



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO DE HEREDIA

ESTUDIO SATISFACCIÓN DE USUARIO 2018

Investigación de campo realizada entre enero 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.

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

ÍNDICE

Tabla de contenido

ÍNDICE	2
PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	8
MARCO TEÓRICO	10
Marco Jurídico.....	10
Marco Conceptual.....	14
Aseo de Vías y Sitios Públicos.....	14
Recolección de Residuos Sólidos	14
Cementerios	14
Parques y Obras de Ornato.....	14
Acueducto.....	14
Mercados, Plazas y Ferias.....	15
Educativos, Culturales y Deportivos.....	15
Estacionamientos y Terminales.	17
Alumbrado Público.....	17
Alcantarillado Sanitario	17
Mejoramiento Zona Marítimo Terrestre	18
Depósito y Tratamiento de Residuos	19
Gestión Vial.....	19
Otros proyectos de inversión.	19
Seguridad y Vigilancia en la Comunidad.....	20
Protección del Medio Ambiente	20
Desarrollo Urbano	21
Atención de Emergencias Cantonales	21
Alcantarillado Pluvial.....	21
Aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios	22
Marco Metodológico	23
Definición de la Población.....	23
Establecimiento de las zonas a encuestar.....	23
Definición de la muestra.	23
Modelo de Aplicación.	25
Establecimiento del margen de error.	25
Establecimiento del nivel de confianza	26
Variabilidad de la muestra.....	27
Trabajo de Campo.....	27
El Instrumento de Medición.....	28
CÁLCULO DE LA MUESTRA	33
Estimación de la Población a entrevistar.	33
Margen de error, nivel de confiabilidad y variabilidad de la investigación.	33
Coeficiente de Variación.	35
Desviación Estándar	36
VARIABLES A INVESTIGAR EN SAN ISIDRO DE HEREDIA	37

Variables oficiales del Índice de Gestión Municipal.....	37
VARIABLES QUE NO SE INVESTIGARÁN	39
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
VARIABLES DEL ÍNDICE DE GESTIÓN MUNICIPAL.....	40
ASEO DE VÍAS y SITIOS PÚBLICOS	41
Conclusión evaluación Aseo de Vías.....	41
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS	42
Conclusión de la evaluación sobre Recolección de Residuos	42
CEMENTERIO	43
Análisis de resultados	43
PARQUES Y OBRAS DE ORNATO	44
Parque y Obras de Ornato	44
Conclusión de la evaluación Parques y Obras de Ornato	44
EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVOS	46
EDUCATIVOS	46
Conclusión Evaluación Educativos, culturales y deportivos.....	46
ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES.....	48
Conclusión de la evaluación Estacionamientos y Terminales.....	48
ALCANTARILLADO SANITARIO.....	50
Conclusión de la evaluación Alcantarillado Sanitario.....	50
DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS.....	51
Conclusión de la evaluación Depósito y Tratamiento de Residuos.....	51
GESTIÓN VIAL.....	52
Conclusión evaluación Gestión Vial	52
OTROS PROYECTOS DE INVERSIÓN	53
OPI. Escuela Municipal de Música	53
Conclusión de la evaluación OPI. Cataratas Llanos del Cortés.....	53
SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN LA COMUNIDAD	54
Seguridad y Vigilancia en la Comunidad	54
Conclusión de la evaluación OPI. Cataratas Llanos del Cortés.....	54
PROTECCIÓN MEDIO AMBIENTE.....	56
Conclusión de la evaluación Protección Medio Ambiente.	56
DESARROLLO URBANO.....	57
Conclusión de la evaluación sobre Desarrollo Urbano y Control Constructivo.....	57
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES	58
Conclusión de la evaluación Atención de Emergencias Cantonales.	58
ALCANTARILLADO PLUVIAL.....	59
Conclusión de la evaluación Alcantarillado Pluvial.	59
APORTES EN ESPECIE PARA PROYECTOS Y SERVICIOS COMUNITARIOS	60
Análisis de EPSC. Cen Cinai y Red de Cuido.....	60

Análisis de EPSC. Donación Cruz Roja Costarricense.....	61
Conclusión Aportes en Especie para Proyectos y Servicios Comunitarios.....	61
ANÁLISIS PONDERADO DE RESULTADOS.....	62
Conclusión Promedios Ponderados.....	62
CONCLUSIONES	63
Conclusión año 2018.....	63
Conclusión comparativa años 2017 y 2018	66
RECOMENDACIONES	68
ANEXO 1. Todas las encuestas	71

PRESENTACIÓN

La Fundación Konrad Adenauer y la Unión Nacional de Gobiernos Locales crearon una alianza con la intención de apoyar a algunas municipalidades del país en su intención de cumplir con la ley 8003 y el mandato constitucional del artículo 11 con respecto a la obligatoriedad de los funcionarios públicos para presentar y rendir cuentas ante sus ciudadanos, generar modelos de participación en la definición de los proyectos prioritarios para sus comunidades, la elaboración de los presupuestos y el ejercicio de su cargo con probidad y transparencia.

Es así como la Contraloría General de la República establece un procedimiento formal y técnico para lo cual la Unión Nacional de Gobiernos Locales ofrece su asesoría y por medio del apoyo de la Fundación Konrad Adenauer se logran los recursos financieros para que dicho proceso pueda llevarse a cabo. Esta alianza estratégica interinstitucional permite a las diferentes municipalidades conocer el método mediante el cual podrán evaluar el alcance de su labor, conocer el grado de avance en sus objetivos del Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local, Planes Estratégicos, Plan Anual Operativo y retroalimentación constante sobre las necesidades reales de sus comunidades.

Cabe señalar que la contratación de un profesional en materia de investigación de mercados se realiza con base en el principio fundamental de transparencia, pues, la misma Municipalidad no puede ser quien brinde el servicio y realice la medición de satisfacción e impacto en los ciudadanos por las obras realizadas. Esta auditoría externa contratada por la KAS y UNGLS es la que presenta este informe ante la Alcaldía Municipal y El Concejo Municipal de San Isidro de Heredia para su análisis, así como el adiestramiento para que lo puedan seguir realizando de manera constante cada año según lo exige el Índice de Gestión Municipal.

En cuanto a la justificación técnica y legal, la Contraloría General de la República de Costa Rica a través del Índice de Gestión Municipal, 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 presupuesto ejecutado.

Dicha evaluación 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 diferentes 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 cercano. 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 [enero 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 continua, 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 1.450 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 Intelligence 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 capítulo 2, 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.

- 1.1. 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".

- 1.2. 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:

- a. Desarrollo y gestión institucional
- b. Planificación, participación ciudadana y rendición de cuentas
- c. Gestión de desarrollo ambiental
- d. Gestión de servicios económicos
- e. 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 fundamento 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 puede generar 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				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
CEMENTERIOS				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
PARQUES Y OBRAS DE ORNATO				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
ACUEDUCTOS				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
MERCADOS, PLAZAS Y FERIAS				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVOS				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno

¿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)
				<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
ALUMBRADO PÚBLICO				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
ALCANTARILLADOS SANITARIOS				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS ^{1/}				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
GESTION VIAL				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
OTROS PROYECTOS DE INVERSION				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN LA COMUNIDAD				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
DESARROLLO URBANO				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
ALCANTARILLADO PLUVIAL				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
APORTES EN ESPECIE PARA SERVICIOS Y PROYECTOS COMUNITARIOS				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo

^{1/} Si el servicio es brindado mediante contrato con terceros, en la casilla se debe indicar que **SI** 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 todas 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

i. 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.

ii. Definición Culturales.

Se encuentran en esta área todos los programas que favorecen la recuperación, mantenimiento 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.

iii. Definición Deportivos.

Programas desarrollados por la Municipalidad: Estos programas tienen 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 municipalidad 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.

i. 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.

i. 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, pertenece 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 cincuenta metros de ancho a contar de la pleamar ordinaria y las áreas que quedan al descubierta 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 para 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:

- a. 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.
- b. Uso integral, que tiene como propósito asegurar un tránsito confortable y seguro de los usuarios ya sean vehículos de cualquier tipo y peatones.
- c. Elemento complementarios. Se refiere a la construcción y mantenimiento de aceras, puentes, drenajes, señales y cualquier dispositivo de seguridad.
- d. 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 conservación 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 de 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 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 población tienen 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 nuestro 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 de 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 Business 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:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. 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
Estimación Muestra Proporcional
Cantón de San Isidro de Heredia

DISTRITOS	POBLACIÓN	PROPORCIÓN	MUESTRA
San Isidro	6 113	30%	365
San José	7 447	36%	444
Concepción	2 635	13%	157
San Francisco	4 438	22%	265
San Isidro	20 633	100%	1 231

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 20.633 personas.

Este cálculo nos indica que la cantidad de personas a entrevistar es de 1.231 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 representativos, 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 permite 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 encuentre habrá mayor heterogeneidad. En estadística, 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 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 SAN ISIDRO DE HEREDIA

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 San Isidro de Heredia

1. Aseo de vías y sitios públicos.
2. Recolección residuos.
3. Cementerios.
4. Parques y obras de ornato.
5. Educativos, culturales y deportivos.
6. Estacionamientos y terminales.
7. Alcantarillado sanitario.
8. Depósito y tratamiento de residuos.
9. Gestión Vial.
10. Otros proyectos de inversión: Cataratas Llanos del Cortés.
11. Seguridad y vigilancia en la comunidad.
12. Protección del medio ambiente.
13. Desarrollo Urbano.
14. Atención de emergencias cantonales.
15. Alantarillado Pluvial.
16. Aporte especie para proyectos y servicios comunitarios: Limpiemos nuestros patios.

Por otra parte se integran algunas variables solicitadas por la administración municipal en su deseo de alcanzar el programa de mejora continua dentro de los procesos internos:

- i. ¿Cómo califica el servicio y atención de los funcionarios municipales? (opcional).
- ii. ¿Qué calificación le brinda a la labor de la Alcaldía? (opcional).
- iii. ¿Qué calificación le otorga a la labor del Concejo Municipal? (opcional).

Las preguntas anteriores serán evaluadas por los entrevistados de cada distrito 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 permanencia.

VARIABLES QUE NO SE INVESTIGARÁN

Las variables que quedan fuera de análisis son:

- a. Acuedutos
- b. Alumbrado Público
- c. Mercados, Plazas y Ferias.
- d. Zona Marítimo Terrestre.

Estos servicios no se ofrecen en el Cantón de San Isidro de Heredia motivo por el que será así consignado en la tabla final codificada para ingreso SIIM 2019.

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 debilidad 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 departamentos, 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

Los resultados serán presentados gráficos que contendrán las evaluaciones promedio simple por distrito y finalmente promedio ponderado con base en la población de cada comunidad para poder definir la categoría que le corresponde.

Resultado Evaluación

Gráfico 1

Aseo de Vías y Sitios Públicos

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión evaluación Aseo de Vías.

La calificación de los ciudadanos crece en un 9,5% entre el primer y segundo semestres para un servicio ofrecido solamente en el distrito primero. La calidad de la labor desempeñada no cambia en la mente de los ciudadanos del distrito San Isidro sino solamente que mejora el grado o nivel de impacto que este servicio tuvo en la comunidad y a eso es lo que nos referimos con un crecimiento del 9,5%.

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

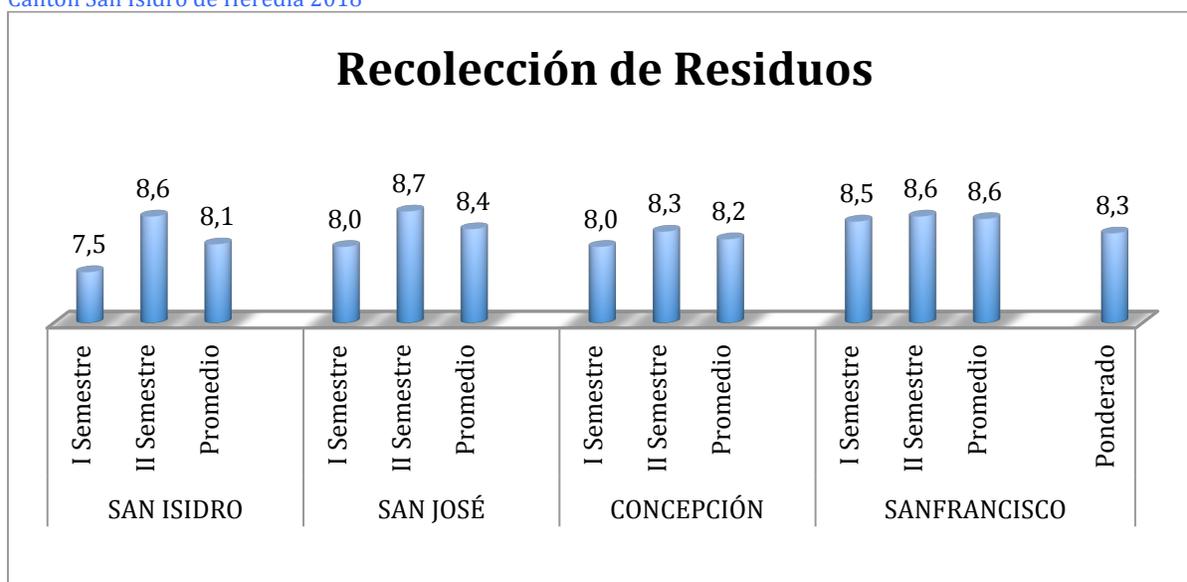
Esta es una variable muy sensible en toda la investigación dado que posteriormente será utilizada por los mismos pobladores para evaluar la variable de Depósito y Tratamiento de Residuos, así como la de Protección del Medio Ambiente. Esta labor integral permite una consideración integral sobre el esfuerzo de la Corporación Municipal, que aunque diversificado, corresponde a una sola corriente de trabajo que fue designada por ley a cada una de las Municipalidades.

Resultado Evaluación

Gráfico 2

Recolección de Residuos

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación sobre Recolección de Residuos.

Las variaciones entre los registros promedio finales obtenidos nos muestra un rango que va desde un 1,17% hasta un 14,6% de crecimiento entre un levantamiento y el otro por distrito. Esto nos indica que, en todos los casos, la población ponderó de mucho mejor manera el esfuerzo realizado por su Corporación Municipal en el segundo semestre, aunque la única diferencia cualitativa a registrar en esta investigación es el grado de calidad del servicio ofrecido pues la categorización se mantiene en el estrato de Bueno.

CEMENTERIO

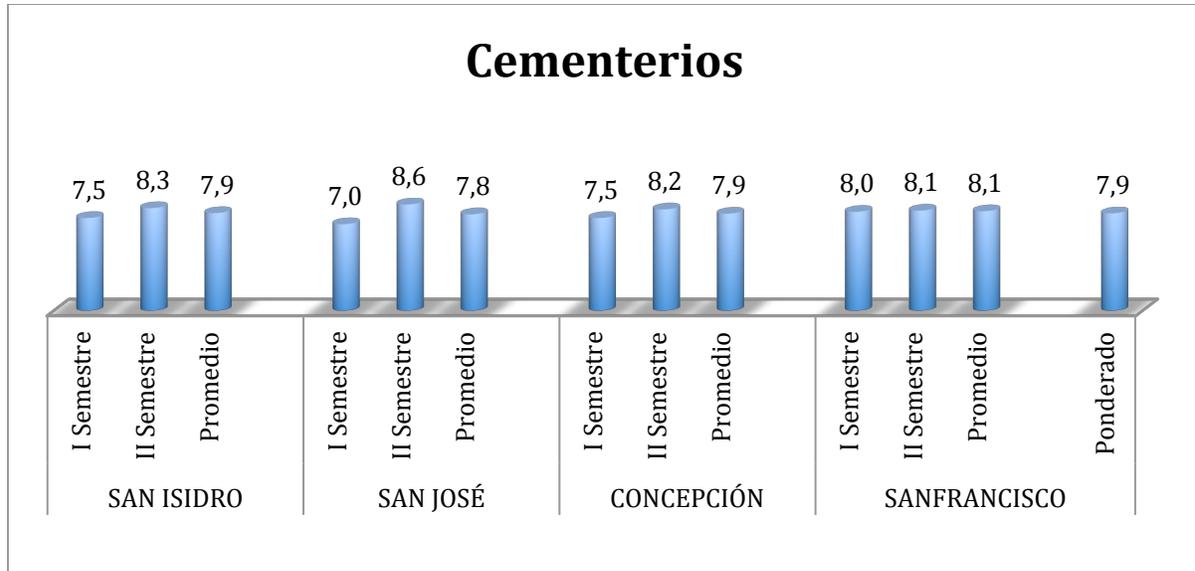
La evaluación de este servicio se realizó a lo largo del cantón por indicación de la administración municipal y bajo el argumento de la posibilidad de acceso que todos los ciudadanos del cantón tienen al cementerio ubicado en distrito primero.

Resultado Evaluación

Gráfico 3

Cementerio

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Análisis de resultados

La percepción sobre el servicio recibido mejoró sustancialmente en tres de los cuatro distritos del cantón. Las calificaciones obtenidas en el distrito San Francisco nos permiten indicar que técnicamente se registra la misma evaluación en cada semestre dado que los resultados se encuentran dentro de margen de error calculado para esta investigación y no solamente por la similitud en los promedios simples finales.

La calificación de 8,9 aparejada con una variabilidad entre registros de un 12%, permite indicar que la población aprueba la gestión municipal considerándola como Buena.

PARQUES Y OBRAS DE ORNATO

Desde la definición planteada en nuestro Marco Conceptual, se indica que para la variable “Parques” se incluirán los espacios creados por la Corporación Municipal para recreación y ocio de los ciudadanos de cada comunidad. Es así como en los distritos en los que no existe un parque como el que se disfruta en el distrito primero, se evaluarán los espacios de ocio, deporte y esparcimiento creados para el disfrute de los ciudadanos. Por otra parte revisaremos los resultado que se presentan en la labor de Obras de Ornato dado que la Corporación Municipal brinda el servicio en algunas comunidades mientras que en otras colabora con las fuerzas vivas para el logro de este objetivo.

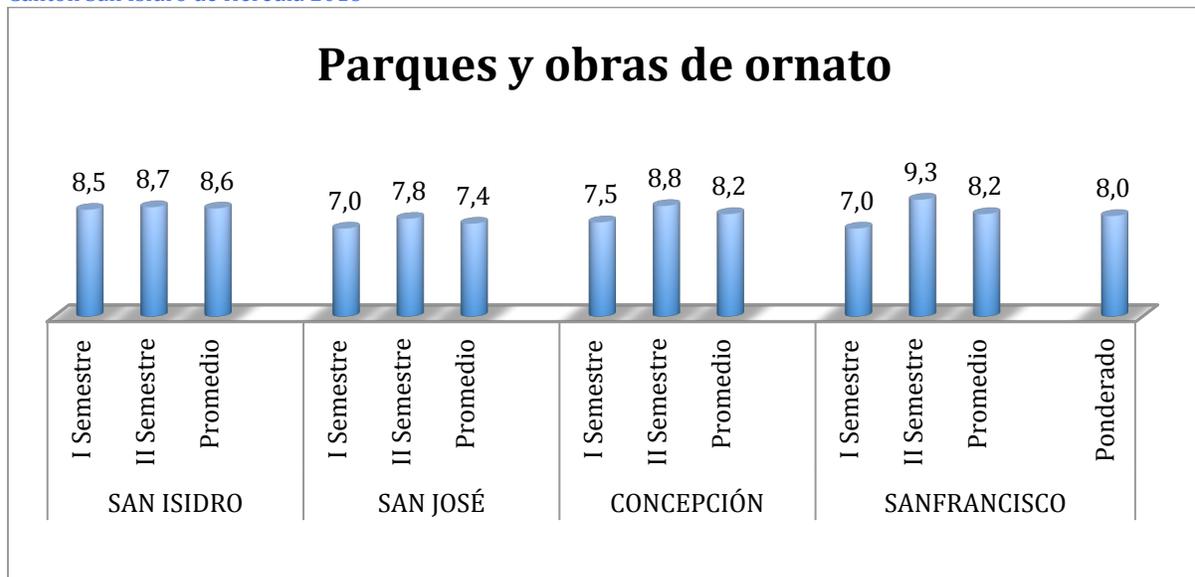
Parque y Obras de Ornato

Resultado Evaluación

Gráfico 4

Parques y Obras de Ornato

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación Parques y Obras de Ornato

La evidencia estadística nos muestra evaluaciones similares entre los semestres 1 y 2 dentro del distrito de San Isidro con una variación que no superan el 2,5% entre sí, generando una tendencia muy homogénea de pensamiento entre los ciudadanos de esta comunidad.

Por su parte para los distritos de San José, Concepción y San Francisco, las variaciones entre semestres oscilan entre el 12,5% y 33%, siempre con una tendencia positiva o de crecimiento, demostrando una homogeneidad de pensamiento muy estable entre los ciudadanos consultados. Es importante señalar que pese a tener un comportamiento creciente, es homogéneo en los cuatro distritos, solamente que con una tasa mayor en San Jose, Concepción y San Francisco.

Este tipo de comportamiento suele registrarse ante eventos desarrollados y diferenciados entre tiempos diferentes o bien cuando los grupos consultados obtienen información adicional sobre una variable investigada y con ello pueden argumentar mejor (para mal o para bien) el resultado de su ejercicio o gestión.

EDUCATIVOS, CULTURALES Y DEPORTIVOS

Esta es una variable compuesta que fue evaluada en los cuatro distritos y cuyos resultados observaremos de manera continua para finalmente obtener una conclusión proyectada a todo el cantón de San Isidro de Heredia.

EDUCATIVOS

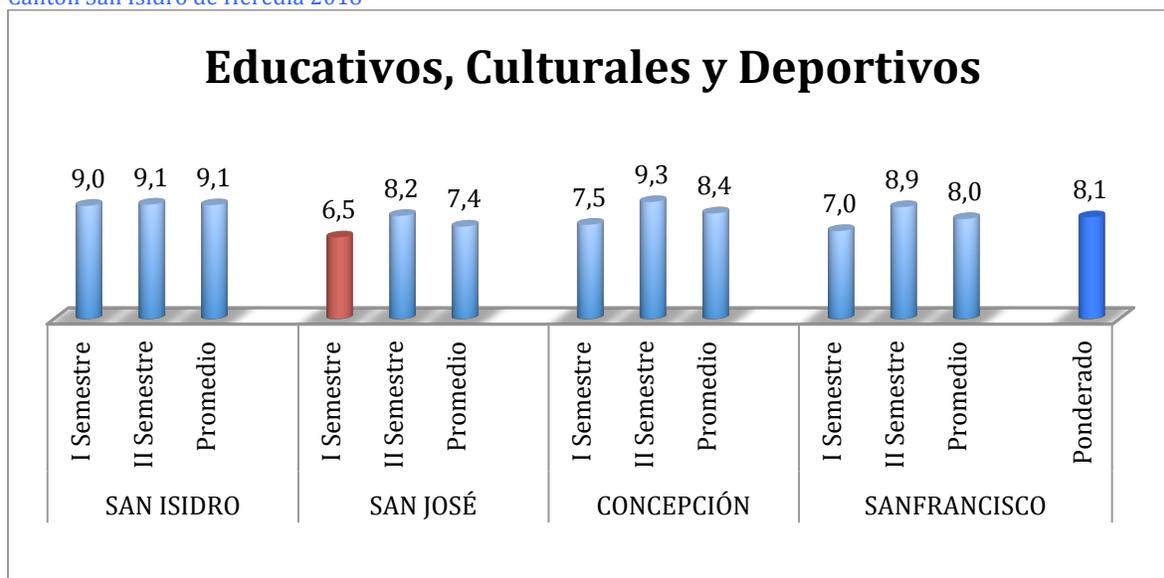
Los resultados tratan sobre la evaluación de los programas educativos desarrollados por la Municipalidad de San Isidro de Heredia en diferentes áreas de acción por lo que la ciudadanía emite su calificación con base en el modelo de recordación e impacto del servicio brindado. Este semestre se ve altamente afectado por los eventos que se desarrollan durante los días festivos de esta naturaleza.

Resultado Evaluación

Gráfico 5

Educativos, culturales y deportivos

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión Evaluación Educativos, culturales y deportivos

El efecto de los programas educativos, culturales y deportivos desarrollados durante el segundo semestre del año han generado un importante impacto en la población y con ello una notable mejoría en las evaluaciones para la Municipalidad de San Isidro de Heredia.

En el caso del distrito primero San Isidro, es importante anotar que la ejecución de programas de capacitación constante, de desarrollo deportivo y recreativo generaron un impacto homogéneo entre los ciudadanos quienes demostraron con sus calificaciones este argumento. La estabilidad en la evaluación está contenida en un tan solo una variación entre registros de un 2%.

En el caso de los demás distritos es evidente que el impacto por la ejecución de los programas educativos y culturales tradicionales de la época provocaron la elevación de las calificaciones de manera cualitativa. En el caso del distrito San José, podemos observar que las nuevas calificaciones permitieron que la categorización anual pase de regular a Bueno.

De tal manera que al realizar la evaluación promedio ponderada del cantón podemos indicar que los ciudadanos aprueban la gestión realizada por sus administradores municipales considerándola como BUENA.

ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES

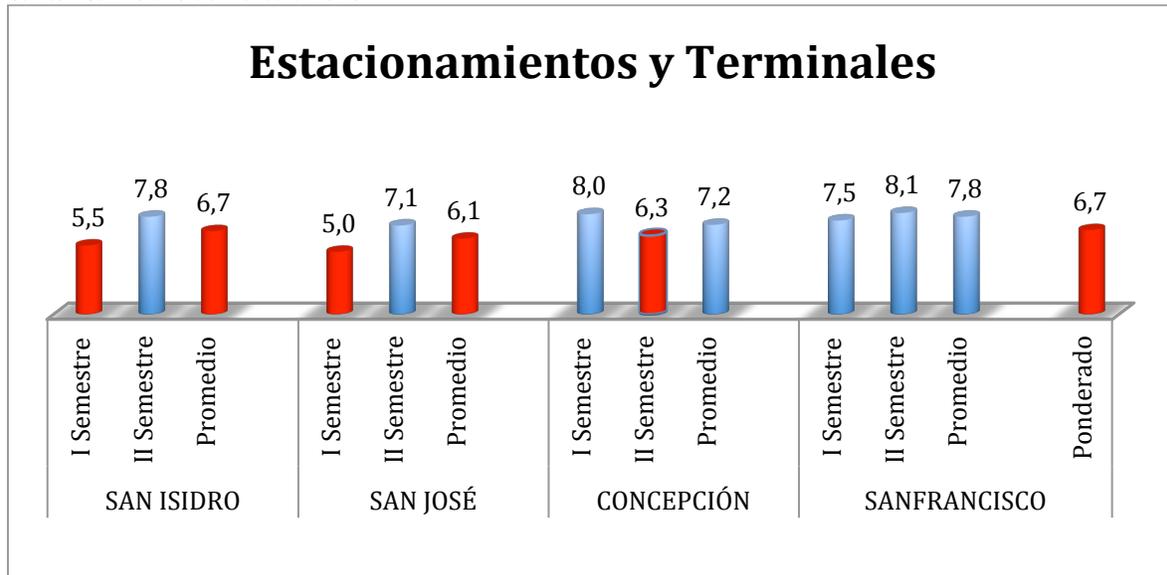
Basados en el concepto presentado en nuestro marco teórico el cual se fundamenta en las definiciones establecidas en el Índice de Gestión Municipal, revisaremos las interpretaciones entregadas por los administrados del cantón acerca de la gestión realizada en este apartado por parte de la Corporación Municipal de San Isidro de Heredia.

Resultado Evaluación

Gráfico 6

Estacionamientos y Terminales

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación Estacionamientos y Terminales

Bajo este tipo de evaluaciones se hace necesaria una consulta adicional con la intención de permitir una retroalimentación mejor para los administradores municipales encargados de dicha área.

Sin embargo antes de revisar los principales argumentos recopilados con referencia al comportamiento de esta variable debemos indicar que entre el primer y segundo semestre se nota una mejora cualitativa en las calificaciones que va ligada a una mejora cuantitativa en el resultado, pero no suficiente para alcanzar una categorización positiva en el indicador de la Contraloría, cuyo registro es REGULAR.

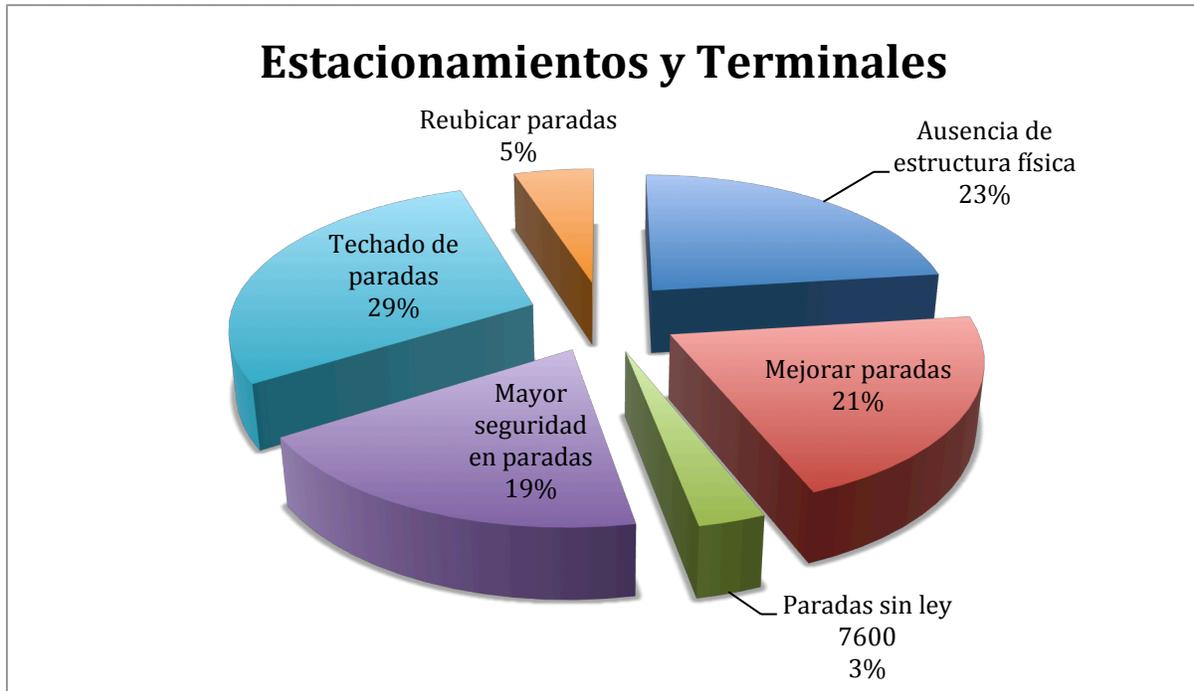
Ahora bien, estos son los principales argumentos de los ciudadanos del cantón con referencia a la evaluaciones ofrecidas en materia de Estacionamientos y Terminales y que tienen en mayor medida al componente segundo de esta variable.

Resultado Evaluación

Gráfico 7

Razonamientos de calificaciones

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Los principales argumentos brindados sobre las calificaciones ubicadas en la zona de regular revisados en el gráfico 6, se sustentan en la falta de techado en las paradas existentes, la ausencia de estructura física para que las personas puedan esperar el transporte público y la seguridad en estos sitios. En el tema de la construcción de estructura física el 63% de los entrevistados hicieron referencia a una estación general o terminal de autobuses mientras que el restante hicieron referencia a la construcción de paradas con techado, asientos y acceso para personas con capacidades especiales en los lugares señalados para el acceso al transporte público.

ALCANTARILLADO SANITARIO

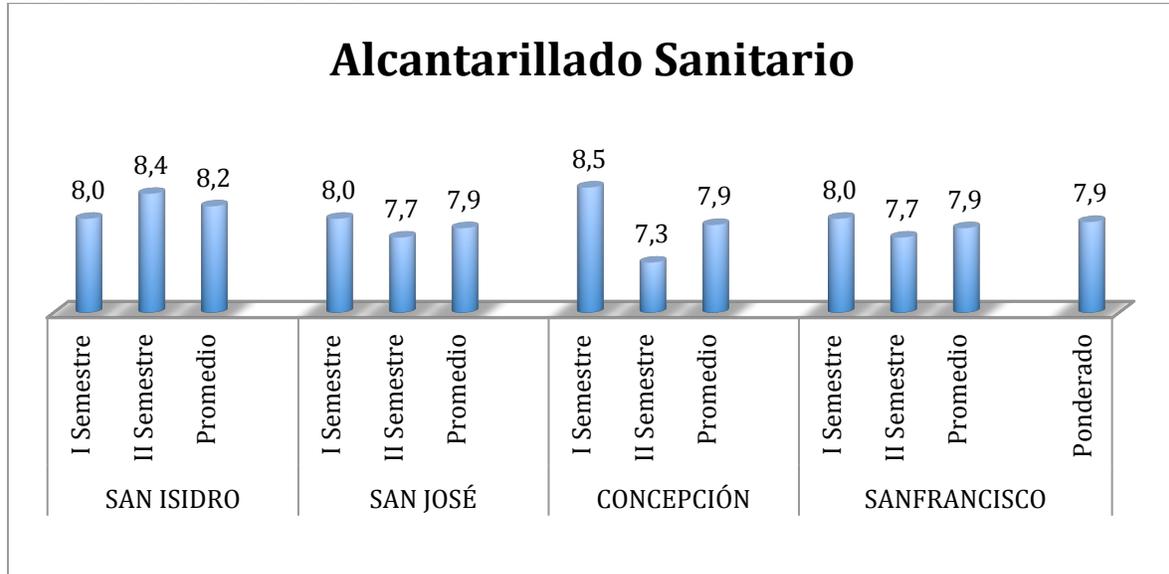
La provisión de este servicio se analiza con referencia a los sectores en los que la municipalidad brinda el servicio y por lo especializado de su aplicación lo definimos con la interpretación de los usuarios le dan a su desempeño durante el periodo de estudio.

Resultado Evaluación

Gráfico 8

Alcantarillado Sanitario

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación Alcantarillado Sanitario.

Las evaluaciones ubicadas en el distrito primero nos indican una mejora en la calificación promedio final que confirma la categorización del primer semestre. El caso de los tres restantes distritos, la evaluación promedio simple final evidencia una calificación más baja pero siempre dentro de la categoría de bueno. La percepción del grado de calidad de este servicio es meramente subjetiva de acuerdo con el grado de eficiencia del servicio suministrado, es decir, no es medible, sin embargo, en todos los casos es calificada como BUENA.

DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS

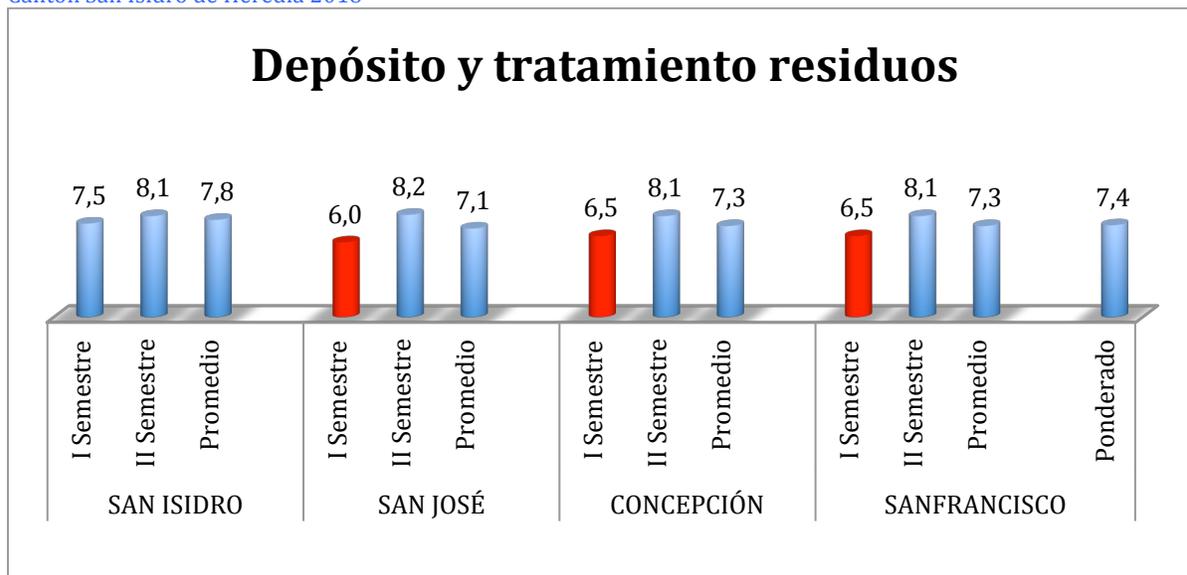
Con una relación muy estrecha con las variables Recolección de Residuos y Gestión Ambiental, los ciudadanos emitieron las siguientes opiniones.

Resultado Evaluación

Gráfico 9

Depósito y Tratamiento de Residuos

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación Depósito y Tratamiento de Residuos.

Es importante indicar que los resultados del segundo semestre responden a un patrón de comportamiento mucho más estable, una vez que se corrige mediante ampliación de concepto, cuál es el tratamiento que la Municipalidad brinda a los residuos de diferente índole que recolecta en el cantón. Como se puede observar durante el primer semestre algunos ciudadanos fueron muy rigurosos al calificar la variable y en las argumentaciones de ese primer informe 2019 encontramos que la mayoría desconoce que tratamiento y lugar final de desecho tienen los residuos recolectados. Es así como luego de la reunión efectuada en el despacho de la alcaldesa y trasladando la información a los entrevistados, se logra una evaluación mucho más apegada a una realidad objetiva de análisis por parte del ciudadano y por ende calificaciones mucho más simétricas. Es así como los ciudadanos del cantón de San Isidro de Heredia coinciden que el servicio es BUENO.

GESTIÓN VIAL

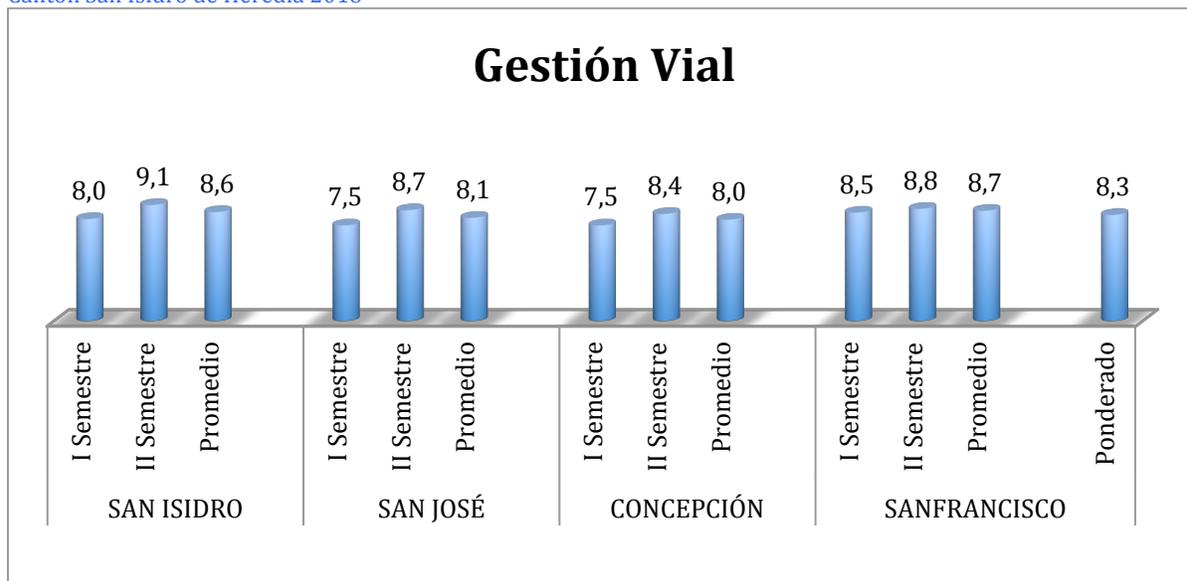
Basados en la definición de la Contraloría General de la República observaremos los resultados referentes al estado, mantenimiento y construcción de carpeta vial.

Resultado Evaluación

Gráfico 10

Gestión Vial

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión evaluación Gestión Vial

El resultado del distrito San Francisco se mantiene dentro del margen de error estimado para la presente investigación por lo que se convierte en el resultado más estable en esta variable dentro del cantón para el año 2018. En el caso de los restantes distritos las variaciones entre resultados se mantienen en el rango de 12% a 16%, de manera que su variación es relativamente alta.

Las calificaciones generales y ponderada final de 8,3 nos indican que los ciudadanos del cantón de San Isidro de Heredia consideran que la labor de la Corporación Municipal en materia de Gestión Vial es BUENA.

OTROS PROYECTOS DE INVERSIÓN

Esta variable establece la evaluación de proyectos ejecutados por la municipalidad en diferentes áreas de la actividad social, económica, deportiva, educativa, cultural y comunal que tengan como fin último el interés público. Es de esta manera que se evaluó el proyecto desarrollado sobre la Escuela Municipal de Música.

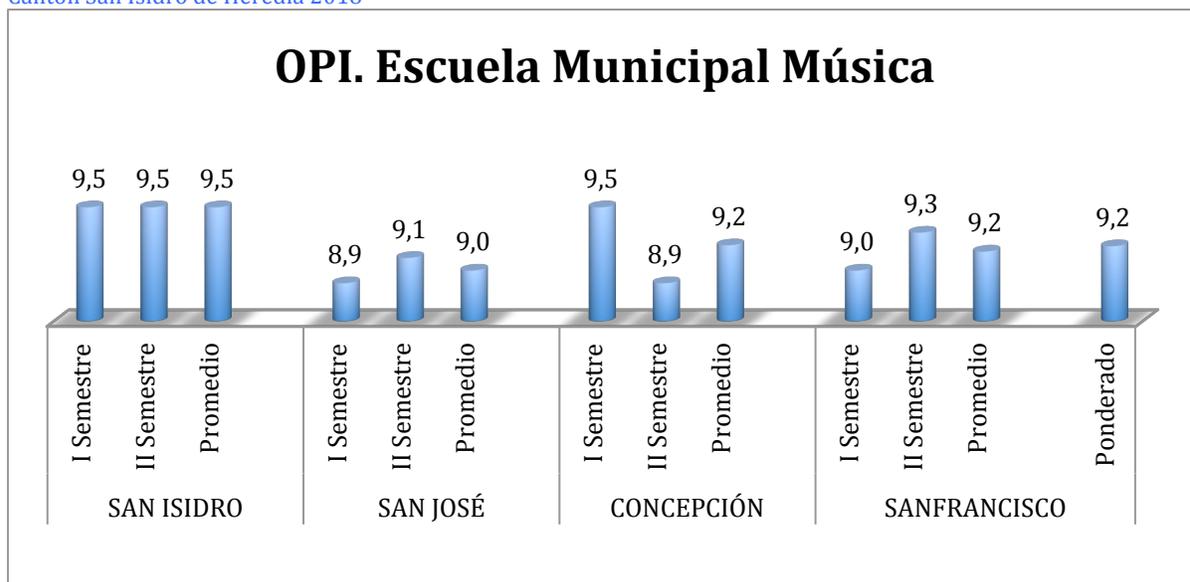
OPI. Escuela Municipal de Música

Resultado Evaluación

Gráfico 9

Programa Gestión Escuela Municipal de Música

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación OPI. Cataratas Llanos del Cortés.

Tras el análisis de los resultados podemos concluir que estamos frente a un resultado muy simétrico, estable y fuerte, ofrecido por calificaciones promedio simples similares en cuanto a resultado y variabilidad.

Esto es evidencia de un alto impacto de la labor municipal dentro del conglomerado por los alcances y efectos de la variable ejecutada y por el conocimiento de la información de los ciudadanos.

Es así como podemos indicar que esta labor es considerada BUENA por parte de los habitantes del cantón.

SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN LA COMUNIDAD

Además de los programas de coordinación y apoyo a la fuerza pública, los ciudadanos evaluarán el esfuerzo municipal en materia de colocación de cámaras, contratación de oficiales, programas de seguridad, pero principalmente se basaron en la efectividad y el mejoramiento de los programas de vigilancia y crecimiento de la seguridad ciudadana.

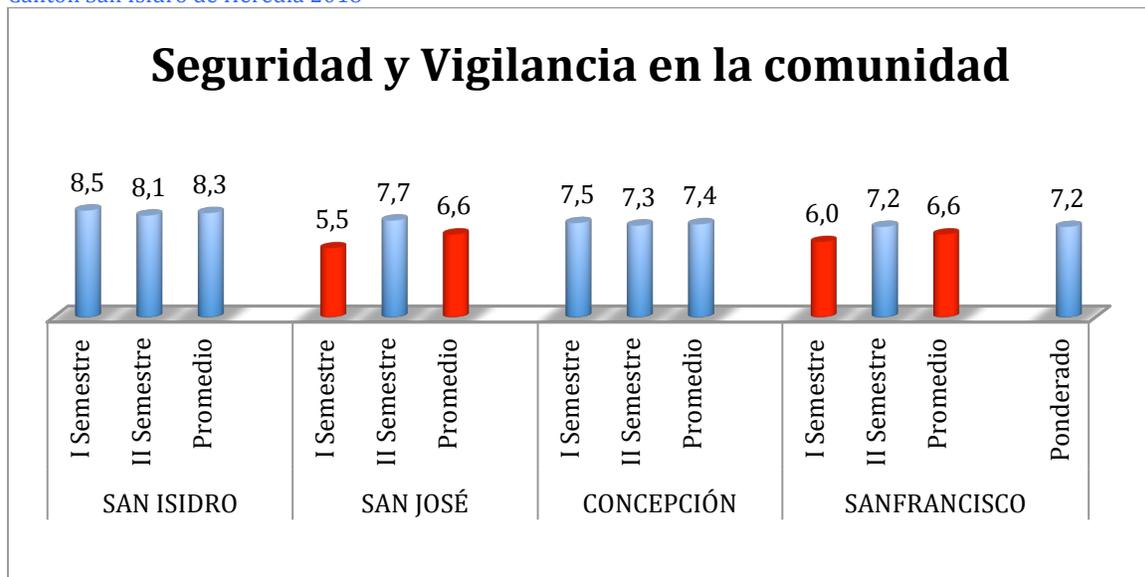
Seguridad y Vigilancia en la Comunidad

Resultado Evaluación

Gráfico 9

Seguridad y Vigilancia en la Comunidad

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación OPI. Cataratas Llanos del Cortés.

En el distrito San Isidro podemos comprobar un comportamiento muy estable en la percepción ciudadana sobre la gestión evaluada tanto en las calificaciones finales como en la variabilidad entre registros, la cual es de 0,9. En el caso del distrito Concepción se presenta el mismo comportamiento del distrito San Isidro con una variabilidad entre registros de 0,7 y con la excepción de que los promedios simples de cada levantamiento fueron menores que en el distrito primero. Esto no los ubica como mejores o peores, dado que ambos se encuentran dentro de la categoría de BUENO, solamente difieren en el grado de calidad percibido por los ciudadanos respecto a la labor realizada.

Por otra parte tras revisar los resultados de los distritos de San José y San Francisco podemos considerar que la adopción de medidas y el impacto en el manejo de la información por parte de los ciudadanos durante el segundo semestre, permite una mejora cualitativa en la percepción de este trabajo ejecutado por la Municipalidad, sin embargo debido las evaluaciones del primer semestre el promedio final termina arrojando una consideración real sobre el nivel de satisfacción ciudadano durante todo el año 2018, es decir, el periodo aquí estudiado.

Finalmente es claro que el resultado final de 7,2 adquiere su peso en el distrito San Isidro debido a su evaluación promedio simple final, pese a que los distritos de San José y San Francisco tienen mayor población que San Isidro y Concepción. Esto se entiende por la influencia de un resultado estadístico alto con respecto a los restantes registrados, sumado a un peso relativo “segundo” en importancia en el cantón de San Isidro.

PROTECCIÓN MEDIO AMBIENTE

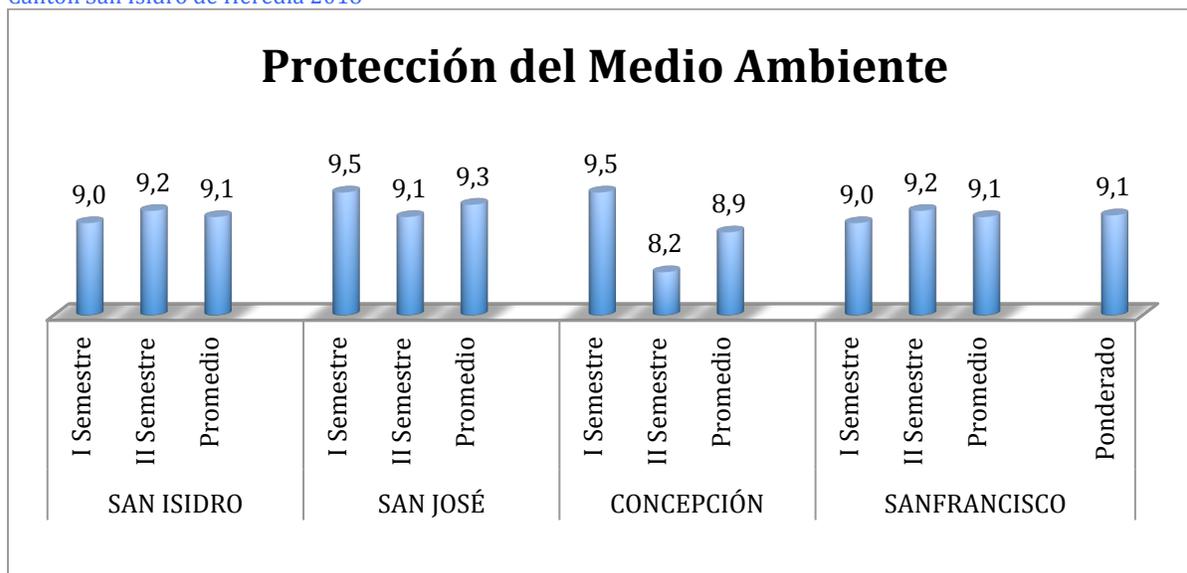
Los temas relacionados con el medio ambiente, confieren una especial relevancia a los programas de recolección de residuos, acopio y tratamiento de residuos, programas de reciclaje, aseo de vías, recuperación y mantenimiento de cuencas y ríos, programas de protección de flora y fauna y campañas de concientización y aprendizaje sobre buenos hábitos ambientales.

Resultado Evaluación

Gráfico 10

Protección Medio Ambiente

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación Protección Medio Ambiente.

Con excepción del distrito Concepción podemos observar una tendencia altamente cualitativa en las calificaciones recibidas en los distritos San Isidro, San José y San Francisco, así como la variabilidad entre las calificaciones la cual registró un 0,4 como desviación estándar.

En el caso del distrito Concepción las evaluaciones fueron cualitativas, de menor grado que sus distritos homólogos pero siempre dentro de la categoría BUENO.

El resultado no solo es positivo, cualitativo sino también fuerte.

DESARROLLO URBANO

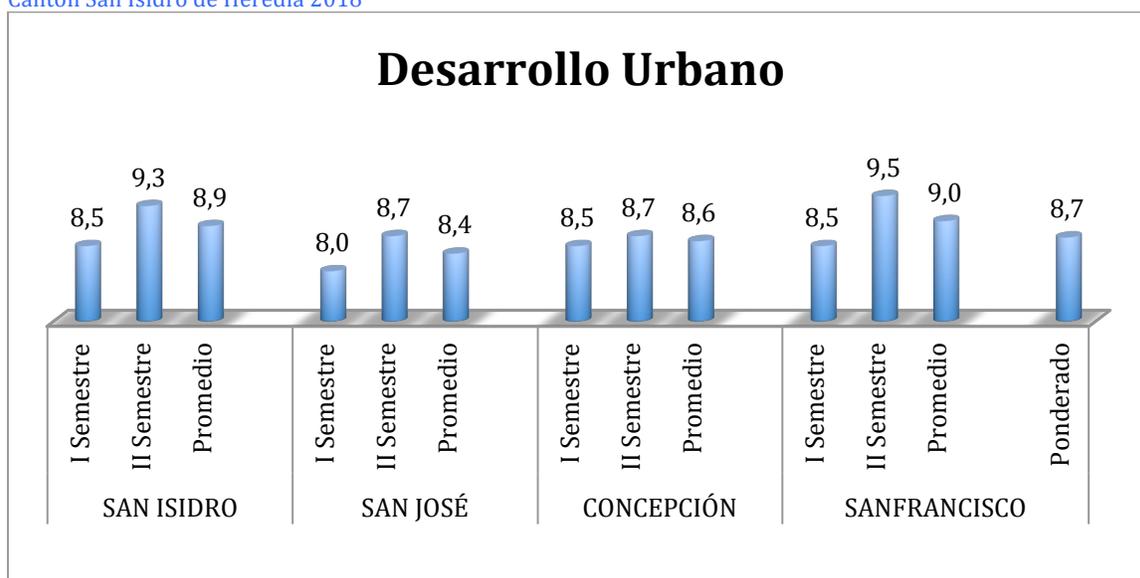
Recordamos la importancia de que los entrevistados evalúen la labor municipal desde la perspectiva integral del Desarrollo Urbano de una comunidad, sea su estructura, crecimiento, oportunidades de acceso a trabajo, salud, educación, tecnología y todas aquellas condiciones que permitan un crecimiento integral de los ciudadanos.

Resultado Evaluación

Gráfico 11

Desarrollo Urbano

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación sobre Desarrollo Urbano y Control Constructivo.

Con la evaluación del primer semestre pudimos observar una tendencia muy fuerte en los criterios emitidos por los ciudadanos basados en lo homogéneo de las calificaciones. En este segundo levantamiento no solo se presenta la misma tendencia en la variabilidad de las notas sino que se amplía a una línea creciente en la opinión generalizada, argumentada por las calificaciones mucho más altas que en el primer semestre.

Las evaluaciones promedio finales y la ponderación generada como nota final para ingreso a SIIM de 8,7 nos permite indicar que existe una aprobación fuerte de los ciudadanos y además cualitativa de esta variable durante el periodo de estudio.

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES

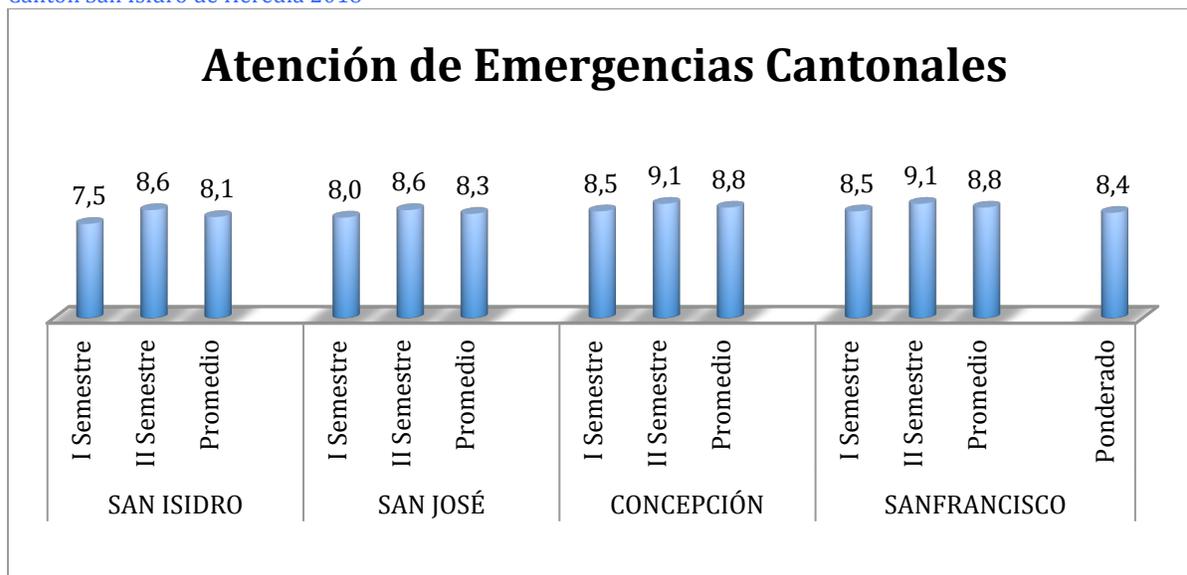
Se consideran los planes ejecutados ante emergencias, la creación y capacitación de comites locales comunales y grupos de ayuda.

Resultado Evaluación

Gráfico 12

Atención de Emergencias

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación Atención de Emergencias Cantonales.

En los registros encontramos rangos muy amplios en cada distrito. Evaluaciones que inician en la nota 5,5 y llegan hasta 10,0 es el común denominador en todos los distritos.

Esta alta variación entre calificaciones nos permite comprender que los entrevistados manejan diferentes niveles de información. Otro de los supuestos de esta situación es el grado de conocimiento que tienen los entrevistados sobre los programas ejecutados por la Municipalidad, asimismo se pueden encontrar respuesta en el nivel de participación de los ciudadanos en cada uno de los programas desarrollados y su percepción sobre ellos.

Finalmente las evaluaciones tienen grados diferentes pero dentro de la categoría BUENO, lo que implica una necesidad de unificar los modelos informativos, de integración y actuación mediante herramientas efectivas de comunicación.

ALCANTARILLADO PLUVIAL

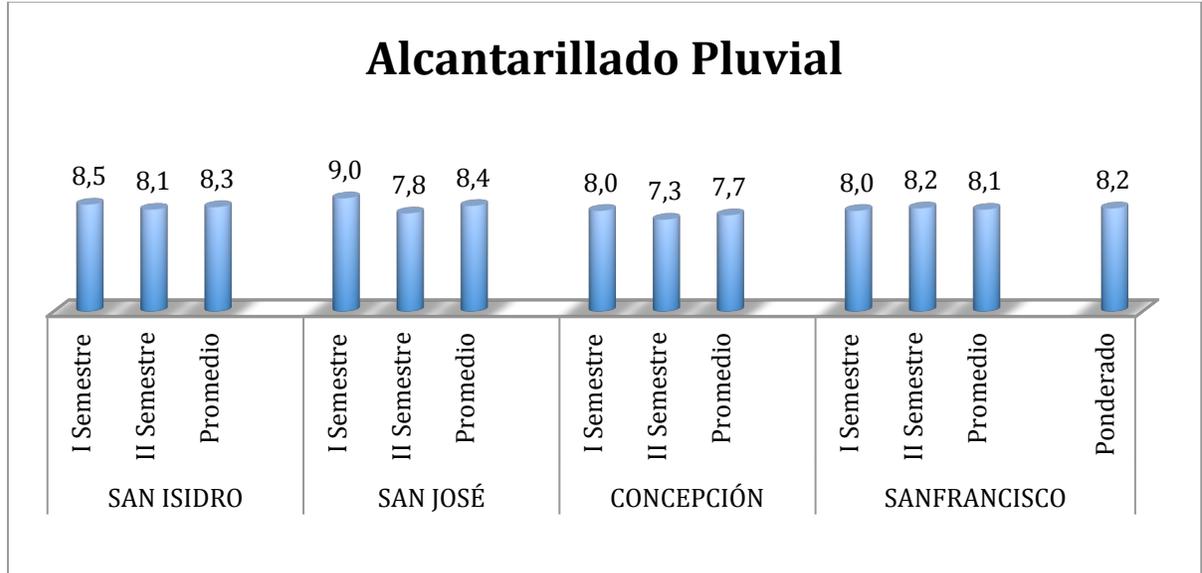
El siguiente es el resultado de la evaluación efectuada a lo largo del cantón.

Resultado Evaluación

Gráfico 13

Alcantarillado Pluvial

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión de la evaluación Alcantarillado Pluvial.

Con la aparición de las lluvias más constantes del año se afecta de manera sensible esta variable. En el caso de los sistemas de Alcantarillado Pluvial físicos (estructuras construidas) en ocasiones colapsan por la cantidad de agua llovida y en el caso de los sistemas naturales (cauces naturales aprovechados por el hombre para desfogar de aguas llovidas) pueden provocar rebalses y en muchos casos incidentes preocupantes.

En el caso de San Isidro de Heredia encontramos los dos modelos a lo largo del cantón (físicos y naturales), los cuales fueron evaluados con calificaciones promedio mucho más elevadas en el primero que en el segundo semestre, sin embargo, se justifica un descenso en los promedios finales de cada distrito por el incremento en las lluvias y su constancia. Aun así es importante decir que el efecto no es negativo (solamente en el promedio estadístico) pues en cuanto a la categorización el resultado se mantuvo en la consideración de BUENO.

APORTES EN ESPECIE PARA PROYECTOS Y SERVICIOS COMUNITARIOS

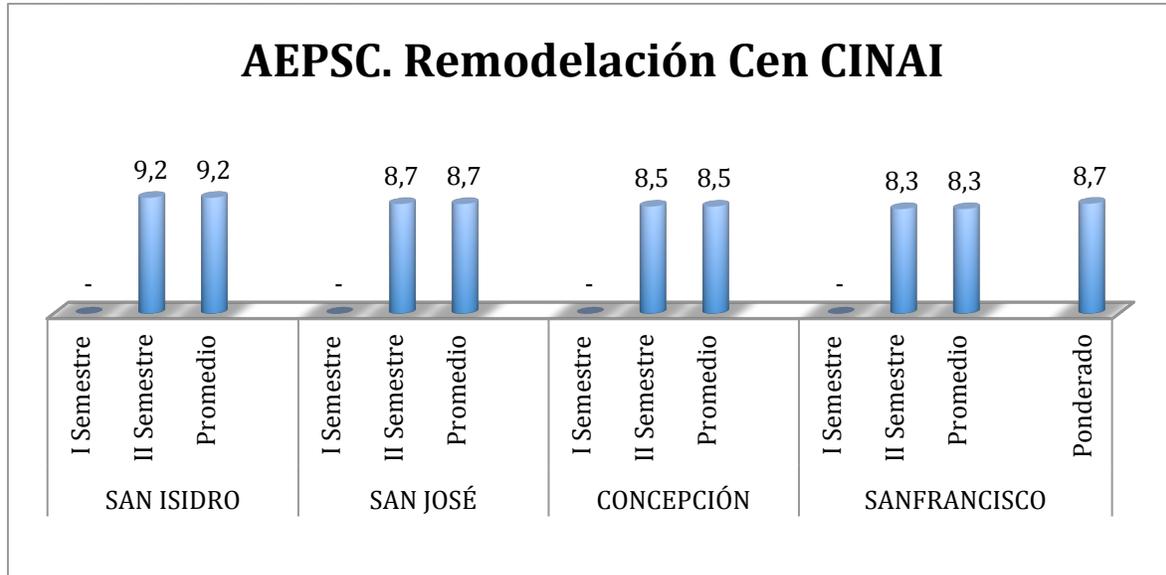
Para el inicio de esta evaluación el despacho de la Alcaldesa define como variable a analizar las mejoras al Cen Cinai y la ejecución del programa de Cuido, sin embargo durante el levantamiento, surge una importante corriente entre los ciudadanos acerca del aporte realizado por la Corporación Municipal a la Cruz Roja de su localidad, motivo por el que incluimos esta evaluación dado que, de acuerdo con la investigación realizada, la Municipalidad efectuó un parte significativo a esta organización de bien social con autorización de la Contraloría General de la República. Es así como veremos los dos resultados y finalmente generamos una conclusión sobre la variable, de manera que sea válida para ingreso al Índice de Gestión Municipal.

Resultado Evaluación

Gráfico 14

AEPSC. Red de Cuido y Cen Cinai

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Análisis de EPSC. Cen Cinai y Red de Cuido

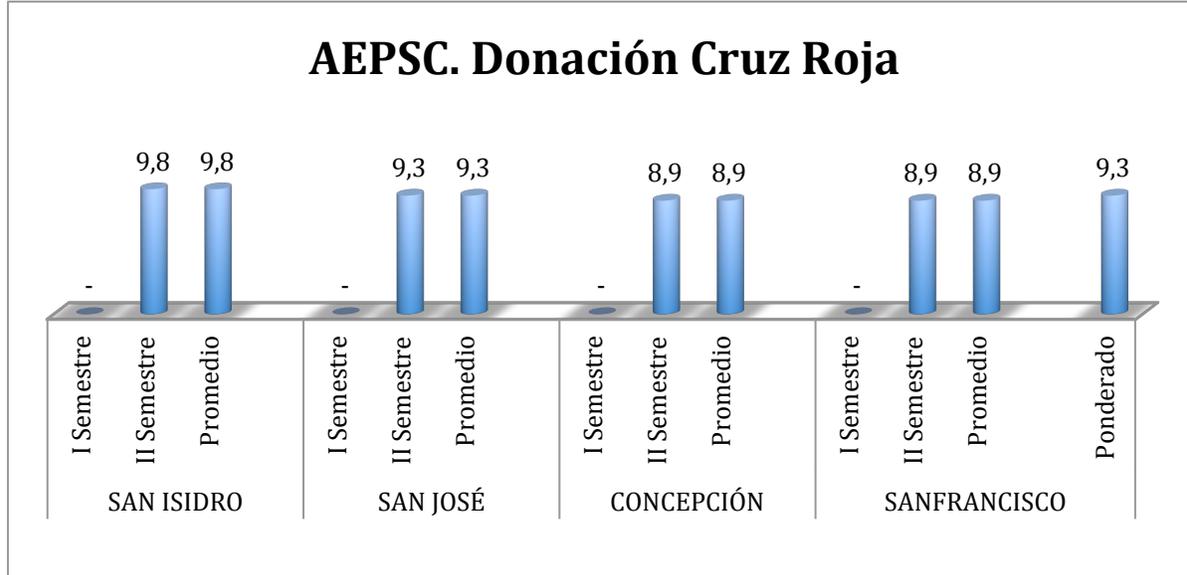
La inversión realizada por la Municipalidad de San Isidro en este campo fue evaluada de manera positiva por todos los entrevistados del cantón. La aprobación manifiesta sobre la utilización de recursos públicos para favorecer el programa de Cuido y atención de la niñez en el cantón fue evaluada como BUENA.

Resultado Evaluación

Gráfico 15

AEPSC. Donación Cruz Roja Costarricense

Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Análisis de EPSC. Donación Cruz Roja Costarricense.

Como se puede constatar en el gráfico 15, una vez que incluimos en el flujo de consultas la variable sobre la donación de la Municipalidad de San Isidro a la Cruz Roja Costarricense el resultado que generó es cualitativo, simétrico y alto en todo el cantón. Con esta evaluación podemos indicar que los ciudadanos aprueban la decisión tomada por la administración municipal, la cual consideran BUENA.

Conclusión Aportes en Especie para Proyectos y Servicios Comunitarios

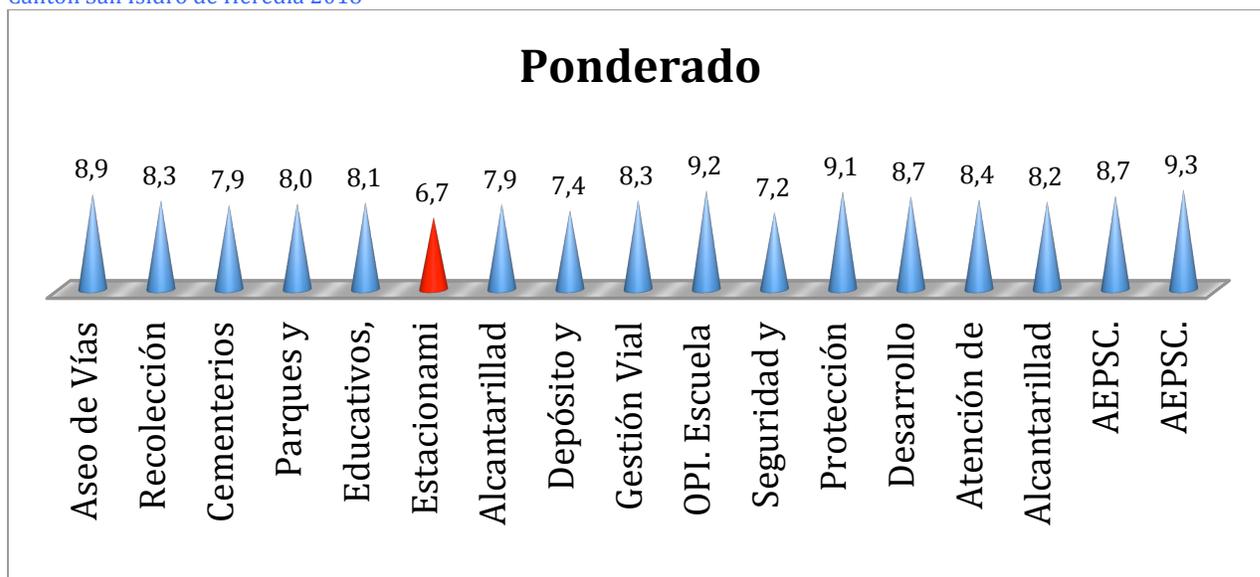
Tanto la variable Red de Cuido (8,7) como Donación a la Cruz Roja (9,3) presentan resultados cualitativos en cuanto a promedio y variabilidad. La categorización es la misma y se considera en el estrato BUENO. Es así como con la intención de emitir una evaluación válida para el Sistema Integrado de Información Municipal se debe ponderar por su peso en importancia a cada una de las anteriores, sin embargo, tras no establecerse con anterioridad se generó un promedio simple y con su resultado la categorización de BUENO, dado el 9,0 como nota promedio final.

ANÁLISIS PONDERADO DE RESULTADOS

Los resultados no pueden ser comparados unos con otros debido a que obedecen a presupuestos diferentes, gestión, trámites, estructuras, cantidad de personas, procesos y tiempo para obtención de resultados muy disímiles.

Sin embargo en el siguiente gráfico podremos observar la tendencia de pensamiento de los ciudadanos del cantón acerca del nivel de calidad de los servicios y gestión recibidos por la Municipalidad de San Isidro de Heredia a lo largo del año 2018.

Resultado Evaluación
Gráfico 16
Promedios Ponderados Todas la Variables
Cantón San Isidro de Heredia 2018



Fuente: Estudio Satisfacción Usuario 2018

Conclusión Promedios Ponderados.

La tendencia es sumamente fuerte en las calificaciones por variables, lo que nos indica que los ciudadanos del cantón consideran BUENA la gestión en general y además la ubican en una zona cualitativa de la decena del 80. A estos promedios ponderados les destaca la afectación de las variables Estacionamientos y Terminales (6.7), Escuela de Municipal de Música (9,2) y Protección del Medio Ambiente (9,1), como elementos que salen de la tendencia general de pensamiento en el cantón. El resultado puede ser considerado BUENO.

CONCLUSIONES

Conclusión año 2018

La codificación solicitada por el Índice de Gestión Municipal en su apartado 2.3.2 del Sistema Integrado de Información Municipal establece el ingreso de los resultados bajo las categorías de Excelente, Bueno, Regular y Malo. Es por eso que recordamos los rangos pre establecidos en el marco teórico de este estudio para su mejor comprensión:

0.0 a 3.9	Malo
4.0 a 6.9	Regular
7.0 a 9.9	Bueno
10	Excelente

Es así como determinamos que la labor realizada por la Municipalidad de San Isidro de Heredia durante el periodo de estudio es **BUENO**, reflejado en un 94,1% de respuestas ubicadas en esta categoría. Para realizar el ingreso de las variables compuestas se suele determinar un peso para cada una de ellas y generar un promedio ponderado, sin embargo, debido a que en todos los casos el peso no se determinó y que en el el 94,1% los resultados se ubicaron en la categoría de BUENO, podemos mantener la categorización de esa manera para presentarla ante el SIIM. Antes de ver el cuadro representativo podemos indicar que se conocerán los resultados de las variables no contempladas en el Índice de Gestión Municipal, por lo que será sencillo reconocerlas dado que se ubicaron al final del cuadro de categorización, asimismo, serán motivo de exclusión automática cuando se realice el ingreso al Sistema de la Contraloría General de la República. Finalmente recordamos que las variables *Alumbrado Público; Alcantarillado Sanitario, Mercados, Plazas y Ferias, así como Zona Marítimo Terrestre*, no fueron evaluadas en esta investigación debido a que no son servicios que la Corporación ofrezca a sus ciudadanos. A continuación observaremos los resultados obtenidos como cuadro codificado sobre la consulta de cada una de las variables evaluadas.

CUADRO 3
Resumen de Calificaciones de las Variables
Según codificación del SIIM.

Variables Investigadas	Categoría	Calificación
Aseo de Vías y Sitios Públicos	Bueno	8,9
Recolección de Residuos	Bueno	8,3
Cementerios	Bueno	7,9
Parques y obras de ornato	Bueno	8,0
Educativos, Culturales y Deportivos	Bueno	8,1
Estacionamientos y Terminales	Regular	6,7
Alcantarillado Sanitario	Bueno	7,9
Depósito y tratamiento residuos	Bueno	7,4
Gestión Vial	Bueno	8,3
OPI. Escuela Municipal Música	Bueno	9,2
Seguridad y Vigilancia en la comunidad	Bueno	7,2
Protección del Medio Ambiente	Bueno	9,1
Desarrollo Urbano	Bueno	8,7
Atención de Emergencias Cantonales	Bueno	8,4
Alcantarillado Pluvial	Bueno	8,2
AEPSC. Remodelación Cen CINAI	Bueno	8,7
AEPSC. Donación Cruz Roja	Bueno	9,3

Fuente: Estudio de Satisfacción de Usuario 2018

Para el formato exigido por la Contraloría General de la República en el Sistema Integrado de Información Municipal debemos indicar que las evaluaciones son en su generalidad Buenas y que solamente en el caso de la variable Estacionamientos y Terminales debe de incluirse la calificación de Regular.

De las 20 variables analizadas por este formato, 16 están consideradas en la presente investigación, mientras que las restantes 4 no son brindadas por la Corporación durante el año 2018.

Además de esto es importante indicar que solamente la variable Aseo de Vías y Sitios Públicos fue evaluada en uno de los 4 distritos que componen el cantón debido a que solamente en el distrito primero se brinda el servicio. Esto no significa que lo evaluado pierda validéz, sino que solamente se pretende que los administradores municipales reporten el rango de acción de las áreas de gestión solicitadas por el Índice de Gestión Municipal.

Es evidente que con el paso de los años la Contraloría ha estado modificando los procesos de evaluación de dichos registros y brindando un peso mayor a las municipalidades que han hecho el esfuerzo de brindar la cobertura de los servicios a todas su población y con ello obteniendo una mejor evaluación final de su gestión, proyectada en el Ranking de Municipalidades.

Finalmente la alta homogeneidad de opiniones en cada una de las variables y dentro de cada uno de los distritos analizados, es componente primordial para indicar que los resultados mostrados en el cuadro 3 son fuertes y pueden ser proyectados a toda la población.

Conclusión comparativa años 2017 y 2018

Con la intención de que la municipalidad pueda tener un parámetro de medición sobre el grado de crecimiento y mejoría en la percepción de la satisfacción de los ciudadanos acerca de los servicios y gestión brindados por la Corporación Municipal, analizaremos el siguiente cuadro con los resultados de ambos periodos, por variable, por calificación y por categoría, para generar una mejor visualización del impacto de dicha labor en las comunidades.

CUADRO 4
Comparativo Calificaciones 2017-2018
Cantón de San Isidro de Heredia

Variables Investigadas	Categ.2017	Categ.2018	Calif.2017	Calif.2018	Increment. %
Aseo de Vías y Sitios Públicos	Bueno	Bueno	7,3	8,9	21,26
Recolección de Residuos	Bueno	Bueno	8,0	8,3	3,44
Cementerios	Bueno	Bueno	7,2	7,9	8,96
Parques y obras de ornato	Bueno	Bueno	7,3	8,0	9,38
Educativos, Culturales y Deportivos	Bueno	Bueno	7,0	8,1	15,99
Estacionamientos y Terminales	Regular	Regular	6,4	6,7	6,05
Alcantarillado Sanitario	Bueno	Bueno	7,1	7,9	11,95
Depósito y tratamiento residuos	Bueno	Bueno	N/E	7,4	100,00
Gestión Vial	Bueno	Bueno	7,7	8,3	7,82
OPI. Escuela Municipal Música	Bueno	Bueno	N/E	9,2	100,00
Seguridad y Vigilancia en la comunidad	Regular	Bueno	5,8	7,2	23,63
Protección del Medio Ambiente	Bueno	Bueno	8,1	9,1	11,99
Desarrollo Urbano	Bueno	Bueno	7,6	8,7	13,85
Atención de Emergencias Cantonales	Bueno	Bueno	7,7	8,4	9,04
Alcantarillado Pluvial	Bueno	Bueno	7,6	8,2	8,16
AEPSC. Remodelación Cen CINAI	Bueno	Bueno	N/E	8,7	100,00
AEPSC. Donación Cruz Roja	Bueno	Bueno	N/E	9,3	100,00

FUENTE: Elaboración propia

Podemos dividir el resultado en tres conclusiones diferentes:

1. Crecimiento

Como la evidencia estadística lo muestra a través del cuadro 4 todas las variables analizadas muestra un porcentaje de incremento tanto en las variables que iniciaron la categoría regular como las que estaban en la zona de Bueno.

Los porcentajes de crecimiento cubren un rango desde 3,44% hasta un 100% lo cual indica que la Corporación Municipal ha hecho un mejor esfuerzo en su gestión y el impacto, manejo de información por parte de los ciudadanos y el resultado de los proyectos ejecutados es el argumento de la evidencia estadística.

2. Superación

Es el caso de la variable Seguridad y Vigilancia en la Comunidad, en la que durante el 2017 los ciudadanos evaluaron como regular pero que para el 2018 la implementación de medidas provoca su cambio de categoría de Regular a Bueno.

3. Las No Evaluadas (N/E)

Las variables Depósito y Tratamiento de Residuos, Otros Proyectos de Inversión y Aportes en Especie para Proyectos y Servicios Comunitarios no fueron evaluados en la investigación 2017 debido a que no se implementaron durante esta gestión o bien no se consideraron en el planteamiento del estudio al inicio de año. Sin embargo para este año 2018 se tomaron en cuenta 4 variables para estos tres renglones de evaluación del Índice de Gestión Municipal, obteniendo resultados positivos en cada una.

Otras de las características principales a tomar en cuenta en estas conclusiones es que las evaluaciones superan la decena determinante en el año anterior, es decir, la calidad de los servicios y gestión ofrecidos por la Corporación Municipal se ubicaba en la decena del 70 mientras que para el año 2018 se supera esa barrea para ubicar más cualitativamente los resultados en la decena de los 80. Es importante indicar que el resultado no cambia la categoría codificada por SIIM de “malo, regular, bueno o excelente”, pero si permite analizar que el grado o nivel de calidad de los servicios ofrecidos por la Corporación Municipal crece cualitativamente de acuerdo con la percepción de la ciudadanía. Finalmente en el intento de mejorar respecto al año anterior, la Municipalidad supera el reto de eliminar uno de los resultados ubicado en la categoría “regular” pasándolo a la categoría “bueno”, pero queda con el firme objetivo de trasladar algunas de sus variables al siguiente nivel de “excelente” para los años venideros.

RECOMENDACIONES

Después de realizada esta segunda investigación para la Municipalidad de San Isidro consideramos importante destacar el esfuerzo realizado en planificación y ejecución de obra entre un periodo y el otro.

Los resultados obtenidos son claro efecto del impacto que la realización de mejores servicios, obras y gestión municipal, tuvieron en la ciudadanía, sin embargo, es vital considerar incluir dos áreas específicas:

1. Inclusión de la variable Mercados, Plazas y Ferias.

Esta es una variable compuesta y la inexistencia de un Mercado obedece a una situación histórica; en el caso de las Plazas también son propias de ciertos sectores del país solamente, sin embargo en el tema de las Ferias podrían ser motivo de análisis para su integración en los años venideros. Se contemplan ferias del agricultor, ferias comerciales, ferias educativas, ferias de emprendedurismo, de salud o de otros tipos que promueven así como también activan a la ciudadanía, el comercio, la industria y el crecimiento del cantón. Es claro que su logística suele ser complicada sin embargo la Corporación puede evaluar modelos de asistencia técnica, coordinación interinstitucional, concesión o licitación, así como esfuerzo propio de las autoridades municipales.

2. Comunicación de información.

Uno de los factores exigidos por la ley 8003 a la que obedece en parte la realización de esta investigación, establece la obligatoriedad acerca de la Rendición de Cuentas. En ese proceso es vital la comunicación efectiva de la información. Los logros alcanzados, así como los proyectos a desarrollar y en desarrollo, deben ser parte de una estrategia de comunicación inteligente.

Esto permitirá no solo cumplir con el requisito de ley sino que genera un cúmulo de conocimiento para los ciudadanos quienes a la hora de entregar sus evaluaciones, en futuros estudios como el presente, contarán con mejores

argumentos y más sólidos. Esto permite reflejar más fielmente la realidad de la percepción del ciudadano quien vive la experiencia de los servicios y gestión en carne propia, que por informaciones provenientes de terceros informados o limitaciones de cantidad como ocurre en los medios digitales en los que se suele publicar los alcances de la gestión.

Esta estrategia además propocionará una herramienta eficiente en el uso de las herramientas y recursos financieros a utilizar, justificando en todos sus extremos la inversión que se efectúe para llegar a toda la ciudadanía con los logros alcanzados.

Por último recomendamos que esta investigación se efectúe de manera anual como se hizo en los dos años precedentes y que no se suspenda, pues permite una constante retroalimentación de información sobre lo que acontece en los distritos y esto facilita la toma de decisiones. Medir y conocer el impacto que tiene la gestión en los ciudadanos le brinda a las autoridaes municipales modelos de trabajo a seguir, correcciones oportunas y posibilidad de reacción en el momento necesario ante las situaciones más complejas que se presentan en diferentes temporadas del año.

Estas evaluaciones realizadas por la Fundación Konrad Adenauer en combinación con la Unión Nacional de Gobiernos Locales, permite un mejor puntaje en el Índice de Gestión Municipal, pero principalmente ha generado una herramienta de medición propia para evaluar las diferentes áreas de servicio y gestión.

De acuerdo con la propia definición del ente Contralor, lo que no es procedente es la generación de esta investigación por la misma Municipalidad, debido a que se convierte en “juez y parte”, al ser la que ejecuta los programas y sale a consignar la evaluación de los ciudadanos para una auditoria exigida por el Índice de Gestión Municipal. Lo procedente es elevar este trabajo a Contratación Administrativa para que sea una empresa externa con capacidad suficiente la que audite el grado de satisfacción ciudadana acerca de las labores de la Corporación Municipal.

Es de acuerdo con el artículo 2.h. de la Ley General de Contratación Administrativa, que se debe regir la realización de la licitación de esta investigación y la publicación de sus resultados.

Por otra parte el manejo de los resultados no debe quedar en este documento, la esencia del esfuerzo realizado por la Fundación Konrad Adenauer y la Unión Nacional de Gobiernos Locales, es que los resultados sean trasladados a cada área de trabajo interno para que se conozca la reacción de los ciudadanos acerca del trabajo realizado, puedan conocer y evaluar motivos de dicha calificación y se generen estrategias de mejora continua.

Estos resultados son medibles frente al Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local, Plan Estratégico Municipal y Plan Anual Operativo. El grado de mejora y alcance de los objetivos, representado por el porcentaje de crecimiento, repercute en una mejor calificación dentro del Índice de Gestión Municipal de la Contraloría General de la República.

ANEXO 1. Todas las encuestas