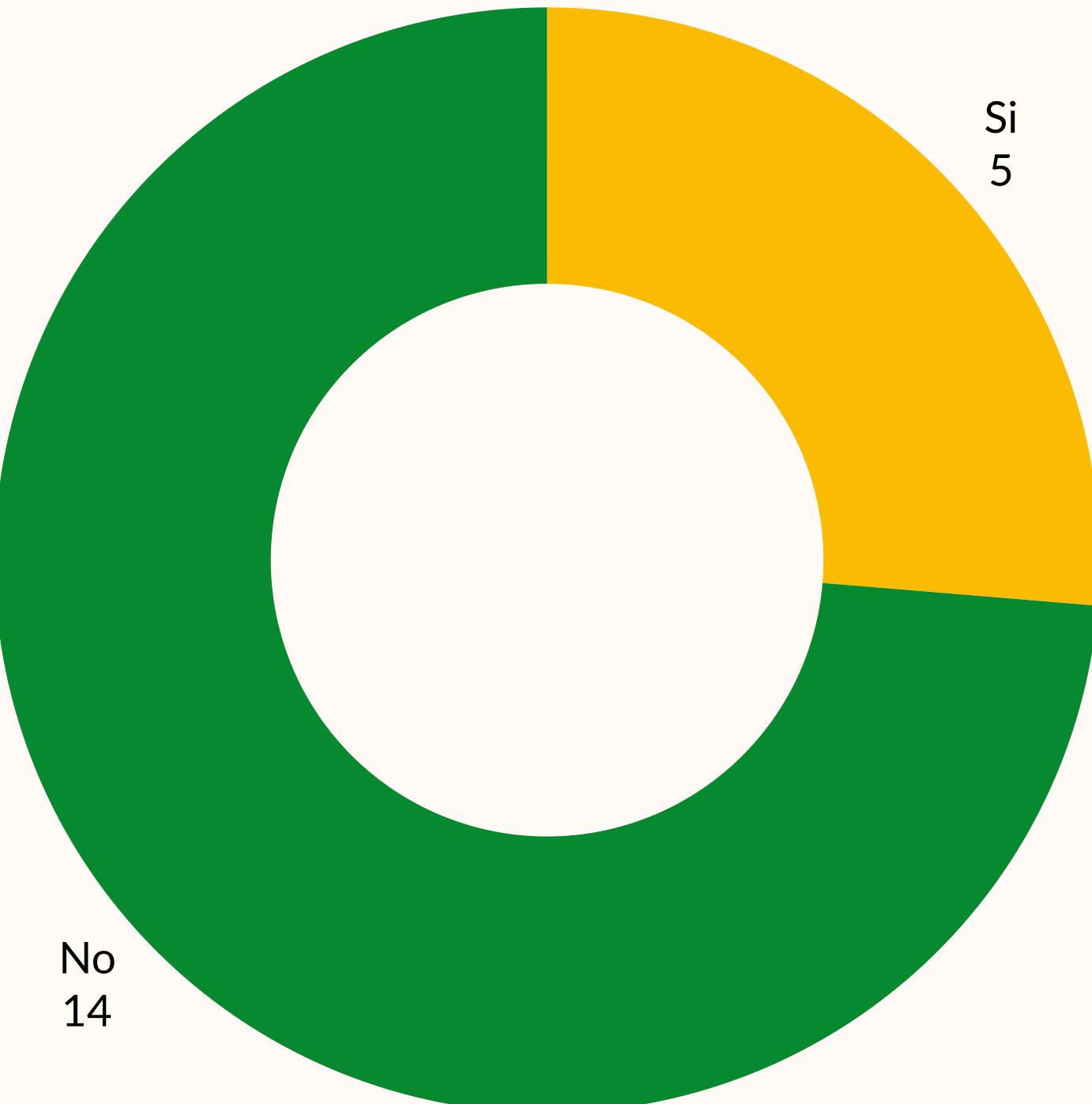
¿Cuánto tiempo lleva  
arrendando el  
establecimiento?



Los resultados muestran que los arrendatarios tienen una distribución equilibrada en cuanto al tiempo que llevan arrendando sus establecimientos. Un 36.8% lleva menos de un año, otro 31.6% ha estado entre 1 y 3 años, y un 31.6% más de 3 años.

Esto indica que el sistema de gestión de arrendamiento debe ser flexible y atender tanto a arrendatarios nuevos como a aquellos con contratos más prolongados. Es posible que los arrendatarios con más tiempo tengan necesidades diferentes, como renovación de contratos o historial de pagos, mientras que los nuevos puedan requerir mayor asistencia en el proceso de pago y certificación.

¿Está cómodo de cómo  
realiza actualmente el  
 pago de su arriendo?



Un 73.7% de los encuestados no está cómodo con la forma en que realiza el pago de su arriendo, mientras que solo el 26.3% sí lo está.

Este resultado evidencia una clara necesidad de mejorar los métodos de pago actuales. La alta insatisfacción sugiere que los arrendatarios pueden estar enfrentando dificultades como trámites engorrosos, largas filas, métodos poco accesibles o falta de opciones digitales.

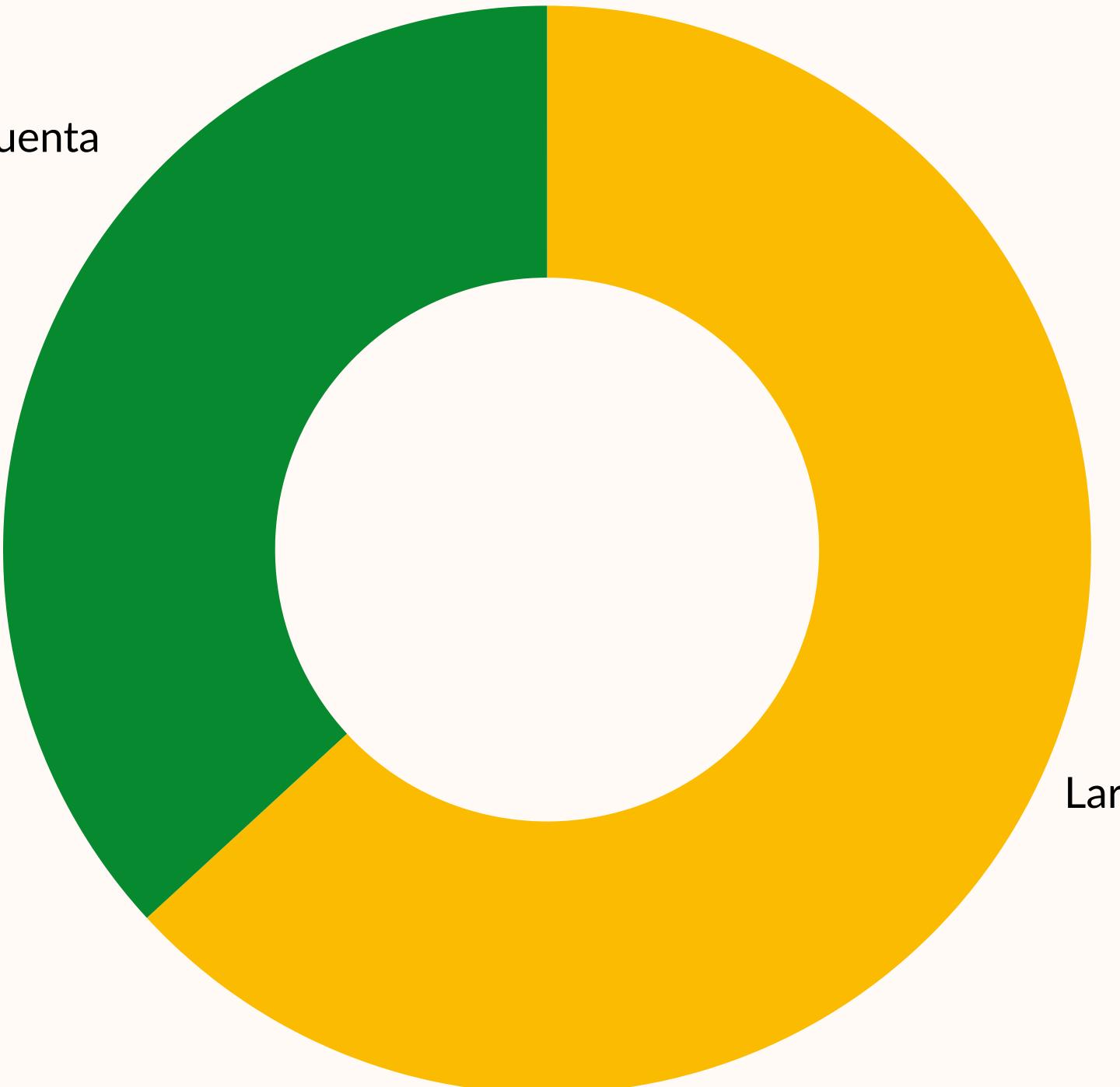
Para mejorar la experiencia del usuario, el sistema de gestión de arrendamiento debería incorporar opciones más flexibles y modernas, como pagos en línea a través de PSE, tarjetas de crédito/débito o billeteras digitales. Además, sería recomendable analizar en detalle cuáles son las principales molestias con los métodos actuales para abordarlas de manera efectiva.

¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta al pagar su arriendo?

Falta de información sobre el estado de cuenta

7

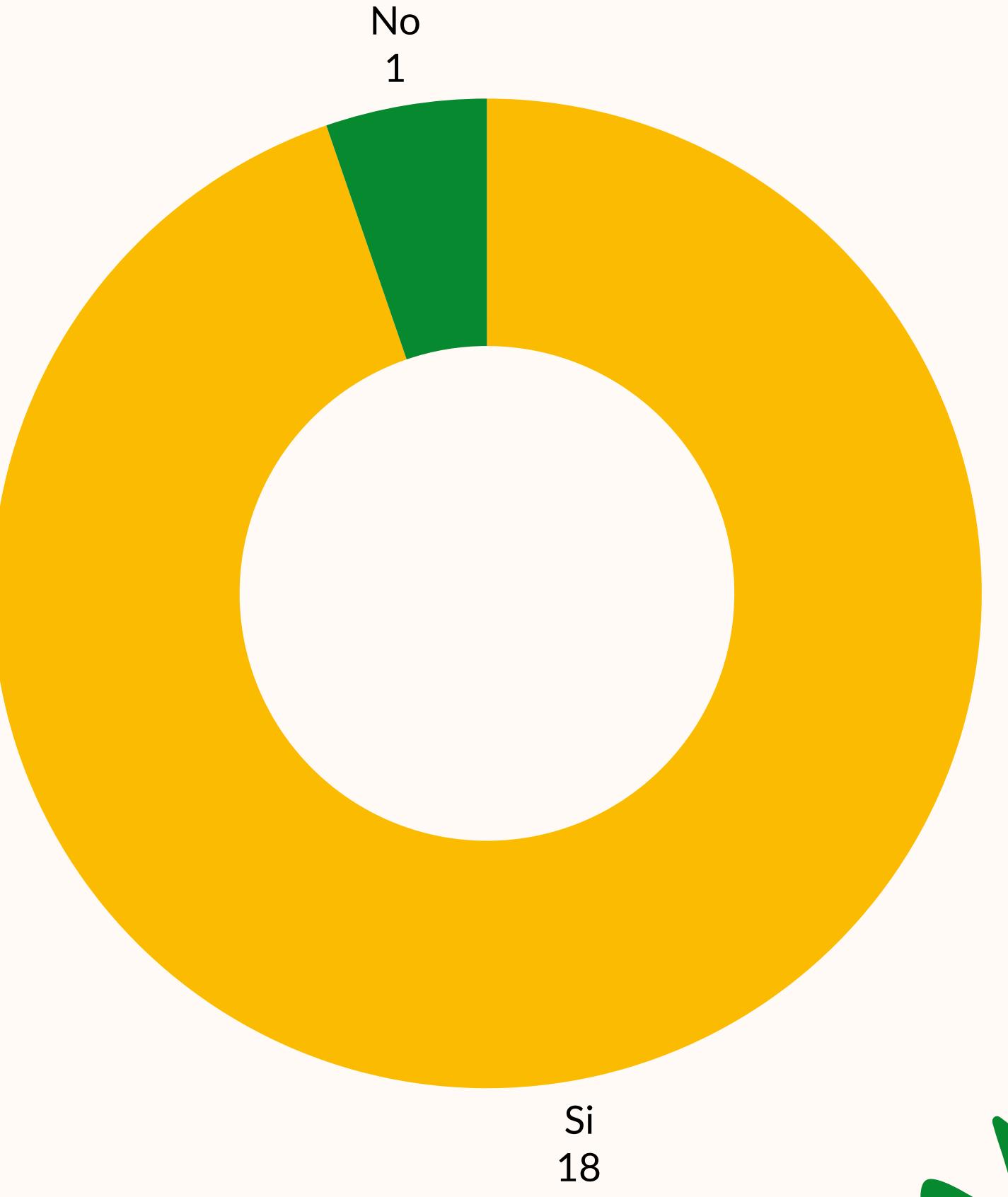
Largas filas  
12



Los resultados reflejan que el 63.2% de los encuestados considera que las largas filas en la oficina son el principal problema al momento de pagar su arriendo. Mientras tanto, un 36.8% menciona la falta de información sobre su estado de cuenta como su mayor dificultad.

Esto sugiere que la implementación de pagos en línea y la posibilidad de consultar el estado de cuenta de manera digital serían mejoras clave en el sistema de gestión de arrendamiento. Un portal o aplicación que permita visualizar deudas, fechas de vencimiento y realizar pagos electrónicos ayudaría a reducir significativamente la congestión en las oficinas y mejoraría la satisfacción de los arrendatarios.

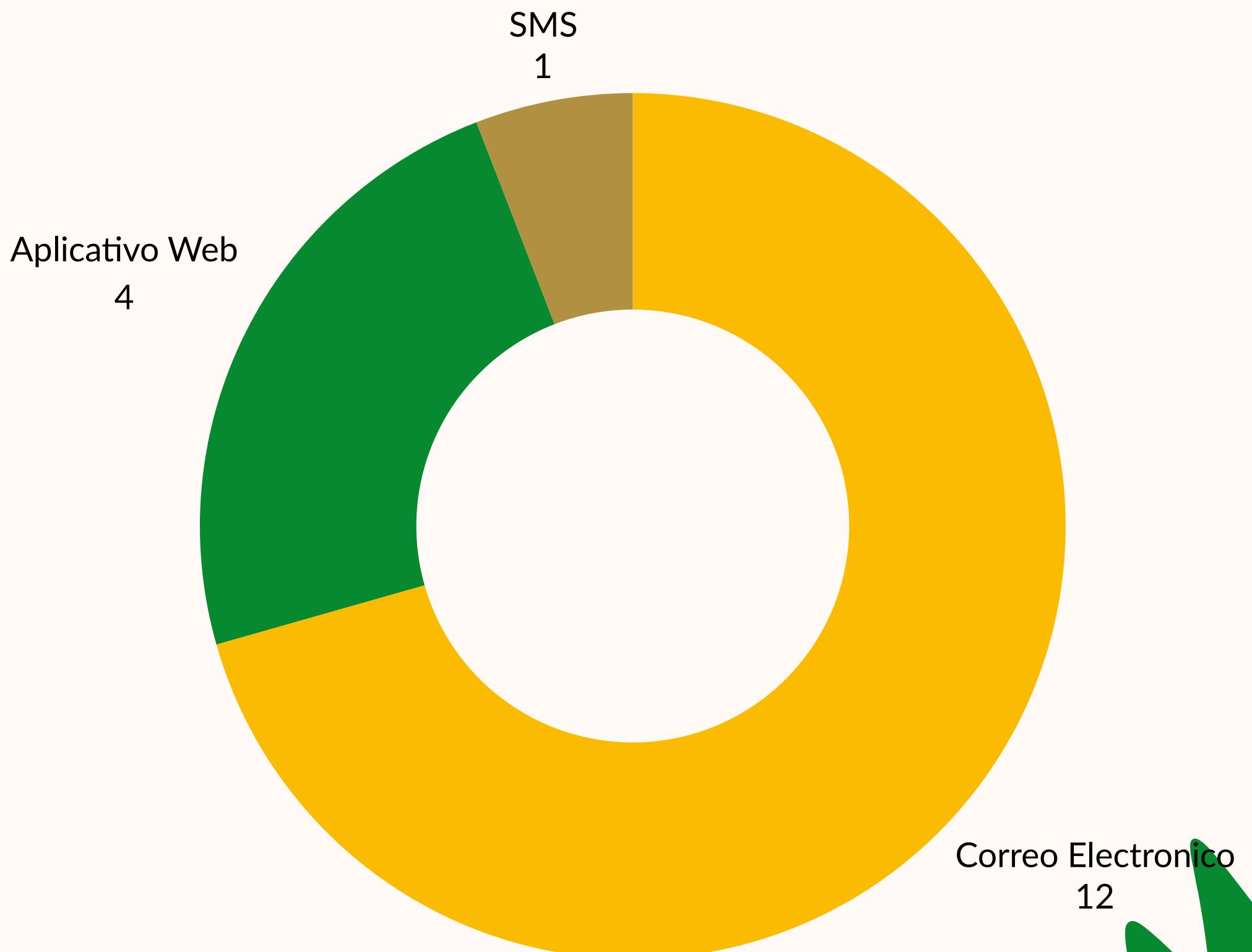
¿Le gustaría tener la  
opción de pagar su  
arriendo a través de  
PSE?



Un abrumador 94.7% de los encuestados está a favor de contar con la opción de pagar su arriendo a través de PSE, mientras que solo un 5.3% no lo considera necesario.

Este resultado confirma que la implementación de pagos electrónicos es una prioridad para los arrendatarios. Dado que en respuestas anteriores se identificaron problemas como largas filas y dificultades en el proceso de pago, integrar PSE en el sistema de gestión de arrendamiento no solo mejoraría la experiencia del usuario, sino que también optimizaría la recaudación y administración de los pagos.

¿Cómo le gustaría  
recibir información  
sobre el estado de su  
cuenta?



El 73,7% de los encuestados prefiere recibir información sobre el estado de su cuenta a través del correo electrónico, mientras que el 21,1% opta por una aplicación web. se 5,3% registraron preferencias por SMS.

Estos resultados sugieren que la comunicación con los arrendatarios debe centrarse en notificaciones por correo electrónico, asegurando que los mensajes sean claros y contengan detalles sobre pagos pendientes, fechas de vencimiento y certificaciones.

Además, dado que una parte significativa también prefiere una aplicación web, el sistema de gestión debería contar con un portal donde los usuarios puedan consultar su estado de cuenta en tiempo real.

La ausencia de preferencia por SMS indica que este método no es relevante para la mayoría de los encuestados, por lo que no debería ser una prioridad en la implementación.

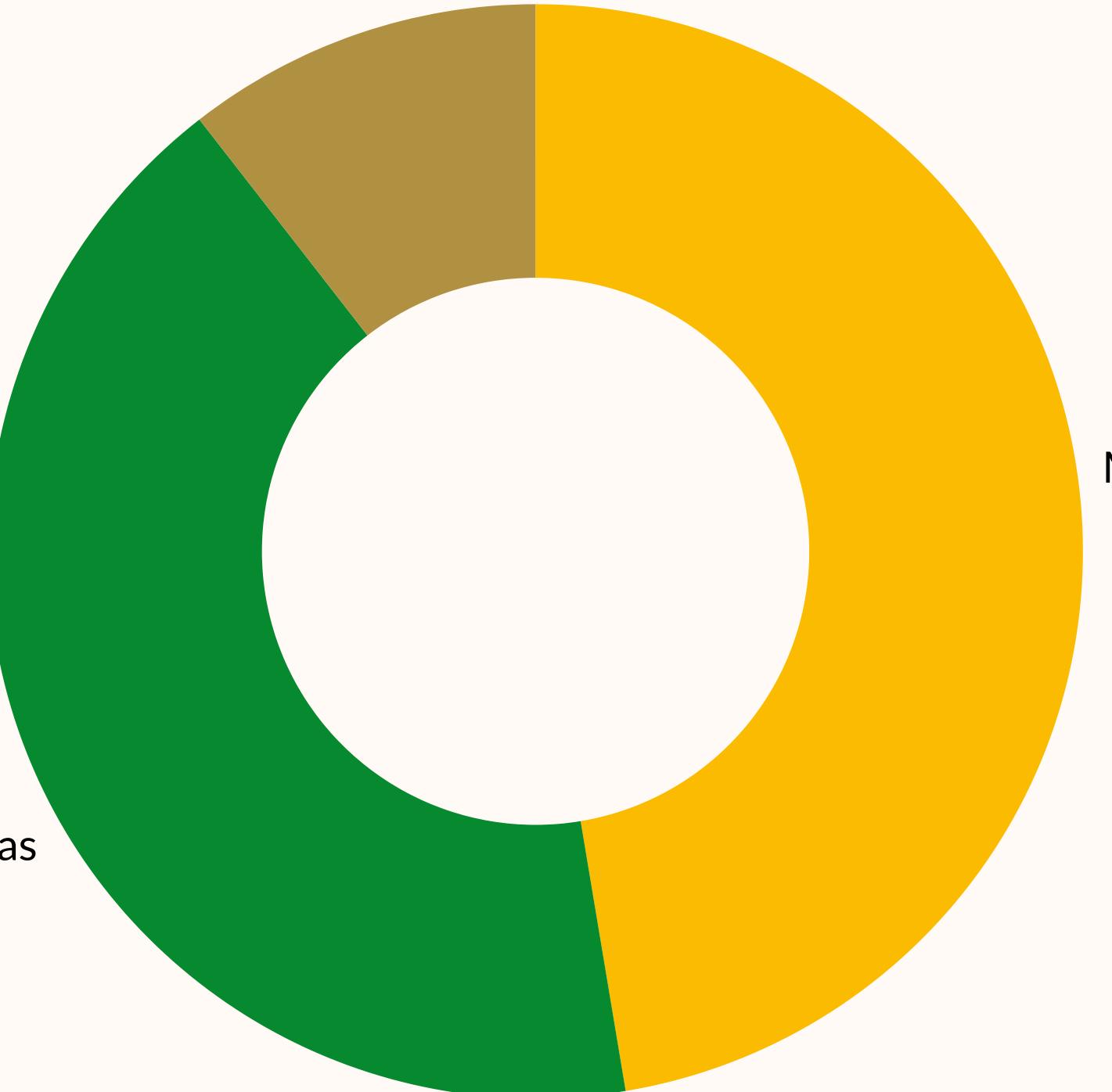
¿Con qué frecuencia  
consulta el estado de  
su cuenta?

Solo cuando tengo dudas

8

Casi nunca  
2

Mensualmente  
9

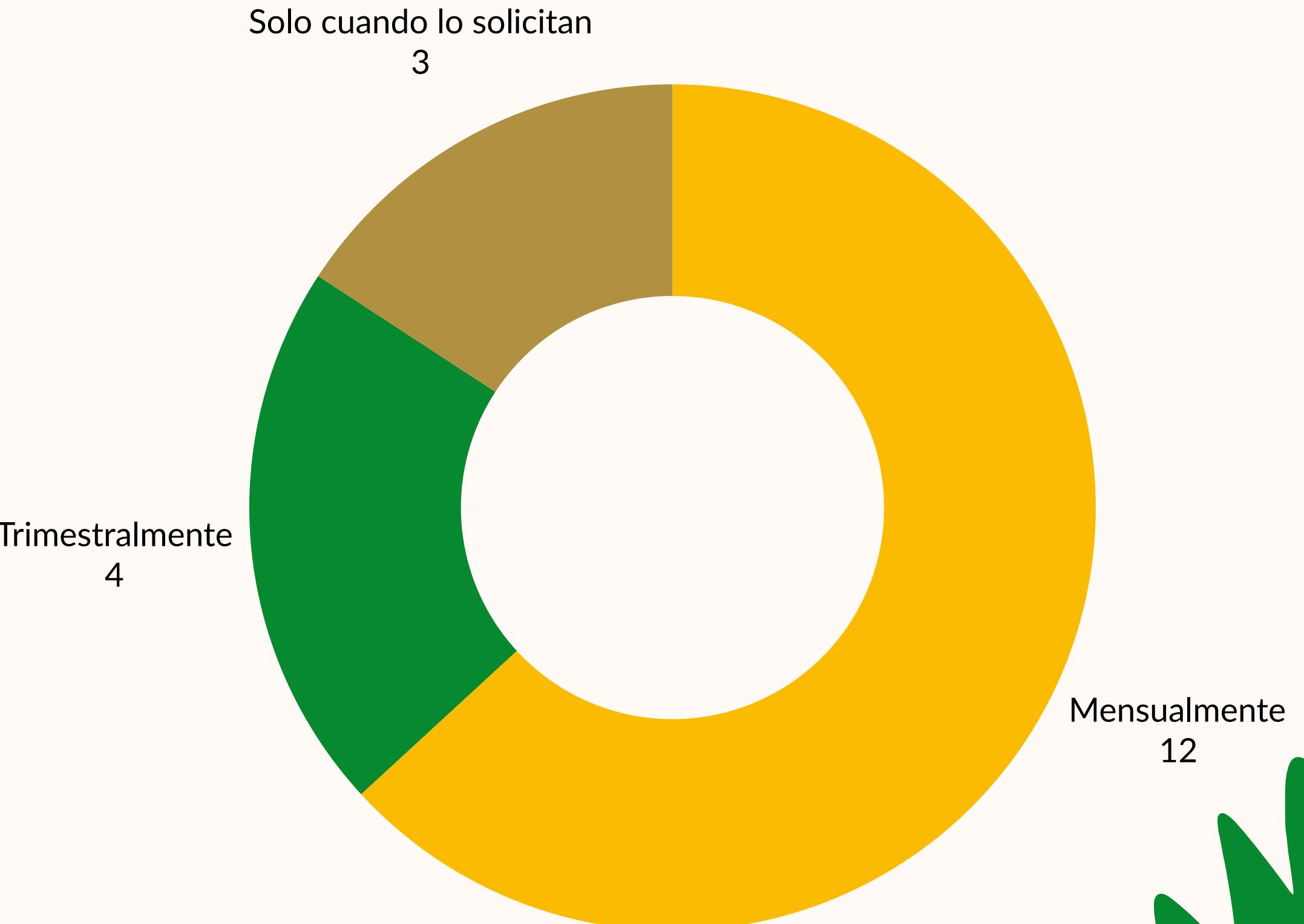


Este comportamiento indica que la mitad de los arrendatarios ya tiene un hábito de revisión mensual, lo cual es positivo. Sin embargo, el 42.1% que solo consulta en caso de dudas podría beneficiarse de notificaciones proactivas que les brinden mayor claridad sobre su estado financiero.

Por otro lado, el 10.5% que casi nunca revisa su cuenta representa un riesgo en términos de desconocimiento de pagos pendientes o posibles retrasos. Para estos usuarios, sería recomendable implementar alertas automáticas por correo o SMS cuando su deuda esté próxima al vencimiento.

En general, el sistema de gestión de arrendamiento debería contar con recordatorios periódicos y notificaciones personalizadas, asegurando que todos los arrendatarios tengan acceso oportuno a su información y puedan evitar inconvenientes con sus pagos.

¿Con qué frecuencia  
necesita generar  
certificaciones de  
pago?



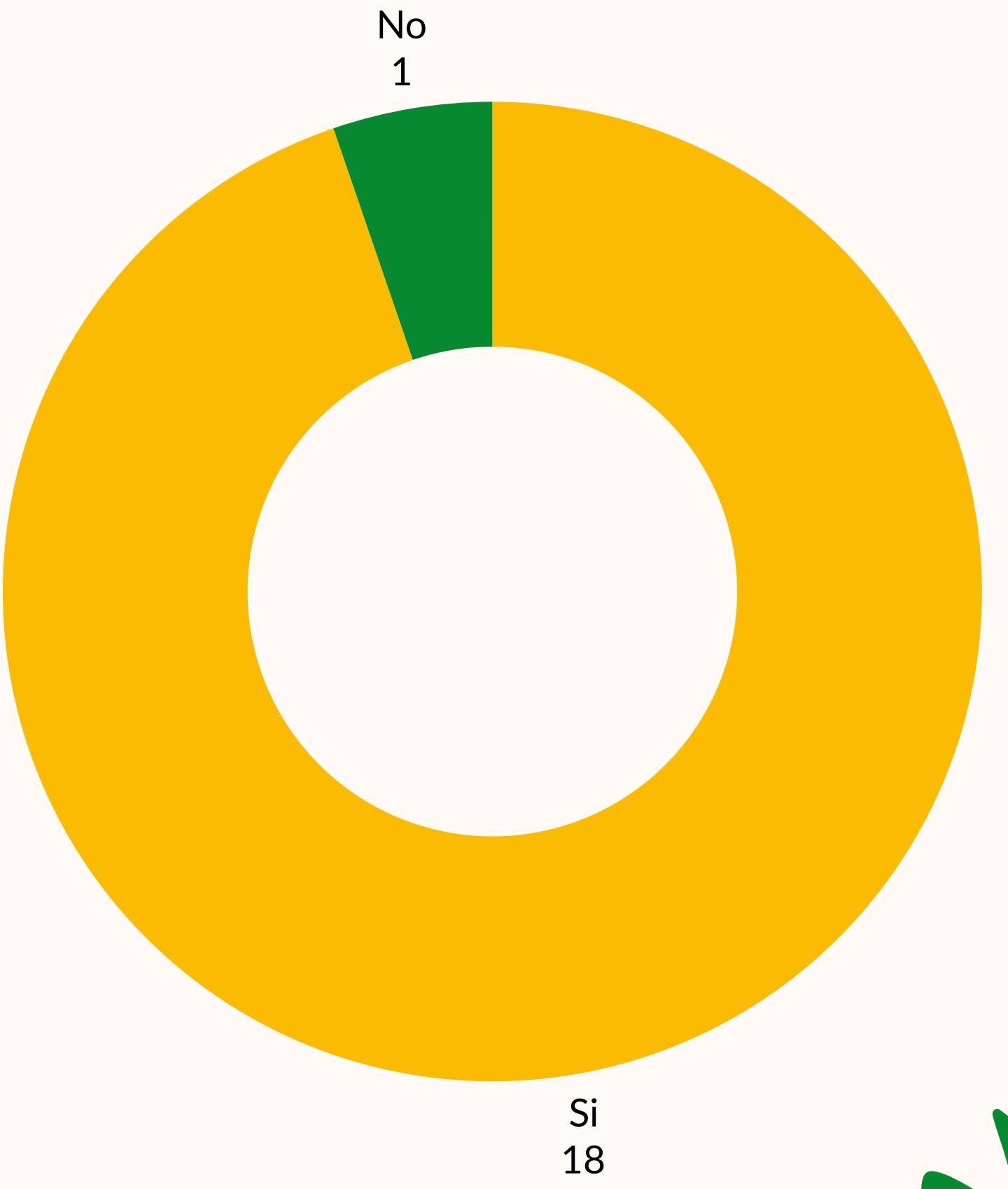
Este resultado muestra que una mayoría significativa 63.2% necesita la certificación cada mes, lo que sugiere la importancia de facilitar este trámite de manera ágil y accesible.

El 21.1% que la genera trimestralmente podría beneficiarse de un sistema que les permita programar la emisión de certificaciones automáticas en periodos establecidos.

Finalmente, el 15.8% que la solicita solo cuando es necesario indica que existe un grupo que no requiere este documento con regularidad, pero que aún así debería contar con una opción rápida y sencilla para obtenerlo cuando lo necesite.

Dado este comportamiento, se recomienda implementar un sistema automatizado de generación y descarga de certificaciones de pago, accesible desde la plataforma web, para optimizar tiempos y reducir la carga administrativa.

¿Le gustaría poder  
generar certificados de  
pago en línea sin  
necesidad de ir a la  
oficina?



Este resultado refleja una clara necesidad de digitalización del proceso de certificación de pagos. Implementar un sistema que permita la generación y descarga de certificados en línea optimizaría el tiempo de los usuarios y reduciría la carga operativa en la oficina, ya que el 94.7% de los encuestados afirman que les gustaría esta opción.

Dado este alto nivel de interés, se recomienda priorizar el desarrollo de esta funcionalidad en la plataforma, asegurando que los usuarios puedan acceder a sus certificaciones de manera rápida y sencilla desde cualquier dispositivo.

# Conclusión

EL análisis de estas respuesta nos da a importar la gran importancia que tiene crear este nuevo software con tecnologías que felicitan todos los procesos de pagos frente a los establecimientos comerciales, hemos logrado obtener algunas funcionalidades que para los usuarios son importantes, como la del uso de pagos virtuales, Tales como PSE a su vez se quejaban de las larga filas, con este método de pagar de manera virtual se soluciona los larga filas.

el objetivo frente a la encuesta pese a las pocas persona que la respondieron fue de gran ayuda para aclara las dudas frente a las funcionalidades que podria tener el sistema

**¡GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN!**