



# SERVICIOS DE CONSULTORÍA DESARROLLO DE ENCUESTAS DE OPINIÓN PÚBLICA

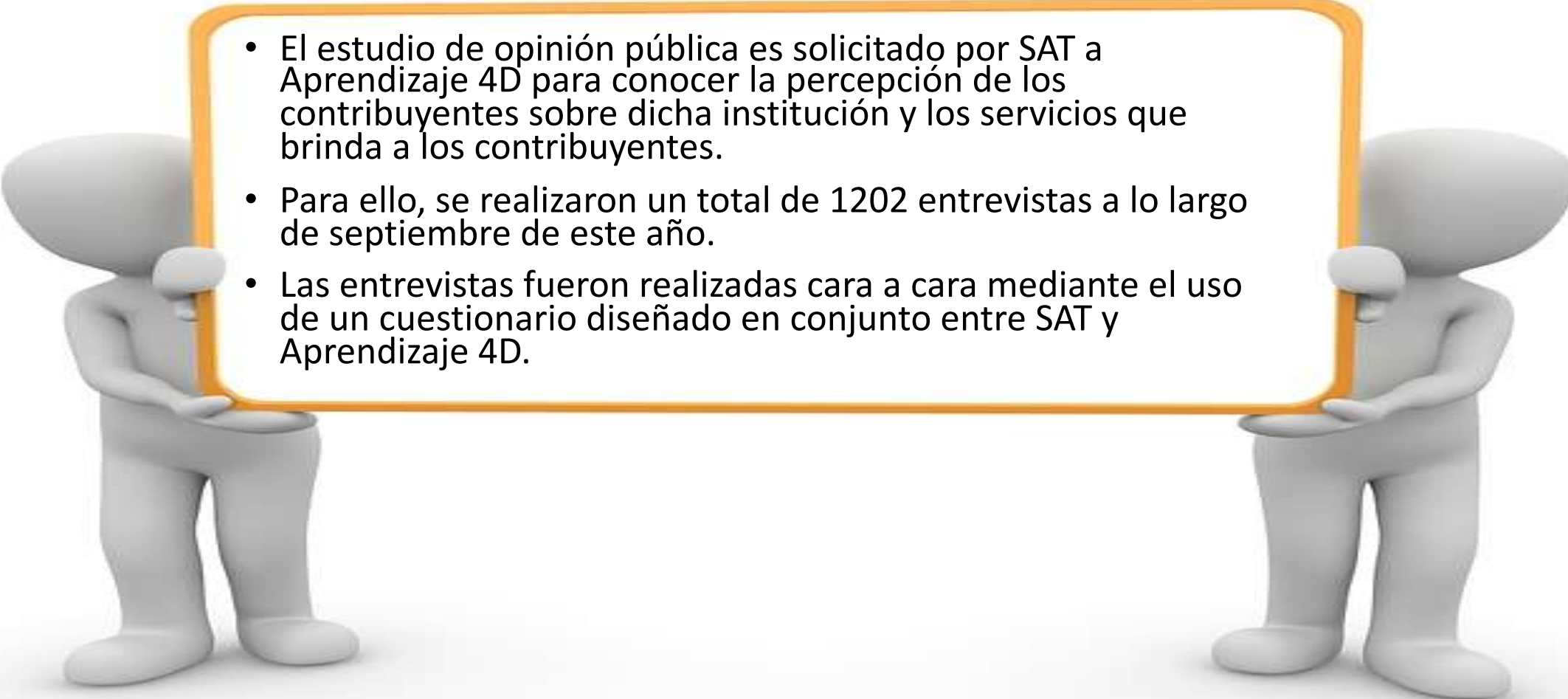
Octubre de 2019

# Índice



Presentación del estudio	3
Objetivo	4
Descripción del estudio	5
Metodología	7
Descripción de la muestra	8
Presentación de resultados	11
Modelo predictivo	67
Conclusiones y recomendaciones	72

# Presentación del estudio

- 
- El estudio de opinión pública es solicitado por SAT a Aprendizaje 4D para conocer la percepción de los contribuyentes sobre dicha institución y los servicios que brinda a los contribuyentes.
  - Para ello, se realizaron un total de 1202 entrevistas a lo largo de septiembre de este año.
  - Las entrevistas fueron realizadas cara a cara mediante el uso de un cuestionario diseñado en conjunto entre SAT y Aprendizaje 4D.

Conocer la  
percepción y  
opinión sobre la  
SAT y sobre los  
servicios que  
brinda a los  
contribuyentes.



# Descripción del estudio

El estudio consistió de la aplicación de diversas preguntas que permitieron conocer la opinión de los guatemaltecos respecto a la confianza en la Institución y sobre la percepción de los servicios que brinda a la población.

Este es un estudio del tipo longitudinal, el cual, es una modalidad de investigación que, a través de encuestas permite conocer opiniones y la percepción del contribuyente, en diferentes momentos. Por esta razón, se realizó este año en dos fases.



# Fases

- El estudio se realizó en dos fases, siendo la muestra para cada una de las dos fases de un mínimo de 1200 encuestas efectivas en todo el país.
- Esta es la segunda fase para la cual, la muestra fue seleccionada de forma aleatoria, mediante la metodología de muestreo aleatorio estratificado por sexo, edad (en años cumplidos), nivel socioeconómico, profesión u ocupación, actividad económica, etnia y área geográfica (por conglomerados).
- La primera fase se realizó en junio y julio de 2019.



# Metodología

- Entrevista personal cara a cara en puntos de afluencia de las personas objeto de este estudio (parques, universidades, comerciales y alrededores de las agencias u oficinas tributarias).
- Cuestionario estructurado codificado
- Hombres y mujeres mayores de edad
- La muestra de 1202 personas fue seleccionada de forma aleatoria, mediante la metodología de muestreo aleatorio estratificado por sexo, edad, nivel socioeconómico, etnia, profesión u ocupación, sector económico y área geográfica.
- El diseño de la muestra fue realizado con base a la población por departamento.
- Con un nivel de confianza de 95.00%, y un nivel de error de  $\pm 2.822\%$



# Descripción de la muestra

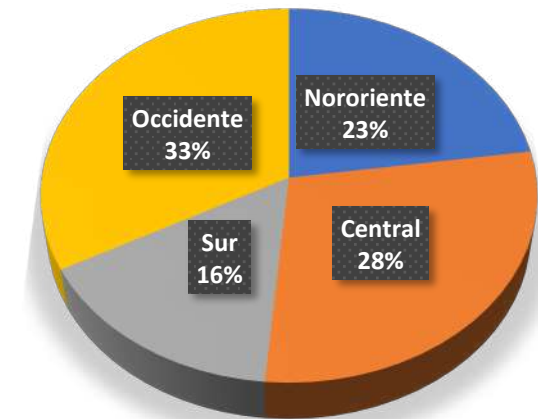


Se realizaron un total de 1202 encuestas repartidas de acuerdo a la siguiente distribución por departamento:



DEPARTAMENTO	CANTIDAD	DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Alta Verapaz	90	Petén	53
Baja Verapaz	23	Quetzaltenango	64
Chimaltenango	49	Quiché	78
Chiquimula	31	Retalhuleu	25
El Progreso	14	Sacatepéquez	27
Escuintla	57	San Marcos	83
Guatemala	255	Santa Rosa	28
Huehuetenango	94	Sololá	35
Izabal	34	Suchitepéquez	41
Jalapa	26	Totonicapán	41
Jutiapa	38	Zacapa	16

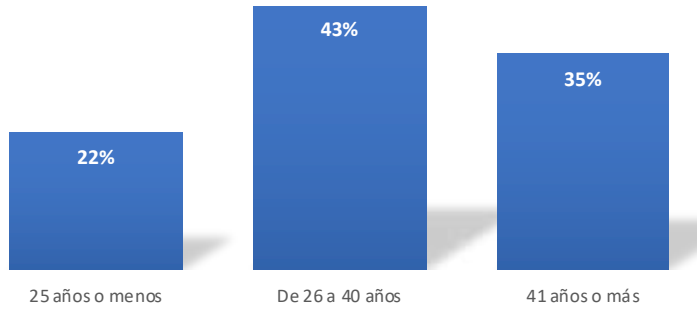
Por Región



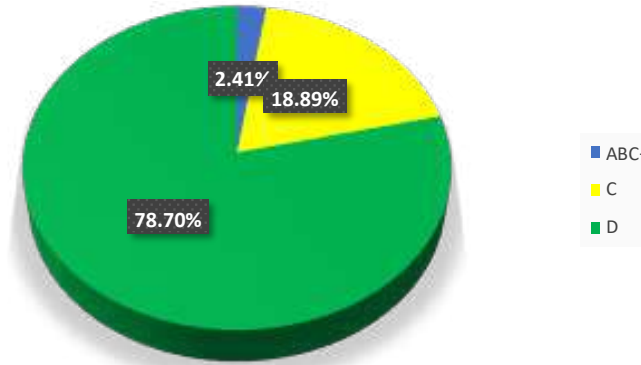
*Nota: El criterio de distribución se basó en la población de cada departamento*

# Demográficos de los 1202 entrevistados

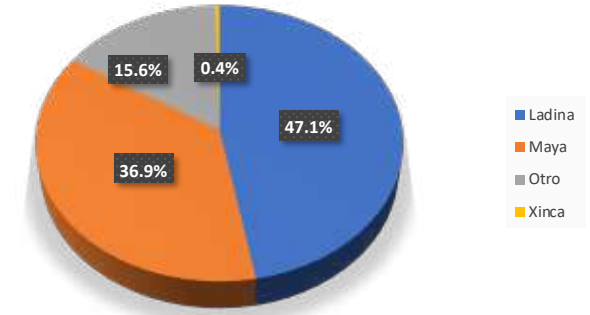
## Edad de los Entrevistados Base de 1202



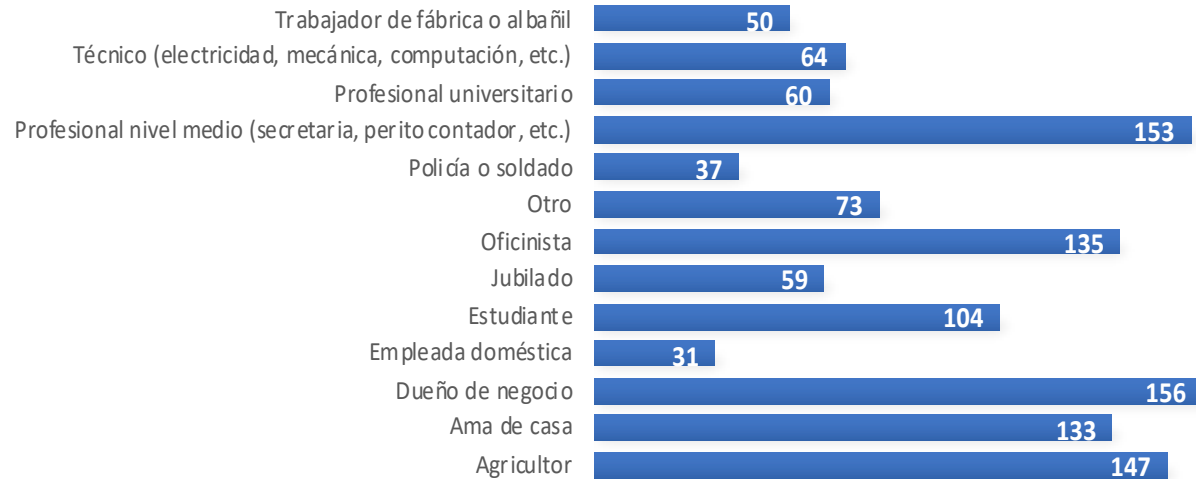
## Nivel Socioeconómico



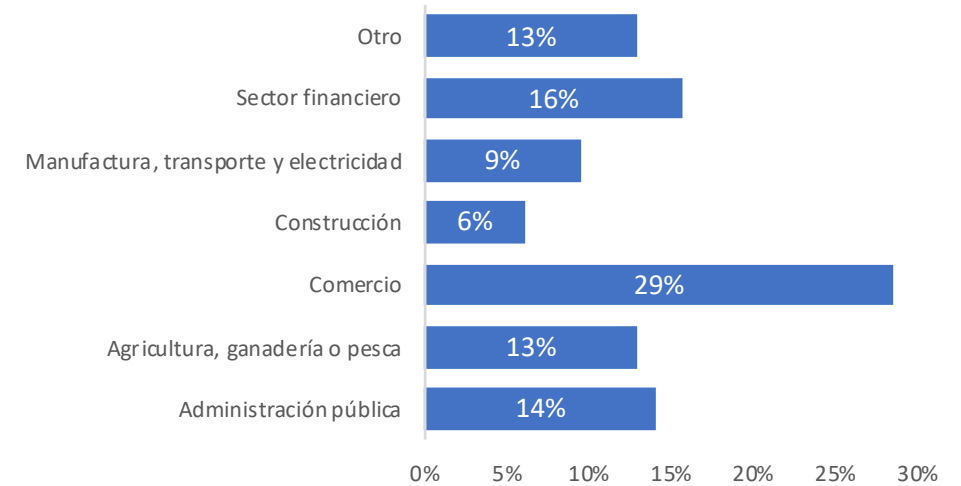
## Etnia



## Ocupación de los Entrevistados



## Actividad Económica



# Presentación de resultados

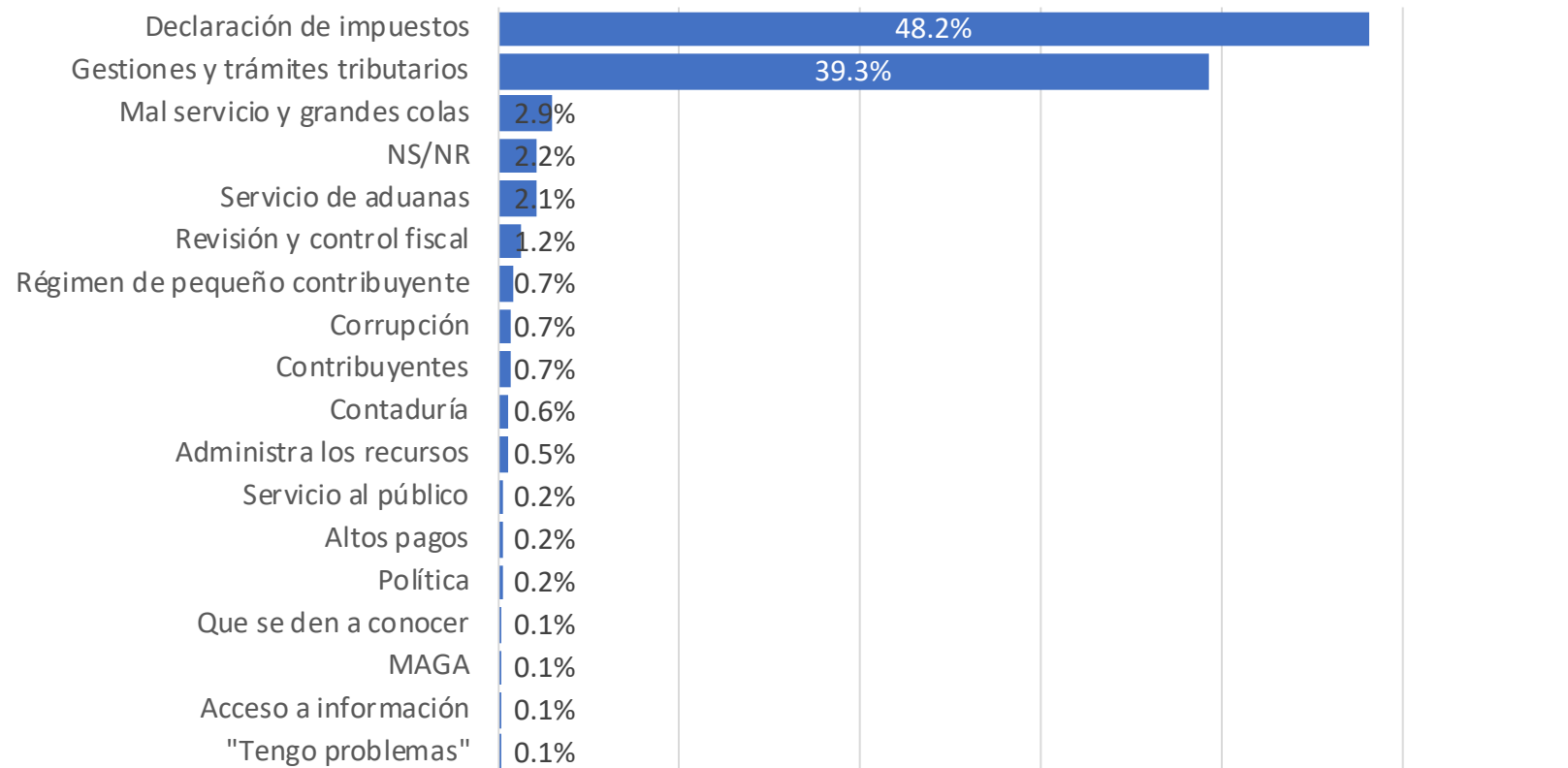
1. Al escuchar el nombre de la SAT ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?



Al escuchar el nombre de la SAT ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?  
Base 1202

Los primeros elementos que se le vienen a la mente a las personas entrevistadas fueron consistentes con el quehacer de la Superintendencia de Administración Tributaria.

El posicionamiento de “declaración de impuestos” más el de “gestiones y trámites tributarios” alcanzan el 87% de las menciones



1. Al escuchar el nombre de la SAT ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?

# Junio 2019

Contaduría

Tengo problemas

Buen servicio **Gestiones y trámites tributarios**

**Declaración de impuestos**

**Mal servicio y grandes colas**

**Corrupción** Régimen de pequeño contribuyente

**Revisión y control fiscal**

Entidad regida bajo su ley orgánica

Acceso a información

# Septiembre 2019



Tengo problemas

Contaduría

**Gestiones y trámites tributarios**

**Declaración de impuestos**

**Mal servicio y grandes colas**

**Corrupción**

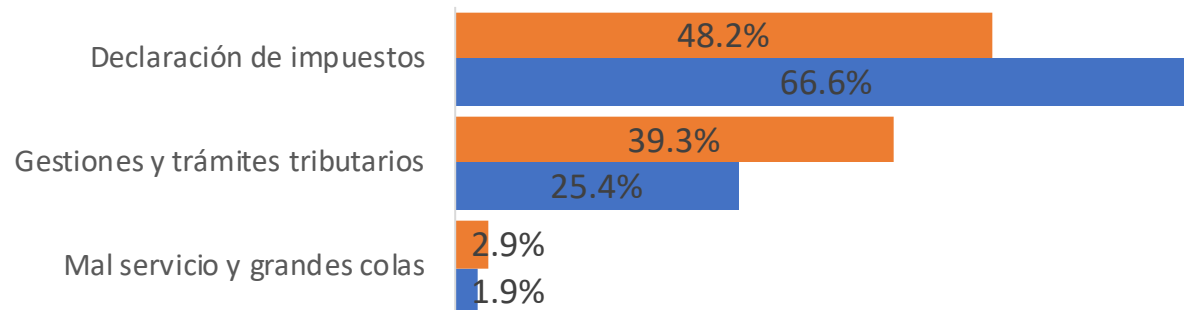
Régimen de pequeño contribuyente

**Revisión y control fiscal**

Servicio de aduanas

Administra los recursos

Contribuyentes



■ Sep. 2019 ■ Jun. 2019

1. Al escuchar el nombre de la SAT ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?



## 2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

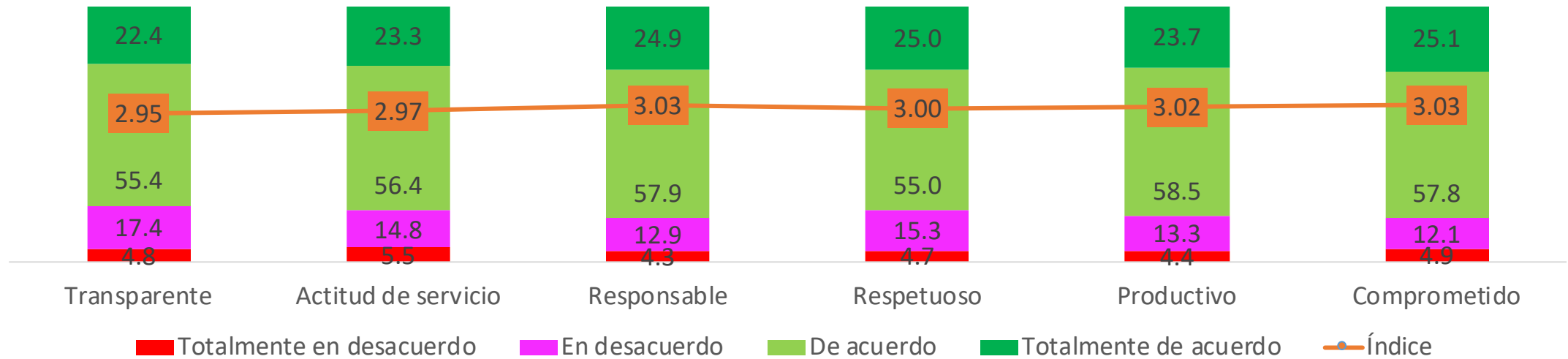
- 2.1 Los funcionarios y empleados de SAT son transparentes
- 2.2 Los funcionarios y empleados de SAT tienen actitud de servicio
- 2.3 Los funcionarios y empleados de SAT son responsables
- 2.4 Los funcionarios y empleados de SAT son respetuosos
- 2.5 Los funcionarios y empleados de SAT son productivos
- 2.6 Los funcionarios y empleados de SAT son comprometidos

La calificación obtenida por SAT en lo que respecta a transparencia, actitud de servicio, responsabilidad, respeto, productividad y compromiso es positiva.

PERCEPCION DE LA SAT  
PORCENTAJES E INDICES  
SEP 2019  
BASE 1202



Top 2box:	77.8	79.7	82.8	80.0	82.2	82.9
-----------	------	------	------	------	------	------



2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4*

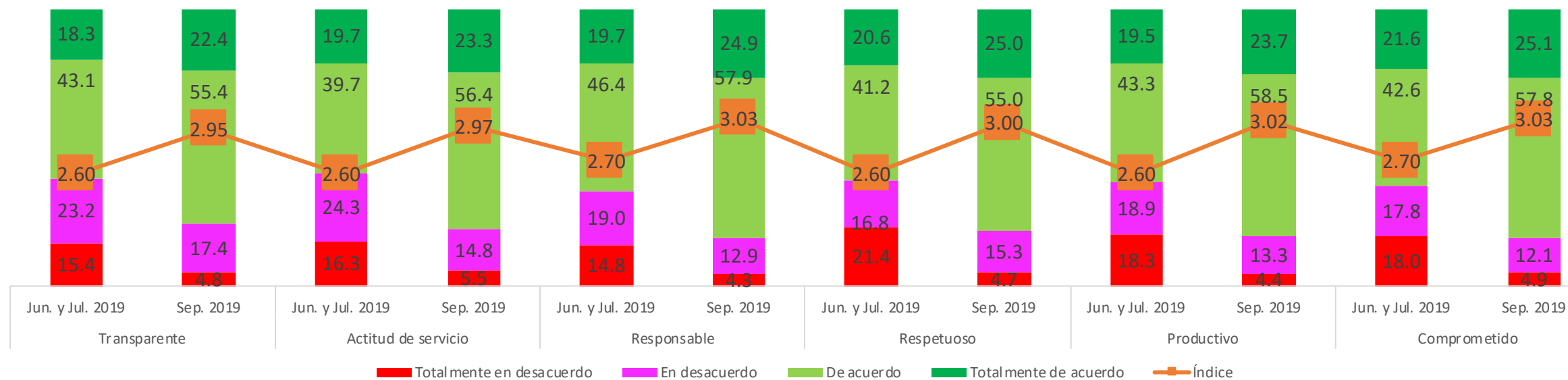


Al comparar las notas obtenidas las dos evaluaciones de este año, se observa una mejora generalizada en la percepción de las personas entrevistadas

## PERCEPCION DE LA SAT PORCENTAJES E INDICES

### Comparación jun. y Jul. vs sep. 2019

Top 2box:	61.4	77.8	59.4	79.7	66.1	82.8	61.8	80.0	62.8	82.2	64.2	82.9
-----------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------



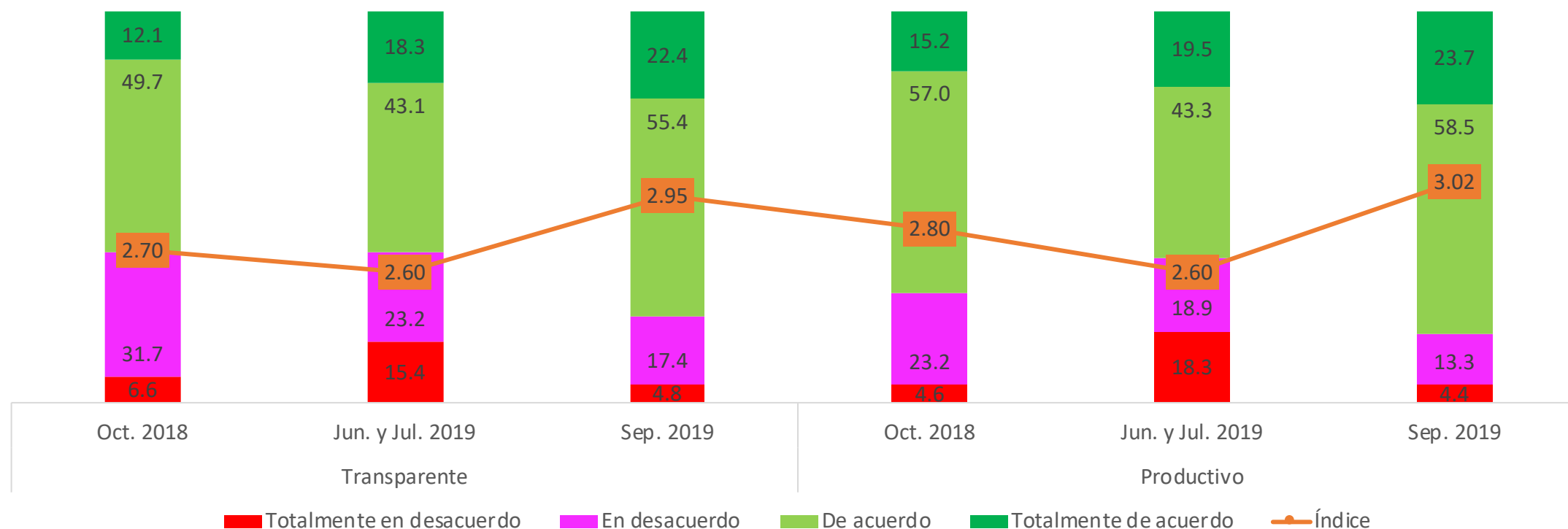
2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4*

Al comparar las notas obtenidas en los dos elementos comunes evaluados en las tres últimas encuestas de opinión pública (transparencia y productividad), se observa una mayor proporción de personas totalmente satisfechas y que la apreciación global ha aumentado.

PERCEPCION DE LA SAT  
PORCENTAJES E INDICES  
Comparación 2018 - 2019

Top 2box:	61.8	61.4	77.8	72.2	62.8	82.2
-----------	------	------	------	------	------	------



## 2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4*

## 2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?



2.1 Los funcionarios y empleados de SAT son transparentes

En lo que respecta a transparencia, se puede observar que:

- Las mujeres dieron una mejor calificación que los hombres.
- Por edad, son más exigentes en este sentido los dos extremos de las personas entrevistadas, siendo los más exigentes los de menor edad.
- Por región, las mejor calificadas fueron Nororiente y Sur.

Calificación	Género		Edad			Región			
	Femenino	Masculino	18 a 25	26 a 40	41 o más	Central	Nororiente	Occidente	Sur
<b>Top 2box:</b>	<b>81.6</b>	<b>75.0</b>	<b>76.8</b>	<b>78.5</b>	<b>77.5</b>	<b>74.0</b>	<b>86.3</b>	<b>67.1</b>	<b>91.1</b>
Totalmente de acuerdo	20.5	23.8	27.1	17.9	25.0	22.9	21.6	9.5	47.1
De acuerdo	61.2	51.2	49.8	60.6	52.5	51.1	64.8	57.6	43.9
En desacuerdo	14.2	19.7	18.2	17.1	17.1	17.7	11.9	27.1	6.4
Totalmente en desacuerdo	4.2	5.3	4.9	4.3	5.4	8.2	1.8	5.8	2.5
Índice	3.0	2.9	2.4	2.9	3.0	2.9	3.1	2.7	3.4

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Transparencia

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a transparencia, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, ningún nivel socioeconómico fue significativamente más exigente.
- Las personas entrevistadas de las etnias los de la maya son quienes calificaron más bajo mientras que la etnia ladina fue la que mejor calificó.

Calificación	Nivel socioeconómico			Etnia				
	ABC+	C	D	Garífuna	Ladina	Maya	Otro	Xinca
<b>Top 2box:</b>	<b>79.2</b>	<b>74.6</b>	<b>78.6</b>	<b>78.1</b>	<b>79.5</b>	<b>73.0</b>	<b>66.7</b>	<b>77.8</b>
Totalmente de acuerdo	29.2	18.6	23.1	31.7	16.3	8.5	33.3	22.4
De acuerdo	50.0	55.9	55.4	46.4	63.2	64.5	33.3	55.4
En desacuerdo	8.3	20.3	16.9	17.0	15.7	22.0	33.3	17.4
Totalmente en desacuerdo	12.5	5.1	4.5	4.9	4.7	5.0	0.0	4.8
Índice	3.0	2.9	3.0	3.0	2.9	2.8	3.0	3.0

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Transparencia

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a transparencia, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más bajo son los profesionales de nivel medio, mientras que la mayor calificación está del lado de los oficinistas y los policías o soldados.

Calificación	Ocupación												
	Agricultor	Ama de casa	Dueño de negocio	Empleada doméstica	Estudiante	Jubilado	Oficinista	Otro	Policía o soldado	Profesional de Nivel medio	Profesional Universitario	Técnico	Operario o albañil
<b>Top 2box:</b>	80.4	80.2	78.3	83.3	73.1	78.6	86.7	73.1	92.6	65.1	83.3	73.9	73.7
Totalmente de acuerdo	22.3	19.8	27.9	22.2	30.8	40.5	18.1	23.1	29.6	14.7	20.8	15.2	13.2
De acuerdo	58.0	60.4	50.4	61.1	42.3	38.1	68.6	50.0	63.0	50.5	62.5	58.7	60.5
En desacuerdo	12.5	17.0	10.9	16.7	23.1	16.7	12.4	26.9	7.4	25.7	16.7	26.1	18.4
Totalmente en desacuerdo	7.1	2.8	10.9	0.0	3.8	4.8	1.0	0.0	0.0	9.2	0.0	0.0	7.9
Índice	3.0	3.0	3.0	3.1	3.0	3.1	3.0	3.0	3.2	2.7	3.0	2.9	2.8

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Transparencia

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a transparencia, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más alto son el sector de minas y canteras e industrias de manufactura y construcción, mientras que la calificación más baja es transporte y telecomunicaciones.

Calificación	Sector económico									
	Administración pública y seguridad	Agricultura, ganadería o pesca	Comercio	Construcción	Explotación de minas y canteras	Industrias de manufactura	Otro	Sector Financiero	Suministro de electricidad	Transporte y comunicaciones
<b>Top 2box:</b>	79.5	79.8	78.5	70.2	100.0	84.0	78.6	78.5	68.4	66.7
Totalmente de acuerdo	16.5	18.5	32.6	7.0	50.0	32.0	25.6	15.3	15.8	20.5
De acuerdo	63.0	61.3	46.0	63.2	50.0	52.0	53.0	63.2	52.6	46.2
En desacuerdo	18.1	16.8	11.9	17.5	0.0	12.0	20.5	21.5	21.1	30.8
Totalmente en desacuerdo	2.4	3.4	9.6	12.3	0.0	4.0	0.9	0.0	10.5	2.6
Índice	2.9	2.9	3.0	2.6	3.5	3.1	3.0	2.9	2.7	2.8

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Transparencia

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

## 2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?



2.2 Los funcionarios y empleados de SAT tienen actitud de servicio



En lo que respecta a actitud de servicio, se puede observar que:

- Por género, quienes calificaron mejor fueron las mujeres.
- Por edad, calificaron mejor en este sentido las personas entrevistadas de mayor edad, siendo los más exigentes las personas de 18 a 25 años.
- Por región, quien salió con la calificación más baja fue Occidente mientras que la región mejor calificada fue el Sur.

Calificación	Género		Edad			Región			
	Femenino	Masculino	18 a 25	26 a 40	41 o más	Central	Nororiente	Occidente	Sur
<b>Top 2box:</b>	<b>83.8</b>	<b>76.6</b>	<b>76.5</b>	<b>78.8</b>	<b>80.3</b>	<b>76.5</b>	<b>87.7</b>	<b>68.9</b>	<b>92.1</b>
Totalmente de acuerdo	22.1	24.1	30.4	17.9	25.4	25.6	21.1	10.1	45.7
De acuerdo	61.7	52.5	50.0	61.0	54.9	50.8	66.7	58.7	46.3
En desacuerdo	10.7	18.0	13.7	16.4	13.7	14.7	10.5	24.8	3.7
Totalmente en desacuerdo	5.6	5.4	5.9	4.8	6.0	8.8	1.8	6.3	4.3
Índice	3.0	3.0	2.4	2.9	3.0	2.9	3.1	2.7	3.3

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Actitud de servicio

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a actitud de servicio, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, el nivel socioeconómico ABC+ y el D calificaron muy similar mientras que el C es el más exigente.
- Las personas entrevistadas de la etnia maya son quienes calificaron más bajo.

Calificación	Nivel socioeconómico			Etnia				
	ABC+	C	D	Garífuna	Ladina	Maya	Otro	Xinca
<b>Top 2box:</b>	<b>80.8</b>	<b>76.6</b>	<b>80.4</b>	<b>81.4</b>	<b>79.4</b>	<b>75.2</b>	<b>100.0</b>	<b>79.7</b>
Totalmente de acuerdo	26.9	18.7	24.2	33.3	16.6	9.2	50.0	23.3
De acuerdo	53.8	57.9	56.2	48.1	62.8	66.0	50.0	56.4
En desacuerdo	7.7	19.3	14.0	12.0	16.3	19.9	0.0	14.8
Totalmente en desacuerdo	11.5	4.1	5.6	6.6	4.3	5.0	0.0	5.5
Índice	3.0	2.9	3.0	3.1	2.9	2.8	3.5	3.0

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Actitud de servicio

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a actitud de servicio, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más bajo son los profesionales de nivel medio estudiantes mientras que la mayor calificación está del lado de las empleadas domésticas, los profesionales universitarios y oficinistas.

Calificación	Ocupación												
	Agricultor	Ama de casa	Dueño de negocio	Empleada doméstica	Estudiante	Jubilado	Oficinista	Otro	Policía o soldado	Profesional de Nivel medio	Profesional Universitario	Técnico	Operario o albañil
<b>Top 2box:</b>	83.3	84.7	77.2	90.0	76.9	77.5	88.9	72.0	82.8	70.5	85.1	74.5	74.4
Totalmente de acuerdo	24.1	20.7	28.3	10.0	34.6	40.0	21.3	22.0	24.1	17.0	19.1	14.9	17.9
De acuerdo	59.3	64.0	48.8	80.0	42.3	37.5	67.6	50.0	58.6	53.6	66.0	59.6	56.4
En desacuerdo	9.3	11.7	13.4	5.0	15.4	12.5	8.3	28.0	17.2	23.2	12.8	25.5	15.4
Totalmente en desacuerdo	7.4	3.6	9.4	5.0	7.7	10.0	2.8	0.0	0.0	6.3	2.1	0.0	10.3
Índice	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.1	3.1	2.9	3.1	2.8	3.0	2.9	2.8

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Actitud de servicio

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a actitud de servicio, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más alto son el sector de explotación de minas y canteras, mientras que la calificación más baja es de suministro de electricidad.

Calificación	Sector económico									
	Administración pública y seguridad	Agricultura, ganadería o pesca	Comercio	Construcción	Explotación de minas y canteras	Industrias de manufactura	Otro	Sector Financiero	Suministro de electricidad	Transporte y comunicaciones
<b>Top 2box:</b>	<b>78.0</b>	<b>84.8</b>	<b>80.5</b>	<b>73.7</b>	<b>100.0</b>	<b>84.0</b>	<b>81.5</b>	<b>81.1</b>	<b>61.9</b>	<b>69.0</b>
Totalmente de acuerdo	14.4	17.9	34.7	10.5	66.7	36.0	26.9	16.1	14.3	19.0
De acuerdo	63.6	67.0	45.8	63.2	33.3	48.0	54.6	65.0	47.6	50.0
En desacuerdo	19.7	9.8	10.7	10.5	0.0	12.0	16.0	16.1	33.3	31.0
Totalmente en desacuerdo	2.3	5.4	8.8	15.8	0.0	4.0	2.5	2.8	4.8	0.0
Índice	2.9	3.0	3.1	2.7	3.7	3.2	3.1	2.9	2.7	2.9

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Actitud de servicio

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?



2.3 Los funcionarios y empleados de SAT son responsables

En lo que respecta a responsabilidad, se puede observar que:

- Por género de las personas entrevistadas, calificaron más alto los hombres.
- Por edad, los más jóvenes fueron quienes calificaron mejor, sin embargo, no hay una diferencia significativa al compararlo con los otros dos grupos de edad.
- Por región, las regiones mejor calificadas fue la del Sur y la de Nororiente.

Calificación	Género		Edad			Región			
	Femenino	Masculino	18 a 25	26 a 40	41 o más	Central	Nororiente	Occidente	Sur
<b>Top 2box:</b>	<b>86.5</b>	<b>80.1</b>	<b>82.4</b>	<b>81.7</b>	<b>82.0</b>	<b>82.4</b>	<b>93.3</b>	<b>70.0</b>	<b>91.4</b>
Totalmente de acuerdo	26.3	23.9	30.0	20.1	27.5	24.9	29.1	10.2	44.8
De acuerdo	60.2	56.2	56.2	61.6	54.4	57.5	64.1	59.7	46.6
En desacuerdo	9.9	15.1	10.3	14.1	13.0	12.4	5.4	24.4	3.7
Totalmente en desacuerdo	3.6	4.8	3.4	4.2	5.1	5.2	1.3	5.7	4.9
Índice	3.1	3.0	2.5	3.0	3.0	3.0	3.2	2.7	3.3

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Responsabilidad

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a responsabilidad, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, el nivel socioeconómico ABC+ y el D fueron quienes mejor calificaron.
- Las personas entrevistadas de las etnias xinca, ladina y garífuna (prácticamente al mismo nivel) son quienes calificaron más alto mientras que la etnia maya fue la que peor calificó.

Calificación	Nivel socioeconómico			Etnia				
	ABC+	C	D	Garífuna	Ladina	Maya	Otro	Xinca
Top 2box:	83.3	80.7	83.3	83.0	83.9	79.7	75.0	82.8
Totalmente de acuerdo	29.2	21.1	25.7	35.1	17.6	10.9	25.0	24.9
De acuerdo	54.2	59.6	57.6	47.9	66.4	68.8	50.0	57.9
En desacuerdo	4.2	16.3	12.4	11.9	12.4	17.4	0.0	12.9
Totalmente en desacuerdo	12.5	3.0	4.4	5.1	3.6	2.9	25.0	4.3
Índice	3.0	3.0	3.0	3.1	3.0	2.9	2.8	3.0

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Responsabilidad

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a responsabilidad, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más bajo son los técnicos y albañiles, mientras que la mayor calificación está del lado de los policías y soldados.

Calificación	Ocupación												
	Agricultor	Ama de casa	Dueño de negocio	Empleada doméstica	Estudiante	Jubilado	Oficinista	Otro	Policía o soldado	Profesional de Nivel medio	Profesional Universitario	Técnico	Operario o albañil
<b>Top 2box:</b>	89.5	86.5	81.6	89.5	84.0	81.4	86.9	72.9	93.3	76.2	83.7	73.9	75.0
Totalmente de acuerdo	26.7	26.0	28.8	42.1	32.1	39.5	25.2	22.9	26.7	15.2	18.4	19.6	7.5
De acuerdo	62.9	60.6	52.8	47.4	51.9	41.9	61.7	50.0	66.7	61.0	65.3	54.3	67.5
En desacuerdo	3.8	9.6	10.4	10.5	12.3	14.0	11.2	27.1	6.7	18.1	12.2	26.1	17.5
Totalmente en desacuerdo	6.7	3.8	8.0	0.0	3.7	4.7	1.9	0.0	0.0	5.7	4.1	0.0	7.5
Índice	3.1	3.1	3.0	3.3	3.1	3.2	3.1	3.0	3.2	2.9	3.0	2.9	2.8

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Responsabilidad

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*



En lo que respecta a responsabilidad, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más alto son el sector de minas y agricultura, ganadería o pesca, mientras que la calificación más baja es de transporte y telecomunicaciones.

Calificación	Sector económico									
	Administración pública y seguridad	Agricultura, ganadería o pesca	Comercio	Construcción	Explotación de minas y canteras	Industrias de manufactura	Otro	Sector Financiero	Suministro de electricidad	Transporte y comunicaciones
<b>Top 2box:</b>	<b>83.5</b>	<b>89.3</b>	<b>84.2</b>	<b>71.0</b>	<b>100.0</b>	<b>84.6</b>	<b>85.2</b>	<b>82.9</b>	<b>72.2</b>	<b>68.3</b>
Totalmente de acuerdo	15.7	26.8	34.4	6.5	50.0	38.5	28.7	16.4	22.2	26.8
De acuerdo	67.7	62.5	49.8	64.5	50.0	46.2	56.5	66.4	50.0	41.5
En desacuerdo	16.5	8.0	7.3	17.7	0.0	11.5	13.0	15.7	22.2	29.3
Totalmente en desacuerdo	0.0	2.7	8.5	11.3	0.0	3.8	1.7	1.4	5.6	2.4
Índice	3.0	3.1	3.1	2.7	3.5	3.2	3.1	3.0	2.9	2.9

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Responsabilidad

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?



2.4 Los funcionarios y empleados de SAT son respetuosos

En lo que respecta a respeto, se puede observar que:

- Por género, califican mejor las mujeres.
- Por edad, en la medida que aumenta la edad, calificaron más alto las personas entrevistadas.
- Por región, las regiones mejor calificadas fueron la de Nororiente y la del Sur.

Calificación	Género		Edad			Región			
	Femenino	Masculino	18 a 25	26 a 40	41 o más	Central	Nororiente	Occidente	Sur
<b>Top 2box:</b>	<b>83.7</b>	<b>77.3</b>	<b>71.7</b>	<b>80.2</b>	<b>81.1</b>	<b>71.7</b>	<b>92.0</b>	<b>70.9</b>	<b>91.6</b>
Totalmente de acuerdo	25.1	25.0	30.8	19.6	27.7	26.6	27.2	10.5	44.3
De acuerdo	58.7	52.3	47.2	60.6	53.5	45.1	64.7	60.4	47.3
En desacuerdo	11.9	17.8	16.8	15.7	13.8	20.1	7.6	23.9	4.2
Totalmente en desacuerdo	4.4	4.9	5.1	4.1	5.0	8.2	0.4	5.3	4.2
Índice	3.0	3.0	2.4	3.0	3.0	2.9	3.2	2.8	3.3

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Respeto

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a respeto, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, el nivel socioeconómico C fue el más exigente.
- Las personas entrevistadas de las etnias xinca y ladina son quienes calificaron más alto mientras que la etnia maya fue la que más bajo calificó.

Calificación	Nivel socioeconómico			Etnia				
	ABC+	C	D	Garífuna	Ladina	Maya	Otro	Xinca
<b>Top 2box:</b>	<b>80.0</b>	<b>74.1</b>	<b>81.4</b>	<b>79.8</b>	<b>81.2</b>	<b>77.9</b>	<b>66.7</b>	<b>80.0</b>
Totalmente de acuerdo	28.0	20.1	26.1	34.9	17.9	11.4	33.3	25.0
De acuerdo	52.0	54.0	55.3	45.0	63.3	66.4	33.3	55.0
En desacuerdo	8.0	20.1	14.4	14.2	15.0	19.3	33.3	15.3
Totalmente en desacuerdo	12.0	5.7	4.2	6.0	3.8	2.9	0.0	4.7
Índice	3.0	2.9	3.0	3.1	3.0	2.9	3.0	3.0

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Respeto

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a respeto, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más bajo son los técnicos y los profesionales de nivel medio, mientras que la mayor calificación está del lado de los soldados y policías y de las empleadas domésticas.

Calificación	Ocupación												
	Agricultor	Ama de casa	Dueño de negocio	Empleada doméstica	Estudiante	Jubilado	Oficinista	Otro	Policía o soldado	Profesional de Nivel medio	Profesional Universitario	Técnico	Operario o albañil
<b>Top 2box:</b>	82.9	85.7	83.3	89.5	76.5	85.7	83.6	71.7	86.7	70.6	79.2	69.6	77.5
Totalmente de acuerdo	24.3	27.6	28.6	31.6	39.5	40.5	20.0	20.8	26.7	16.5	20.8	19.6	12.5
De acuerdo	58.6	58.1	54.8	57.9	37.0	45.2	63.6	50.9	60.0	54.1	58.3	50.0	65.0
En desacuerdo	11.7	10.5	9.5	10.5	16.0	9.5	12.7	26.4	13.3	24.8	18.8	26.1	15.0
Totalmente en desacuerdo	5.4	3.8	7.1	0.0	7.4	4.8	3.6	1.9	0.0	4.6	2.1	4.3	7.5
Índice	3.0	3.1	3.0	3.2	3.1	3.2	3.0	2.9	3.1	2.8	3.0	2.8	2.8

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Respeto

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a respeto, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más alto son el sector de minas y canteras, mientras que la calificación más baja es de suministro de electricidad y transporte y telecomunicaciones.

Calificación	Sector económico									
	Administración pública y seguridad	Agricultura, ganadería o pesca	Comercio	Construcción	Explotación de minas y canteras	Industrias de manufactura	Otro	Sector Financiero	Suministro de electricidad	Transporte y comunicaciones
Top 2box:	82.8	84.2	82.6	69.5	100.0	77.8	81.0	78.6	66.7	65.9
Totalmente de acuerdo	16.4	26.3	35.5	10.2	100.0	33.3	27.3	15.2	22.2	22.0
De acuerdo	66.4	57.9	47.2	59.3	0.0	44.4	53.7	63.4	44.4	43.9
En desacuerdo	17.2	13.2	10.2	16.9	0.0	14.8	15.7	19.3	27.8	26.8
Totalmente en desacuerdo	0.0	2.6	7.2	13.6	0.0	7.4	3.3	2.1	5.6	7.3
Índice	3.0	3.1	3.1	2.7	4.0	3.0	3.0	2.9	2.8	2.8

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Respeto

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?



2.5 Los funcionarios y empleados de SAT son productivos

En lo que respecta a productividad, se puede observar que:

- Por género, quienes mejor calificaron fueron las mujeres.
- Por edad, son más exigentes las de mayor edad.
- Por región, quienes calificaron mejor fueron del lado de Nororiente y del Sur.

Calificación	Género		Edad			Región			
	Femenino	Masculino	18 a 25	26 a 40	41 o más	Central	Nororiente	Occidente	Sur
<b>Top 2box:</b>	85.8	79.6	83.2	82.1	81.8	78.5	93.0	72.7	91.4
Totalmente de acuerdo	22.8	24.4	30.7	18.9	25.3	25.6	24.8	9.7	45.4
De acuerdo	62.9	55.2	52.5	63.2	56.5	52.8	68.2	63.0	46.0
En desacuerdo	10.7	15.3	13.9	13.9	12.3	14.6	6.1	23.0	3.1
Totalmente en desacuerdo	3.6	5.1	3.0	4.0	5.9	6.9	0.9	4.3	5.5
Índice	3.1	3.0	2.5	3.0	3.0	3.0	3.2	2.8	3.3

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Productividad

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*



En lo que respecta a productividad, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, el nivel socioeconómico ABC+ es el más exigente.
- Las personas entrevistadas de las etnias maya y ladina son quienes calificaron más bajo mientras que la etnia garífuna fue la que mejor calificó.

Calificación	Nivel socioeconómico			Etnia				
	ABC+	C	D	Garífuna	Ladina	Maya	Otro	Xinca
Top 2box:	78.6	79.9	82.9	84.1	81.7	79.3	40.0	82.2
Totalmente de acuerdo	39.3	18.4	24.4	33.6	17.4	9.3	20.0	23.7
De acuerdo	39.3	61.5	58.5	50.5	64.3	70.0	20.0	58.5
En desacuerdo	10.7	17.8	12.3	10.7	14.0	18.6	40.0	13.3
Totalmente en desacuerdo	10.7	2.3	4.7	5.1	4.3	2.1	20.0	4.4
Índice	3.1	3.0	3.0	3.1	2.9	2.9	2.4	3.0

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Productividad

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a productividad, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más alto son las empleadas domésticas, mientras que la menor calificación está del lado de los técnicos y los profesionales de nivel medio.

Calificación	Ocupación												
	Agricultor	Ama de casa	Dueño de negocio	Empleada doméstica	Estudiante	Jubilado	Oficinista	Otro	Policía o soldado	Profesional de Nivel medio	Profesional Universitario	Técnico	Operario o albañil
<b>Top 2box:</b>	83.8	84.7	82.4	95.0	82.9	85.7	88.9	76.8	89.3	74.1	83.7	72.3	77.5
Totalmente de acuerdo	22.9	20.7	32.0	25.0	36.8	40.5	20.4	21.4	25.0	17.2	20.4	10.6	15.0
De acuerdo	61.0	64.0	50.4	70.0	46.1	45.2	68.5	55.4	64.3	56.9	63.3	61.7	62.5
En desacuerdo	9.5	11.7	10.4	5.0	13.2	9.5	8.3	21.4	7.1	19.8	14.3	27.7	15.0
Totalmente en desacuerdo	6.7	3.6	7.2	0.0	3.9	4.8	2.8	1.8	3.6	6.0	2.0	0.0	7.5
Índice	3.0	3.0	3.1	3.2	3.2	3.2	3.1	3.0	3.1	2.9	3.0	2.8	2.9

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Productividad

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a productividad, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más alto son el sector de minas y canteras, mientras que la calificación más baja es de suministro de electricidad.

Calificación	Sector económico									
	Administración pública y seguridad	Agricultura, ganadería o pesca	Comercio	Construcción	Explotación de minas y canteras	Industrias de manufactura	Otro	Sector Financiero	Suministro de electricidad	Transporte y comunicaciones
Top 2box:	84.7	86.6	81.5	76.7	100.0	85.2	86.0	81.7	68.4	69.8
Totalmente de acuerdo	17.6	19.6	35.8	8.3	33.3	33.3	25.6	16.2	5.3	20.9
De acuerdo	67.2	67.0	45.7	68.3	66.7	51.9	60.3	65.5	63.2	48.8
En desacuerdo	14.5	9.8	9.8	13.3	0.0	11.1	11.6	18.3	26.3	25.6
Totalmente en desacuerdo	0.8	3.6	8.7	10.0	0.0	3.7	2.5	0.0	5.3	4.7
Índice	3.0	3.0	3.1	2.8	3.3	3.1	3.1	3.0	2.7	2.9

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Productividad

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?



2.6 Los funcionarios y empleados de SAT son comprometidos

En lo que respecta a compromiso, se puede observar que:

- Quienes mejor calificaron fueron las personas del género femenino.
- Por edad, son menos exigentes en este sentido los dos extremos de las personas entrevistadas, calificando más alto las personas más jóvenes y las personas mayores.
- Por región, las áreas mejor calificadas fueron Nororiente y el Sur.

Calificación	Género		Edad			Región			
	Femenino	Masculino	18 a 25	26 a 40	41 o más	Central	Nororiente	Occidente	Sur
<b>Top 2box:</b>	<b>85.8</b>	<b>80.9</b>	<b>83.3</b>	<b>82.6</b>	<b>83.1</b>	<b>79.9</b>	<b>92.4</b>	<b>73.1</b>	<b>91.8</b>
Totalmente de acuerdo	23.9	26.0	30.0	20.4	27.7	28.7	26.5	9.9	44.4
De acuerdo	61.9	54.8	53.3	62.2	55.4	51.2	65.9	63.3	47.4
En desacuerdo	10.2	13.6	12.4	12.6	11.4	11.5	6.7	22.1	2.9
Totalmente en desacuerdo	4.1	5.6	4.3	4.8	5.5	8.6	0.9	4.8	5.3
Índice	3.1	3.0	2.5	3.0	3.1	3.0	3.2	2.8	3.3

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Compromiso

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a compromiso, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, el nivel socioeconómico C es el más exigente.
- Las personas entrevistadas de las etnias xinca y maya son quienes calificaron más bajo mientras que la etnia ladina fue la que mejor calificó.

Calificación	Nivel socioeconómico			Etnia				
	ABC+	C	D	Garífuna	Ladina	Maya	Otro	Xinca
Top 2box:	84.6	79.4	83.7	83.3	84.1	78.6	100.0	82.9
Totalmente de acuerdo	26.9	20.6	26.1	34.7	19.1	9.7	66.7	25.1
De acuerdo	57.7	58.9	57.6	48.6	65.0	69.0	33.3	57.8
En desacuerdo	3.8	17.1	11.2	10.0	12.1	18.6	0.0	12.1
Totalmente en desacuerdo	11.5	3.4	5.1	6.6	3.8	2.8	0.0	4.9
Índice	3.0	3.0	3.0	3.1	3.0	2.9	3.7	3.0

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Compromiso

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a compromiso, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más bajo son los técnicos y los profesionales de nivel medio, mientras que la mayor calificación está del lado de los oficinistas.

Calificación	Ocupación												
	Agricultor	Ama de casa	Dueño de negocio	Empleada doméstica	Estudiante	Jubilado	Oficinista	Otro	Policía o soldado	Profesional de Nivel medio	Profesional Universitario	Técnico	Operario o albañil
<b>Top 2box:</b>	88.8	87.4	83.2	84.2	82.9	86.0	90.5	70.4	88.9	73.3	85.1	73.5	80.5
Totalmente de acuerdo	26.2	23.4	31.3	26.3	37.8	44.2	21.0	20.4	25.9	15.5	19.1	20.4	17.1
De acuerdo	62.6	64.0	51.9	57.9	45.1	41.9	69.5	50.0	63.0	57.8	66.0	53.1	63.4
En desacuerdo	5.6	8.1	9.2	15.8	13.4	9.3	6.7	29.6	11.1	20.7	10.6	18.4	9.8
Totalmente en desacuerdo	5.6	4.5	7.6	0.0	3.7	4.7	2.9	0.0	0.0	6.0	4.3	8.2	9.8
Índice	3.1	3.1	3.1	3.1	3.2	3.3	3.1	2.9	3.1	2.8	3.0	2.9	2.9

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Compromiso

*Nota: los puntajes están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*

En lo que respecta a compromiso, se puede observar que:

- De las personas entrevistadas, quienes califican más alto son el sector de minas y canteras, mientras que la calificación más baja es el sector de suministro de electricidad.

Calificación	Sector económico									
	Administración pública y seguridad	Agricultura, ganadería o pesca	Comercio	Construcción	Explotación de minas y canteras	Industrias de manufactura	Otro	Sector Financiero	Suministro de electricidad	Transporte y comunicaciones
Top 2box:	85.2	90.3	83.5	77.3	100.0	85.2	83.3	80.4	70.0	72.5
Totalmente de acuerdo	16.4	27.4	35.5	10.6	50.0	33.3	26.7	15.4	25.0	22.5
De acuerdo	68.8	62.8	48.0	66.7	50.0	51.9	56.7	65.0	45.0	50.0
En desacuerdo	14.8	8.0	8.1	10.6	0.0	11.1	13.3	16.1	25.0	22.5
Totalmente en desacuerdo	0.0	1.8	8.4	12.1	0.0	3.7	3.3	3.5	5.0	5.0
Índice	3.0	3.2	3.1	2.8	3.5	3.1	3.1	2.9	2.9	2.9

2. ¿Cómo calificaría a los funcionarios y empleados de SAT en cada una de las siguientes afirmaciones?

Compromiso

*Nota: los punteos están normalizadas a una escala de 1 a 4 / Base de 1202 entrevistas*





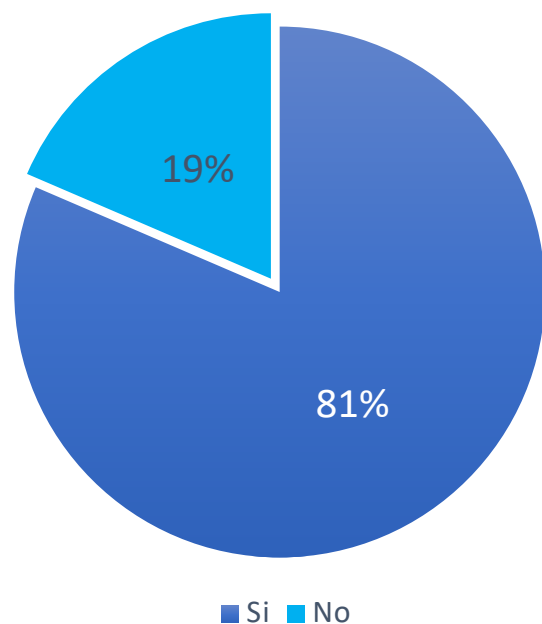
3. En términos generales, ¿está usted satisfecho con los servicios que brinda SAT a los contribuyentes?

Cuatro de cada cinco personas entrevistadas están satisfechas con los servicios que brinda SAT. Califican un tanto más estricto los hombres que las mujeres, siendo los más exigentes las personas mayores. En lo que respecta a las regiones, la mayor oportunidad está en Occidente y Central, mientras que Nororiente y Sur han mejorado consistentemente.

## Satisfacción con la SAT

– Porcentajes –

Base: 1202



Satisfacción	Oct. 2018	Jul. 2019	Sep. 2019
Sí	76%	67%	81%

Género	Oct. 2018	Jul. 2019	Sep. 2019
Masculino	77%	69%	79%
Femenino	75%	64%	85%

Edad	Oct. 2018	Jul. 2019	Sep. 2019
18 – 25	79%	74%	83%
26 – 40	76%	68%	81%
Más de 40	74%	58%	80%

Región	Oct. 2018	Jul. 2019	Sep. 2019
Central	88%	39%	76%
Nororiente	78%	80%	93%
Occidente	72%	75%	72%
Sur	80%	81%	93%

En términos generales, ¿está usted satisfecho con los servicios que brinda SAT a los contribuyentes?

# Buen servicio

## Buena actitud de servicio

### Cumplen con su trabajo

#### Conocen su trabajo

## 3.1 ¿Por qué opina de esa manera?

Comentarios positivos (637 comentarios)



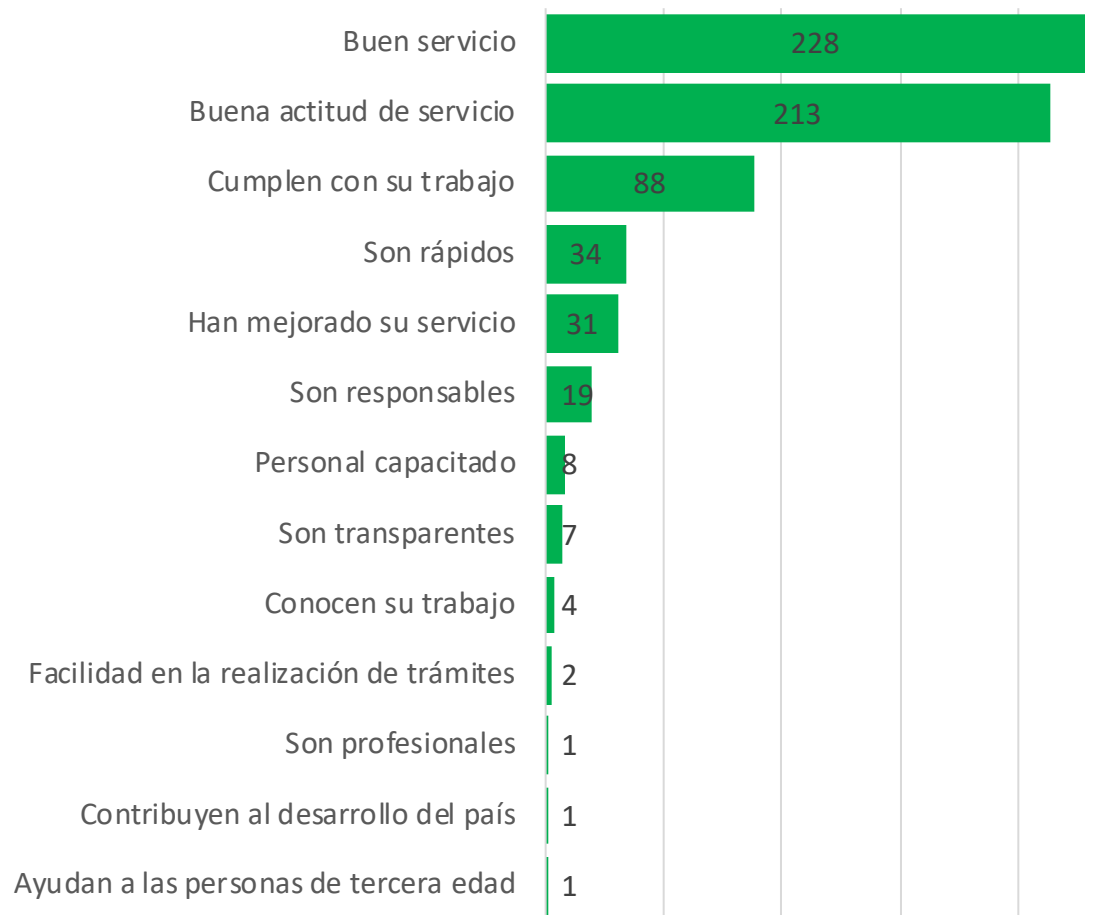
Elementos que se repiten en las últimas 3 encuestas



## RAZONES DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

637 razones positivas

Las razones más importantes de satisfacción es el buen servicio derivado de la buena actitud de los colaboradores de la institución y del cumplimiento en sus quehaceres.



### 3.1 ¿Por qué opina de esa manera?

# Demasiado tardado el servicio

## Mala actitud de servicio

### Mal servicio

Deben mejorar su servicio

Atención parcialmente buena

No son responsables

Corrupción

## 3.1 ¿Por qué opina de esa manera?

Comentarios negativos (453 comentarios)



Elementos que se repiten en las últimas 3 encuestas

## RAZONES DE INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

453 comentarios negativos



Las razones más importantes de insatisfacción es el tiempo de atención en la realización de trámites y una mala actitud de algunos colaboradores de SAT. En ese sentido, un grupo de entrevistados manifestaron que el servicio no es uniforme y depende de la persona que les atiende más que de un sistema.

# Más rapidez en el servicio/Menos colas



Capacitar al personal en respeto, paciencia y buena atención

Más personal / Ventanillas

Personal más capacitado, experimentado y eficiente

Mejorar y ampliar sus instalaciones

Dar mayor información de cómo hacer los trámites

4. ¿En qué considera usted que debiera de mejorar SAT en el servicio que le presta a sus usuarios?

1100 respuestas

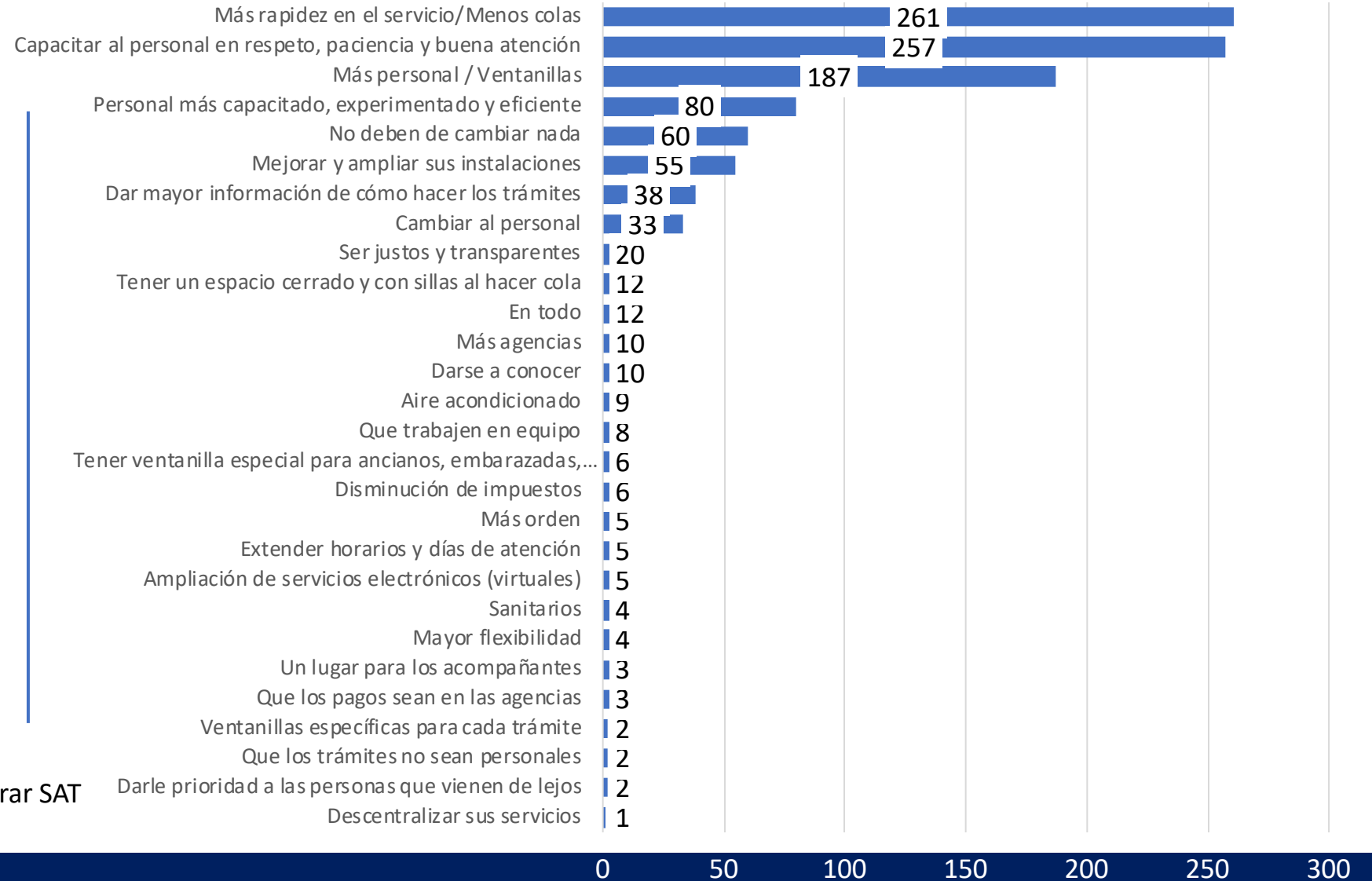
Elementos importantes que se repiten en las últimas 2 encuestas

# ¿En qué considera usted que debiera de mejorar SAT en el servicio que le presta a sus usuarios?

1100 respuestas



Los entrevistados consideran que para estar más satisfechos debiera de reducir los tiempos de servicio así como capacitar al personal en respeto y atención al público.



4. ¿En qué considera usted que debiera de mejorar SAT en el servicio que le presta a sus usuarios?

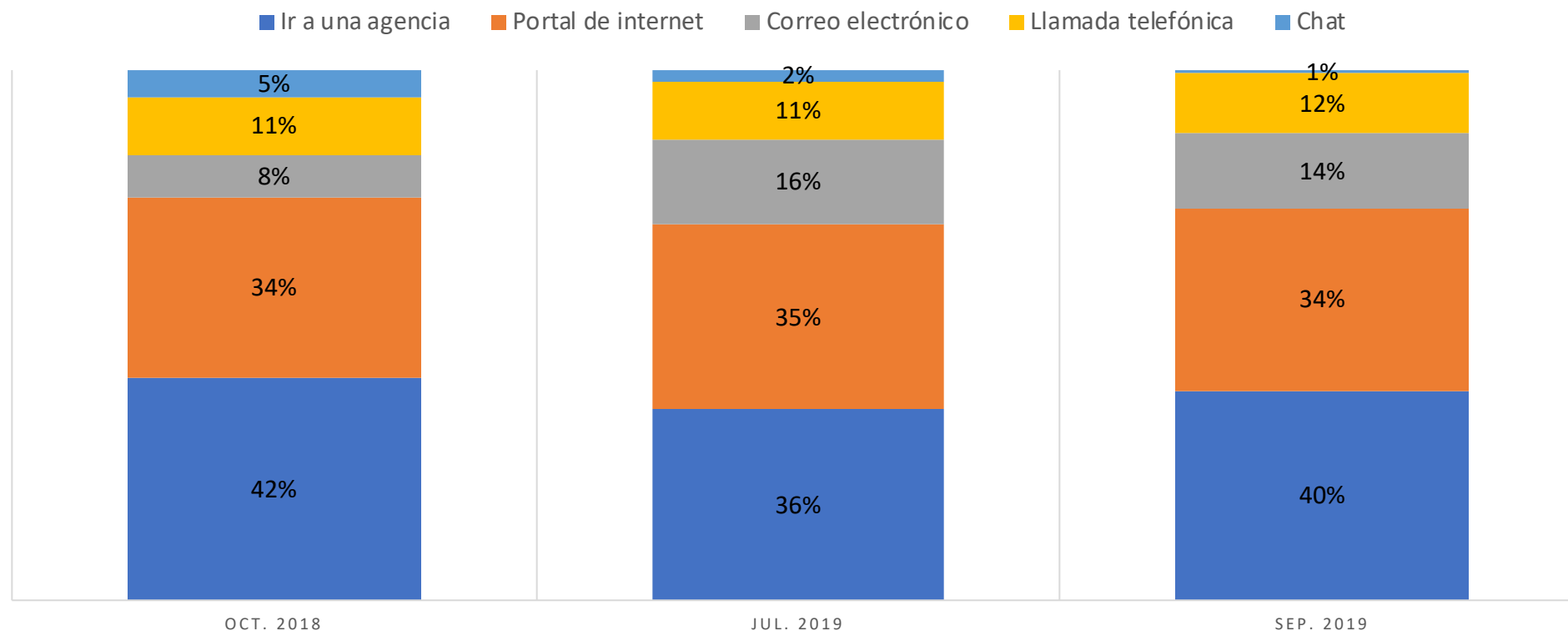




5. Si usted necesitara realizar alguna gestión, ¿qué medio sería más accesible para usted?

---

## MEDIOS PREFERIDO PARA REALIZAR GESTIÓN EN LA SAT COMPARATIVO 2018 - 2019 – PORCENTAJES – BASE: 1173



Las preferencias de los contribuyentes no han cambiado sustancialmente de octubre 2018 a la fecha en términos del medio de contacto preferido.

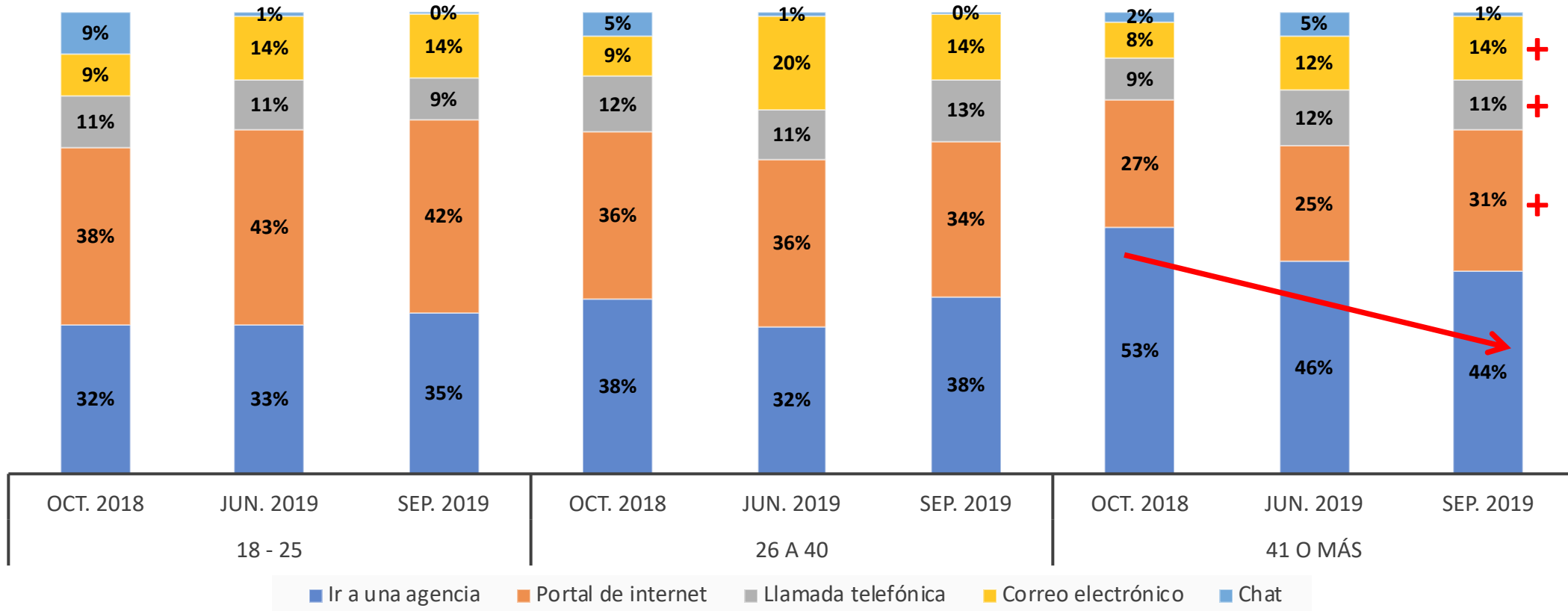
Los medios preferidos por los contribuyentes continúan siendo acudir a una agencia y la utilización del portal de internet

5. Si usted necesitara realizar alguna gestión, ¿qué medio sería más accesible para usted?

Al hacer la comparación por edad, se observa que no hay un cambio significativo en el medio de contacto preferido por el contribuyente a través del tiempo a excepción de los mayores. Los más jóvenes prefieren el portal de internet mientras que los mayores prefieren ir a una agencia.

### Medios preferido para realizar gesti3n en la SAT

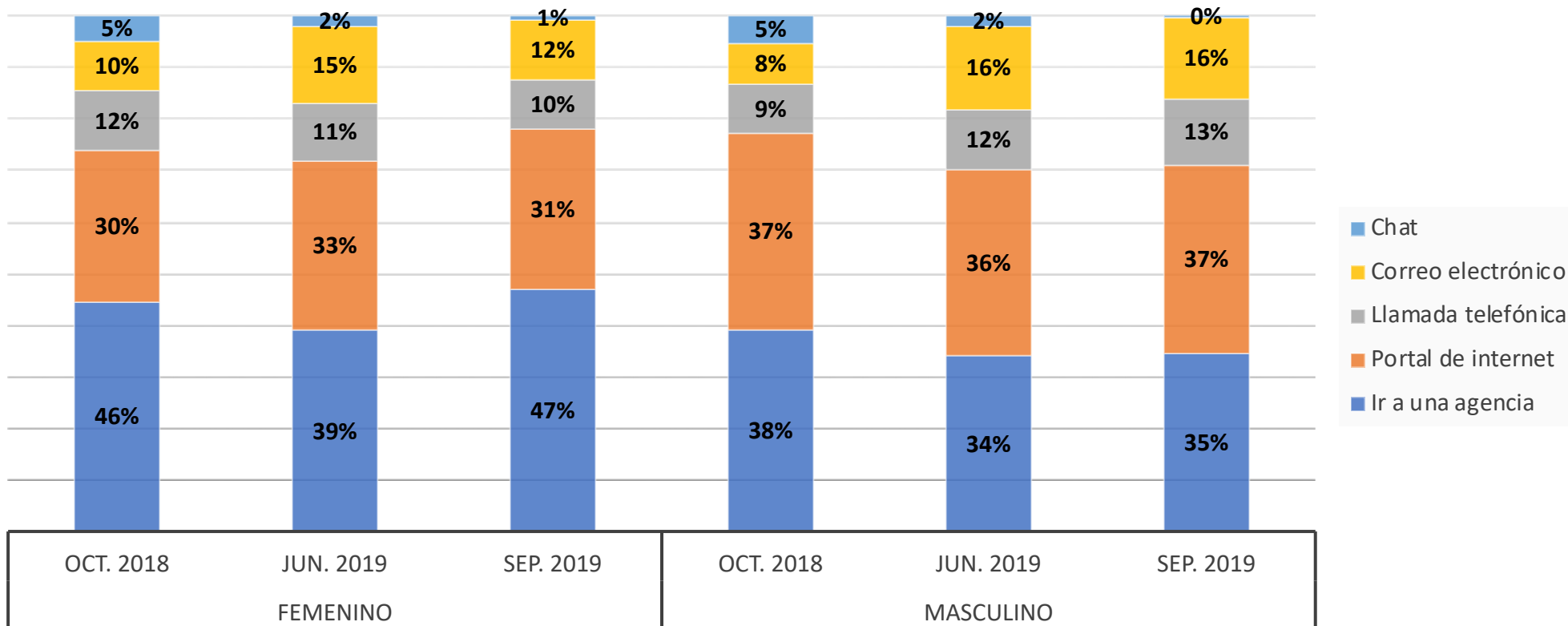
– Porcentajes –  
Por Edad



5. Si usted necesitara realizar alguna gesti3n, ¿qu3 medio ser3a m3s accesible para usted? – Base 1173

Al hacer la comparación por género, se observa que no ha habido un cambio significativo por género a través del tiempo. Las mujeres siguen prefiriendo ir a una agencia mientras que en los hombres es preferible la agencia y el uso del portal de internet casi indistintamente.

### Medios preferido para realizar gestión en la SAT – Porcentajes – Por Edad



5. Si usted necesitara realizar alguna gestión, ¿qué medio sería más accesible para usted? – Base 1173

## 5.1 ¿Por qué opina de esa manera?

En las gráficas que representan la opinión de los contribuyentes entrevistados se puede observar que independientemente del medio preferido, lo que buscan es la facilidad en la realización del trámite, la rapidez y el evitar las colas, la conveniencia y el servicio personalizado.

una agencia tributaria es el medio más accesible para ellos (462 respuestas)



el portal de internet y el servicio de chat es el medio más accesible para ellos (403 respuestas)



el correo electrónico es el medio más accesible para ellos (164 respuestas)



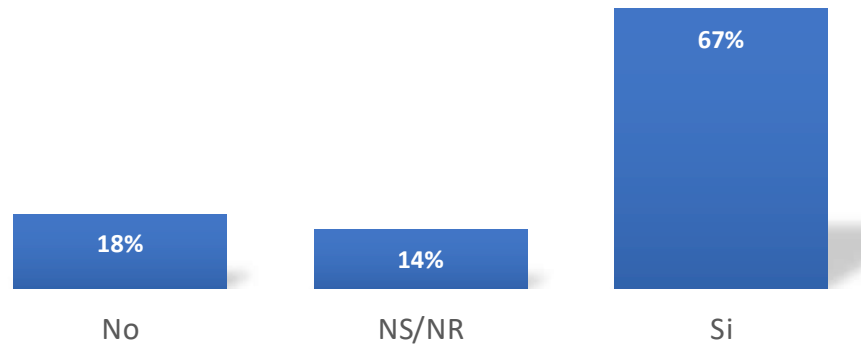
una llamada telefónica es el medio más accesible para ellos (135 respuestas)



6. ¿Ha percibido mejora en los servicios que brinda la SAT en los últimos 2 años?

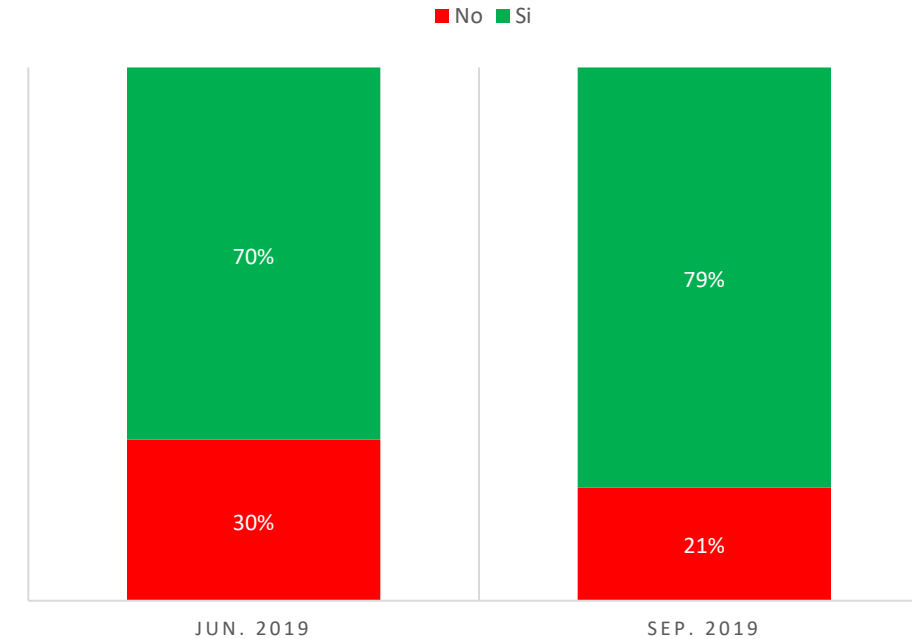


¿Ha percibido mejora en los servicios que brinda la SAT en los últimos 2 años? (global)  
- base de 1202 respuestas -

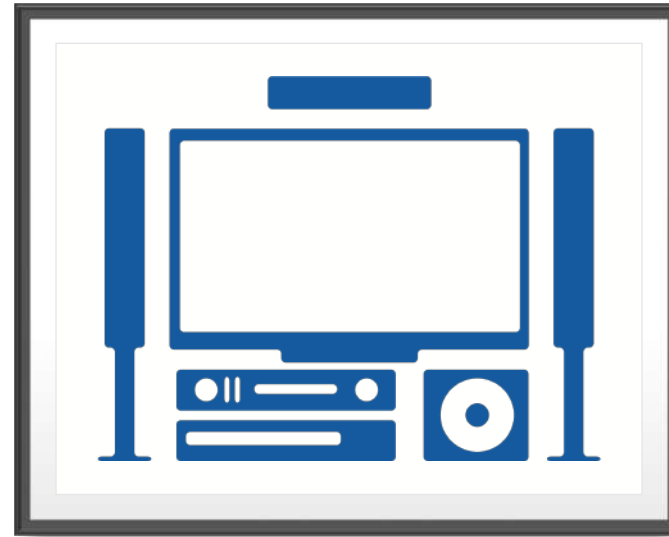


Los contribuyentes perciben que definitivamente ha habido una mejora en los servicios que proporciona SAT a lo largo de los últimos dos años y ha mejorado la percepción a ese respecto de junio a septiembre de 2019.

¿HA PERCIBIDO MEJORA EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SAT EN LOS ÚLTIMOS 2 AÑOS? (PERSONAS QUE RESPONDIERON)  
- BASE DE 1028 RESPUESTAS -



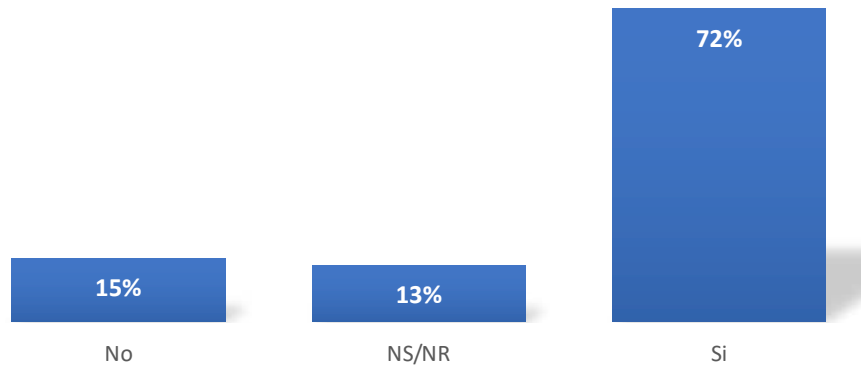




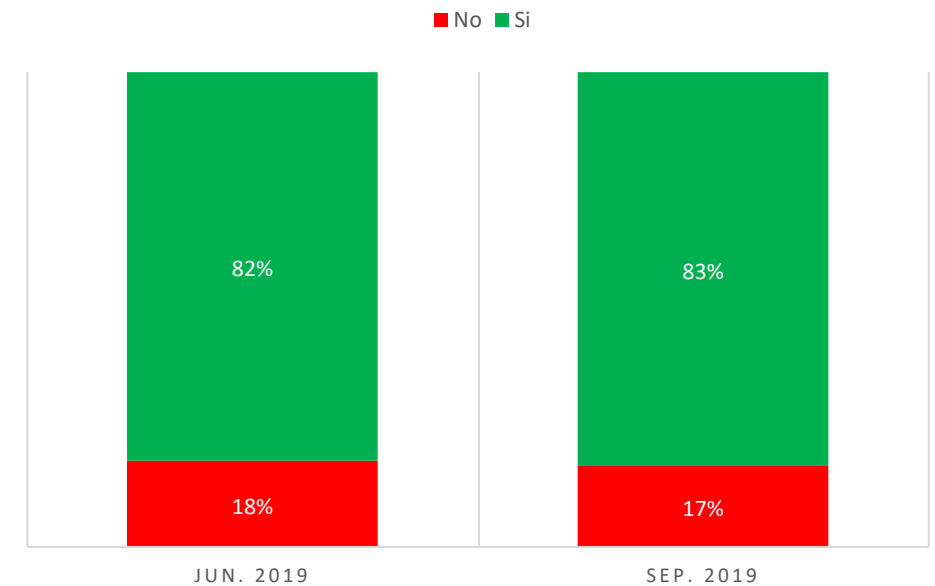
7. ¿Considera que la automatización de servicios le ha facilitado sus gestiones ante la SAT?

---

¿Considera que la automatización de servicios le ha facilitado sus gestiones ante la SAT? (global)  
- base de 1202 respuestas -



¿CONSIDERA QUE LA AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS LE HA FACILITADO SUS GESTIONES ANTE LA SAT?  
(PERSONAS QUE RESPONDIERON)  
- BASE DE 1044 RESPUESTAS -



Los contribuyentes perciben que definitivamente la automatización de servicios les ha facilitado sus gestiones. Esta percepción no ha cambiado de junio a septiembre de 2019

# Un modelo predictivo: Análisis de regresión



# Análisis de regresión múltiple

- Se corrió un modelo de regresión donde se utilizaron como variables independientes cada uno de los valores de la institución:
  - Transparencia
  - Actitud de servicio
  - Responsabilidad
  - Respeto
  - Productividad
  - Compromiso
- La variable dependiente fue el grado de satisfacción que el usuario tiene respecto a los servicios que le brinda SAT a los contribuyentes

# Análisis de regresión múltiple

- Para el análisis de regresión múltiple se planteó una prueba de hipótesis de dos colas de la siguiente forma:
  - $H_0$ : La pendiente de las variables independientes son igual a cero
  - $H_a$ : La pendiente de las variables independientes son distintas a cero
- Para hacer la prueba de hipótesis se utilizó la curva de t de Student con lo que en valor crítico de F obtenido fue de  $3.877 \times 10^{-189}$

# Valores obtenidos de p, t y el coeficiente de la pendiente

VARIABLE	p	t	COEFICIENTE
Intercepto	0.00%	14.69	1.04
Transparencia	0.25%	3.03	0.11
Actitud de servicio	0.34%	2.94	0.12
Responsabilidad	20.70%	1.26	0.05
Respeto	0.02%	3.69	0.14
Productividad	0.28%	3.00	0.13
Compromiso	0.03%	3.65	0.14

# Ecuación del grado de satisfacción

$$\begin{aligned} \text{GRADO DE SATISFACCIÓN} = & 1.04 \\ & + 0.11 * \text{TRANSPARENCIA} \\ & + 0.12 * \text{ACTITUD DE SERVICIO} \\ & + 0.05 * \text{RESPONSABILIDAD} \\ & + 0.14 * \text{RESPECTO} \\ & + 0.13 * \text{PRODUCTIVIDAD} \\ & + 0.14 * \text{COMPROMISO} \end{aligned}$$

# Conclusiones y recomendaciones





# Conclusiones

- El posicionamiento de SAT está alineado a los servicios que presta lo cual debe de mantenerse y fortalecerse: declaraciones de impuestos y gestiones y trámites tributarios alcanzan el 87% de las menciones. Dicho posicionamiento se repitió tanto en la encuesta realizada en junio como en la realizada en septiembre.
- A un total de 3 de cada 100 personas, lo primero que se le viene a la mente al mencionar a SAT es “mal servicio y grandes colas”.
- La calificación obtenida en relación con la aplicación de todos los valores de SAT es positiva (transparencia, actitud de servicio, responsabilidad, respeto, productividad y compromiso) y dicha calificación mejoró en los seis aspectos en septiembre en relación con junio 2019.
- La calificación obtenida en septiembre de 2019 en lo que respecta a transparencia y productividad es la más alta desde octubre de 2018 (son los únicos dos elementos que se midieron hace un año).

# Conclusiones

- El grado de satisfacción de los contribuyentes es positiva y la calificación obtenida en septiembre de 2019 es la más alta comparada con las otras dos encuestas de opinión pública realizadas con anterioridad.
- Se observa que el grado de satisfacción por región también es positivo. Las regiones en donde existe una mayor oportunidad de mejora son la Central y la región Occidente por lo que se les exhorta a seguir uniendo esfuerzos para seguir mejorando sus resultados como se ve reflejado en esta fase del estudio.
- Es muy probable que existan elementos que desmejoran el grado de satisfacción de los contribuyentes en determinadas épocas del año, como por ejemplo, el pago del impuesto de circulación. Esto provoca que a mediados de año disminuya el mismo, sobre todo, en la región central.

# Conclusiones

- Los elementos que provocan un buen nivel de satisfacción y que se han repetido en las últimas 3 encuestas de opinión pública son, en orden de importancia:
  - Buen servicio
  - Buena actitud
  - Cumplimiento en el trabajo
  - Conocimiento del trabajo
- Los elementos que provocan un bajo nivel de satisfacción y que se han repetido en las últimas 3 encuestas de opinión pública son, en orden de importancia:
  - Tiempo en dar el servicio
  - Actitud de algunos colaboradores
  - Servicio brindado por algunos colaboradores
  - El nivel de atención no es estándar
  - Falta de responsabilidad de algunos colaboradores

# Conclusiones

- Los elementos que los contribuyentes desearían que se mejoren y que se han repetido en las últimas 3 encuestas de opinión pública son, en orden de importancia:
  - Más rapidez en el servicio / menos colas
  - Capacitar al personal en respeto, paciencia y buena atención
  - Más personal / más ventanillas
  - Personal más capacitado, experimentado y eficiente
  - Mejorar y ampliar las instalaciones
  - Más información de cómo realizar los trámites
- Los medios preferidos por los contribuyentes continúan siendo el acudir a una agencia y el uso del portal de internet.

# Conclusiones

- Los contribuyentes manifiestan que si han percibido una mejora en los servicios que brinda SAT a través de los últimos dos años.
- Los contribuyentes manifiestan que la automatización de servicios les ha facilitado la realización de sus gestiones.
- Todos los valores de SAT influyen el grado de satisfacción de los contribuyentes, sin embargo, los que tienen mayor incidencia son el compromiso, el respeto y la actitud de servicio.
- El contribuyente típico busca la facilidad en la realización de los trámites, la rapidez en el servicio (evitar las colas), la conveniencia y el servicio personalizado.

# Recomendaciones

1. Evaluar la incidencia del pago del impuesto de circulación sobre el tiempo de servicio y la actitud de algunos colaboradores de SAT y tomar acciones al respecto para que el grado de satisfacción no se vea afectado a medio año.
2. Estandarizar el proceso del servicio al cliente.
3. Desarrollar una cultura de servicio centrada en el contribuyente a través de capacitaciones y de la certificación de los procesos de servicio.
4. Crear políticas organizacionales enfocadas en la mejora del servicio al contribuyente.
5. Implementar un programa para la reducción del tiempo de servicio que incluya métricas como tiempos de espera, tiempo de servicio, longitud de cola, políticas de prioridades, etc.

# Recomendaciones

6. Desarrollar indicadores clave de desempeño relacionados con el servicio al contribuyente e implementar un sistema de medición sistemático y un programa de mejora continua para mejorarlos constantemente.
7. Desarrollar acciones enfocadas en la mejora de la percepción de los contribuyentes en lo que respecta a: compromiso, respeto y responsabilidad dada su alta incidencia en la satisfacción del contribuyente.
8. Continuar con la implementación del uso de la tecnología para la automatización de los servicios que ofrece SAT.
9. Divulgar entre los contribuyentes los distintos medios que tiene SAT para la realización de gestiones haciendo hincapié en los medios electrónicos (portal de internet, chat y correo).
10. Descentralizar la realización de todas las gestiones en todas las agencias del país.