

Lic. Fabio Escalante Soto. MBA. Consultor Adjudicado.
Lic. Fabio Escalante Soto. MBA. Director de la Investigación. Carné CPCECR 40963

ESTUDIO SATISFACCIÓN DE USUARIO 2018.

Investigación de campo realizada entre Julio y diciembre de 2018 de acuerdo con los requerimientos de la Contraloría General de la República de Costa Rica para el capítulo 2.3.2 del Índice de Gestión Municipal a través del Sistema Integrado de Información Municipal.

MUNICIPALIDAD DE OROTINA

# ÍNDICE

Tabla de contenido

ÍNDICE 2

PRESENTACIÓN 5

INTRODUCCIÓN 7

MARCO TEÓRICO 9

Marco Jurídico 9

Marco Conceptual 13

Aseo de Vías y Sitios Públicos. 13

Recolección de Residuos Sólidos 13

Cementerios 13

Parques y Obras de Ornato 13

Acueducto 13

Mercados, Plazas y Ferias 14

Educativos, Culturales y Deportivos 14

Estacionamientos y Terminales. 16

Alumbrado Público 16

Alcantarillado Sanitario 16

Mejoramiento Zona Marítimo Terrestre 17

Depósito y Tratamiento de Residuos 18

Gestión Vial 18

Otros proyectos de inversión. 18

Seguridad y Vigilancia en la Comunidad 19

Protección del Medio Ambiente 19

Desarrollo Urbano 20

Atención de Emergencias Cantonales 20

Alcantarillado Pluvial 20

Aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios 21

Marco Metodológico 22

Definición de la Población. 22

Establecimiento de las zonas a encuestar. 22

Definición de la muestra. 22

Modelo de Aplicación. 23

Establecimiento del margen de error. 24

Establecimiento del nivel de confianza. 25

Variabilidad de la muestra 26

Trabajo de Campo 26

El Instrumento de Medición 27

CÁLCULO DE LA MUESTRA 32

Estimación de la Población a entrevistar. 32

Margen de error, nivel de confiabilidad y variabilidad de la investigación. 32

Coeficiente de Variación. 34

Desviación Estándar. 35

VARIABLES A INVESTIGAR EN OROTINA 36

Variables oficiales del Índice de Gestión Municipal 36

Variables Adicionales a investigar de Interés de la Corporación Municipal 37

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 39

VARIABLES DEL ÍNDICE DE GESTIÓN MUNICIPAL 39

ASEO DE VÍAS y SITIOS PÚBLICOS 40

Resultado 40

Análisis del Resultado 40

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS 41

Análisis del Resultado 41

CEMENTERIO 42

Análisis del Resultado 42

PARQUES, OBRAS DE ORNATO, ZONAS DE RECREO Y ESPARCIMIENTO 43

Análisis del Resultado 43

ACUEDUCTO 44

Análisis del Resultado 44

MERCADOS, PLAZAS Y FERIAS 45

Análisis del Resultado 45

EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVOS 46

Análisis del Resultado 46

ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES 47

Análisis del Resultado 47

Análisis del Resultado 48

DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS 49

Análisis del Resultado 49

GESTIÓN VIAL 50

Análisis del Resultado 50

Análisis del Resultado 51

OTROS PROYECTOS DE INVERSIÓN 52

Análisis del Resultado 52

SEGURIDAD Y VIGILANCIA 53

Análisis del Resultado 53

MEDIO AMBIENTE 54

Análisis del Resultado 54

DESARROLLO URBANO 55

Análisis del Resultado 55

Análisis del Resultado 56

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES 57

Análisis del Resultado 57

ALCANTARILLADO PLUVIAL 58

Análisis del Resultado 58

APORTE EN ESPECIE PARA PROYECTOS Y SERVICIOS COMUNITARIOS 59

Análisis del Resultado 59

VARIABLES INTERNAS – NO APLICABLES A SIIM 60

ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA 61

ATENCIÓN INSPECCIÓN MUNICIPAL 61

ATENCIÓN BIENES INMUEBLES 62

ATENCIÓN VALORACIONES Y CATASTROS 62

ATENCIÓN GESTIÓN DE COBRO 63

ATENCIÓN FACTURACIÓN Y COBRO 63

ATENCIÓN CONTRALORÍA DE SERVICIOS 64

ATENCIÓN ASISTENCIA SOCIAL 64

TRÁMITES DE LICENCIAS Y PERMISOS MUNICIPALES 65

TRÁMITES PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN 65

TRÁMITE PERMISO DE USO DE SUELOS 66

TRÁMITE SOLICITUD DE VISADO DE PLANOS 66

CALIFICA PRESENTACIÓN PERSONAL 67

CALIFICA PROFESIONALISMO 67

CALIFICA RESPUESTA A TRÁMITES 68

CALIFICA LIMPIEZA Y AMBIENTE EN INSTALACIONES 68

CALIFICA ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES 69

CALIFIQUE LA FACILIDAD PARA ACCEDER VÍA TELEFÓNICA 69

RESULTADOS SOBRE PERCEPCIÓN CIUDADANA DE SUS LÍDERES MUNICIPALES 70

CALIFICACIÓN LABOR DE LA ALCALDÍA 71

CALIFICACIÓN LABOR DEL CONCEJO MUNICIPAL 71

CONCLUSIONES 72

RECOMENDACIONES 76

Sesgo Técnico. 76

Sesgo Estacional 76

Sesgo de Inducción 77

Tomar en cuenta las obras en ejecución. 77

Los programas ejecutados no son tomados en cuenta. 77

# PRESENTACIÓN

La creación de esta documento está fundamento en el requerimiento de la Contraloría General de la República de Costa Rica a través del Índice de Gestión Municipal, mediante el cual se solicita a las Corporaciones Municipales consultar a la ciudadanía su percepción acerca de la calidad de los servicios y obras ejecutadas durante un periodo de tiempo y consideradas como parte evaluativa de su gestión efectuada.

Dicha reúne los requisitos técnicos necesarios para recopilar la información, procesarla de manera adecuada y presentar los resultados de manera clara, con un alto grado de confianza, un margen de error estimado bajo y una interpretación acertada de la información.

La labor de campo se realizó bajo la supervisión de un especialista en estadística, junto con un grupo de experimentados entrevistadores, quienes acumulan más de 20 años de experiencia en otras municipalidades del país.

Para el manejo de la información utilizamos el sistema más moderno en procesamiento de datos, denominado Business Intelligence Survey, con el que se garantiza la completa confiabilidad en la recopilación de la información, evitando manipulación o falsedad en los registros y emitiendo los más certeros gráficos interpretativos en cada caso y para cada variable. Su presentación permite un análisis certero para quienes no están familiarizados con los términos estadísticos.

Hemos dividido en dos grandes áreas el análisis de la información, en primera instancia un capítulo de marco teórico en el que además de exponerle al lector acerca de las zonas sujeto de análisis, un desglose conceptual pormenorizado de cada variable para tener una mayor comprensión sobre el significado de cada área de servicio y gestión ofrecida por la municipalidad, y en segunda instancia, un capítulo de resultados cuya presentación separada para cada área permite el análisis independientemente, corto, conciso y exacto, del resultado.

Una vez finalizado el levantamiento muestral, por distrito y por muestra proporcional, se efectuó un proceso que llamamos “muestreo de comprobación”. Para esta labor se elige un equipo de trabajadores diferente al que cubrió la zona durante el periodo regular y mediante una sub-muestra se realiza una nueva toma de la encuesta para verificar que los resultados de ésta y los obtenidos en el periodo regular se encuentren dentro del margen de error estimado para el estudio. Si el resultado es positivo, se procede a la emisión del documento final y en caso de existir resultados superiores al 2,8%, se verifican los sectores que resultaron con diferencias para hacer un nuevo levantamiento. Nuestra intención es garantizar que los resultados obtenidos estén apegado a la más cercana realidad de lo actuado por la municipalidad y el impacto que generó en la ciudadanía.

Finalmente, es importante indicar que los resultados presentados en este documento no son una evaluación del adjudicatario, sino producto de lo que la ciudadanía entrevistada ofreció, dado que los distintos departamentos o áreas que conforman la Corporación Municipal son susceptibles de resultados negativos que podrían ser interpretados como evaluación del adjudicatario cuando realmente somos un instrumento de recuperación de información proveniente de la ejecución de los programas municipales y el impacto que estos generaron en la comunidad.

Tenemos completa confianza en que el resultado de este documento será de entera satisfacción de las autoridades municipales por su grado de precisión y presentación, esperando poder brindar nuevamente nuestros servicios en un futuro cercado. Agradecidos por la confianza depositada, firmamos este manifiesto con el sello blanco emitido por el Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica.

Atentamente,

Lic. José Fabio Escalante Soto. MBA

Colegiado No. 40963

# INTRODUCCIÓN

El presente estudio se efectuó en el periodo Julio a diciembre de 2018, efectuando una evaluación de los procesos a realizar junto con las autoridades de la Municipalidad en procura de cubrir todas las áreas de interés en materia de cumplimiento con las disposiciones de la Contraloría General de la República, en cuanto a las exigencias del Índice de Gestión Municipal a través del Sistema Integrado de Información Municipal y como parte del espíritu de crecimiento, procesos de mejora contínua, evaluación del trabajo de los colaboradores, corrección y mejoramiento de los servicios, así como el monitoreo de la actividad municipal que se propone mejorar cotidianamente para beneficio de los ciudadanos de este cantón.

En primer instancia se sometieron a análisis las 20 variables establecidas en el capítulo 2, inciso 3 del Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM), el cual enumera los servicios y gestión que deben someterse a calificación por parte de los ciudadanos de la comunidad circunscrita a este gobierno local y con ello definir si su aplicación para evaluación procedía. Una vez evaluadas y escogidas todas las variables, se estableció el mejor modelo de aplicación a la comunidad tomando en consideración tipos de servicios y gestión brindados a cada comunidad, sus necesidades actuales, distancia, población económicamente activa, horarios de visita a estas comunidades, identificación del personal a cargo de las entrevistas, facilidades de comprobación de este personal para los usuarios, equipo de trabajo y material estadístico digital, junto con un material de respaldo en físico en caso de que el equipo digital tuviese algún fallo.

El proceso y levantamiento de este trabajo superó las 1.300 encuestas debido a la necesidad de evaluar aquellas personas que por diferentes motivos efectuaron la encuesta con respuestas que se salen de los parámetros promedio generales obtenidos o bien poseen respuestas defectuosas, incompletas o se consideran no aptas para ser integradas a la muestra real debido a errores en el proceso como procedencia del entrevistado, edad o cualquier motivo que permita eliminar dicha entrevista de la muestra.

Los resultados fueron procesados mediante modelos estadísticos y el sistema Business Inteligence Survey, así como analizados por profesionales incorporados y activos al Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica; resultados que veremos a continuación.

Para la administración municipal estos resultados serán motivo de análisis comparativo contra los objetivos trazados en el Plan Estratégico Municipal, Plan Anual Operativo y Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local. Para ello se emiten los análisis comparativos de resultados entre los periodos contratados, ya sean semestres, cuatrimestres o anuales. Esta interpretación será integrada a la documentación de Rendición de Cuentas que la Alcaldía de esta Municipalidad ingresará al Sistema Integrado de Información Municipal en su capítulo 2, apartado 3, inciso 1.

La codificación de los resultados de esta investigación se presentará en el apartado de conclusiones con la intención de que sea ingresado efectivamente en el capítulo2, apartado 3, inciso 2.

# MARCO TEÓRICO

## Marco Jurídico

La realización de este estudio tiene fundamento en la motivación y espíritu de la legislación costarricense en cuanto a rendición de cuentas, participación ciudadana en la toma de decisiones y participación directa en la ejecución de los planes y proyectos que permiten el desarrollo de las comunidades, el mejoramiento de la vida de los ciudadanos y su crecimiento integral.

* 1. Su motor de creación es el artículo 11 de la Constitución Política de Costa Rica, el cual sito a continuación:

***"Artículo 11.—Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública”.***

* 1. El estímulo para la generación de un modelo de control, medición y presentación de resultados lo provocó la modificación del anterior artículo mediante la Ley 8003 del Poder Legislativo de la República de Costa Rica del día 8 de junio del año 2000 y publicado en el diario oficial La Gaceta, edición número 126 del 30 de junio del mismo año:

**"Artículo 11.— (…).*La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas."***

Es así como la Controloría General de la República dio vida al Índice de Gestión Municipal **(IGM)**que contiene el **SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN MUNICIPAL (SIIM),** mediante el que se establecen los parámetros a seguir por parte de los gobiernos locales para medir su eficiencia en la ejecución financiera, control interno y calidad de labor, proyección hacia sus administrados, rendición de cuentas y desarrollo integral.Para esta medición, la Contraloría General de la República de Costa Rica creó 61 diferentes indicadores alrededor de cinco ejes fundamentales:

1. Desarrollo y gestión institucional
2. Planificación, participación ciudadana y rendición de cuentas
3. Gestión de desarrollo ambiental
4. Gestión de servicios económicos
5. Gestión de Servicios Sociales

En el caso del área de servicios económicos, no participa la ciudadanía con respecto a sus evaluaciones, debido a que tiene un fundamente mucho más operativo interno de ejecución presupuestaria y apego a los parámetros de evaluación financiera establecidas por el ente contralor hacia las Municipalidades.

Uno de los objetivos de esta medición es lograr un comparativo anual sobre las áreas ejecutadas, el mejoramiento en la condición del cantón de manera integral y permitir que la Contraloría genera áreas de mejora gracias al análisis de la información ingresada al SIIM.

Es así como la investigación realizada genera un comparativo semestral para aquellas municipalidades que decidieron apegarse al modelo comparativo, permitiendo que los proyectos desarrollados a lo largo del año puedan ser medidos y no solamente aquellos que durante el periodo de escogencia de la administración afecte la labor general de todas las áreas de gestión de la Corporación, asimismo, el comparativo anual nos lleva a evaluar el crecimiento tanto a nivel semestral como anual, permitiendo a la administración considerar argumentos de peso en su plan anual operativo siguiente y como insumo de trabajo departamental para la corrección de las labores realizadas, monitoreo de las necesidades reales de la población y ajuste en los programas definidos para el Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local.

Ahora analizaremos el capítulo que contiene la solicitud de la Contraloría hacia las Municipalidades para realizar este tipo de estudios y participación ciudadana.

El informe anual es llenado con minuciosidad por las autoridades municipales, contempla el artículo 2.3.2 y se ve en el SIIM de la siguiente manera:

Medición de satisfacción del usuario.

**¿Existen estudios en la municipalidad sobre la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y obras a cargo de la corporación?**

Inmediatamente el SIIM desglosa las variables que deben ser consideradas para esta consulta, la cual se aprecia de la siguiente manera:

CUADRO 1

Variables exigidas por SIIM

Para Índice de Gestión Municipal

**2.3.2**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| **¿Existen estudios en la municipalidad sobre la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y obras a cargo de la corporación?** |
| --- |
| **SERVICIO** | **¿BRINDA EL SERVICIO?****SI / NO 3/** | **¿HA REALIZADO ALGÚN ESTUDIO?****SI / NO 3/** | **AÑO EN QUE SE REALIZÓ EL ESTUDIO 2/** | **RESULTADO DE LOS ESTUDIOS****(SÓLO SI SE REALIZÓ)** |
| Aseo de Vías y Sitios Públicos |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Recolección de residuos |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Cementerios |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Parques y Obras de Ornato |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Acueductos |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Mercados, plazas y ferias |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Educativos, culturales y deportivos |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Estacionamientos y terminales |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Alumbrado Público |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Alcantarillados Sanitarios |  |  |  | * Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
 |
| Depósito y tratamiento de residuos **1/** |  |  |  | * Excelente
* Bueno.
* Regular
* Malo
 |
| GESTION VIAL |  |  |  | * Excelente
* Bueno.
* Regular
* Malo
 |
| OTROS PROYECTOS DE INVERSION |  |  |  | * Excelente
* Bueno.
* Regular
* Malo
 |
| SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN LA COMUNIDAD |  |  |  | * Excelente
* Bueno.
* Regular
* Malo
 |
| PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE |  |  |  | * Excelente
* Bueno.
* Regular
* Malo
 |
| DESARROLLO URBANO |  |  |  | * Excelente
* Bueno.
* Regular
* Malo
 |
| ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES |  |  |  | * Excelente
* Bueno.
* Regular
* Malo
 |
| ALCANTARILLADO PLUVIAL |  |  |  | * Excelente
* Bueno.
* Regular
* Malo
 |
| APORTES EN ESPECIE PARA SERVICIOS Y PROYECTOS COMUNITARIOS |  |  |  | * Excelente
* Bueno.
* Regular
* Malo
 |

1/Si el servicio es brindado mediante contrato con terceros, en la casilla se debe indicar que **SÍ** se ofrece a la ciudadanía.

2/ El año de realización de los estudios debe ser el año evaluado.

3/ No dejar casillas en blanco.

## Marco Conceptual

En este apartado revisaremos los términos utilizados en esta investigación y el significado que aplica para cada uno de ellos, con referencia a las variables a investigar, su marco de aplicación y el uso real dentro del SIIM.

### Aseo de Vías y Sitios Públicos.

Definimos esta variable como todos las acciones que la municipalidad ejecuta con la intención de mantener limpias las vías públicas del cantón, los sitios públicos en manos de la municipalidad, así como todas las campañas de formación, concientización y prevención, que generen resultados dirigidos al aseo general. Se toman en cuenta todos los esfuerzos que la Municipalidad realiza en conjunto con las fuerzas vivas de cada distrito en su intención de mantener aseadas las comunidades ya sea en aportes materiales, económicos o de servicios, así como autorizaciones para la realización de las campañas necesarias que guíen la consecución del objetivo trazado.

### Recolección de Residuos Sólidos

Se trata de la labor que la Municipalidad realiza para recoger la basura o residuos tradicionales que producen sus habitantes, sean estos hogares, comercio o industrias en el cantón.

### Cementerios

Se define como la administración de la propiedad utilizada para cementerio, el mantenimiento de su estructura y zonas comunes; contratos, disponibilidad de propiedades, servicios y atención al público. Es importante aclarar que cada nicho o propiedad es responsabilidad absoluta de sus propietarios.

### Parques y Obras de Ornato

Consiste en la labor municipal de creación, mantenimiento, embellecimiento y mejoramiento de los parques del cantón, zonas de esparcimientos y espacios creados para la recreación de los ciudadanos.

### Acueducto

Es el servicio de abastecimiento de agua potable, control de sistema de conducción, tratamiento y disposición, control de la salud pública relacionada con este rubro, protección de las cuencas de abastecimiento y centros de control, así como atención de las necesidades de la población en tiempos de racionamiento, reabastecimiento y desarrollo del sistema de abastecimiento de agua para sus ciudadanos.

### Mercados, Plazas y Ferias

#### Definición Mercado.

Se entiende por MERCADO el espacio físico construido por la Municipalidad para que los comerciantes del cantón o distrito puedan ofrecer sus mercancías. La evaluación de la estructura física, mantenimiento, facilidades de acceso, diversidad en la oferta de bienes y servicios son los parámetros que deben tomar en cuenta los entrevistados para efectuar su evaluación.

#### Definición Plazas.

Se entiende por PLAZA el espacio físico construido por la Municipalidad para la realización de eventos de mayor magnitud que la de un mercado. Esta variable corresponde usualmente espacios físicos de gran dimensión para la exposición de bienes y servicios como automóviles, ganado, artesanía, comercio o bien eventos culturales, musicales, religiosos y que permiten albergar multitudes.

#### Definición Ferias.

Se entiende por FERIAS el espacio físico creado por la Municipalidad en diferentes sitios de un mismo distrito, para la realización de eventos culturales, educativos, artesanales, conmemorativos, agrícolas o comerciales y con una finalidad específica. En ella encontramos las Ferias Educativas, Del Agricultor, Artesanales o bien conmemorativas por Anexión, Independencia o Navidad.

### Educativos, Culturales y Deportivos

#### Definición Educativos.

Refiere a todos los programas desarrollados por la municipalidad de manera independientes, en colaboración con otras instituciones del estado, a través de contrataciones directas o licitaciones, que permitan el crecimiento integral, intelectual, educativo y formativo de la población. Se consideran además los espacios, permisos, áreas de desarrollo, campañas de educación, formación y concientización, a través de las cuales se intentan objetivos específicos a lo largo del año. Además se toman en cuenta todos los programas que favorecen el mejoramiento de los principios y valores de la comunidad en general.

#### Definición Culturales.

Se encuentran en esta área todos los programas que favorecen la recuperación, mantenimieto e impulso de las costumbres y tradiciones costarricenses. La promoción para el aprendizaje, cultivo y desarrollo de la cultura en cualquiera de sus expresiones. Todas las campañas que favorecen la celebración de fiestas, la concesión de espacios, permisos y zonas de celebración de las actividades patrias y la creación de coordinaciones con otras instituciones para el fomento de la cultura en general.

#### Definición Deportivos.

Programas desarrollados por la Municipalidad: Estos programastienen relación con las actividades de entretenimiento, actividad física, promoción deportiva y patrocinio de la juventud en eventos locales e internacionales. Generación de espacios para la recreación y todos los permisos, aportes en especie y ejecución de programas de corte recreativo y deportivo que la municipaldiad desarrolla en conjunto con las fuerzas vivas del cantón. Adicionalmente se incluye la construcción y mantenimiento de espacios deportivos, máquinas de ejercicio, cursos y clases deportivas, acondicionamiento y terapia física, así como toda la estructura financiada con recursos municipales para el incentivo de la práctica del deporte a lo largo del cantón, sea en propiedad municipal, de las asociaciones de desarrollo y comité cantonal de deportes y recreación del cantón.

Programas desarrollados por el Comité Cantonal de Deportes y Recreación: Cada municipio traslada un porcentaje de su presupuesto al Comité Cantonal de Deportes y Recreación Local por lo que es imperativo generar un modelo de medición de la percepción ciudadana sobre la inversión que este comité realiza en los proyectos deportivos específicos que ejecuta.

### Estacionamientos y Terminales.

#### Estacionamientos

En relación con los vehículos, se conoce como estacionamiento al espacio físico donde se deja el vehículo por un tiempo indeterminado cualquiera y también se puede considerar estacionamiento al lugar o parte de la vía pública de un centro urbano destinada para aparcar todo tipo de vehículos. La administración idónea de esta variable es la que los ciudadanos evaluarán en el presente estudio.

#### Terminales

Es el espacio físico en el cual comienzan y terminan todas las líneas de servicio de transporte de una determinada región o de un determinado tipo de transporte. Es el punto en el que los ciudadanos de un cantón abordan el servicio público, sea de autobuses, taxis o tren. Asimismo debemos contemplar como segundo concepto, los lugares en los que la ciudadanía espera el paso del servicio público al cual comúnmente llamamos “paradas”. Estas zonas son establecidas por la administración municipal o la ingeniería de tránsito para el abordaje de los servicios de autobuses, taxis o trenes, que no son necesariamente la terminal principal sino que están dentro del recorrido formal de los servicios que dicho transporte público ofrece a la ciudadanía del cantón.

### Alumbrado Público

Consiste en la estructura física creada para la iluminación de las vías públicas, parques, zonas de esparcimiento públicos, espacios de circulación abiertos y públicos, en propiedades que no se encuentren a cargo de personas naturales o jurídicas de derecho privado o público diferente del municipio, su instalación, mantenimiento y modernización.

### Alcantarillado Sanitario

Es la red de tuberías a través de la cual se deben evacuar en forma rápida y segura las aguas residuales municipales, domésticas, comerciales, industriales y pluviales hacia una planta de tratamiento y finalmente a un sitio de vertido donde no causan daño ni molestia.

### Mejoramiento Zona Marítimo Terrestre

Este apartado se regula mediante la ley No. 6043 denominada Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre dictada por la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica y que define la zona marítimo terrestre como parte del patrimonio nacional, pertence al Estado y es inalienable e imprescriptible. Su protección, así como la de sus recursos naturales, es obligación del Estado, de sus instituciones y de todos los habitantes del país. Su uso y aprovechamiento están sujetos a las disposiciones de esta ley.

En esta misma ley, dentro del artículo 3 se establece que sin perjuicio de las atribuciones otorgadas al Instituto Costarricense de Turismo como encargado de la superior y general vigilancia de todo lo referente a la zona marítimo terrestre, compete a las municipalidades velar directamente por el cumplimiento de las normas de esta ley referentes al dominio, desarrollo, aprovechamiento y uso de la zona marítimo terrestre y en especial de las áreas turísticas de los litorales.

El usufructo y administración de la zona marítimo terrestre, tanto de la zona pública como de la restringida, corresponden a la municipalidad de la jurisdicción respectiva.

Por su parte el artículo 9 de esta ley establece que la Zona Marítimo Terrestre es la franja de doscientos metros de ancho a todo lo largo de los litorales Atlántico y Pacífico de la República, cualquiera que sea su naturaleza, medidos horizontalmente a partir de la línea de pleamar ordinaria y los terrenos y rocas que deja el mar en descubierto en la marea baja.

El artículo 10 menciona que la ZMT se compone de dos secciones: La Zona Pública integrada por la faja de cuncuenta metros de ancho a contar de la pleamar ordinaria y las áreas que quedan al decubierto durante la marea baja; y la zona Restringida constituida por la franja de los ciento cincuenta metros restantes o por los demás terrenos en caso de las islas.

### Depósito y Tratamiento de Residuos

Se define como la gestión que inicia con la recolección de los residuos de diferente tipo, su transporte hasta un sitio preparado rpara su depósito y tratamiento debido, ya sea intermedio o final, para su aprovechamiento o eliminación, con la intención de que genere el menor riesgo para la salud y el medio ambiente.

Dichos residuos pueden ser domésticos, residenciales, institucionales, industriales o comerciales de diferente tipo. Estos residuos pueden ser divididos en recolección selectiva y no selectiva, dada la existencia de residuos tradicionales y no tradicionales, reciclables y de alto contenido tóxico, por lo que las Corporaciones Municipales deben velar por el correcto tratamiento de los mismos.

### Gestión Vial

Esta variable se establece desde varias perspectivas:

1. Gestión de estructura vial: asegurar que se mantenga en buena condición y funcionamiento de manera continua y optimizar el uso de los recursos públicos invertidos en su desarrollo y conservación.
2. Uso integral, que tiene como propósito asegurar un tránsito confortable y seguro de los usuarios ya sean vehículos de cualquier tipo y peatones.
3. Elemento complementarios. Se refiere a la construcción y mantenimiento de aceras, puentes, drenajes, señales y cualquier dispositivo de seguridad.
4. Estratégica: Responde a la visión de corto, mediano y largo plazo que la administración municipal desarrolla para la construcción, mantenimiento y mejoramiento de su proyecto de gestión vial.

### Otros proyectos de inversión.

La Corporación Municipal establece proyectos de desarrollo en combinación con las fuerzas vivas de su cantón, estableciendo metas estructurales como puentes, aulas o salones comunales, al igual que intangibles como capacitaciones, programas de desarrollo integral, campañas de educación y mejora en las condiciones de vida de los ciudadanos.

Estos proyectos deben ser señalados por el nombre que les corresponde para que la ciudadanía los pueda identificar a la hora de evaluarlos, como los programas de emprendedurismo, mujer, niñez y adolescencia, adulto mayor tanto como los de estructura física como internet público, bibliotecas, centros de esparcimiento, parques y cualquier otro que represente una inversión municipal para el bienestar de la comunidad que administra.

### Seguridad y Vigilancia en la Comunidad

Representa la inversión de la Corporación Municipal desde dos perspectivas: La primera trata de la inversión realizada en la creación y desarrollo de un departamento de Policía Municipal, estructura digital para el aprovechamiento de la tecnología en materia de vigilancia y seguridad , así como la organización y coordinación con los ciudadanos para la conformación de los grupos de apoyo para la lucha contra la delincuencia y el aporte a la vigilancia en general.

La segunda refiere a todo el esfuerzo que la Corporación realiza en materia de asistencia y colaboración con la Fuerza Pública, campañas de seguridad, capacitación, organización de las fuerzas vivas, concientización y programas de mejoramiento de la vigilancia ciudadana, permisos y espacios concedidos para la coordinación entre Fuerza Pública y ciudadanía.

### Protección del Medio Ambiente

Contiene los programas de conservacion ambiental, de las especies, de la naturaleza y el impulso hacia un mejor estado de la naturaleza en general. Se toman en consideración todos los programas de reciclaje, reforestación, recuperación de cuencas, ríos, mares, lagos, bandera azul, programas de educación, aprendizaje y fomento de una mejor conducta para la preservación, conservación y mejoramiento del ambiente.

### Desarrollo Urbano

Es la evolución del ordenación territorial en sus aspectos físicos, económicos y sociales. Es el cambio estructural de los asentamientos humanos en los centros de población urbano y rural, encaminadas a la protección y conservación del medio ambiente, a la promoción de los servicios de las ciudades en condiciones de funcionalidad y al mejoramiento de la calidad de vida de su población.

Asimismo evalúa y define la distribución territorial, uso de suelos, crecimiento controlado de la estructura física, utilización de los recursos naturales necesarios para permitir la vida en general, el crecimiento comercial, industrial y de vivienda, tendiente a permitir un crecimiento integral de los habitantes del cantón y su historia.

### Atención de Emergencias Cantonales

A partir de la ley No. 8488 del 12 e enero de 2006 se crea el marco jurídico para la atención y prevención de emergencias en la República de Costa Rica y con ello se establece la responsabilidad de la coordinación de las emergencias cantonales en la Comisión Municipal de Emergencias que presidirá el Alcalde respectivo.

Es a la Municipalidad la que le compete por llevar a cabo los planes preventivos, programas de recuperación y atención de emergencias, así como la coordinación con las instituciones del estado para las eventualidades que afecten a sus comunidades.

### Alcantarillado Pluvial

Refiere a la red de drenaje y sistema de tuberías, construcción de modelos naturales de desfogue de líquidos vertidos, que usualmente permiten recoger y transportar esas aguas residuales, industriales y pluviales de una población o ubicación geográfica específica hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan. Estas redes de alcantarillado son estructuras que funcionan por gravedad y en muy raras ocasiones están construidas mediante modelos de presión o por vacío. En muchas comunidades las Corporaciones Municipales favorecen la creación de caños naturales de desfogue en procura de proteger el medio ambiente y debe garantizar la salud pública así como evitar emergencias.

### Aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios

Estos son todos los aportes en especie que la Corporación Municipal realiza a las fuerzas vivas del cantón, ya sea a las Asociaciones de Desarrollo Integral, comités distritales, Concejos de Distrito, instituciones públicas o privadas, escuelas, colegios, Asociaciones de Desarrollo, grupos organizados y personas físicas entre otros que desarrollan programas de interés público y beneficio social que reconoce la Corporación Municipal como tal.

## Marco Metodológico

Realizar un estudio de campo requiere del establecimiento de algunas variables fundamentales:

### Definición de la Población.

Definitivamente los habitantes de cada cantón no se pueden censar cada año debido a que convertiría esta investigación en una herramienta sumamente onerosa si tomamos en cuenta que la consulta solicitada por SIIM se debe realizar cada año, es por esto que el único dato oficial que se puede utilizar para esta investigación como parámetro oficial es el último censo de población realizado por Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica (INEC) en el año 2011.

El dato oficial de INEC para el año 2011 se podría considerar desactualizado si tomamos en cuenta la cantidad de años que han pasado, sin embargo, este mismo instituto emite un dato de población proyectada para el presente año que es considerada también oficial para efectos de la presente investigación. Esto se puede efectuar sin caer en algún sesgo, debido a que el incremento proyectado por INEC no afecta la cantidad de personas seleccionadas en la muestra.

### Establecimiento de las zonas a encuestar.

En el caso de las investigaciones que se efectúan en dos levantamientos separados e independientes al año, se establecen mapas de las zonas censales con la intención de que no se repitan entre una y otra. Cuando se efectúa un solo levantamiento se toman los centros de población bajo el principio que usualmente concentra la mayor cantidad de habitantes.

### Definición de la muestra.

Lo más recomendable para este tipo de estudios es la muestra aleatoria, es decir, que la oportunidad de ser escogido dentro de la muestra está comprometido solo por el azar.

En estadística, una muestra es la selección de un número de observaciones, casos o individuos, a partir de una población objeto de investigación; una muestra aleatoria es cuando la elección sigue un método impredecible.El muestreo aleatorio puede referirse también a tomar una serie de observaciones independientes de la misma distribución de probabilidad sin ningún orden preestablecido, juzgamiento, parametrización o definición previa.

Las muestras nos permiten, mediante la inferencia estadística, representar los resultados de la población de donde se haya extraído y considerar que el resultado de dicha muestra es efectivamente el resultado de la población total, pero existiendo una potencial variación al azar en los resultados, lo cual se denomina error de muestreo, en otras palabras, debido a que se trata del análisis de los resultados de una parte de una población, se debe asumir que dicha proyección puede presentar diferencias medibles que al se llaman error de muestreo. En el caso de muestras aleatorias, la estadística dispone de medidas para evaluar dicho error de muestreo.

Por lo tanto, las estimaciones obtenidas a partir de muestras aleatorias pueden ir acompañadas de medidas de la incertidumbre asociada a la estimación. Esto puede tomar la forma de un error estándar, o si la muestra es lo suficientemente grande y mediante el teorema central del límite, podrán calcularse intervalos de confianza. En el caso que nos ocupa estimaremos errores de muestreo.

Existen fórmulas estadísticas que permiten establecer el tamaño de una muestra aleatoria como la que requerimos en este caso y de la cual solamente se aplicará la restricción de que los escogidos deben ser mayores de edad y residentes del cantón. Escoger la muestra se refiere a la cantidad de personas a entrevistar y no a los nombres de los sujetos que deberán emitir un criterio.

### Modelo de Aplicación.

Una vez conocido el tamaño de la población y determinado el tamaño de la muestra, procedemos a crear la proporcionalidad de dicha muestra respecto a la cantidad de habitantes por distrito.

Es así como la unidad de muestreo se mantiene, la cantidad de personas a entrevistar se obtendrá mediante la fórmula de muestreo aleatorio y es esa cantidad de personas las que serán escogidas de manera proporcional en cada distrito de acuerdo con la cantidad de pobladores que contiene.

Dicho de otra manera, una vez obtenida la cantidad de personas a entrevistar en todo el cantón, según el cálculo de la muestra aleatoria, se procede a subdividir la cantidad de entrevistados por distrito de manera proporcionalmente directa a la cantidad de pobladores que cada uno de estos distritos presenta, de forma que sea representativo y se tomen en consideración cada una de las zonas que integran esa Municipalidad.

### Establecimiento del margen de error.

En términos estadísticos el margen de error se refiere a la cantidad de error de muestreo aleatorio resultado de la elaboración de una encuesta. Es un término importante dentro de la [investigación de mercados](http://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-de-mercados/) ya que define el nivel de confianza de los resultados obtenidos en la encuesta o investigación. A mayor margen de error existe un menor grado de confianza en la investigación y viceversa.

Antes de iniciar esta investigación debemos definir la cantidad de población según lo vimos en el apartado anterior, el cual estará basado en el estudio oficial del Instituto Nacional de Estadística y Censos. El margen de error puede ser significativo si una población no se define en la forma correcta, o si los procedimientos de selección no se siguen en la forma apropiada. Del tamaño de la muestra dependen muchos factores de nuestra investigación.

¿Qué tanto puede el error de la muestra aleatoria afectar nuestras encuestas?.

El margen de error nos da una estadística; mientras más pequeños sean éstos márgenes, los resultados de nuestras encuestas serán más exactos. En una muestra probabilística como la que realizaremos, cada elemento de la población tiene una probabilidad idéntica de selección. Aquí los investigadores se puede asegurar de que su información proviene de una parte representativa de la población de interés para su estudio y además puede calcular el error.

Existen grados de confianza y error en los estudios de campo. Para el que nos ocupa estableceremos un margen de error en esta investigación de 3%.Esto significa que los resultados pueden variar en tres puntos porcentuales hacia arriba o hacia abajo.

Cuando hablamos de rangos podemos evaluar mejor las calificaciones ofrecidas pues no es lo mismo que una variable sea calificada con un 7,0 a que sea calificada con un 6,7. Esto sucede principalmente porque en nuestra escala de valores general, las notas superiores a 7 son de aprobación y las menores de reprobación.

### Establecimiento del nivel de confianza.

En el presente estudio el nivel de confianza indica el grado de certeza que se tiene de que los resultados obtenidos representan el pensamiento de toda la población o un grado muy cercano a ello.

Un nivel de confianza de 95% por lo general es adecuado. Esto indica que 19 de 20 personas de la poblacióntienen el mismo pensamiento.

El nivel de confianza representa el porcentaje de intervalos que incluirían el parámetro de población si usted tomara muestras de la misma población una y otra vez. Por lo tanto, si usted recogió cien muestras y creó cien intervalos de confianza de 95%, cabría esperar que aproximadamente 95 de los intervalos incluyeran el parámetro de población.

### Variabilidad de la muestra

La variabilidad es la probabilidad (o porcentaje) con el que se aceptó y se rechazó la hipótesis en alguna investigación anterior y que se pretende estudiar nuevamente.

Cuando se habla de la máxima variabilidad, en el caso de no existir antecedentes sobre la investigación (no hay otras o no se pudo aplicar una prueba previa), entonces los valores de variabilidad se deben calcular al 0.5 o 50%

Es decir, en nuestror caso se trata de la posibilidad de que un hombre o mujer sean escogidos para la entrevista y se espera que se trate del 50%.

### Trabajo de Campo

De las diferentes técnicas para la aplicación de encuestas, es necesario que para este tipo de trabajo se realice bajo el método presencial o cara a cara.

En el capítulo de Encuesta veremos lo que se le estará preguntando a las personas y de ahí podremos apreciar que no existe posibilidad de inducción a respuesta alguna por parte del entrevistador.

Lo que es muy importante para esta entrevista cara a cara es la ampliación en el concepto a responder ya que es posible que algunas personas no comprendan lo que se les está consultando. Es el caso de Alcantarillado Pluvial, Acueducto, Alcantarillado Sanitario y otros conceptos que requieran una ampliación. Las entrevistas cara a cara provocan un mayor nivel de confianza con el entrevistado que las telefónicas, digitales o impersonales y siendo esta investigación tan delicada nos inclinamos por realizarlas de manera presencial.

Otro de los conceptos que tomamos en cuenta es el horario de las entrevistas. Muchas de las personas que habitan los diferentes distritos solo se hospedan en sus casas ya que laboran en otros distritos o cantones del país.

Para garantizar que todas las personas tengan la misma posibilidad de salir electos en la muestra y aplicar la encuesta, se diseña un horario de trabajo que incluye sábados y domingo en horarios diurnos, así como días entre semana con horarios nocturnos para aquellas personas que no están entre semana, noches o fines de semana.

Los levantamientos suelen ser muy delicados en cuanto a zonas censales, personas elegidas para entrevistar y cumplimiento de la cantidad de encuestas solicitadas. Para ello el personal escogido tiene claras indicaciones de mantener un comportamiento adecuado, la rigurosidad que le exige el software y el cierre de cada sesión mediante un código del supervisor que los acompaña en la zona.

Cada Informe Final viene acompañado por un documento adicional en el que se incluyen las respuestas de todas las encuestas realizadas con sus respectivas preguntas, de manera codificada y cuya decodificación se adjunta para una mejor comprensión para el lector en general.

### El Instrumento de Medición

#### La Encuesta

Con la realización del cartel del licitación, se presentó la necesidad de que las variables a investigar en este documento estuvieran estrictamente ligadas a las que el Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM) exige.

Es por esto que en el Capítulo 4, cuadro 1, establecimos las variables generales que la Contraloría exige estudiar y en este inciso estableceremos las que esta municipalidad incorporará.

Adicionalmente, se acordó integrar otras consultas que no tienen relación directa con el SIIM pero que se convierten en material vital para la toma de decisiones de las diferentes áreas de esta municipalidad. Estas variables tienen relación con atención al usuario, calidad de los servicios internos de la municipalidad, proyección de la municipalidad a las comunidades, responsabilidad social institucional, entre otros.

Esta investigación se realizó a través de un software llamado Bussiness Intelligence Survey (BIS), creado por nuestra empresa para generar consultas cara a cara.

El Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM) pide a las municipalidades que se califiquen los servicios y gestión consultados mediante el siguiente escalafón de categorías:

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo

En el BIS encontramos que la calificación solicitada por SIIM puede convertirse de categorías a variables, para lograr mayor precisión en la consulta, de manera tal que no se permita un error subjetivo en la calificación cuando en realidad se desea catalogar un servicio o gestión en cierto nivel.

Como ejemplo. Si se quiere decir que un servicio es bueno una persona podría otorgarle una calificación de 8 o 9, sin embargo cuando se dice que es excelente se le brinda una nota 10.

Por su parte cuando se quiere calificar con una nota mala se puede decir que tiene nota 5 o 6, mientras que para los valores o evaluaciones subjetivas personales una nota menor que eso tiene un rango por debajo de la nota 4.

Siendo así y para delimitar los conceptos que se aplicarán en esta investigación definimos lo siguiente:

**1. Excelente: Nota de 10**

**2. Bueno: Nota 7 a 9,99**

**3. Regular: Nota 4 a 6,99**

**4. Malo: Nota de 0 a 3,99**

Con estas delimitaciones las personas tendrán un parámetro más claro para emitir sus criterios y una vez que tengamos las calificaciones de todos los entrevistados, podremos volver a convertir estas variables en categorías para indicar al municipio que sus servicios fueron calificados dentro de los rangos exigidos por la Contraloría General de la República de excelente, bueno, regular y malo.

Esta parametrización permite comparar los resultados obtenidos, dado que las calificaciones “excelente, bueno, regular y malo” serán interpretadas de la misma manera por todas las personas del cantón, evitando que para algunos entrevistados un “excelente” tenga significados diferentes.

#### La Pregunta.

En este tipo de investigación es determinante el tipo de pregunta que se realice, pues no se puede inducir a un tipo de resultado, influir en el entrevistado o en sus respuestas y con mayor motivo crear una mala interpretación de las variables.

La pregunta debe ser clara, corta, concisa y que produzca un impacto certero en el entrevistado.El entrevistador podrá hacer una pequeña explicación de la variable pero solamente apegado a la definición que estableceremos en este mismo documento.

La pregunta general fue:

***¿Qué calificación le brinda al servicio (gestión) de xxxxxxxxxx?***

*En el caso de las xxx se sustituye por cada uno de los servicios o gestión elegidos por la administración municipal.*

Para las preguntas relacionadas con los servicios internos de la Municipalidad, se establecieron en coordinación con los departamentos responsables de este estudio y que tampoco producen influencia en las respuestas de los entrevistados.

#### Los Resultados.

La presentación de los resultados se realizará en capítulos separados por servicios o gestión y no por distritos. Esto se debe a la necesidad de realizar comparaciones entre las calificaciones de una misma variable y no entre variables del mismo distrito pues por su estructura dichas variables no son comparables.

Por ejemplo, para entender la evaluación que los ciudadanos realizan sobre el servicio de Recolección de Residuos Sólidos, es necesario conocer las calificaciones de los diferentes distritos SOLO en esa variable y nunca comparando las diferentes variables evaluadas del mismo distrito.

En el caso de las variables que si se pueden medir en todos los distritos podremos conocer la calificación que sus pobladores le brindan y además el peso que esa nota tiene en un promedio final a través de una evaluación ponderada.

Entendiendo esto, no es lo mismo una nota 10 en un distrito de 100 habitantes que una nota 4 en un distrito de 1000 habitantes, por lo que para sacar una calificación media que tenga un peso relevante en las conclusiones de la investigación se requiere el cálculo de un promedio ponderado.

Esto lo haremos al final del estudio para poder considerar el peso que las evaluaciones de una misma variable tienen en todos los distritos consultados pero nunca entre variables de un mismo distrito.

La presentación se hará mediante gráficos que muestran las calificaciones promedio por distrito en cada una de las variables analizadas y finalmente en un documento digital que permite la comparación gráfica de los resultados.

La generación de un documento físico también se realizará con la intención de que la Municipalidad pueda mantenerlo para consulta en su biblioteca y además en el histórico de labores de la institución.

Como documentos de prueba se emitirá un archivo en .pdf (formato de impresión digital) para que las diferentes dependencias de la Municipalidad puedan mantenerlo entre sus archivos como consulta, prueba o respaldo.

Adicionalmente se entregará un libro en .pdf con el total de las encuestas realizadas, sus resultados y permitirá un respaldo de todo lo actuado ante el informe a la Contraloría General de la República en su informe final del Sistema Integrado de Información Municipal.

# CÁLCULO DE LA MUESTRA

## Estimación de la Población a entrevistar.

Como se explicó en el capítulo anterior, se establece la muestra basados en la población oficial del cantón según lo indica el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

De esta población aplicaremos la fórmula científica para obtener una muestra aleatoria representativa que nos permita entrevistar a los grupos de población cuyos resultados sean representativos y con ello orienten a conclusiones efectivas, reales y proyectadas para toda la comunidad en investigación.

Cuadro 2

Distribución de la muestra por Distrito

Población del Cantón Orotina

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DISTRITOS | POBLACIÓN | PROPORCIÓN | MUESTRA |
| Orotina | 9.664 | 48% | 584 |
| El Mastate | 1.821 | 9% | 110 |
| Hacienda Vieja | 1.022 | 5% | 62 |
| Coyolar | 5.912 | 29% | 357 |
| La Ceiba | 1.922 | 9% | 116 |
| Orotina | **20.341** | **100%** | **1.230** |

Fuente: INEC 2011

## Margen de error, nivel de confiabilidad y variabilidad de la investigación.

La muestra se obtuvo con el cálculo estadístico bajo los parámetros ofrecidos:

1. Un 3% de margen de error.
2. Una confiabilidad del 97%.
3. La variabilidad al 50%.
4. Población de 20.341 personas.

Este cálculo nos indica que la cantidad de personas a entrevistar es de 1.230 en todo el cantón.

El proceso de aplicación de la encuesta es cara a cara dentro de cada distrito y de manera proporcional, llenando una fórmula por entrevistado el cual debe ser mayor de edad y sin distingo de género así como dentro de un horario de lunes a viernes de 8 a 5 pm, sábados y domingos de 9 a 5 pm.

Llamamos resultados representantivos, a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas en todos los distritos y que por tratarse de una muestra aleatoria obtenida de una manera científica, se pueden proyectar al resto de la población, es decir, podemos indicar que los resultados corresponden al pensamiento de todos los habitantes del distrito escrutado o el cantón investigado.

De tal manera que la técnica para efectuar una investigación adecuada, correcta y apegada a los principios científicos que la rigen, es subdividir la muestra obtenida de manera proporcional a la población de cada distrito.

Estas personas entrevistadas en cada distrito nos entregará un resultado promedio general final que corresponderá a la opinión de todos los habitantes del distrito, dada la aplicación científica de la encuesta.

Estos datos nos servirán además en materia de comparación entre distritos en caso de mostrar diferencias de calificaciones que puedan emparejarse dado el margen de error del estudio, o bien, una calificación que al aplicarle el margen de error nos permita pasarla de una categoría a otra, es decir, de malo a regular, de regular a bueno o de bueno a excelente según sea el caso.

Es determinante este tema debido a que si una calificación cierra con una nota promedio general del 6.8, nos permite aplicar técnicas de redondeo hacia arriba y con ello conseguimos una mejora en la categoría final evaluada pues pasaría de regular a bueno. Sin embargo para tomar esta decisión es importante que primero se revise el coeficiente de variación pues cuando se presenta un registro muy alejado de 0, no es recomendable efectuar el redondeo ya que la heterogeneidad de pensamiento no avala una mejoría en la nota, mientras que un coeficiente cercano a cero nos pernite considerar un pensamiento mucho más homogéneo entre los entrevistados y a partir de allí adicionar unas décimas a la nota promedio general final no causa afectación técnica.

## Coeficiente de Variación.

**El coeficiente de variación en el levantamiento de la muestra.**

El coeficiente de variación es la relación entre la desviación típica de una muestra y su media, se suele expresar en porcentajes y permite comparar las dispersiones de dos distribuciones distintas, siempre que sus medias sean positivas.

Esta herramienta nos será de mucha utilidad para comprender las diferencias que se presentan entre las calificaciones que las personas entregan. En cada variable calcularemos este coeficiente para posteriormente indicar el grado de homogeneidad de pensamiento y la fuerza que la nota final obtenida representa.

Cuando se obtiene una nota promedio sobre el servicio de Recolección de Basura en varios distritos, se procede a calcular el coeficiente de variación entre estos distritos para conocer el grado de homogeneidad que los habitantes del cantón tienen respecto a dicho servicio recibido. Entre más cercano a cero hay un mayor grado de homogeneidad en el pensamiento general del cantón, mientras que entre más lejos de cero se encuentro habrá mayor heterogeneidad.

En [estadística](https://es.wikipedia.org/wiki/Estad%C3%ADstica), cuando se desea hacer referencia a la relación entre el tamaño de la media y la variabilidad de la variable, se utiliza el coeficiente de variación.

En términos técnicos, la definición de coeficiente de variación se expresa de la siguiente manera: Su fórmula expresa la desviación estándar como porcentaje de la media aritmética, mostrando una mejor interpretación porcentual del grado de variabilidad que la desviación típica o estándar. Por otro lado presenta problemas ya que a diferencia de la [desviación típica](https://es.wikipedia.org/wiki/Desviaci%C3%B3n_t%C3%ADpica) este coeficiente es variable ante cambios de origen. Por ello es importante que todos los valores sean positivos y su media dé, por tanto, un valor positivo. A mayor valor del coeficiente de variación mayor heterogeneidad de los valores de la variable; y a menor coeficiente de variación, mayor homogeneidad en los valores de la variable.

Suele representarse por medio de las siglas C.V.

## Desviación Estándar.

Si a un grupo de un mismo distrito se le pide que emita una calificación sobre el servicio de recolección de basura, seguramente encontraremos muchas calificaciones diferentes. A esas calificaciones diferentes le podemos calcular una nota promedio, la cual consiste en sumar todas las calificaciones y dividir el resultado entre la cantidad de personas que emitieron su opinión. Ahora bien, la **desviación estándar** nos va a indicar el grado de dispersión o separación que tienen las calificaciones con respecto al promedio de esas calificaciones recibidas, de manera tal que si dicha desviación se aleja mucho del promedio obtenido nos estará indicando que los criterios fueron muy heterogéneos o diferentes, pero entre más se acerque esa desviación estándar al promedio general obtenido, nos estará indicando que el grupo estuvo muy de acuerdo en la calidad del servicio recibido y el grado de calidad que merece; es decir, hay mucha fuerza en la calificación obtenida y mucha homogeneidad de opiniones entre las personas entrevistadas.

# VARIABLES A INVESTIGAR EN OROTINA

Estas son las variables definidas por la administración municipal para este estudio:

## Variables oficiales del Índice de Gestión Municipal

Cuadro 3

Variables del IGM a investigar por distrito

**Cantón Orotina**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VARIABLES | Orotina | Mastate | Hacienda Vieja | Coyolar | Ceiba |
| Aseo Vías | x | - | - | - | - |
| Rec. Resid. | x | x | x | x | x |
| Cementerio | x | x | x | x | x |
| Parques | x | - | - | - | - |
| Acueducto | x | x | - | - | - |
| Mercados-Ferias | x | x | x | x | x |
| Educ.Cult.Dep. | x | x | x | x | x |
| Estac. y Terminal | x | x | x | x | x |
| Alumbrado Púb. | - | - | - | - | - |
| Alc. Sanitario | - | - | - | - | - |
| Zona Marítima | - | - | - | - | - |
| Dep. Trat. Resid. | x | x | x | x | x |
| Gestión Vial | x | x | x | x | x |
| Otros Proyectos\* | x | x | x | x | x |
| Seguridad y Vig. | x | - | - | - | - |
| Medio Ambiente | x | x | x | x | x |
| Desarrollo Urb. | x | x | x | x | x |
| Emergencias Cant. | x | x | x | x | x |
| Alc. Pluvial | x | x | x | x | x |
| Aporte Especie\*\* | x | x | x | x | x |

|  |
| --- |
| \* Aulas, Salones Comunales, Zonas de Recreo |
| \*\* Zonas y equipos para juegos infantiles |

## Variables Adicionales a investigar de Interés de la Corporación Municipal

Adicionalmente se evaluarán las siguientes variables que no tienen contenido en el Sistema Integrado de Información Municipal pero forman parte del interés de la administración municipal en la búsqueda de un mejoramiento continuo:

Cuadro 4

Variables adicionales a investigar fuera de IGM

Cantón Orotina

|  |
| --- |
| Atención Ventanilla única |
| Atención inspección municipal |
| Atención bienes inmuebles |
| Atención valoraciones y catastros |
| Atención gestión de cobro |
| Atención facturación y cobro |
| Atención contraloría de servicios |
| Atención asistencia social |
| Trámites de licencias y permisos municipales |
| Trámite permisos de construcción |
| Trámite permiso de uso de suelos |
| Trámite de solicitud de visado de planos |
| Califica atención del personal municipal |
| Califica presentación personal |
| Califica profesonalismo |
| Califica respuesta trámites |
| Califica limpieza y ambiente en instalaciones |
| Califica accesibilidad a instalaciones |
| Ha realizado consultas telefónicas? |
| Califique la facilidad para acceder vía telefónica |
| Calificación al trabajo de Alcaldía |
| Calificación al trabajo de Concejo Municipal |

Las preguntas anteriores serán evaluadas por los entrevistados de cada disrito con la siguiente codificación en mano:

**Calificación Categoría**

0,0 a 3,9 Malo

4,0 a 6,9 Regular

7,0 a 9,9 Bueno

10 Excelente

Al finalizar cada variable veremos un promedio ponderado de las mismas en el distrito para poder lograr una nota media real que nos permita evaluar el peso que tiene la opinión de los pobladores de cada zona en el balance general.

Esto es, las variables que se ofrecen en la mayoría de los distritos serán ponderadas contra la población de cada lugar para poder medir el peso que tiene su opinión dentro del conglomerado total, pues no es lo mismo un “bueno” dentro de un distrito con una población muy grande que otro con una población pequeña.

Por otra parte la aleatoriedad del estudio no permite que los ciudadanos sean avisados sobre el mes, la semana, los días, las horas en que cada comunidad será visitado y mucho menos las cuadras, casas, vecindarios o cualquier otro dato pueda permitir a los encuestados tener conocimiento de la visita y con ello esperar o buscar, preparar y entregar respuestas a los encuestadores.

Tal y como se presentó en el capítulo de metodología la pregunta será plana y cerrada:

***“¿Qué calificación le otorga al servicio (gestión) de\_\_\_\_\_?”***

El entrevistador podrá brindar una explicación directa sobre la definición del servicio o gestión, pero no podrá indicar si el servicio se da en cada distrito, si es concesionado o si los programas dirigidos a grupos sociales han alcanzado éxito, se han realizado o cualquier otro argumento que pueda influir en la respuesta del entrevistado.

Finalmente, los entrevistadores cambiarán cada semana, esto para garantizar la aleatoriedad del levantamiento y que nuevos encuestadores puedan ofrecer entrevistas frescas a los ciudadanos y evitar sesgos por pemanencia.

# RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

# VARIABLES DEL ÍNDICE DE GESTIÓN MUNICIPAL

En adelante el lector se sumergirá en los resultados obtenidos luego de los levantamientos de encuestas efectuados en todos los distritos del cantón.Las variables serán presentadas por sus resultados y por servicio o gestión, dado que es necesario conocer el pensamiento de los ciudadanos en todo el cantón a través de una calificación promedio que nos permita trasladar a la categoría correspondiente la decisión final de los habitantes mediante la codificación definida en el SIIM.Estos resultados nos ofrecerán además una tendencia de pensamiento que observaremos a través de gráficos definidos y con ello lograr visualizar más claramente si existe homogeneidad o heterogeneidad de opiniones a lo largo del cantón, según se expresará con la nota final y el coeficiente de variación que se obtendrá. Por otra parte en cada variable apreciaremos la fuerza del resultado a través de una desviación estándar muy apegada a la cifra promedio obtenida o bien, con la debidlidad que se definirá, gracias a que dichos resultados se alejaron mucho o poco del promedio final.

Por último presentaremos una evaluación por distrito que nos permitirá tener una idea de la tendencia de pensamiento de los ciudadanos pero no será técnicamente útil para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto en esta investigación, que solicita la administración municipal y que exige la Contraloría General de la República a través del Índice de Gestión Municipal en el su capítulo de Medición de la Satisfacción del Usuario sobre los servicios y gestión ofrecidos por la Coporación Municipal, pues no es técnicamente correcto comparar los resultados de estas variables dado que son producto de esfuerzo de diferentes deprtamentos, presupuestos, planificación, temporalidades y costos sumamente diferentes, siendo así que no son sujeto de comparación. Por su parte la evaluación de una sola de las variables ejecutada en diferentes distritos si nos permite emitir un criterio general de la labor municipal para incluir en la evaluación anual del Sistema Integrado de Información Municipal.

## ASEO DE VÍAS y SITIOS PÚBLICOS

Las encuestas fueron aplicadas en el distrito primero debido a que es la zona a la que esta municipalidad brinda el servicio. Estos son los resultados.

### Resultado

Gráfico 1

Aseo de Vías y Sitios Públicos

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

La evidencia estadística nos permite indicar que los ciudadanos del distrito primero, Orotina, muestran un grado de aprobación por la gestión realizada. La variación entre las calificaciones nos indica que existe una alta coincidencia en el grado de calida del servicio brindado y por lo tanto su consideración para ubicar el esfuerzo municipal como BUENO.La representación de la nota 7,3 refiere a un promedio simple, tomando las 584 encuestas válidamente emitidas y generando su cálculo medio. Es claro que la variación entre esos registros presenta un 0,81 que consideramos relativamente alto pero que no afecta sensiblemente el resultado final. Esta variación se produce por algún registro muy alto y otros muy bajos que provocan algunas distorsiones en la media, halándola hacia arriba y abajo respectivamente. Sin embargo, el grueso de las calificaciones se presentó en la zona de 7 y 8 motivo por el que el resultado final refleja el parece de una población de 9.664 personas que habitan el distrito primero de Orotina.

## RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Como podremos apreciar en el gráfico siguiente, esta evaluación se practicó en los cinco distritos del cantón y al final podremos analizar la calificación promedio que puede ser proyectada a toda la población del cantón de Orotina.

Resultado

Gráfico 2

Recolección de Residuos Sólidos

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

Como se puede apreciar, el distrito Coyolar ofreció el promedio de calificación más alto meintras que los habitantes del distrito La Ceiba el más bajo. Sin embargo, el comportamiento de las calificaciones a lo largo del cantón se muestran con un promedio cualitativo por encima de 8 por lo que podemos indicar que existe una alta percepción de buena calidad sobre el servicio brindado a la comunidad durante el periodo de estudio.Ahora bien, el resultado promedio ponderado final nos indica que las calificaciones ofrecidas por cada comunidad fueron medidas por su peso respecto a la población que contienen y con ello podemos ponderar realmente un 8,7 como evaluación significativa de los pobladores del cantón con respecto al servicio de Recolección de Basura.

## CEMENTERIO

La ubicación física del entrevistado en materia de residencia no es motivo de exclusión debido a que se trata de potenciales beneficiarios del servicio de Cementerio.

Resultado

Gráfico 3

Cementerio

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

En virtud de tales calificaciones, revisamos las variaciones entre registros y podemos concluir que existe una importante cercanía a los promedios de cada distrito pero una variabilidad significativa entre las opiniones interdistritales.Esto significa que existe una importante homogeneidad de opiniones acerca del servicio brindado para los integrantes de cada distritos pero una alta heterogeneidad en cuanto a la calidad del servicio final si comparamos los criterios de cada localidad.Es así como el promedio final pondera las evaluaciones hechas por la cantidad de pobladores y este peso determina la calificación final que puede ser proyectada efectivamente a toda la población como respuesta a la solicitud de SIIM de una evaluación científica. Siendo así podemos indicar que existe suficiente evidencia estadística para determinar que los ciudadanos del cantón de Orotina consideran que el servicio de cementerio es BUENO.

## PARQUES, OBRAS DE ORNATO, ZONAS DE RECREO Y ESPARCIMIENTO

Tomando en consideración la definición de esta variable como las zonas establecidas por la Municipalidad para la reunión de los ciudadanos y su recreación, evaluamos los siguientes resultados.

Resultado

Gráfico 4

Parques y zonas de recreo

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

La evaluación centrada en el Parque Central de Orotina, nos permite conocer que la ciudadanía aprueba la gestión realizada por su municipalidad en esta variable y la considera como BUENA. La calificación de 8,3 es promedio simple y representa solamente la percepción de los ciudadanos del distrito primero.

## ACUEDUCTO

En combinación con las autoridades municipales, efectuamos el levantamiento muestran en las zonas del cantón en las que el servicio se brinda total o parcialmente. Estos son los resultados.

Resultado

Gráfico 5

Acueducto

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

Los criterios de los ciudadanos del ambos distritos son coincidentes en cuanto a la percepción de la calidad del servicio brindado. La calificación promedio ponderada no es tan necesaria en este caso dado la cercanía en los promedios simples, sin embargo permite determinar una conclusión estadística evidente que corresponde a la aprobación de la gestión durante el periodo de estudio.

## MERCADOS, PLAZAS Y FERIAS

Como se difinió en el marco conceptual, estas variables combinadas nos permiten verificar tres aspectos de manera simultánea, sin embargo es importante aclarar que la solicitud de calificación en el tema de mercado se refiere solamente al ubicado en el distrito primero, mientras que el tema de ferias se consultó a lo largo del cantón.

Resultado

Gráfico 6

Mercados y Ferias

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

La evaluación tiene una relevancia significativa en los distritos de Mastate y Coyolar, mientras que en Orotina, Hacienda Vieja y La Ceiba se muestra una tendencia de pensamiento bastante homogénea.

En la evaluación se puede determinar que existe una alta heterogeneidad de criterios respecto a la calidad del servicio brindado, encontrando notas en la zona de malo hasta cualitativos excelentes.

Esto nos permite concluir que el promedio ponderado final representa efectivamente la variación de pensamientos en cuanto a la calidad del servicio, que finalmente se debe registrar como BUENO.

## EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVOS

Esta es una variable combinada. La consulta de sus elementos se hace de manera conjunta, por lo que la evaluación de los ciudadanos no permite conocer cuál de sus elementos debe ser ponderada con una mayor o menor calificación.

Resultado

Gráfico 7

Educativos, Culturales y Deportivos

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

Para los ciudadanos del distrito Orotina y La Ceiba, la ponderación de las actividades educativas, culturales y deportivas tienen una concordancia significativa, tanto que su promedio representó una calificación de 7,7 aunque la variación entre registros es de 1,1 en el primer caso y de 0,8 en el segundo.

A estas evaluaciones se suma la cercanía del promedio del distrito Hacienda Vieja, aunque con una variación mucho más elevada de 1,6.

Las calificaciones más cualitativas las encontramos en los distritos de Mastate y Coyolar, los cuales impulsaron el promedio ponderado hacia arriba tras concordar que la calidad de los servicios se deben acercar a la nota 9.

## ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES

Solamente recordamos que la variable estacionamientos refiere a los lugares dedicados para el apartamiento ordenado de los vehículos y lotes de estacionamientos, así como terminales representa los sitios de abordaje y descenso de personas que utilizan el transporte público.

Resultado

Gráfico 8

Estacionamientos y Terminales

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

Un solo distrito se aleja de la tendencia de opiniones registradas a lo largo del cantón. Los ciudadanos de Orotina, Mastate, Hacienda Vieja y Coyolar coinciden en la calidad del servicio brindado y la organización mostrada por la Municipalidad de Orotina en el campo de Estacionamientos y Terminales, los que consideran BUENOS gracias a promedios simples por encima de la calificación de 7,0. Es en el distrito La Ceiba en la que encontramos criterios bastante alejados del resto del cantón. Su promedio de 5,1 no afectó sensiblemente el promedio ponderado final debido a que sus habitantes representan el 9% de la población total solamente y con ello la tendencia no resintió esta calificación.

Sin embargo a continuación observaremos los motivos por los cuales la población del distrito La Ceiba generó un promedio en la zona de regular.

Resultado

Gráfico 9

Estacionamientos y Terminales

Motivos de la Calificación en La Ceiba

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

Según los consultados la ausencia de estructuras físicas que permitan a los usuarios protegerse del clima mientras espera el servicio público, se convierte en el principal argumento para brindar una calificación promedio dentro de la categoría de regular.

La mala estructura de algunas paradas existentes y la inseguridad vivida mientras se aborda el servicio público, se convirtieron en los aspectos más sobresalientes de la consulta realizada.

## DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS

Esta variable converge con el tema de Recolección de Residuos, sin embargo su acopio, traslado y tratamiento conforman variables vitales en la sostenibilidad de la salud pública y ambiente.

Resultado

Gráfico 10

Depósito y Tratamiento de Residuos

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

La evaluación de la variable en el distrito Orotina es cualitativa, igualmente que en el caso de Hacienda Vieja y Coyolar. Estos ciudadanos consideran que la labor de la Municipalidad tiene un peso fundamental en el cumplimiento de la misión establecida y por ello registran una variación sumamente baja de tan solo 0,46 promedio en los tres casos. Esto lo que nos indica es una alta homogeneidad de opiniones entre los ciudadanos y con ello el resultado cobra mayor fuerza.

En cuanto a Mastate y Ceiba debemos indicar que la variación entre datos es mucho más significativa, alcanzando un 1,7 entre ellas y representando una alta heterogeneidad en el pensamiento de sus integrantes.

El promedio ponderado final es el elemento que nos permite indicar que los ciudadanos de Orotina consideran esta labor como BUENA.

## GESTIÓN VIAL

En el capítulo de conceptualización de las variables, determinamos que la Gestión Vial trata solamente sobre los temas relacionados al estado de las vías vehículares, sin embargo también hemos incluido el mantenimiento, bacheo, arreglo de caminos vecinales en lastre y su mejor estado a lo largo del año, dados los esfuerzos de la Municipalidad por ir cubriendo esta necesidad paulatinamente.

Resultado

Gráfico 11

Gestión Vial

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

La evidencia estadística nos obliga a considerar los distritos de manera aislada, sobretodo por el tratamiento que la Municipalidad le ha dado a este tema a lo largo del año.

En el caso de Orotina los ciudadanos evaluaron la gestión como buena, tras una calificación promedio simple de 7,1. En el caso del distrito Mastate, el comportamiento fue similar, la evaluación sobre el estado de las vías fue bueno tras una calificación de 7,2. En ambos distritos el promedio estuvo muy cerca de la categoría regular, lo que significa que hubo ciudadanos que consideraron la labor a ese nivel y afectaron el promedio hacia abajo.

En el caso de Hacienda Vieja y Coyolar la evaluación fue un poco más cualitativa, dado que los promedios fueron altos en cada caso. Fue en el distrito Ceiba en el que los habitantes consideraron que la Municipalidad debe tomar medidas para mejorar la condición de sus vías y por ello evaluaron la gestión como regular.

Es así como veremos a continuación los principales argumentos ofrecidos por los entrevistados del distrito Ceiba en el tema de Gestión Vial.

Resultado

Gráfico 12

Gestión Vial

Motivos de las calificaciones brindadas

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

Para los ciudadanos entrevistados la Municipalidad debe tomar acciones ante lo que consideran es el mal estado de las carreteras que conducen a su comunidad. Temas relacionados con asfalto por lastre y ampliación de caminos, fueron los temas más comunes en esta explicación que abarcó el 82% de los entrevistados.

El otro argumento común encontrado entre los razonamientos de las personas fue la falta de mantenimiento de los caminos de su distrito y por último que las calles del distrito no reciben la atención debida de parte de las autoridades municipales; representando el 11 y 7 porciento respectivamente.

## OTROS PROYECTOS DE INVERSIÓN

El Sistema Integrado de Información Municipal solicita que se evalúen proyectos en los que la Municipalidad ha invertido y que benefician a los ciudadanos del cantón. La realización de estos proyectos tiene como fin único el bien público y el crecimiento sostenible de las comunidades de cada distrito. Es así como evaluamos las labores realizadas en los diferentes distritos como construcción de aulas, remodelaciones, construcción y ampliaciones de salones comunales; construcciones, mejoras y creación de zonas de recreo, entre otros.

Resultado

Gráfico 13

Otros Proyectos de Inversión

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

Como se puede observar, la ciudadanía consideró lo actuado por su Municipalidad en cada caso y para ello emitió su evaluación.

De tal manera que podemos observar una tendencia cualitativa a nivel general de los proyectos de inversión realizados por la Municipalidad de Orotina y su consecuente aprobación a través de un promedio ponderado final de 8,7. Es claro que no se puede emitir una evaluación comparativa, pues las obras realizadas tienen un peso diferente, presupuestos y procesos diferenciados, con lo que se evita que sean comparables.

## SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Solamente recalcamos que esta variable confiere potestad de “colaborador” a la Municipaldad de Orotina en materia de Seguridad Pública, por lo que la ciudadanía evaluará lo concerniente a los programas de capacitación, organización de las comunidades y brigadas de apoyo municipal en materia de vigilancia. Se evita que el ciudadano la confunda con la labor de la fuerza Pública.

Resultado

Gráfico 14

Seguridad y Vigilancia

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

En coordinación con las autoriudades municipales procedimos a evaluar el impacto que ha tenido en la comunidad la instalación de cámaras de seguridad en colaboración con la Fuerza Pública. Es claro que para muchos de los entrevistados está claro mientras que otro grupo mantiene un sentimiento de necesidad de mejora en cuanto a seguridad en general.El efecto de seguridad personal y familiar es la fuente que más afectó el resultado final, aunque se debe explicar que esta materia es resorte exclusivo de la Fuerza Pública.

La evidencia estadística permite indicar que los ciudadanos del distrito Orotina consideran que la labor Municipal en materia de Seguridad y Vigilancia es BUENO.

## MEDIO AMBIENTE

Los temas relacionados con bandera azul, recuperación de cuencas, planes generales de protección del ambiente y reciclaje, son elementos distributivos en la consulta, dado que algunos tiene más peso en unos distritos; de tal manera que los ciudadanos evaluaron este tema por los programas que más conocen.

Resultado

Gráfico 15

Medio Ambiente

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

En el distrito Orotina encontramos un grupo de evaluaciones en la categoría de regular y que representó el 22% de todas las entrevistas realizas en esa comuniudad. Ese grupo de calificaciones afectó sensiblemente el promedio final, el cual cierra con nota 7,0 y con ello una categorización de BUENO. En el caso de los demás distritos se mostró una alta calificación del esfuerzo municipal en todas las áreas mencionadas y con ello su aprobación.

Lo importante a señalar es que la calificación a la baja del distrito Orotina afectó sensiblemente la nota final del cantón, dado que en el ponderado la cantidad de habitantes del distrito primero arrastra, por su fuerza, la nota hacia sí, teniendo como resultado final una calificación de 7,5; lo cual para efectos del Índice de Gestión Municipal es BUENO.

## DESARROLLO URBANO

Esta variable muestra el crecimiento integral de la población, tomando en cuenta estructura, empleo, salud, condiciones de vida, educación y medio ambiente.

Resultado

Gráfico 16

Desarrollo Urbano

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

Las condiciones ofrecidas por la Corporaciónn Municipal de Orotina a sus habitantes son de calidad y consideradas como BUENAS.

Es el caso de las notas promedio finales obtenidas en Orotina, Mastate, Hacienda Vieja y Coyolar, las cuales no dejan duda del buen criterio que tienen los vecinos acerca de la labor de sus administradores.

Esto toma fuerza cuando consideramos un coeficiente de variación que no supera el 1% y con el que entendemos una alta homogeneidad de opiniones a lo largo de estos cuator distritos.

Ahora bien, una calificación de 5,7 en el caso de La Ceiba, nos obliga a verificar los motivos y pensamientos de sus habitantes, las cuales agrupamos en las consideraciones más comunes recopiladas.

Resultado

Gráfico 17

Desarrollo Urbano

Motivos de la calificación

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

El grupo falta de apoyo contiene criterios que hacen referencia a la falta de planes concretos que permitan desarrollar la comunidad de La Ceiba, mejorar su estructura vial, accesos, oportunidades de empleo, salud y educación. Los entrevistados manifestaron que la comunidad de La Ceiba ha permanecido con esa estructura física y de acceso a oportunidades durante muchos años por lo que consideran que están estancados. La solicitud de este grupo de personas es la creación de planes de desarrollo concretos de corto, mediano y largo plazo. Un 29% de los entrevistados solamente indicaron que La Ceiba es una comunidad olvidada por las administraciones municipales, según las palabras utilizadas por la mayoría de los entrevistados y quienes mencionan que les hace falta mucho apoyo general para mostrar una cara mejor a los habitantes y visitantes.

Otro 14% respondió que las autoridades políticas del cantón, así como del país, no tienen un interés real en comunidades como La Ceiba, las cuales a lo largo de su historia: “… ha recibido infinidad de promesas que no han sido cumplidas”, según reza en los informes de los supervisores encargados de la zona censal.

## ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES

Es claro y notorio la necesidad de cubrir las emergencias que se presentan tanto en época lluviosa como en la época seca, motivo por el que se le consulta a la ciudadanía sobre la actuación de la municipalidad ante los eventos de fuerza mayor y caso fortuito que se presentan a lo largo del año, de diferente nivel.

Resultado

Gráfico 18

Atención de Emergencias Cantonales

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

La evidencia estadística permite concluir que existe una aprobación total a la labor de la Municipalidad en materia de Atención de Emergencias, preparación para las emergencias, organización de las fuerzas vivas para posibles emergencias y los resultados obtenidos del esfuerzo general.

La calificación de 8,7 es cualitativa y el reporte para SIIM debe ser categorizado como BUENO.

## ALCANTARILLADO PLUVIAL

Basados en su definición se realizó la consulta a los ciudadanos, dejando de lado el distrito de La Ceiba por orientación de las autoridades municipales y la ausencia de esta estructura en dicha comunidad.

Resultado

Gráfico 19

Alcantarillado Pluvial

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

La evacuación pluvial es una necesidad para los habitantes del cantón debido a la creciente cantidad de agua que afecta la zona en cada época lluviosa. Es por ello que la calificación ofrecida en cada una de las comunidades es cualitativa y que decir el promedio final ponderado con el que los ciudadanos desean señalar el servicio como BUENO.

## APORTE EN ESPECIE PARA PROYECTOS Y SERVICIOS COMUNITARIOS

Se trata de todos los recursos, aportes de materiales, programas de capacitación y bienes o servicios entregados a las fuerzas vivas de los distritos para el logro de objetivos de bien público. En este caso haremos una evaluación acerca de la instalación de zonas y equipos para juegos infantiles.

Resultado

Gráfico 20

Aporte en Especie par Proyectos y Servicios Comunitarios

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

### Análisis del Resultado

La evaluación general acerca de los aportes de la Municipalidad para las fuerzas vivas de los distritos es evidente y en el caso de la instalación de los juegos infantiles ha causado una evaluación cualitativa entre los consultados.

El promedio ponderado final de 8,5 es evidencia estadística irrefutable de que los ciudadanos del cantón de Orotina consideran la labor Municipal como BUENA.

# VARIABLES INTERNAS – NO APLICABLES A SIIM

En este apartado verificaremos la opinión de los ciudadanos con referencia a los servicios brindados por la Corporación Municipal en sus diferentes departamentos, profesionalismo, conocimiento y atención en general.

El levantamiento muestral distrital se realizó añadiendo los siguientes requisitos:

1. Los ciudadanos debieron visitar el Palacio Municipal entre el 6 de agosto y el 10 de noviembre.
2. La gestión realizada ante las autoridades municipales debió presentarse entre el 6 y el 10 de noviembre.
3. No se toman en cuenta gestiones realizadas antes de esa fecha o que fueron resueltas dentro de ese rango si la presentación se efectuó antes del 6 de agosto.
4. El entrevistado debe ser gestor de la acción.

Adicionalmente los ciudadanos que ingresaron al Palacio Municipal y fueron entrevistados en las fechas 3 y 10 de octubre, así como 19 y 26 de noviembre, se incluyeron en la base de datos del distrito al que pertenecían, por lo tanto el entrevistado debía ser gestor de la acción ante la Municipalidad, residente de un distrito del cantón, mayor de edad, no laborar para la Municipaldiad de Orotina y haber generado la solicitud de servicio en el rango 6 de agosto a 30 de noviembre.

Con este detalle es posible verificar la totalidad de la muestra exigida por el modelo propuesto y que los resultados obtenidos sean representativos, es decir, que se puedan proyectar a toda la población de cada distrito y por ende se convierta en la voz del cantón.

Los resultados obtenidos no serán ingresados al Sistema de la Contraloría pero le permite a la Municipalidad tomar acciones de mejora continua en cada caso.

## ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA

Resultado

Gráfico 21

Ventanilla Única

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## ATENCIÓN INSPECCIÓN MUNICIPAL

Resultado

Gráfico 22

Atención Inspección Municipal

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## ATENCIÓN BIENES INMUEBLES

Resultado

Gráfico 23

Atención Inspección Municipal

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## ATENCIÓN VALORACIONES Y CATASTROS

Resultado

Gráfico 24

Atención Valoraciones y Catastros

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## ATENCIÓN GESTIÓN DE COBRO

Resultado

Gráfico 25

Atención Gestión de Cobro

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## ATENCIÓN FACTURACIÓN Y COBRO

Resultado

Gráfico 26

Atención Facturación y Cobro

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## ATENCIÓN CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Resultado

Gráfico 27

Atención Contraloría de Servicios

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## ATENCIÓN ASISTENCIA SOCIAL

Resultado

Gráfico 28

Atención Asistencia Social

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## TRÁMITES DE LICENCIAS Y PERMISOS MUNICIPALES

Resultado

Gráfico 29

Trámites de Licencias y Permisos Municipales

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## TRÁMITES PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN

Resultado

Gráfico 30

Trámites Permisos de Construcción

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## TRÁMITE PERMISO DE USO DE SUELOS

Resultado

Gráfico 31

Trámite Permiso de Uso de Suelos

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## TRÁMITE SOLICITUD DE VISADO DE PLANOS

Resultado

Gráfico 32

Trámite Solicitud de Visado de Planos

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## CALIFICA PRESENTACIÓN PERSONAL

Resultado

Gráfico 33

Califica Presentación Personal Funcionarios Municipales

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## CALIFICA PROFESIONALISMO

Resultado

Gráfico 34

Califica Profesionalismo

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## CALIFICA RESPUESTA A TRÁMITES

Resultado

Gráfico 35

Califica Respuesta a Trámites

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## CALIFICA LIMPIEZA Y AMBIENTE EN INSTALACIONES

Resultado

Gráfico 36

Califica Limpieza y Ambiente en Instalaciones

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## CALIFICA ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

Resultado

Gráfico 37

Califica Accesibilidad a las Instalaciones

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## CALIFIQUE LA FACILIDAD PARA ACCEDER VÍA TELEFÓNICA

Resultado

Gráfico 38

Califique la Facilidad para Acceder Vía Telefónica

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

# RESULTADOS SOBRE PERCEPCIÓN CIUDADANA DE SUS LÍDERES MUNICIPALES

En esta variable analizaremos el concepto que los ciudadanos tienen de sus líderes municipales, es decir, el impacto que ha tenido la gestión de la señora Alcaldesa y del Concejo Municipal en la ciudadanía.

La evaluación se efectuó bajo la parametrización que utiliza el Índice de Gestión Municipal y aunque no se incluya como resultado formal en el Sistema Integrado de Información Municipal, si permite una parametrización estándar de las evaluaciones ofrecidas por los entrevistados a lo largo del cantón.

Las categorías utilizadas fueron:

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo

Estas se aplicaron en ambos casos, tanto la Alcaldía como el Concejo Municipal. Por tratarse de un levantamiento muestral científico y considerando que la misma muestra se ejecutó para las variables de gestión y servicio, podremos concluir entonces, que los resultados que presentaremos más adelante, representan la voluntad general de los ciudadanos del cantón y el impacto qu ha tenido la ejecución de los planes y proyectos de la Alcaldía y Concejo Municipal durante el periodo de este estudio. Vale la pena indicar que no se atribuyen calificativos, adjetivos o percepción en el ámbito personal, sino solamente en el ejercicio profesional de su cargo y las responsabilidades conferidas en el artículo 11 de la Constitución Política de Costa Rica, reformado por la ley 8003 del 8 de junio del año dos mil.

Los siguientes son los resultados obtenidos de la consulta a la muestra:

## CALIFICACIÓN LABOR DE LA ALCALDÍA

Resultado

Gráfico 39

Calificación Labor de la Alcaldía

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

## CALIFICACIÓN LABOR DEL CONCEJO MUNICIPAL

Resultado

Gráfico 40

Calificación de la Labor del Concejo Municipal

Cantón Orotina 2018

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

# CONCLUSIONES

Una vez revisados los gráficos anteriores y su respectivo análisis, así como el contenido de los resutlados de las variables no atribuibles a SIIM, procedemos a entregar el cuadro codificado de resultados que deben ingresarse en el apartado 2.3.2. del Sistema Integrado de Información Municipal dentro del Índice de Gestión Municipal para el año 2019. Una vez revisados los resultados convertidos a las categorías exigidas, procederemos a observar el comparativo del levantamiento muestral del Focus Group realizado en el mes de agosto para el informe técnico inicial y que tuvo como base solamente 10 personas por distrito.

Cuadro 5

Conclusiones sobre evaluación de variables SIIM

Cantón Orotina

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VARIABLES |  Prom.Pond.  | Cód.SIIM |
| Aseo Vías |  7,3  | Bueno |
| Recolección de Residuos |  8,7  | Bueno |
| Cementerio |  8,1  | Bueno |
| Parques y zonas de recreo |  8,3  | Bueno |
| Acueducto |  8,4  | Bueno |
| Mercados-Ferias |  8,3  | Bueno |
| Educativos, culturales y deportivos |  8,2  | Bueno |
| Estacionamientos y terminales |  7,6  | Bueno |
| Depósito y Tratamiento de Resduos |  8,4  | Bueno |
| Gestión Vial |  7,3  | Bueno |
| Otros Proyectos\* |  8,7  | Bueno |
| Seguridad y Vigilancia |  7,0  | Bueno |
| Medio Ambiente |  7,5  | Bueno |
| Desarrollo Urbano |  7,8  | Bueno |
| Atención Emergencias Cantonales |  8,7  | Bueno |
| Alcantarillado Pluvial |  7,4  | Bueno |
| Aporte Especie para proyectos y servicios comunitarios\*\* |  8,5  | Bueno |
|  |  |  |
| \* Aulas, Salones Comunales, Zonas de Recreo |  |  |
| \*\* Zonas y equipos para juegos infantiles |  |  |

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Como se puede observar la inclusión de las variables permite concluir que la percepción ciudadana sobre la gestión y servicios ofrecidos por la Municipalidad de Orotina durante el periodo 3 de agosto a 30 de noviembre es BUENO en todas sus áreas. Las mediciones efectuadas nos permiten concluir que existen diferentes grados de calidad percibidos por los usuarios, ya sea “bueno calidad 7, hasta bueno calidad 9,9”, y que representa el impacto que la labor municipal ha tenido en la población. Las variaciones entre registros, desviaciones estándar, coeficientes de variación y las interpretaciones de esas brechas, simplmente nos indican que los entrevistados se debaten en el grado de calidad del servicio recibido pero que no tienen reparo en reconocer que la labor es BUENA.

Ahora bien, con la aplicación del informe técnico y el focus group, nos permitimos poner en funcionamiento la herramienta con la intención de observar su comportamiento y si la apliación, interpretación de la variables por parte de los ciudadanos y algunas conclusiones son válidas, como efectivamente lo podemos observar en el siguiente cuadro comparativo:

Cuadro 6

Comparativo en las conclusiones sobre evaluación de variables SIIM

Cantón Orotina

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VARIABLES |  Prom.Pond.  | Cód.SIIM | Focus Group |
| Aseo Vías |  7,3  | Bueno | Bueno |
| Recolección de Residuos |  8,7  | Bueno | Bueno |
| Cementerio |  8,1  | Bueno | Regular |
| Parques y zonas de recreo |  8,3  | Bueno | Excelente |
| Acueducto |  8,4  | Bueno | Excelente |
| Mercados-Ferias |  8,3  | Bueno | Bueno |
| Educativos, culturales y deportivos |  8,2  | Bueno | Bueno |
| Estacionamientos y terminales |  7,6  | Bueno | Bueno |
| Depósito y Tratamiento de Resduos |  8,4  | Bueno | Bueno |
| Gestión Vial |  7,3  | Bueno | Bueno |
| Otros Proyectos\* |  8,7  | Bueno | Excelente |
| Seguridad y Vigilancia |  7,0  | Bueno | Regular |
| Medio Ambiente |  7,5  | Bueno | Bueno |
| Desarrollo Urbano |  7,8  | Bueno | Bueno |
| Atención Emergencias Cantonales |  8,7  | Bueno | Bueno |
| Alcantarillado Pluvial |  7,4  | Bueno | Bueno |
| Aporte Especie para proyectos y servicios comunitarios\*\* |  8,5  | Bueno | Excelente |

Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

La evidencia estadística demuestra que el 30% de las variables presentaron resultados diferentes a los mostrados en el focus group sin embargo debemos acotar que la verdadera utilidad de la herramienta era poner en práctica el instrumento de medición y la metodología de recopilación de la información.La similitud en los resultados también advierte que las tendencias de pensamiento de los entrevistados son fuertes a lo largo del cantón y aunque el error estimado para esta investigación es de un 3% versus el 30% que se refleja entre el focus group y el resultado final, estas tendencias son muy similares, las cuales interpretamos como efectos del impacto de la labor realizada por la Municipalidad.

Ahora veremos los resultados obtenidos en el campo del servicio interno de la Municipaldiad y la percepción de la ciudadanía en este tema:

Cuadro 7

Conclusiones variables no SIIM

Cantón Orotina

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VARIABLES | Excelente | Bueno | Regular | Malo | TOTAL |
| Atención Ventanilla única |  21,0  |  77,0  |  1,0  |  1,0  |  100,0  |
| Atención inspección municipal |  3,0  |  49,0  |  33,0  |  15,0  |  100,0  |
| Atención bienes inmuebles |  29,0  |  62,0  |  8,0  |  1,0  |  100,0  |
| Atención valoraciones y catastros |  61,0  |  39,0  |  -  |  -  |  100,0  |
| Atención gestión de cobro |  7,0  |  81,0  |  11,0  |  1,0  |  100,0  |
| Atención facturación y cobro |  41,0  |  57,0  |  2,0  |  -  |  100,0  |
| Atención contraloría de servicios |  31,0  |  68,0  |  1,0  |  -  |  100,0  |
| Atención asistencia social |  46,0  |  54,0  |  -  |  -  |  100,0  |
| Trámites de licencias y permisos municipales |  2,0  |  49,0  |  29,0  |  20,0  |  100,0  |
| Trámite permisos de construcción |  7,0  |  64,0  |  29,0  |  -  |  100,0  |
| Trámite permiso de uso de suelos |  -  |  91,0  |  9,0  |  -  |  100,0  |
| Trámite de solicitud de visado de planos |  -  |  90,0  |  10,0  |  -  |  100,0  |
| Califica atención del personal municipal |  91,0  |  9,0  |  -  |  -  |  100,0  |
| Califica presentación personal |  100,0  |  -  |  -  |  -  |  100,0  |
| Califica profesionalismo |  49,0  |  51,0  |  -  |  -  |  100,0  |
| Califica respuesta trámites |  -  |  82,0  |  18,0  |  -  |  100,0  |
| Califica limpieza y ambiente en instalaciones |  100,0  |  -  |  -  |  -  |  100,0  |
| Califica accesibilidad a instalaciones |  100,0  |  -  |  -  |  -  |  100,0  |
| Califique la facilidad para acceder vía telefónica |  -  |  32,0  |  61,0  |  7,0  |  100,0  |
| Calificación al trabajo de Alcaldía |  33,0  |  49,0  |  12,0  |  6,0  |  100,0  |
| Calificación al trabajo de Concejo Municipal |  24,0  |  53,0  |  13,0  |  10,0  |  100,0  |

Las diferentes calificaciones encontradas en las evaluaciones de los servicios internos solamente precisan los rangos en los que las personas perciben el servicio recibido, dado que la calidad real final puede estar sujeta al agrado del ciudadano entorno al resultado final de su gestión.

Sin embargo es claro que en todos los casos las personas entrevistadas mostraron sus evaluaciones dentro de los rangos de excelente, bueno, regular y malo, predominando las evaluaciones conjuntas entre variables “excelente y buena” para lograr la aprobación de cada una de ellas y de “regular y mala” en el caso de las variables que no lograran convencer a los ciudadanos sobre el resultado final del servicio.

Como se puede observar tres de las variables consiguen el máximo de puntaje en toda la muestra levantada, ya sea aquella realizada en los distritos como también en la salida del Palacio Municipal. Por su parte solamente una no logra alcanzar el porcentaje de 50% +1 para resultar en la zona de Bueno y se queda en REGULAR como es el caso de “Facilidad para acceder la vía telefónica”.

Para las demás variables resultó claro que los ciudadanos calificaron el servicio entre los rangos de excelente y bueno para un rendimiento del 81% de aprobación general de los servicios brindados por la Municipalidad frente a la percepción general de los ciudadanos.

# RECOMENDACIONES

La evidencia estadística nos permitió conocer la evaluación de los ciudadanos dentro del rango de estudio, es decir, del 3 de agosto del año 2018 hasta el 30 de noviembre del mismo año.

Esto significa que no se lograron evitar algunos de los sesgos tradicionales en este tipo de investigación y que afectan sensiblemente el resultado final como lo son:

## Sesgo Técnico.

Aplicado a este caso ocurre cuando la evaluación de la gestión debe reportarse para el año 2018 sin embargo el estudio se realiza solamente en uno de los dos semestres, causando error técnico en la estimación e informe final.

## Sesgo Estacional

Como es conocido nuestro país se ve afectado por épocas climáticas bien definidas, la seca y lluviosa. La Seca usualmente transcurre en los primeros cinco meses del año por lo que algunos servicios como Agua y otros como Obras de Estructura, cobran relevancia y para ello se afecta sensiblemente la percepción ciudadana según sea la planificación de la municipalidad. En algunos casos la afectación por escases de agua afecta negativamente la opinión pública mientras que la construcción de obra pública contribuye de manera positiva.

Asimismo del mes de junio o julio en adelante los cantones se ven afectados por la época lluviosa y en consecuencias algunas de las emergencias comunes de países como el nuestro, en donde la cantidad de centímetros cúbicos de agua llovida sobrepasa la capacidad instalada de los sistemas de desfogue artificial y natural, afectando sensiblemente el criterio de los ciudadanos. Sin embargo, para este segundo semestre del año, las municipalidades realizan diferentes eventos sociales como día de la madre, independencia, las culturas y navidad, con lo que la percepción de los entrevistados y su sensibilidad para estas coyunturas, suelen afectar sensiblemente la calificación final otorgada.

## Sesgo de Inducción

Esto ocurre cuando se realizan las consultas mientras la municipalidad ejecuta programas de obra pública o social y que son altamente visibles para la población. Estas obras pueden ser en el primer o segundo semestre por lo que se corren dos riesgos de caer en este sesgo:

### Tomar en cuenta las obras en ejecución.

Si el levantamieto se realiza mientras los programas están en ejecución, se obtendrán respuestas muy positivas en la consulta o levantamiento muestral.

### Los programas ejecutados no son tomados en cuenta.

Si el estudio no se realiza en los tiempos en los que la Municipalidad está ejecutando sus programas, se corre el riesgo de que la ciudadanía no tome en cuanta el esfuerzo realizado y la evaluación se vea afectada negativamente o no se sensibilice con el trabajo que la administración municipal ejecutó.

Es de esta manera como se induce a error al entrevistado tras correr los riesgos antes mencionados con un solo levantamiento muestral anual

Es de esta manera como recomendamos que la estimación de estos valores se realice en dos levantamientos anuales con la intención de cumplir técnicamente con lo requerido por la Contraloría General de la República mediante el Índice de Gestión Muncipal en el capítulo 2.3.2 y 2.3.1 del Sistema Integrado de Información Municipal.

Nuestra segunda recomendación es que el resultado final se pueda realizar mediante los modelos de crecimiento, esto es, una vez efectuado el estudio del año 2019 en dos semestres, procede solicitar al adjudicado del año 2020 que realice los comparativos de crecimiento del semestre 1-2019 versus semestre 1-2020 y de igual manera con los segundos semestres de cada año. Esto permitirá observar las áreas en las que se logró crecimiento o decrecimiento y con ello se abre la posibilidad de toma de decisiones para los planes de mejora continua.

Este comparativo se reflejará en el Índice de Gestión Municipal a través del apartado 2.3.2. y además en el informe de Rendición de Cuentas que la Alcaldía debe entregar al Concejo Municipal y Ciudadanía cada año.

Este crecimiento o decrecimiento permitirá una evaluación cualitativa por parte de los indicadores de la Contraloría General de la República y no solamente el informe de lo actuado a lo largo de un periodo de tiempo.

Una vez efectuada esta evaluación semestral se podrá medir de manera integral el comportamiento de la percepción ciudadana a lo largo del año y con ello presentar una sola conclusión sobre las áreas en la que esta Corporación Municipal ofreció un crecimiento sustancial con respecto al año anterior.

El comparativo anual se verá reflejado en el resultado a incluir en el Sistema Integrado de Información Municipal y con ello la obtención de mejores puntajes finales, lo cual adicionalmente confirmará el cumplimiento del objetivo principal de la función realizada por el municipio, el cual es el bienestar público y una mejor condición de vida para los ciudadanos.

Nuestra última recomendación es la generación de informes digitales parciales para las áreas involucradas en este estudio para que puedan ser integradas a sus programas de trabajo, toma de decisiones, mejoramiento de los planes operativos anuales y con ello se garantice una ruta crítica más acertada hacia el cumplimiento del Plan Estretégico Municipal y el Plan Cantonal de Desarrollo Humano local.