

Consultoría

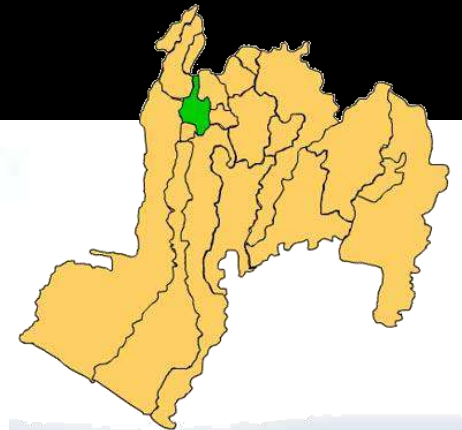
DESARROLLO DE ENCUESTAS DE OPINIÓN PÚBLICA

Octubre 2020

Percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal en la Oficina Tributaria Suchitepéquez

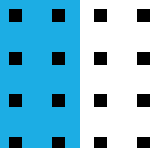
Octubre 2020

Presentación de Resultados

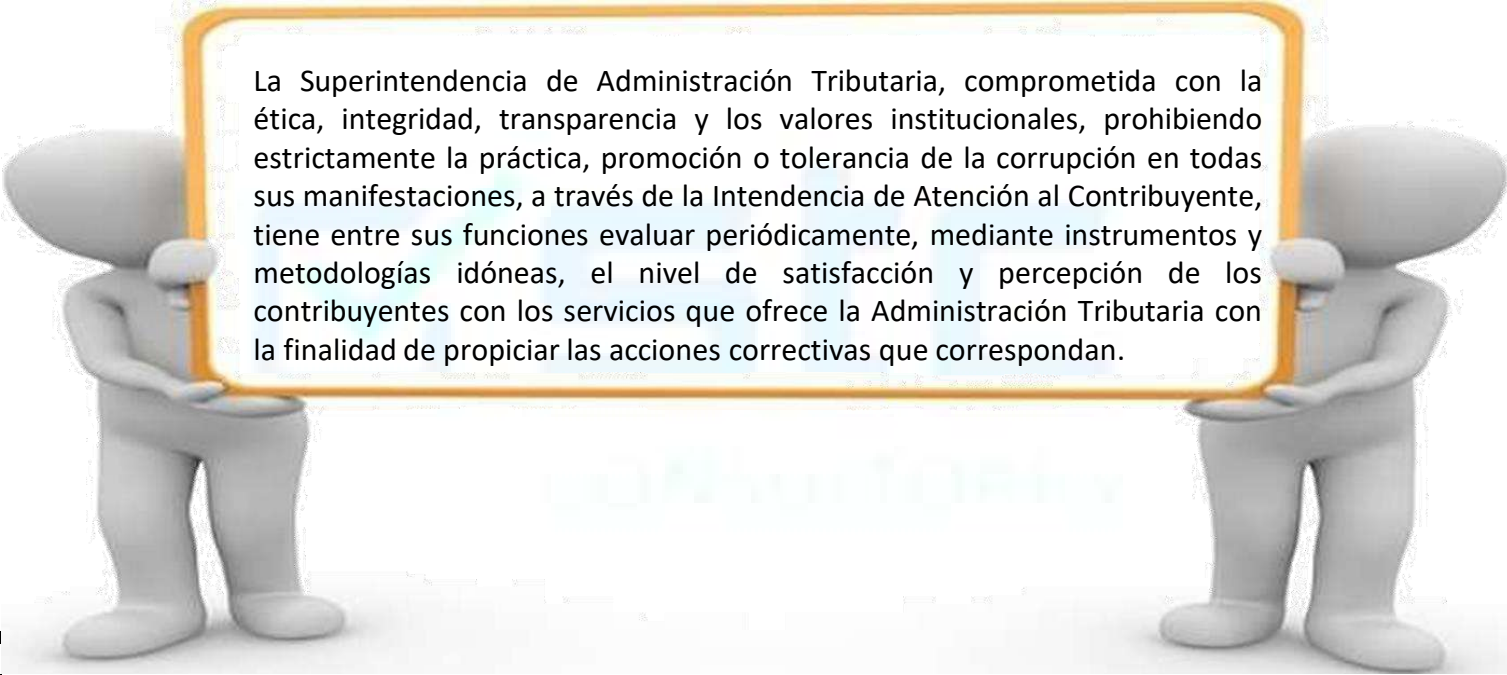


Índice

1. Antecedentes del estudio.....	4
2. Objetivo general.....	5
3. Objetivos específicos.....	5
4. Aspectos metodológicos.....	6
5. Estructura del cuestionario.....	8
6. Presentación de resultados.....	10
7. Conclusiones y Recomendaciones.....	41



Antecedentes



La Superintendencia de Administración Tributaria, comprometida con la ética, integridad, transparencia y los valores institucionales, prohibiendo estrictamente la práctica, promoción o tolerancia de la corrupción en todas sus manifestaciones, a través de la Intendencia de Atención al Contribuyente, tiene entre sus funciones evaluar periódicamente, mediante instrumentos y metodologías idóneas, el nivel de satisfacción y percepción de los contribuyentes con los servicios que ofrece la Administración Tributaria con la finalidad de propiciar las acciones correctivas que correspondan.

Objetivos

Objetivo General

Medir la percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Oficina Tributaria Suchitepéquez de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Objetivo Especifico

1. Perfil del entrevistado.
2. Calificación al servicio.
3. Corrupción.
4. Mecanismos para prevenir actos de corrupción.
5. NPS.



Aspectos metodológicos

Investigación

El estudio se efectuó a través de encuestas presenciales y de manera telefónica.

Se llevó a cabo una investigación cuantitativa de tipo descriptiva con el fin de determinar la percepción que el contribuyente y usuario tiene de los empleados y funcionarios de la SAT. Se efectuó simultáneamente entre los contribuyentes y usuarios de los cuatro puntos de servicio investigados.

Lo que se pretendió fue recopilar una serie de datos relevantes y posteriormente realizar un análisis de los mismos que ayuden a dar respuesta a los objetivos requeridos.

Fue de tipo descriptivo puesto que se requirió la aplicación de técnicas estadísticas, descripción exacta de actividades, relaciones existentes entre diferentes variables, para la interpretación de la información recopilada.

Población a investigar

Contribuyentes y usuarios que recibieron el servicio en la Oficina Tributaria Suchitepéquez, objeto de la presente consultoría.

Tamaño Muestral

Se efectuaron 385 entrevistas efectivas.

	Total	Si Acepto	No Acepto
OFICINA TRIBUTARIA SUCHITEPÉQUEZ	537	385	152
Contactos efectuados presencial	454	355	99
Contactos efectuados telefónicos	83	30	53

Descripción Llamadas telefónicas	Casos	Porcentaje
No respondió la llamada	31	37.3%
Encuestas efectivas	30	36.1%
Mando a buzón	12	14.5%
No tuvieron interés en responder la encuesta	6	7.2%
Se encuentra ocupado	3	3.6%
Manifiesto que era número equivocado	1	1.2%
Total	83	100.0%



Aspectos metodológicos

Selección de entrevistados

Las unidades muestrales fueron seleccionadas por medio del procedimiento de azar estratificado, método que depende de la cuidadosa filtración de los contactos, para asegurar su representatividad.

Encuestas

STC Consultores Guatemala S.A., desea recalcar que en el diseño de todos los instrumentos de recolección de datos, se mantuvo de cerca el aspecto contextual de los efectos de la pandemia COVID-19. El cuestionario fue asistido por un entrevistador. El cuestionario se preparó en forma modular y contenía preguntas de tipo dicotómico, abierta y de actitudes tipo Likert. La duración promedio de la entrevistas es de 10-15 minutos. El cuestionario se consensó con el Departamento de Calidad del Servicio, Intendencia Atención al Contribuyente de la SAT. El cuestionario contenía 38 preguntas.

Personal de campo

El personal de campo consistió en 4 entrevistadores y 1 supervisor, contaron con geolocalizador en el horario de trabajo y participaron una capacitación y prueba piloto, estaban plenamente identificados como personal de STC Consultores Guatemala S.A.

Supervisión

El supervisor de campo, validó al menos el 30% de las entrevistas efectuadas de cada uno de los encuestadores, verificando que las entrevistas cumplieran con los objetivos del proyecto.

Computación

Se diseñó una plataforma de captura, para el cual fue capacitado el personal de campo. Aplicando controles de calidad que no permitieron errores en las mismas.

Confiabilidad

95% equivalente a 1.96 desviaciones estándar.



Estructura del cuestionario

A. Perfil del entrevistado

1. Departamento donde reside.
2. Municipio donde reside.
3. Etnia con la que se identifica.
4. Oficina/agencia visitada.
5. Género.
6. Edad.
7. Escolaridad.
8. Profesión u oficio.
9. Mes de la última visita realizada a la Oficina /Agencia Tributaria.
10. Calidad de personería con la que actuó para realizar su trámite o gestión tributaria.
11. Tipo de gestión (es) ò trámite (s) realizó.

B. Calificación al servicio

12. Calificación a la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.
13. Calificación a la atención del personal de la SAT que lo atendió, para cada uno de los siguientes atributos:
 1. Actitud de servicio.
 2. Respeto.
 3. Responsabilidad.
 4. Transparencia.
 5. Productividad.
 6. Compromiso.
14. Conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios.

C. Corrupción

15. Que considera son actos de corrupción.
16. Qué situación considera que pueda generar actos de corrupción en ese lugar.
17. Algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.
18. Indique la situación.
19. Conoce usted, si la persona afectada, realizó la denuncia correspondiente en uno de los medios que la SAT tiene a disposición para estos casos.
20. Por favor indique por qué medio realizó la denuncia.
21. Conoce si hay avances posteriores a la denuncia realizada.
22. Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).
23. Podría explicar por favor cual fue la situación del Trámite a cambio de una retribución.
24. Accedió a lo solicitado para obtener información pronta o agilización de gestiones y trámites.
25. Por qué razón accedió.
26. Realizó usted la denuncia ante la SAT o autoridades competentes.
27. Por qué motivo no realizó su denuncia.
28. Por qué medio denunció el hecho ante la SAT.
29. Indique en dónde realizó la denuncia presencial.
30. Le informaron si derivado de su denuncia la SAT tomo alguna acción para resolver el acto de corrupción.
31. Quién se lo aconsejó.

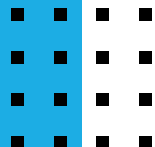
Estructura del cuestionario

4. Mecanismos para prevenir actos de corrupción

32. Considera que la SAT implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones.
33. Cuáles conoce.
34. Conoce los medios que la SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por sus empleados y/o funcionarios.
35. Podría indicar los medios que conoce.
36. Considera importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención tributario o de cualquier dependencia de la SAT
37. Qué acciones considera importantes que la SAT implemente para atacar la corrupción.

5. NPS

38. En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios que ofrece la SAT a su familia y amigos.



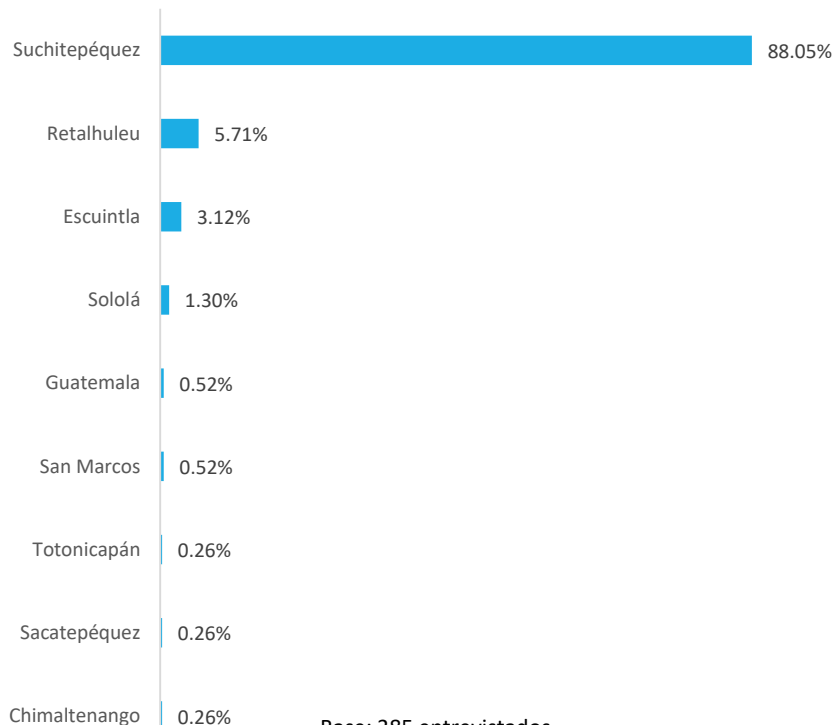
Resultados



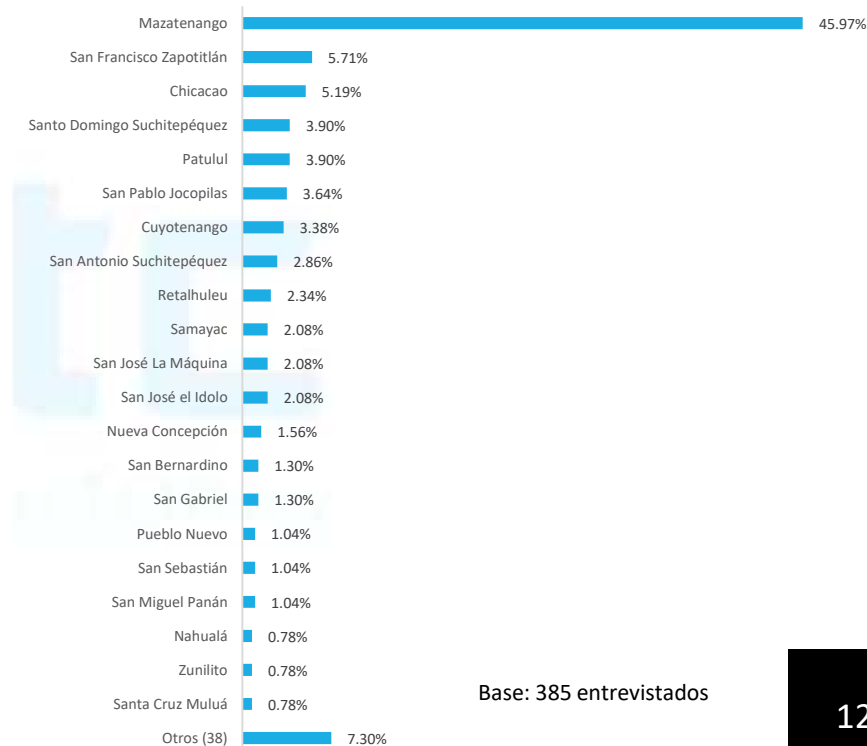
Perfil del entrevistado



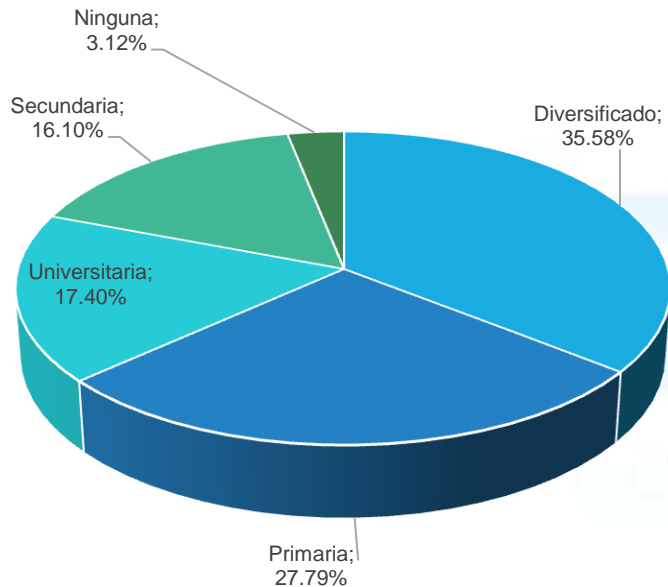
Departamento donde Reside



Municipio donde reside

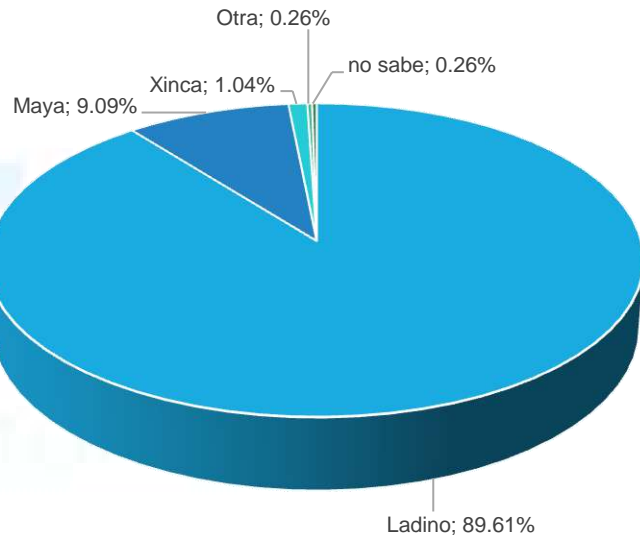


Grado de escolaridad



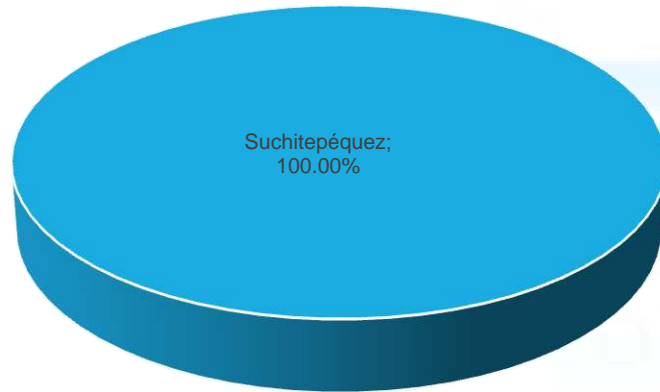
Base: 385 entrevistados

¿Cuál es la etnia con la que se identifica?



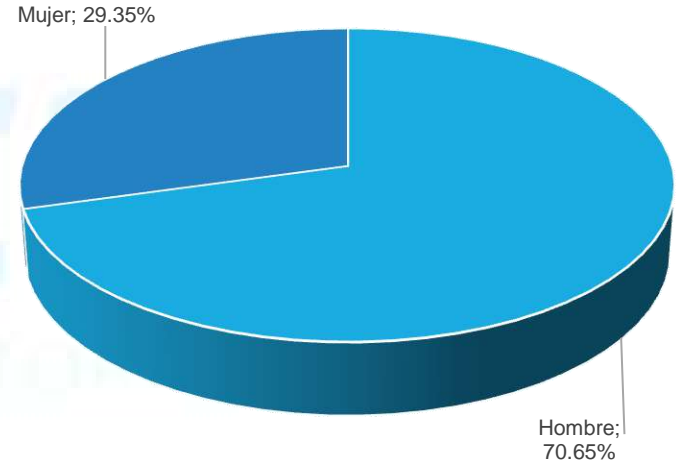
Base: 385 entrevistados

Oficina/agencia visitada



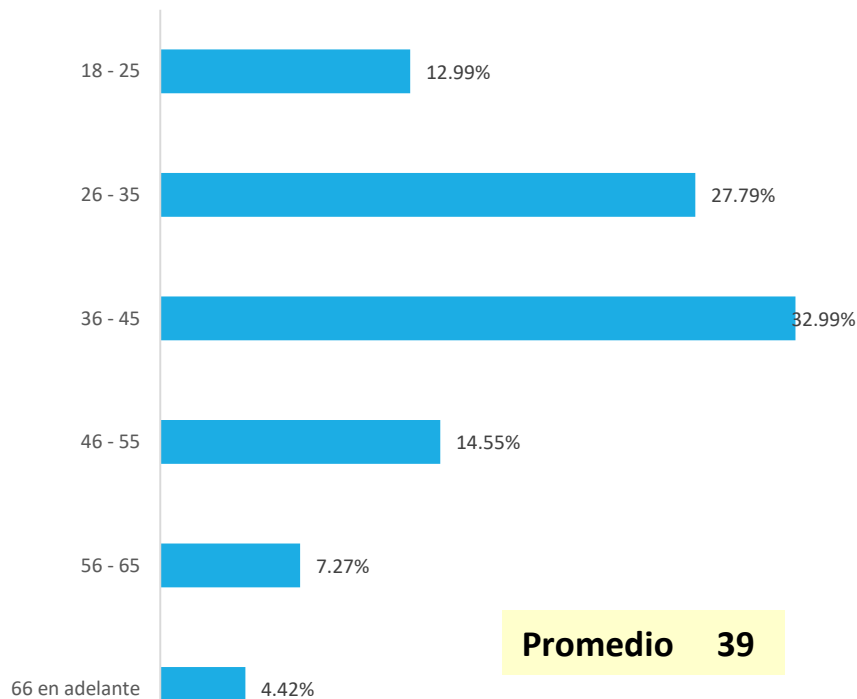
Base: 385 entrevistados

Género



Base: 385 entrevistados

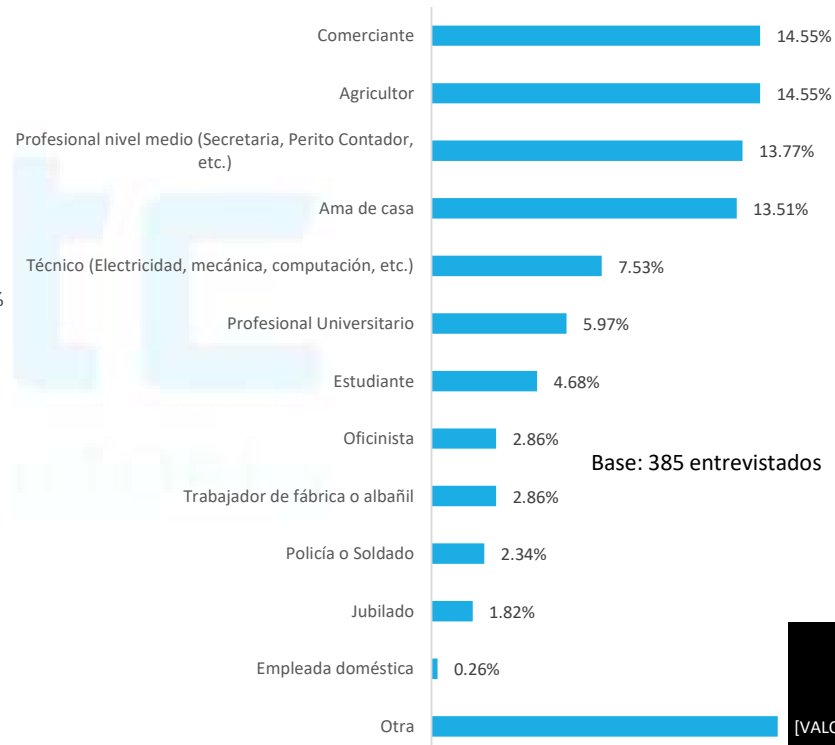
Rangos de edades



Promedio 39

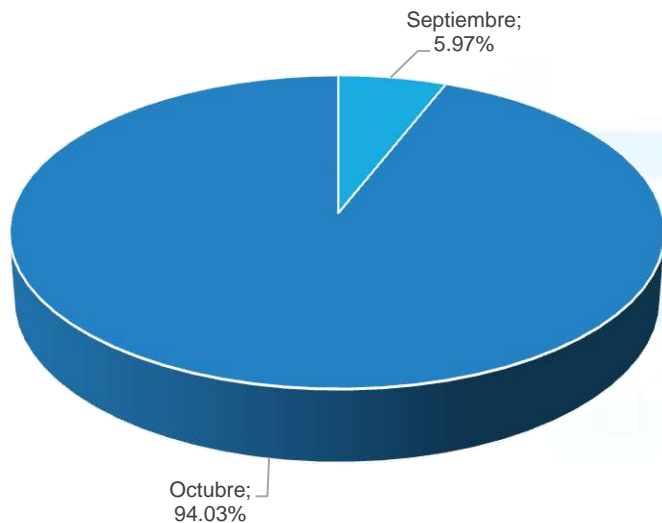
Base: 385 entrevistados

Profesión u oficio



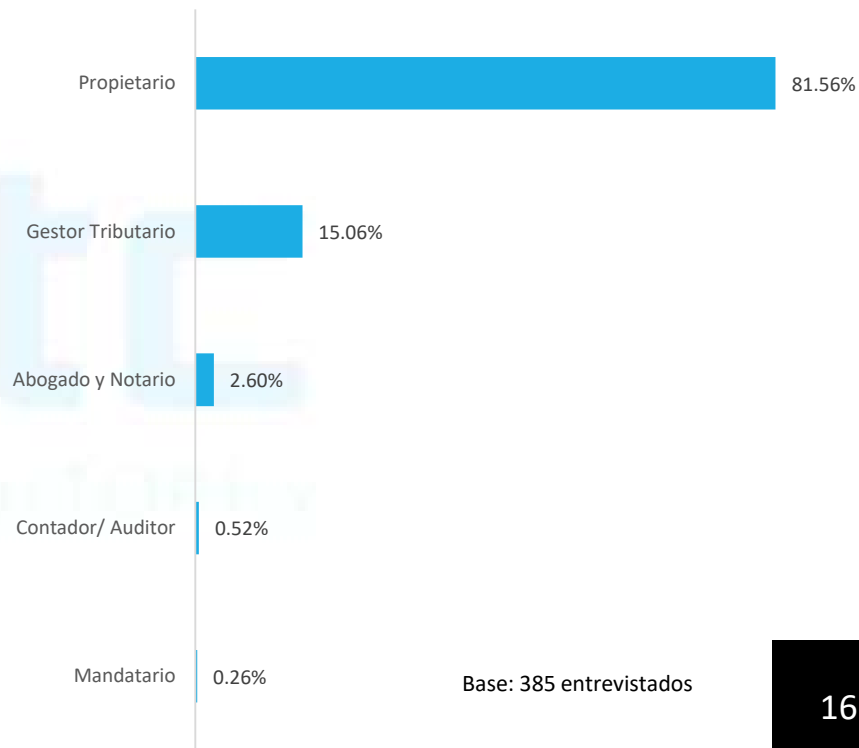
Base: 385 entrevistados

Mes de la última visita realizada a la Oficina /Agencia Tributaria



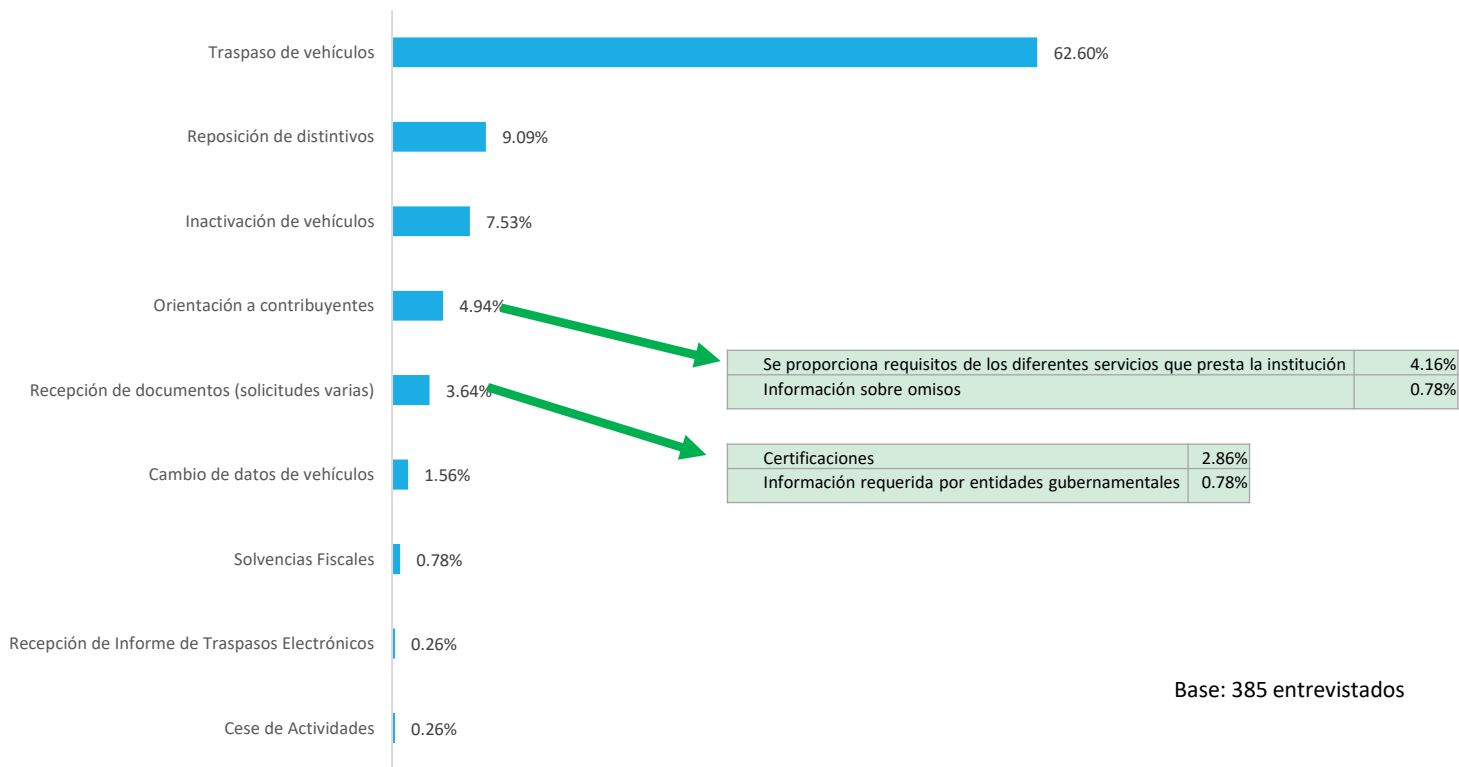
Base: 385 entrevistados

Calidad de personería con la que actuó para realizar su trámite o gestión tributaria



Base: 385 entrevistados

¿Qué tipo de gestión (es) ò trámite (s) realizó?



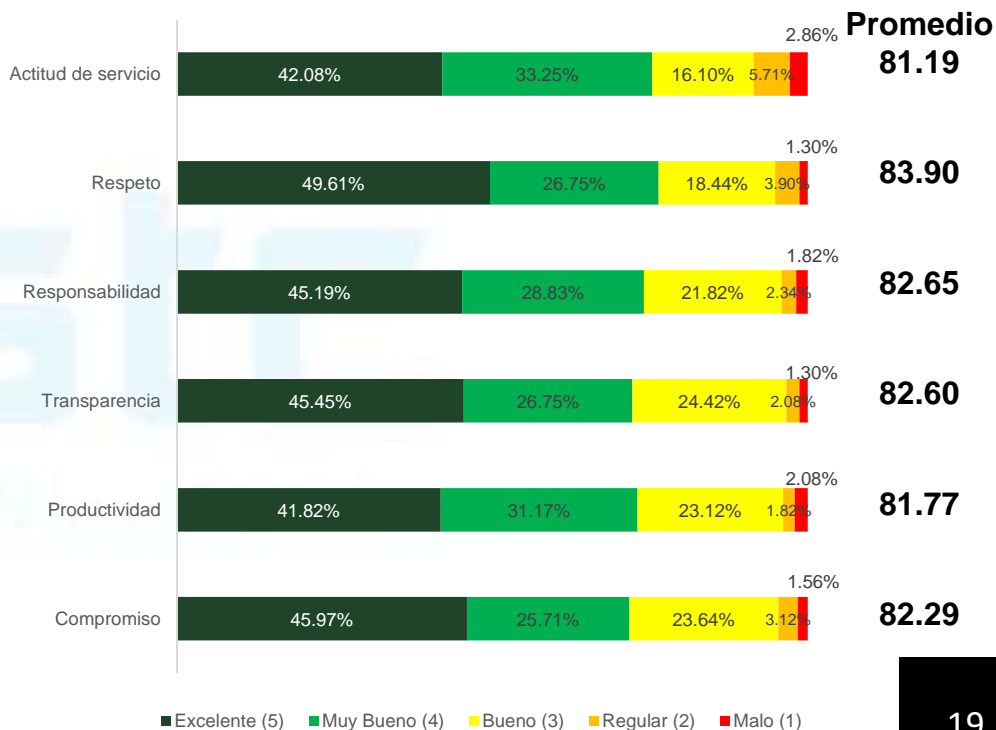
Base: 385 entrevistados

Calificación al servicio

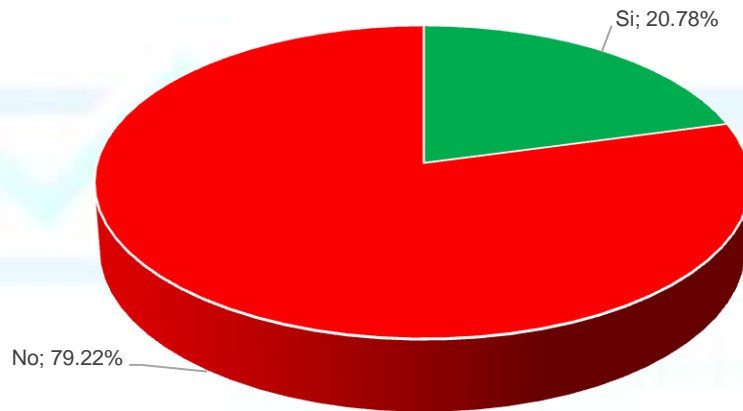


Califique su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.

¿Cómo calificaría usted la atención del personal de la SAT que lo atendió, para cada uno de los siguientes atributos que le mencionare?



¿Tiene conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios?

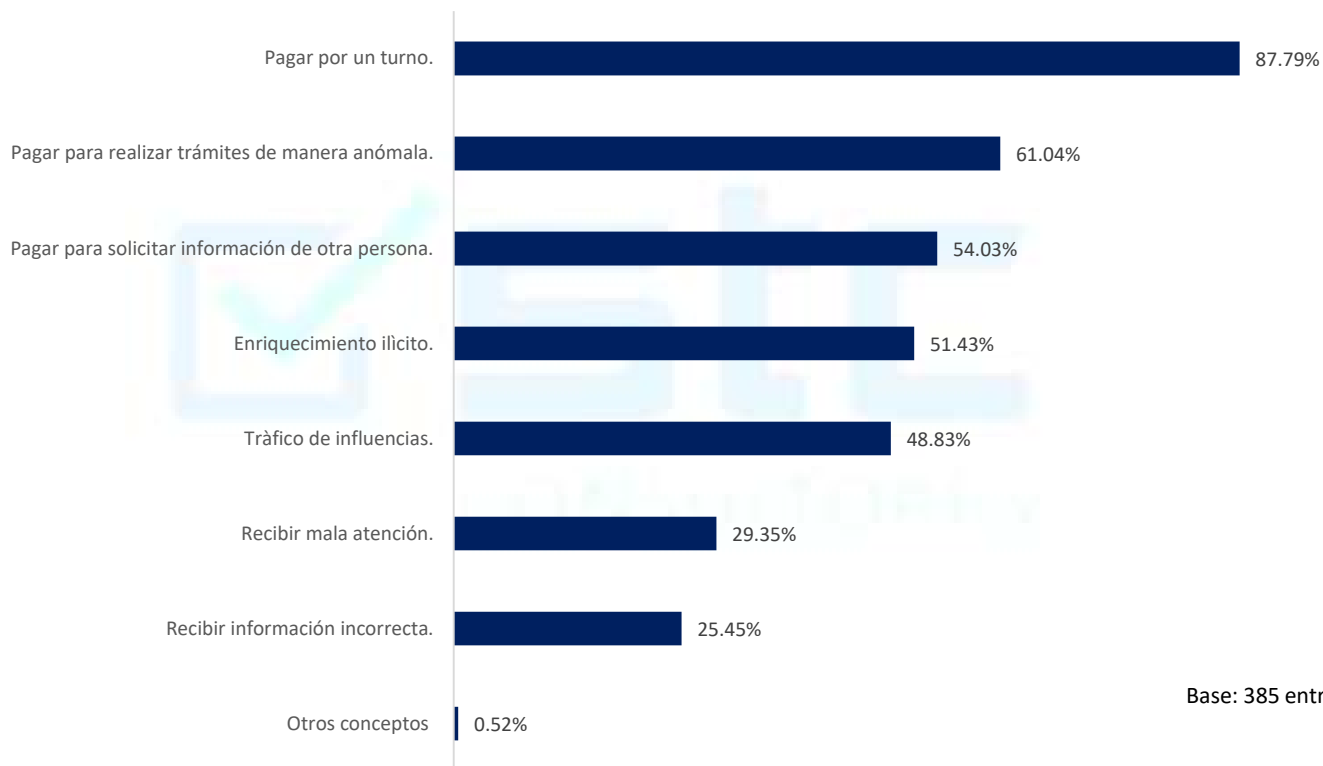


Base: 385 entrevistados

Corrupción



¿Que considera son actos de corrupción?

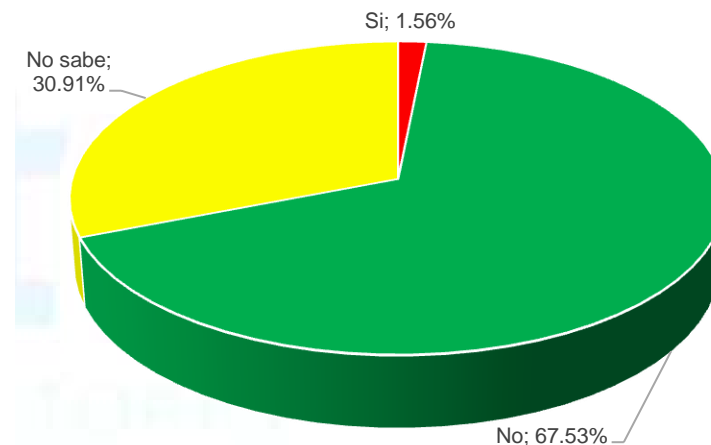


Base: 385 entrevistados

¿Qué situación considera que pueda generar actos de corrupción en ese lugar?

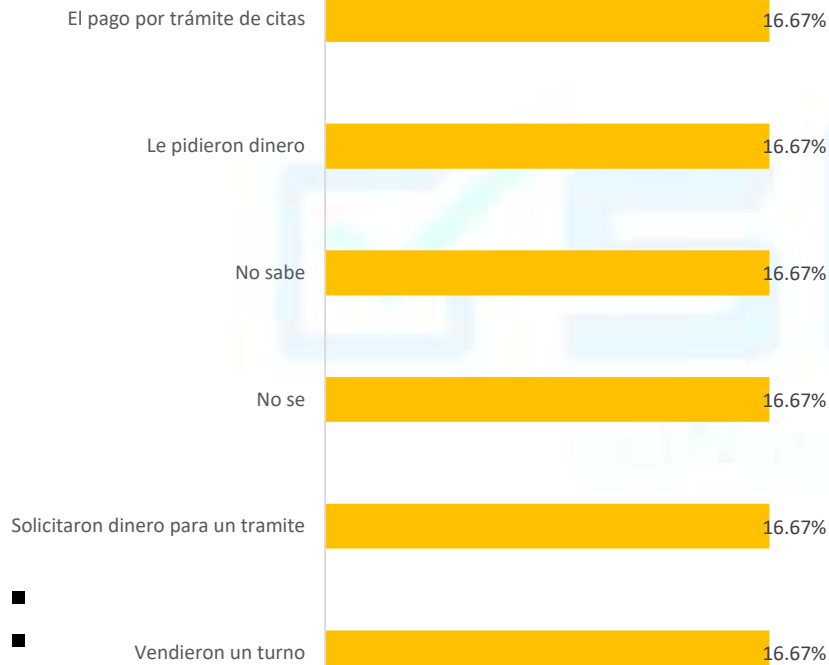


Indique si algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.

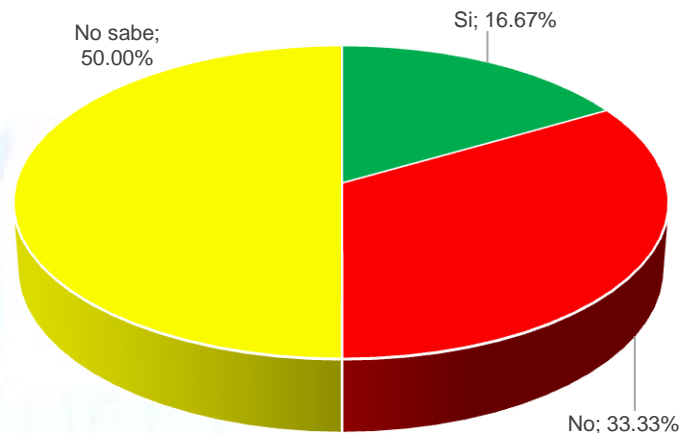


Indique la situación

¿Conoce usted, si la persona afectada, realizó la denuncia correspondiente en uno de los medios que la SAT tiene a disposición para estos casos?

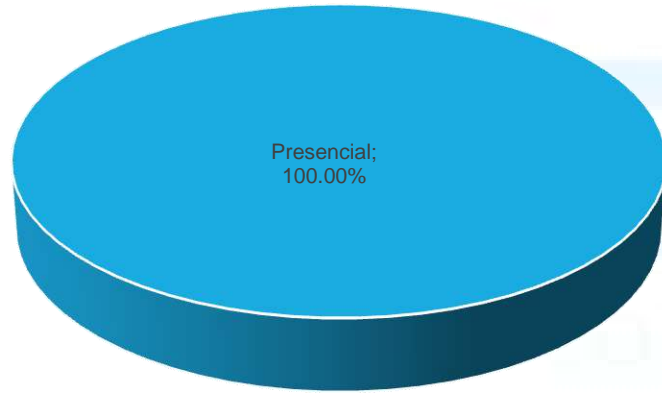


Base: 6 entrevistados



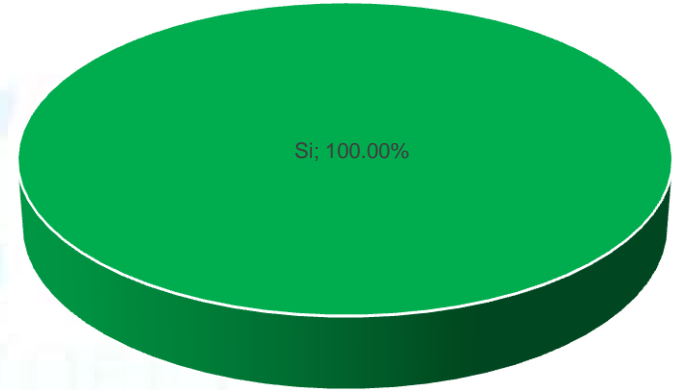
Base: 6 entrevistados

Por favor indique por qué medio realizó la denuncia:



Base: 1 entrevistados

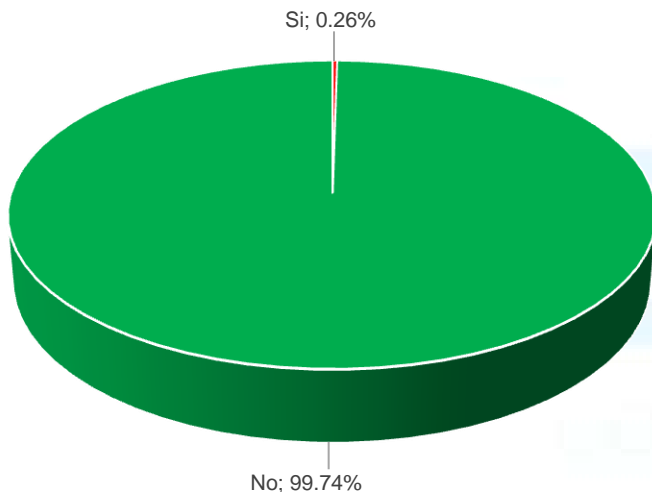
¿Conoce si hay avances posteriores a la denuncia realizada?



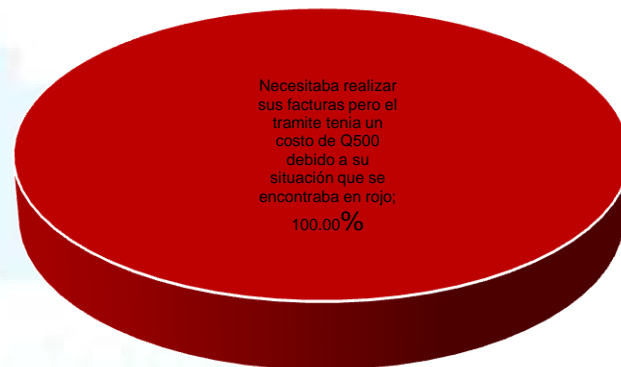
Base: 1 entrevistados

Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).

¿Me podría explicar por favor cual fue la situación del Trámite a cambio de una retribución?



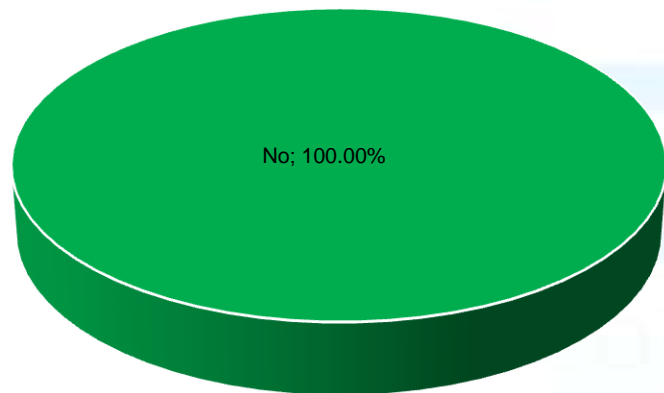
Base: 385 entrevistados



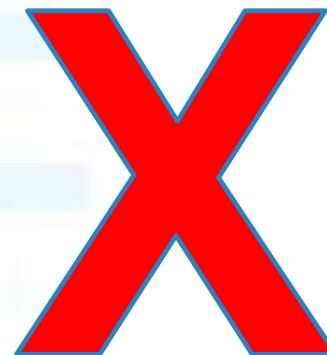
Base: 1 entrevistados

¿Accedió a lo solicitado para obtener información pronta o agilización de gestiones y trámites?

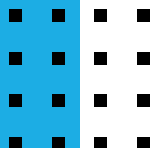
¿Por qué razón accedió?



Base: 1 entrevistados

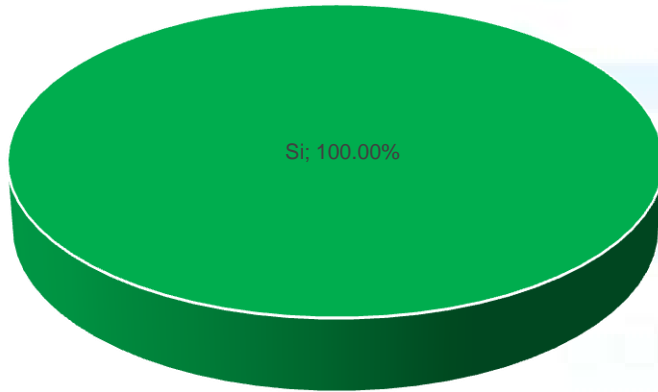


Base: 0 entrevistados



¿Realizó usted la denuncia ante la SAT o autoridades competentes?

¿Por qué motivo no realizó su denuncia?

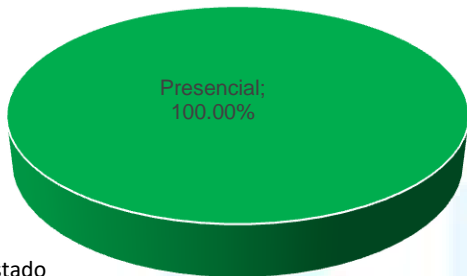


Base: 1 entrevistados

Base: 0 entrevistado

¿Por qué medio denunció el hecho ante la SAT?

Indique en dónde realizó la denuncia presencial

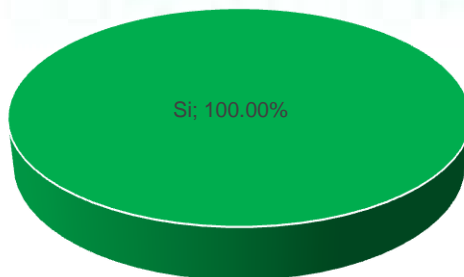


Base: 1 entrevistado



Base: 1 entrevistado

¿Le informaron si derivado de su denuncia la SAT tomo alguna acción para resolver el acto de corrupción?

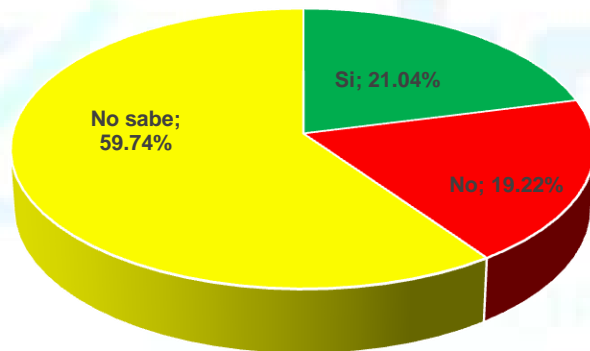


Base: 1 entrevistado

Mecanismos para prevenir actos de corrupción

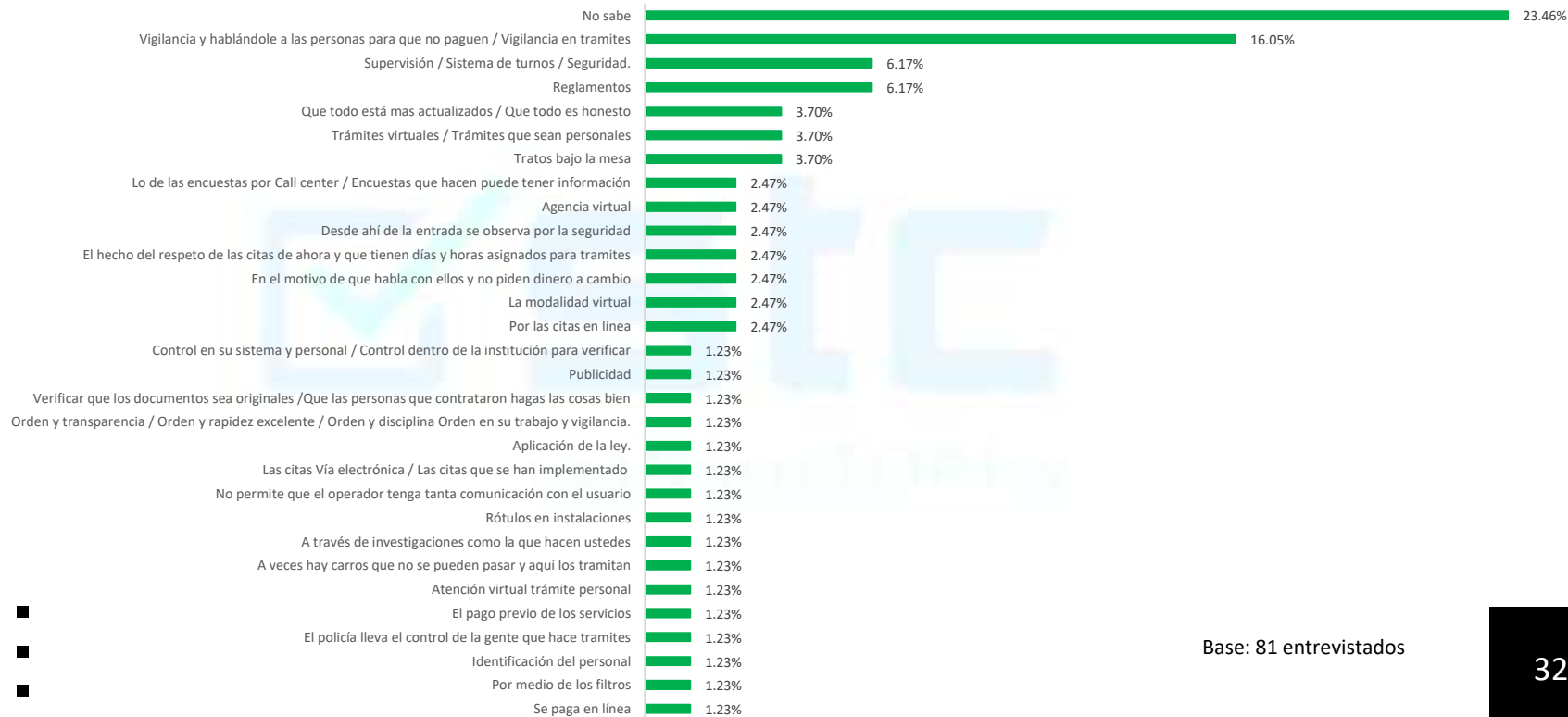


¿Considera que la SAT implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones?



Base: 385 entrevistados

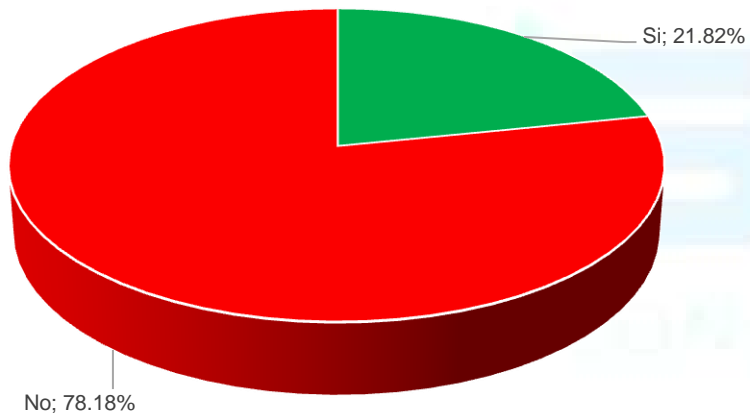
¿Cuáles conoce?



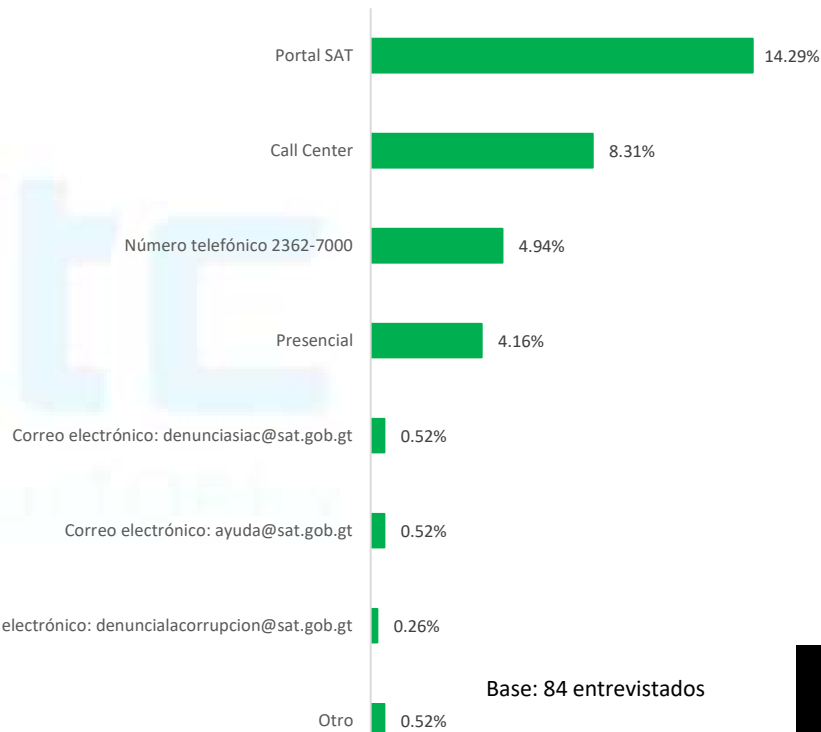
Base: 81 entrevistados

¿Conoce los medios que la SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por sus empleados y/o funcionarios?

¿Podría indicar los medios que conoce?

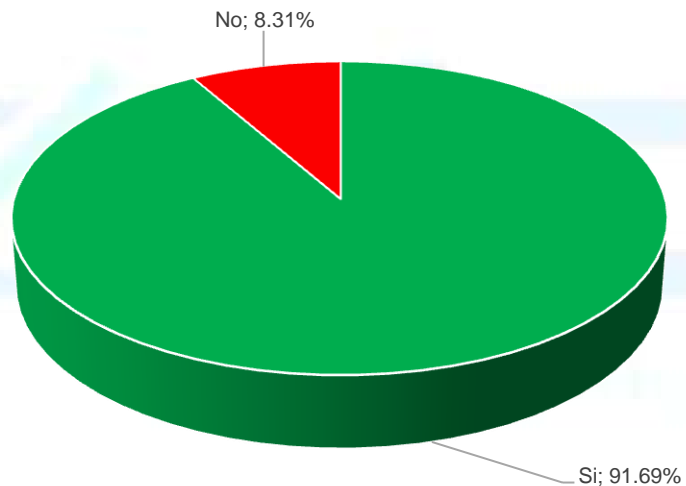


Base: 385 entrevistados



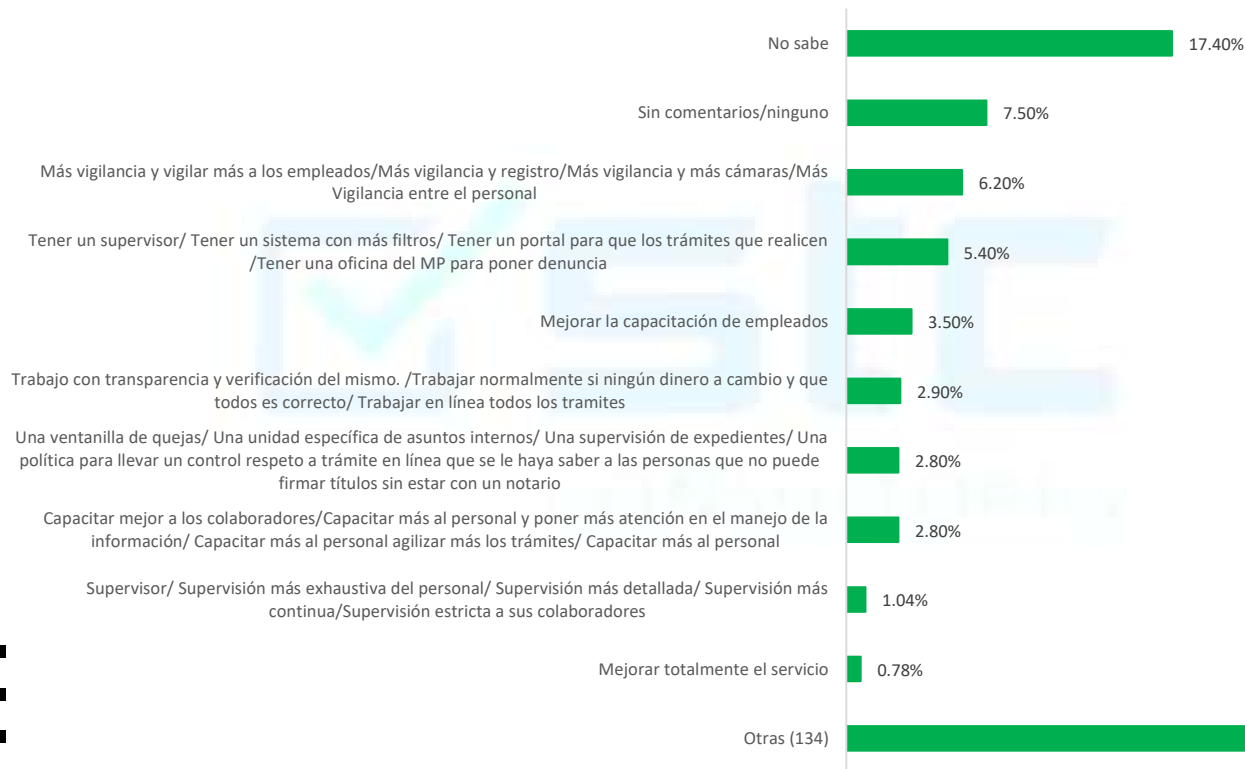
Base: 84 entrevistados

¿Considera importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención tributario o de cualquier dependencia de la SAT?



Base: 385 entrevistados

¿Qué acciones considera importantes que la SAT implemente para atacar la corrupción?



Base: 353 entrevistados

NPS

Detractores

0 - 6



Pasivos

7 / 8



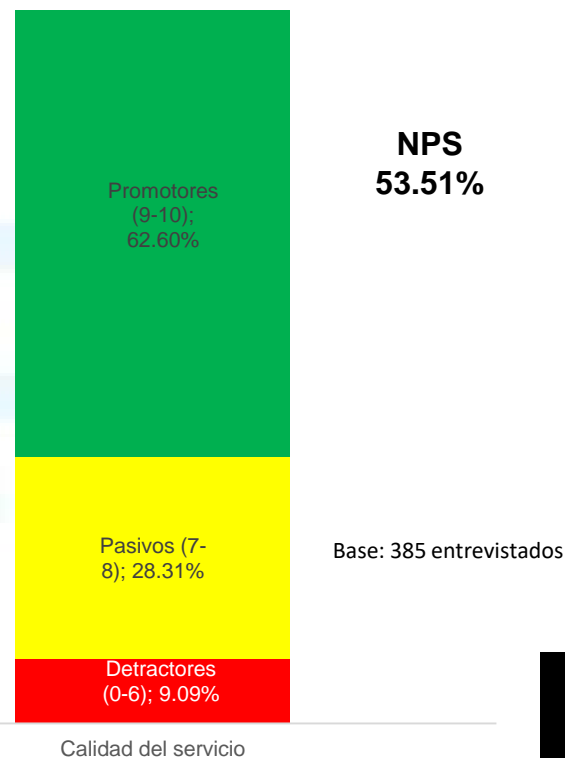
Promotores

9 / 10



En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA ¿Qué tan probable es que recomiende los servicios que ofrece la SAT a su familia y amigos?

Net Promotore Score (NPS)

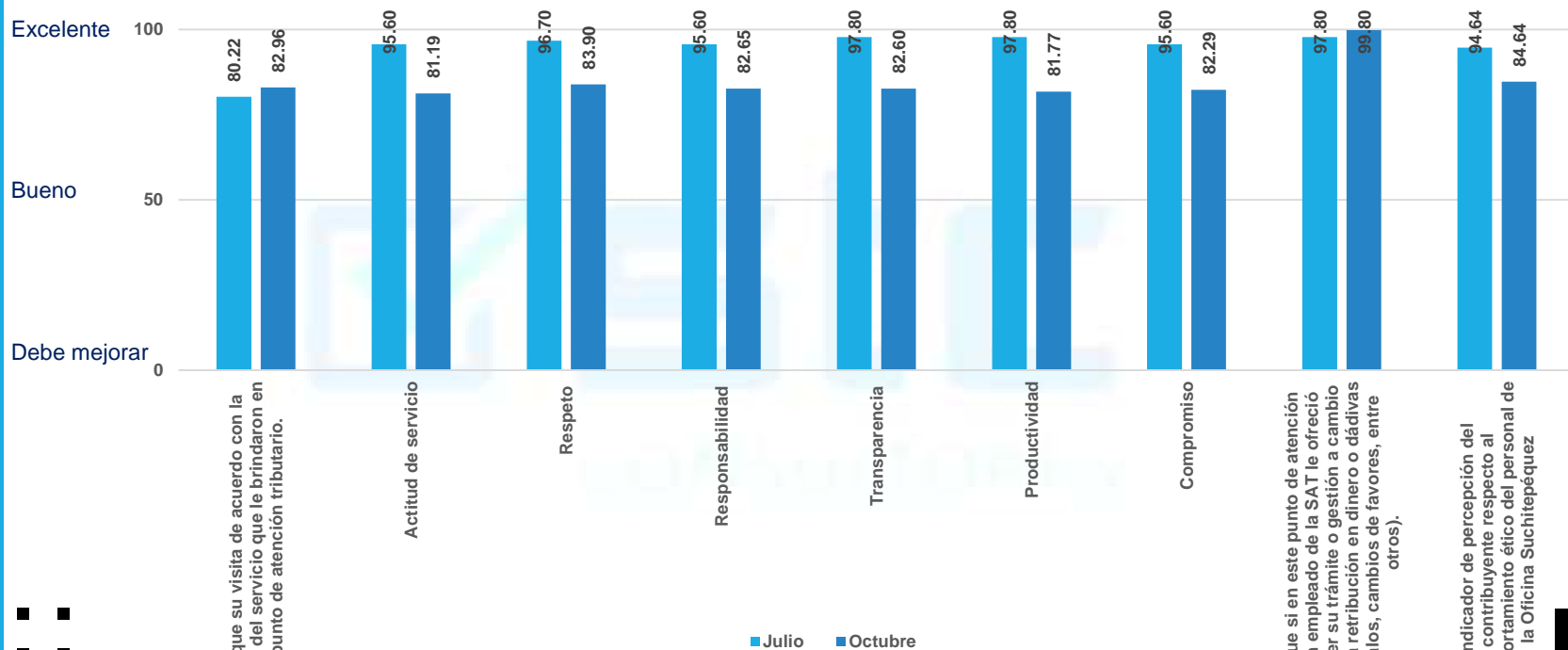


Indicador de percepción

Factores que integran el indicador	Fundamento	Julio	Octubre
Califique su visita de acuerdo con la calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario.	Numeral 13 "Relaciones con el Público "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	80.22	82.96
Indique si el colaborador lo atendió demostrándole lo siguiente:			
Actitud de servicio	Numeral 2.3 "Valores Institucionales" del "Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	95.60	81.19
Respeto		96.70	83.90
Responsabilidad		95.60	82.65
Transparencia		97.80	82.60
Productividad		97.80	81.77
Compromiso		95.60	82.29
Indique si en este punto de atención algún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros).	Numeral 7 "Sobornos y Dádivas" Código de Ética y Conducta de los funcionarios y empleados de la SAT"	97.80	99.80
Indicador de percepción del contribuyente respecto al comportamiento ético del personal de la Oficina Suchitepéquez		94.64	84.64

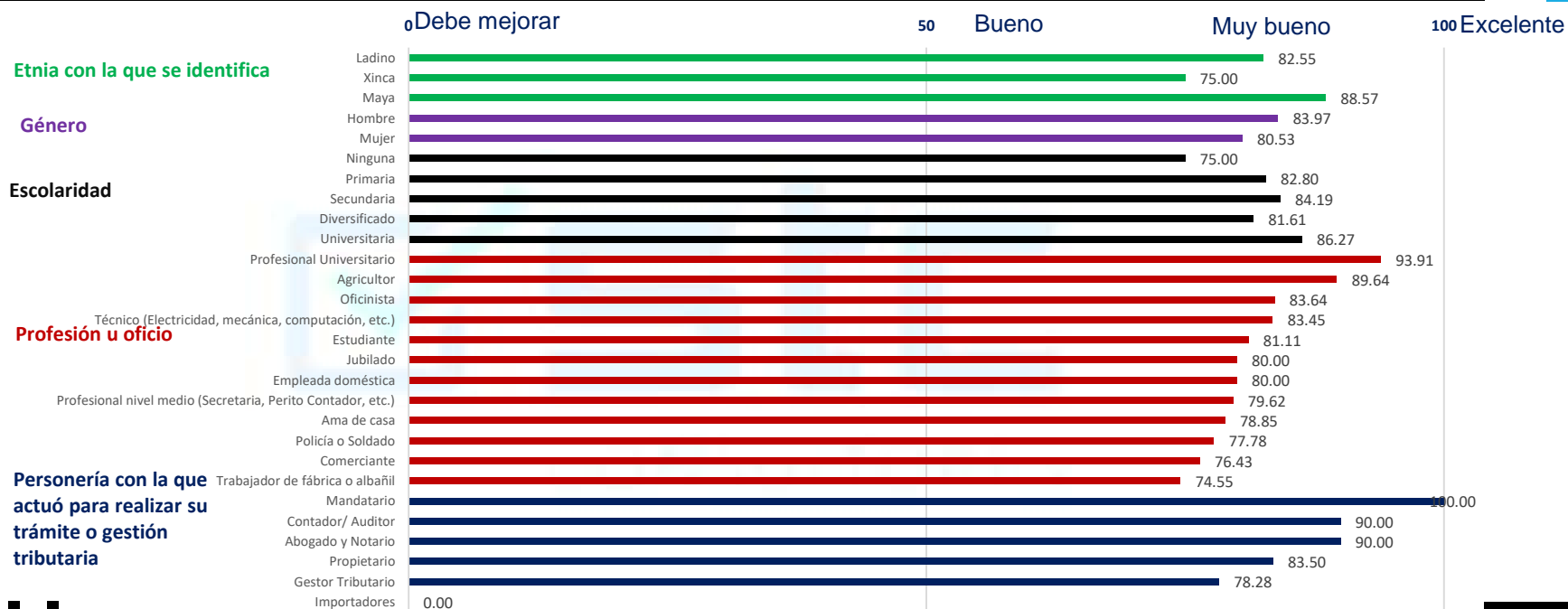
- ■ ■ ■ En el mes de octubre del 2020 el indicador de percepción de la Oficina Tributaria Suchitepéquez fue de 84.64, el cual registra un comportamiento similar al determinado en el mes de julio 2020, en cuanto a una calificación arriba de muy bueno, registrando una baja de 10.00 puntos en el mes de octubre. Así mismo uno de los factores que disminuyó considerable en el mes de octubre fue la productividad y transparencia en el punto de atención comparado con el mes de julio 2020

Indicador de percepción



El indicador de percepción comparativo, registra una baja del 10.00% de octubre en comparación con julio. Las mayores diferencias se registran en productividad, transparencia y responsabilidad.

Perfil socio demográfico del Indicador de percepción



El indicador de percepción analizado por las diferentes variables socio demográficas, registran su mayor incidencia en etnia Maya, entrevistados con educación universitaria y secundaria, con profesión u oficio Profesional Universitario y Agricultor. Por personería jurídica se registran entre Mandatarios, Contador/Auditor y Abogados y Notarios.

Conclusiones y Recomendaciones



Conclusiones

A. Perfil del entrevistado

1. El 88.05% de los entrevistados residen en el departamento de Suchitepéquez y un 5.71% en Retalhuleu, los municipios con mayor representatividad fueron Mazatenango 45.97%, San Francisco Zapotitlán 5.71% y Chicacao 5.19%
2. El grado de escolaridad de los entrevistados fue de 35.58% Diversificado y Primaria 27.79%. El 89.61% se identificó como Ladino y 9.09% Maya.
3. La representación de la muestra por género fue 70.65% Hombres y 29.35% Mujeres. El promedio de edad de los entrevistados fue de 39 años.
4. El 14.55% son comerciantes, 14.55% agricultores, 13.77% Profesional a nivel medio y un 13.51% Ama de casa
5. El 94.03% efectuaron su visita durante el mes de Octubre y 5.97% en Septiembre
6. La calidad de la personería jurídica fueron Propietario 81.56%, Gestor Tributario 15.06% y Abogado y Notario un 2.60%
7. El trámite o gestión efectuada, fue Traspaso de vehículos 62.60%, Reposición de Distintivos 9.09% e Inactivación de vehículos 7.53%.

B. Calificación al servicio

1. En la presente investigación se utilizó una escala de 1 a 5, donde 1 fue malo y 5 excelente. Por motivos de comparación con estudios anteriores se llevó esta escala de 0 a 100, donde 0 es Debe mejorar, 50 Bueno y 100 Excelente
2. La calidad del servicio que le brindaron en el punto de atención tributario fue de 82.96
3. La Calificación a la atención del personal de la SAT que lo atendió, fue: Actitud de servicio 81.19, Respeto 83.90, Responsabilidad 82.65, Transparencia 82.60, Productividad 81.77 y Compromiso 82.29
4. Un 20.78% de los entrevistados (385) tiene conocimiento de que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios
5. La percepción que tiene el contribuyente sobre el comportamiento ético del personal de la Oficina Tributaria de Suchitepéquez, obtuvo una ponderación de 84.64 puntos de 100, considerada satisfactoria

Conclusiones

C. Corrupción

1. Las principales situaciones que los entrevistados consideran pueden generar actos de corrupción son Pagar por un turno 87.79%, Pagar para realizar trámites de manera anómala 61.04% y Pagar, para solicitar información de otra persona 54.03%.
2. Las situaciones que considera que pueda generar actos de corrupción en este lugar son: Pagar por un turno 13.77% y Afluencia de gente en gestiones/pandemia 9.09%. Hubo un 37.66% que dijeron No saber/No opinaron o 3.38% Ninguno/Todo esta bien.
3. El 67.53% de los entrevistados manifestó que ningún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario y un 30.91% No sabe.
4. Del 1.56% que si indicó que fueron sujetos de actos de corrupción, un 16.67% manifestó el pago para trámites de citas, 16.67% Le pidieron dinero y 16.67% Solicitaron dinero para un trámite. Un 16.67% indicó De las personas afectadas efectuó la denuncia correspondiente y el medio donde realizo la denuncia fue: Presencial (100.00%). En cuanto al avance posterior de la denuncia realizada un 100.00% indico que Si ha habido avance.
5. 99.74% de los entrevistados manifestó que en este punto de atención ningún empleado de la SAT le ofreció atender su trámite o gestión a cambio de una retribución en dinero o dádivas (regalos, cambios de favores, entre otros). Del 0.26% que si le solicitaron algo, 100.00% manifestó que necesitaba realizar sus facturas pero el tramite tenia un costo de Q500 debido a su situación que se encontraba en rojo. 100.00% no accedió a lo solicitado, realizó su denuncia ante la SAT, fue de manera presencial, en la Gerencia de Asuntos Internos y si le informaron que se tomo alguna acción para resolver este acto de corrupción.

D. Mecanismos para prevenir actos de corrupción

1. Un 21.04% considera que la SAT si implementa mecanismos para prevenir actos de corrupción dentro de sus instalaciones y los mecanismos principales que conocen los entrevistados son: Vigilancia y hablándole a las personas para que no paguen / Vigilancia máquina de dpi / Vigilancia en tramites /Vigilancia de cámaras 16.05%, Supervisión / Sistema de turnos / Seguridad 6.17% y Reglamentos 6.17% Un 23.45% no sabe cuales mecanismos ha implementado la SAT.

Conclusiones

2. Con respecto a los medios que la SAT tiene a disposición del público para realizar denuncias por actos de corrupción cometidos por sus empleados y/o funcionarios, 21.82% indicó conocerlos, siendo los principales: Portal SAT 14.29%, 1550 Call Center 8.31%, y Número telefónico 2362-7000 4.94%.
3. 91.69% Considera importante denunciar los actos de corrupción que puedan existir en este punto de atención tributario o de cualquier dependencia de la SAT. Las acciones más importante para atacar la corrupción fueron: Más vigilancia a los empleados/Más cámaras/Más Vigilancia entre el personal 6.20%, Tener un supervisor/ Tener un sistema con más filtros/ Tener un portal para que los trámites que realicen /Tener una oficina del MP para poner denuncia 5.40% y Mejorar la capacitación de los empleados 3.50%.

E. NPS

1. En una escala, donde 10 es SI LA RECOMENDARIA y 0 NO LA RECOMENDARIA, el promedio de recomendación fue de 8.57, superando la media de recomendación.
2. Tener un NPS mayor a 0 es considerado bueno, y uno sobre 50 excelente. Si tiene NPS negativo, es crucial que se preocupen en corregirlo ya que significa que hay más gente perjudicando la marca que promoviéndola.
3. La calificación del NPS es del 53.51%, por lo cual podemos considerar como una excelente calificación.

Recomendaciones

Calificación al Servicio:

1. La calificación al servicio, tanto en el punto de atención como en los atributos evaluados, reporto una puntuación arriba de Muy bueno, sin embargo consideramos que se pueden desarrollar acciones enfocadas a fortalecer estas variables, apoyándose en el Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético de la SAT.
2. Crear campañas para que los contribuyentes se informen que la SAT cuenta con un Código de Ética y conducta de aplicación para sus empleados y funcionarios y lograr incrementar la calidad del servicio.

Corrupción:

1. La incidencia de corrupción en este punto de servicio fue bastante baja, sin embargo hubo seis entrevistado que sabe algún familiar o conocido fue sujeto de algún acto de corrupción en este punto de atención tributario.
2. Recomendamos diseñar estrategias para divulgar interna y externamente en los canales que la SAT tiene a su disposición para denunciar actos de corrupción cometidos por sus empleados y funcionarios, en este puntos de servicio Investigado y demás dependencias.
3. Generar aportes que contribuyan con las mejoras en los procedimientos, para erradicar posibles actos de corrupción en las gestiones de Traspaso de vehículos, Reposición de Distintivos e Inactivación de vehículos, que son las gestiones con mayor incidencia de uso en el presente estudio para NO cometer actos de corrupción. Así como el evitar que los contribuyentes paguen por un turno.

NPS (Net Promotore Score)

1. Diseñar campañas publicitarias y de información, para incrementar el NPS (Net Promotore Score).

