

CONVENIO 2020  
FUNDACIÓN KONRAD ADENAUER  
UNIÓN NACIONAL DE GOBIERNOS LOCALES



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO  
MUNICIPALIDAD DE SIQUIRRES 2020  
COORDINACIÓN ESTRATÉGICA

CONVENIO 2020  
FUNDACIÓN KONRAD ADENAUER  
UNIÓN NACIONAL DE GOBIERNOS LOCALES



UNIÓN NACIONAL DE  
GOBIERNOS LOCALES

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO  
MUNICIPALIDAD DE SIQUIRRES 2020  
COORDINACIÓN ESTRATÉGICA

**INFORME FINAL**  
**ESTUDIO SATISFACCIÓN DE USUARIO 2020**  
**MUNICIPALIDAD DE SIQUIRRES**

**Tabla de contenido**

<b>INFORME FINAL .....</b>	<b>3</b>
<b>MOTIVACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA .....</b>	<b>7</b>
<b>CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>7</b>
<b>Ley 8003. Reforma del Artículo 11 de la Constitución Política de Costa Rica. ....</b>	<b>8</b>
<b>Ley 8279 denominada “Sistema Nacional para la Calidad” .....</b>	<b>11</b>
<b>Ley 9158 – Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.....</b>	<b>11</b>
<b>Ley 8292 – Ley General de Control Interno.....</b>	<b>11</b>
<b>Ley 8801 – Ley General de Transferencia de Competencias del Poder Ejecutivo a las     Municipalidades.....</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
<b>DESARROLLO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>14</b>
<b>PLANIFICACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>14</b>
<b>GESTIÓN DE DESARROLLO AMBIENTAL.....</b>	<b>15</b>
<b>GESTIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS .....</b>	<b>15</b>
<b>GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES .....</b>	<b>15</b>
<b>DEFINICIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>16</b>
Aseo de Vías y Sitios Públicos. ....	16
Recolección de Residuos Sólidos .....	17
Cementerios.....	17
Parques y Obras de Ornato .....	17
Acueducto .....	17
Mercados, Plazas y Ferias .....	17
Educativos, Culturales y Deportivos .....	18
Estacionamientos y Terminales.....	19
Alumbrado Público .....	20
Alcantarillado Sanitario.....	20
Mejoramiento Zona Marítimo Terrestre .....	20
Depósito y Tratamiento de Residuos.....	21
Gestión Vial .....	21
Otros proyectos de inversión.....	22
Seguridad y Vigilancia en la Comunidad .....	23
Protección del Medio Ambiente .....	23
Desarrollo Urbano.....	23
Atención de Emergencias Cantonales.....	24
Alcantarillado Pluvial .....	24
Aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios.....	25

<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>28</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>30</b>
Modelo Probabilístico. ....	30
Distribución de la Muestra .....	31
Categorización y Escala de Calificaciones.....	31
La Pregunta a Realizar .....	32
Las Variables a Investigar .....	33
<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>34</b>
<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
<b>ASEO DE VÍAS Y SITIOS PÚBLICOS .....</b>	<b>39</b>
<b>RECOLECCIÓN DE RESIDUOS .....</b>	<b>40</b>
<b>CEMENTERIOS .....</b>	<b>41</b>
<b>PARQUES Y OBRAS DE ORNATO .....</b>	<b>42</b>
<b>MERCADOS, PLAZAS Y FERIAS .....</b>	<b>43</b>
<b>EDUCATIVOS, CULTURALES .....</b>	<b>44</b>
<b>ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES .....</b>	<b>45</b>
<b>DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS.....</b>	<b>46</b>
<b>GESTIÓN VIAL.....</b>	<b>47</b>
<b>OTROS PROYECTOS DE INVERSIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>SEGURIDAD Y VIGILANCIA .....</b>	<b>50</b>
<b>PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>51</b>
<b>DESARROLLO URBANO.....</b>	<b>52</b>
<b>ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES .....</b>	<b>53</b>
<b>ALCANTARILLADO PLUVIAL.....</b>	<b>54</b>
<b>APORTES EN ESPECIE PARA SERVICIOS Y PROYECTOS COMUNITARIOS .....</b>	<b>55</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>EVALUACIÓN SEGÚN IGM.....</b>	<b>59</b>
Categorización Semestre 1 .....	59
<b>ANÁLISIS DE TENDENCIA DE LAS CALIFICACIONES .....</b>	<b>60</b>
Línea de Pensamiento .....	60
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>Sobre la Forma y el Procedimiento.....</b>	<b>62</b>
<b>FIRMA RESPONSABLE .....</b>	<b>64</b>
<b>TODAS LAS ENCUESTAS.....</b>	<b>65</b>

## MOTIVACIÓN

El Índice de Gestión Municipal es una base de datos de la operación realizada por las municipalidades del país con base en ejes determinados por la Contraloría General de la República y del cual se obtiene un nivel de rendimiento, eficiencia y ejecución que le permite al ente contralor calificar esta gestión durante un periodo determinado de tiempo, asignarle una evaluación basado en parámetros preestablecidos y con ello generar una lista ordenada de dichos municipios de acuerdo con las notas obtenidas y posteriormente agruparlas con base en otros parámetros como población, territorialidad, disponibilidad de recursos, nivel de desarrollo local e índice de desarrollo humano.

Este Índice se encuentra conformado por 14 áreas de evaluación y 61 indicadores distribuidos en cinco ejes que detallaremos más adelante pero que integran la actividad cotidiana de las Corporaciones Municipales, las cuales por ley fueron designadas para esta labor. Estas evaluaciones resultan esenciales por cuanto son aspectos normativos y técnicos relativos a la gestión de todas las municipalidades y como lo analizaremos al finalizar este documento, uno de los objetivos primordiales para el ente contralor es poder observar, medir y evaluar el grado de crecimiento, estabilidad o decrecimiento en el ejercicio de estas funciones en cada municipio al finalizar un periodo de gestión anual, que dicho sea de paso para estas corporaciones inicia el 1 de enero y finaliza el 31 de diciembre de cada año.

Los resultados que se logran en cada eje se convierten en insumos para la toma de decisiones y para el accionar del gobierno local, teniendo como uno de los puntos más relevantes la satisfacción constante de las necesidades de la comunidad como reza, precisamente, el espíritu del ordenamiento jurídico para la administración pública donde el principio medular es el bienestar común.

De tal manera que al alcanzar las evaluaciones de este periodo 2020 estaremos en capacidad de realizar las comparaciones en cada área de labor con respecto al año 2019, así como la proyección esperada en este eje para el Índice de Gestión Municipal 2020.

Por otra parte esta investigación además de permitir el cumplimiento de las normas que le dieron origen, generar un modelo eficiente de rendición de cuentas en cuanto a administración de recursos públicos y permitir el control general solicitado por el ordenamiento jurídico a la Contraloría General de la República, establecerá las áreas de mejora, desnuda las deficiencias en la gestión de un periodo o varios, reorienta los objetivos en los programas, planes y proyectos de la administración municipal, establece modelos de evaluación de la función pública tanto para el servidor público como para el administrado y permite a las autoridades promover un Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local más apegado a la realidad de cada comunidad, permitiendo la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones, orientando la utilización de los recursos directamente hacia las áreas de mayor necesidad y atendiendo las emergencias que se presenten con eficiencia y un mayor grado de solidaridad y rapidéz.

Nos sobra indicar que la administración municipal aprovecha los resultados de esta gestión para estimular las áreas en las que se ha ejecutado con eficiencia los programas que revisaremos, motivando la continuidad de las labores que permitieron un desarrollo comunal positivo y le entregaron a los residentes del cantón una mejor condición de vida, estudiando sus fortalezas para mejorar y buscando las oportunidades que las deficiencias y errores cometidos generan en cada caso.

Finalmente es importante indicar que la gestión municipal debe ir dirigida, según lo exige la normativa vigente, mediante un Plan de Gobierno del Alcalde, reflejado en un Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local proyectado al menos a 10 años y dirigido a través de Planes Estratégicos Municipales, Planes Anuales Operativos y revisiones de los objetivos alcanzados, medibles y justificables a través de los controles que la legalidad establece para el sector municipal.

## FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA

La realización del estudio anual de “**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**”, acerca de la calidad de los servicios y gestión que brindan las Corporaciones Municipales, Rendición de Cuentas, Transparencia, Participación Ciudadana y Evaluación de la Función Pública de Costa Rica, están establecidas en las leyes 8003, 8279, 8292, 8801 y 9158.

El legislador definió que su control recaería en la Contraloría General de la República, la cual creó el Índice de Gestión Municipal (IGM) para que cada Gobierno Local alimente la información mediante cinco áreas específicas, todas divididas en Gestión Social y Gestión Financiera o de Ejecución Presupuestaria dentro del Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM).

Estas leyes establecen que, en materia de Medición de Satisfacción de Usuario, Presupuestos Participativos, Rendición de Cuentas y Evaluación en la Función Pública, se debe realizar una consulta externa para asegurar la transparencia en los resultados y que no sea la misma administración municipal la que evalúe su gestión y mida el impacto popular, convirtiéndose, de manera interna, en juez y parte.

El detalle de la fundamentación jurídica que da origen a este documento es el siguiente:

### CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

Es mediante el convenio de colaboración firmado entre la **Fundación Konrad Adenauer y La Unión Nacional de Gobiernos Locales** que se escoge la propuesta presentada por este servidor, *José Fabio Escalante Soto*, para la realización de un estudio de satisfacción ciudadana acerca de los servicios y gestión que les brinda cada Corporación Municipal.

**Ley 8003. Reforma del Artículo 11 de la Constitución Política de Costa Rica.**

Para cumplimiento de esta Ley se crea el **ÍNDICE DE GESTIÓN MUNICIPAL**. La modificación del artículo 11 es el siguiente: *“... 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”*.

El **SISTEMA** creado por el reglamento de esta ley se denomina **ÍNDICE DE GESTIÓN MUNICIPAL (IGM)**, el cual se encuentra en el **SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN MUNICIPAL (SIIM)** creado por la Contraloría General de la República y que debe ser alimentado cada año por un *Recopilador* inicial, luego ingresado al sistema por un *Digitador* y finalmente revisado antes de su envío por un *Validador* autorizado por la Corporación Municipal. El modelo quedó establecido así:

El estudio de Satisfacción de Usuario queda exigido en el capítulo 2, artículo 3, inciso 2 del Índice de Gestión Municipal, contenido en el Sistema Integrado de Información Municipal, en el cuál se indica: *“Existen estudios en la Municipalidad sobre la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios y obras a cargo de la Corporación?; seguidamente se establecen las 20 variables que se deben investigar”*.

El siguiente es una copia fiel del requisito establecido en el 2.3.2 que se visualiza en el SIIM:

### 2.3.2 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

<b>¿Existen estudios en la municipalidad sobre la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y obras a cargo de la corporación?</b>				
<b>SERVICIO</b>	<b>¿BRINDA EL SERVICIO? SI / NO <sup>3/</sup></b>	<b>¿HA REALIZADO ALGÚN ESTUDIO? SI / NO <sup>3/</sup></b>	<b>AÑO EN QUE SE REALIZÓ EL ESTUDIO <sup>2/</sup></b>	<b>RESULTADO DE LOS ESTUDIOS (SÓLO SI SE REALIZÓ)</b>
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 <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

¿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 <sup>3/</sup>	¿HA REALIZADO ALGÚN ESTUDIO? SI / NO <sup>3/</sup>	AÑO EN QUE SE REALIZÓ EL ESTUDIO <sup>2/</sup>	RESULTADO DE LOS ESTUDIOS (SÓLO SI SE REALIZÓ)
ALCANTARILLADOS SANITARIOS				<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS <sup>1/</sup>				<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

Fuente: Sistema Integrado de Información Municipal. CGR

Sobre cada una de estas variables se recomienda aplicar una encuesta representativa por distrito, de manera personal y durante dos periodos de tiempo diferentes en el año, de manera que se eviten los sesgos “estacionales y de inducción” y la muestra permita su prerepresentatividad al resto de la población, es decir, debe aplicarse

proporcionalmente a los habitantes de cada distrito y sobre las variables que la Corporación Municipal brinda en cada comunidad. Lo ideal es licitar el estudio a través de un concurso público de manera anual.

### **Ley 8279 denominada “Sistema Nacional para la Calidad”.**

Esta norma tiene varios objetivos que exigen su aplicación anual, tal y como se establece en el artículo 3:

- a. *Orientar, ordenar y articular la participación de la Administración Pública y el sector privado en las actividades de evaluación de la conformidad y de promoción de la calidad integradas al SNC.*
- b. *Promover la disponibilidad y el uso de mecanismos de evaluación y demostración de la conformidad.*

### **Ley 9158 – Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios**

Contraloría de Servicios. Artículo 14, inciso 13:

*“Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas...”* para la correcta aplicación de las herramientas de medición según sean los servicios y obras ofrecidas por la Corporación a cada distrito.

### **Ley 8292 – Ley General de Control Interno.**

Sobre Control Interno, artículos 13, 17 (a, b y c) y 22 (a):

En los artículos anteriores se establece la necesidad de realizar *“mediciones de desempeño de los funcionarios públicos y evaluar el funcionamiento de la estructura administrativa (Art.13 b y c)”*.

Mientras tanto mediante artículo 22 de la misma ley se establece el requerimiento de *“...efectuar estudios semestrales con relación a la ejecución de los fondos públicos de acuerdo con los formatos exigidos mediante los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República de Costa Rica”*.

En cuanto al artículo 17 inciso b: *“...que la administración activa realice por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cuál es responsable, mediante la detección de cualquier desvío que pueda alejar a la administración de la consecución de sus objetivos”*.

A este se une el artículo c: *“Qué sean implantados los resultados de las evaluaciones periódicas que realiza la administración, la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan...”*.

### **Ley 8801 – Ley General de Transferencia de Competencias del Poder Ejecutivo a las Municipalidades.**

Mediante artículo 15 acerca de medición de los proyectos en Presupuesto Participativo y grado de avance según Plan de Desarrollo.

Esta ley se aplica mediante la literalidad de la norma, *artículo 15: “...las opiniones de los ciudadanos deberán sistematizarse y ponerse en conocimiento del Concejo Municipal mediante un informe técnico por medio del cual se evidencie que hubo una valoración de las opiniones emitidas por los vecinos”*.

## INTRODUCCIÓN

En este informe se describen los resultados de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos acerca de los servicios y gestión que brinda la municipalidad a cada distrito, demostrando además los avances y retrocesos en cada uno de los ejes solicitados por la Contraloría General de la República mediante el Índice de Gestión Municipal y su comparación con respecto al año anterior.

Observaremos el resumen de las calificaciones promedio por área de servicio con lo que será posible determinar causas y oportunidades de mejora en cada variable, siendo que este resultado sea medible contra los Planes de Desarrollo Humano Locales, Planes de Gobierno del Alcalde, Planes Estratégicos Municipales y medición de los resultados tanto para evaluación de la función de cada funcionario municipal como el alcance de los objetivos anuales que deben ser integrados al informe de Rendición de Cuentas que cada semestre debe revisar el Concejo Municipal.

En la sección última del informe se incorporan los resultados de todas las encuestas realizadas en cada distrito y los resultados que permitieron la evaluación solicitada por la Contraloría General de la República a través del Índice de Gestión Municipal.

Este apartado de evaluación de la gestión por parte de los ciudadanos y consagrado en el capítulo 2 del Índice de Gestión Municipal no es el único a tomar en consideración dentro de la evaluación anual, sino que también se deben mostrar los datos relacionados con la gestión financiera, a saber, ingresos y egresos entre otros, la evaluación sobre obras sociales, gestión ambiental, entre otros, pero que no serán resorte de esta investigación sino solamente elemento de consideración a la hora de definir las variables a tomar en cuenta para la consulta ciudadana.

Seguidamente se incluirá un histórico de las calificaciones obtenidas por la municipalidad en los últimos dos años estudiados para efectos de visualizar su evolución en el Índice de Gestión Municipal.

## MARCO TEÓRICO

Los temas examinados con el Índice de Gestión Municipal se sustentan en 14 áreas de evaluación y 61 indicadores relativos al quehacer de los gobiernos locales, distribuidos en cinco ejes con distinta ponderación, con el objeto de evaluar las actividades sustantivas y de apoyo más importantes, que suministran información para la toma de decisiones del gobierno local y de la ciudadanía en general.

### DESARROLLO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

Este eje está conformado por las siguientes áreas:

- a. Gestión Financiera.
- b. Control Interno.
- c. Contratación Administrativa.
- d. Tecnologías de la Información.
- e. Recursos Humanos.

### PLANIFICACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

En este eje encontramos el punto medular del presente documento y en el que se definirá no solo la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios y gestión ofrecidos por la Corporación Municipal sino que se evalúa la calidad y cantidad de los proyectos que los Concejo de Distrito Ampliados, Asociación de Desarrollo Integral, organizaciones formales del cantón como Escuelas, Colegios y grupos ambientales debidamente conformados, entregan a la Corporación Municipal para que sean ejecutados a lo largo de su gestión y basados en la disponibilidad de recursos con los que la institución pueda contar o le sean autorizados por la Contraloría. Es así como encontramos las siguientes áreas:

- a. Planificación.
- b. Participación Ciudadana.
- c. Rendición de Cuentas.

### GESTIÓN DE DESARROLLO AMBIENTAL

Se considera uno de los ejes principales en la evaluación dado el mandato de ley número 7554 del 13 de noviembre de 1995 y que le confiere a las Corporaciones Municipales la responsabilidad de ejecución de los programas que definen la forma en la que, de manera integral se defenderá y protegerán los recursos naturales del país.

En este capítulo se incluyen otras leyes como la 8839 denominada Plan Nacional para la Gestión Integral de Residuos y Estrategia Nacional de Reciclaje. Estas son:

- a. Recolección de Residuos.
- b. Depósito y Tratamiento de Residuos.
- c. Aseo de Vías y Sitios Públicos.

### GESTIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS

Aunque llena de una serie de inconvenientes en cuanto al giro y presupuestación de estos recursos como ocurre con la ley 9329 para la Transferencia de Competencias en Atención Plena y Exclusiva de la Red Vial Cantonal así como también la Ley 8114 denominada Ley de Simplificación y Eficiencia Tributarias la cual mediante su artículo 5 confiere un porcentaje a las Municipalidades para el mantenimiento de la Red Vial Cantonal, el Índice de Gestión Municipal obliga a todas las Corporaciones a presenta un informe detallado sobre la labor que se realiza en materia de GESTIÓN VIAL.

### GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

Aunque son dos los rubros que se contemplan formalmente en este apartado y que se encuentran dentro de las áreas de evaluación en esta investigación, debemos indicar que las opciones 11 y 20 de las variables a abarcar en este documento, son columna vertebral de los objetivos planteados por el espíritu de la Ley 8801 denominada Ley de Transfencia de Competencias del Poder Ejecutivo a las Municipalidades del país. Las áreas de información en este eje son:

- a. Parques y Obras de Ornato.
- b. Atención de Servicios y Obras Sociales.

El Índice de Gestión Municipal se elabora a partir de la información suministrada por los gobiernos locales mediante el Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM). El análisis y revisión efectada por la Contraloría General de la República se basa en los datos e información consignados por las municipalidades en el expediente del SIIM elaborado con esa finalidad. Para cada año la información se consolida en un formulario electrónico para efectos de facilitar su recopilación, digitación y evaluación de la información.

### DEFINICIÓN DE VARIABLES

Para la realización de las entrevistas se le define el concepto de cada variables a los consultados, de manera tal que cada una de las entrevistas ejecute el mismo protocolo y con ello asegurar que las respuestas estarán referidas al mismo concepto en cada caso. Es por esto que a continuación se ofrece la definición de cada una de las variables que es explicada a los entrevistados:

#### Aseo de Vías y Sitios Públicos.

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

### Recolección de Residuos Sólidos

Es 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

Es la 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.*

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

#### *Definición Plazas.*

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

#### *Definición Ferias.*

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

#### Educativos, Culturales y Deportivos

##### *Definición Educativos.*

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

##### *Definición Culturales.*

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

#### *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.*

##### *Definición de 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.

##### *Definición de 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 descubierto 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. Elementos 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.

Encontramos las obras solicitadas por los Concejos de Distrito, Las Asociaciones de Desarrollo Integral y las fuerzas vivas formales del cantón que suelen estar adscritos al Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local, al Plan Estratégico Municipal, Programas de Desarrollo de Concejos de Distrito y Planes de Alcaldías, con lo que permite cumplir lo dispuesto en la ley 8801 sobre presupuestos participativos para transferencia de competencias del Poder Ejecutivo a las Municipalidades.

La medición de esta variable permite cumplir con lo dispuesto en la ley sobre los porcentajes de alcance de los objetivos trazados en los planes de gobierno locales.

### 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

Las Municipalidades tienen un rol preponderante de acuerdo con lo dispuesto en la ley 7554 de la República de Costa Rica con referencia a los programas de conservación ambiental, de las especies, de la naturaleza y el impulso hacia un mejor estado del ambiente 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, así como la sostenibilidad del proyecto ambiental lanzado por la Corporación Municipal a través de tasas y financiamiento.

### Desarrollo Urbano

Es la evolución de la 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 y/o artificiales 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 de tratamiento. 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, grupos organizados y personas físicas entre otros, que desarrollan programas de interés público y beneficio social que reconoce la Corporación Municipal como tal.

Estos Aportes en Especie forman parte de la evaluación que la ley 8801 solicita a las autoridades municipales para medir el grado de impacto que la gestión pública tiene en las verdaderas necesidades del cantón, los requerimientos a través de las solicitudes de las comunidades y el alcance en los presupuestos participativos respecto al avance en los objetivos trazados en los diferentes programas, planes y objetivos planteados.

Es así como estas definiciones tienen su columna vertebral en los 5 ejes de labor de las Corporaciones Municipales medibles a través del Índice de Gestión Municipal que se registra todos los años en el Sistema Integrado de Información Municipal y que genera un ranking anual de municipios.

El alcance de los objetivos, la eficiencia en la ejecución presupuestaria, la eficacia entre las tasas cobradas a los administrados y la inversión pública ejecutada, así como el mejoramiento en las condiciones de vida de la ciudadanía, reflejan una condición específica para cada municipio que además permite su ubicación en los diferentes grupos establecidos por la Contraloría General de la República dentro del Índice de Gestión Municipal y la evaluación técnica que de ellos se realiza cada año.

Es importante indicar que en materia de:

1. Otros proyectos de Inversión
2. Aportes en Especie para Proyectos y Servicios Comunitarios.

Se estudia la percepción de los ciudadanos en cada uno de los distritos, teniendo en consideración que algunos de los dos puntos anteriores podrían no afectar positivamente a una comunidad específica, pero refiere al esfuerzo de ejecución de obras directa de la Corporación Municipal para beneficio de sus ciudadanos. En el caso de las obras de estructura física, que pueden medirse, palpase, observarse y por ende evaluar visualmente, se podría considerar de más simple evaluación, que aquellas que refieren esfuerzos presupuestarios para programas intangibles como Tercera Edad, Becas, Asesoría Técnica y Legal, Campañas Educativas, Diversidad, Accesibilidad y otros semejantes que al ser intangibles obligan al entrevistado a una evaluación mucho más compleja.

Finalmente, es de vital importancia para el lector comprender que las calificaciones finales obtenidas, sea valores o categorías, no pueden ser comparadas, ni es técnicamente correcto obtener por medio de cálculo aritmético o estadístico, un promedio que permita indicar que la labor de la Gestión Municipal es “excelente, buena, regular y mala”. Esto se debe a que la ejecución de cada una de las variables anteriormente anotadas exige un esfuerzo sumamente diferente, en cuanto a presupuesto, personal dedicado, tiempo de ejecución, tiempo de realización, proyección, población impactada, importancia relativa para la comunidad, tramitología, origen o proveniencia de los recursos, relevancia corporativa y aporte a los objetivos trazados en los diferentes programas constituidos para el ejercicio de la función pública para lo cual se destinan recursos de todos. También debemos indicar que el ente regulador no establece un peso relativo a cada variable que permita efectuar una medición proporcional (con base en ese peso relativo) y por medio del cual se podría obtener un rendimiento proporcional promedio de la administración municipal a lo largo de un periodo específico de tiempo. Ese peso relativo lo puede asignar la administración

municipal creando una parametrización de la importancia que cada variable tiene en su comunidad, así la ponderación de las calificaciones podría tener un peso relativo específico dentro de los objetivos trazados en el Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local, Plan de Gobierno de los Alcaldes, Plan Estratégico Municipal e impacto dentro de la comunidad, que le permitiría lograr una evaluación final de su gestión, dentro de período de tiempo establecido. Por otra parte, si se trata de evaluar superficialmente la gestión general, se pueden tomar los resultados alcanzados en este estudio en el capítulo de conclusiones, revisar cuál categoría logró mayor cantidad de evaluaciones y tener una línea de pensamiento muy general de la percepción ciudadana, aunque insistimos, no es técnicamente correcto exponer ese resultado como un producto científico.

## ANTECEDENTES

En este capítulo estableceremos los antecedentes que el modelo de evaluación de la CGR establece en cada una de las áreas como objetivo de evaluación de “evolución” tras comparar los resultados del año anterior con los del año presente. Siendo esto que dichas evaluaciones se realizaron bajo un estándar o protocolo establecido en el capítulo 2.3.2. del Índice de Gestión Municipal, visible en el Sistema Integrado de Información Municipal y mediante la publicación de los resultados de la Contraloría el año anterior según la gestión realizada por esta Corporación Municipal, tomaremos la base de dichos números para generar los comparativos de crecimiento que la investigación requiere cumplir y que el mismo Índice muestra en cada uno de sus ejes.

Siendo así vemos en primera instancia la evaluación lograda en cada uno de los ejes:

Eje 1: Desarrollo y Gestión Institucional:	87,00 puntos.
Eje 2: Planificación, participación ciudadana y rendición de cuentas:	55,41 puntos.
Eje 3: Gestión de Desarrollo Ambiental:	39,38 puntos.
Eje 4: Gestión de Servicios Económicos:	72,80 puntos.
Eje 5: Gestión de Servicios Sociales:	46,00 puntos.

**EVALUACIÓN EN LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO:** 85,00 puntos.

**INTEGRADO A GRUPO:** C

El resultado de esta evaluación puede tener sustento en el protocolo utilizado por la administración municipal a la hora de realizar la consulta ciudadana, dado que en muchas ocasiones los encargados municipales efectúan sondeos o consultas mediante links enviados por internet, consultas planteadas a los usuarios a través de cuestionarios en el sitio web y otros tipos de mediciones que no obedecen a procesos científicos que permitan proyectar los resultados a toda la población, como lo sería una muestra aleatoria basados en la población global del cantón y su aplicación proporcional por distrito. Adicionalmente la inclusión o no de los bancos de datos de todas las encuestas que el mismo modelo de la CGR solicita en su capítulo 2.3.1 y 2.3.2 como respaldo de la labor realizada en el campo.

Otros de los resultados que deben ser comparados son los siguientes:

Evolución del IGM del 2017 – 2018 +6,11

Áreas de mayor reto para el gobierno local:

a. Planificación	29,28
b. Recolección de Residuos	38,86
c. Aseo de Vías y Sitios Públicos	39,14

Plan de Mejora del IGM

a. Cobertura del Servicio de Recolección de Residuos	2017: 45,00	2018: 61,00
b. Sostenibilidad de la operación del servicio de Recolección de Residuos	2017: 00,00	2018: 00,00
c. Rendición de Cuentas a la ciudadanía	2017: 30,00	2018: 45,00

**CALIFICACIÓN GLOBAL DEL IGM 2018: 62,13.**

### MARCO METODOLÓGICO

En investigaciones de esta naturaleza es conveniente tomar en cuenta algunas variables importantes como la heterogeneidad de la población, género, ubicación geográfica y el grado de aplicación de los servicios y gestión a lo largo del territorio del cantón.

Es a través de esta información que podemos definir si el modelo probabilístico es aleatorio simple, estratificado o deben contemplarse variables especiales en el proceso investigativo que permita una mejor proyección de los resultados y además un menor margen de error, así como evitar caer en sesgos que desvirtúen la información o produzcan desorientación.

Es de esta forma como dadas las condiciones de este cantón nos inclinamos por el modelo probabilístico aleatorio simple y aplicado de manera proporcional por distrito, de manera que todos los integrantes del cantón tengan la misma posibilidad de ser escogidos en la muestra y de manera que cada uno de los levantamientos semestrales sea independiente.

El proceso de levantamiento se realizó con base en los siguientes elementos:

#### Modelo Probabilístico.

- a. Población del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).
- b. Población actualizada a la proyección para el año 2020.
- c. Elaboración de una muestra aleatoria.
- d. Margen de error 3%.
- e. Nivel de Confianza del 97%.
- f. Variabilidad conocida al 50%.
- g. Aplicación de las encuestas de manera proporcional por distrito.
- h. Aplicación presencial.
- i. Análisis de datos basados en software BIS (Business Intelligence Survey).

## Distribución de la Muestra

**Cuadro 1**  
**División de la Muestra**

POBLACIÓN ESTIMADA A 2020			
DISTRITOS	POBLACIÓN	PROPORCIÓN	MUESTRA
Siquirres	28.835	44%	570
Pacuarito	10.589	16%	209
Florida	2.614	4%	52
Germania	3.007	5%	59
El Cairo	7.448	11%	147
La Alegría	6.800	10%	134
Reventazón	5.630	9%	111
<b>Siquirres</b>	<b>64 923</b>	<b>100%</b>	<b>1283</b>

Fuente: INEC 2011

Asimismo, en la ejecución de la encuesta se aplicó el siguiente modelo para la evaluación de cada una de las variables de manera que los resultados puedan ser homogéneos y analizados desde la misma perspectiva de parte de los consultados.

## Categorización y Escala de Calificaciones.

**Cuadro 2**  
**Conversión de Categoría a Variable**

CATEGORÍA	Rango de Calificación	
GENERAL	VARIABLE	VARIABLE
CGR	MÍNIMA	MÁXIMA
Excelente	10,0	10,0
Bueno	7,0	9,9
Regular	4,0	6,9
Malo	0,0	3,9

FUENTE: Realización propia

Cada una de estas variables finales obtenidas como promedios ponderados en cada distrito y por supuesto dentro de las consideraciones de la evaluación, se trasladarán posteriormente como categorías según lo solicita la Contraloría General de la República en el informe final.

Esto se realiza a través del promedio simple obtenido en cada uno de los dos levantamientos muestrales. La calificación final se ubicará dentro de las cuatro categorías indicadas en el cuadro dos y que deberán ser ingresadas al Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM) finalmente.

### La Pregunta a Realizar

Respecto a la pregunta efectuada en esta herramienta recordamos que debe ser totalmente directa, neutra, corta y clara para evitar sesgos de inducción en las entrevistas. De manera tal que se realizó en forma cerrada en calificaciones de 0 a 10 y dentro de un rango de 11 opciones comentadas en el capítulo de Marco Metodológico.

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

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

El rango de posibilidades de respuesta está entre 0 y 10 (11 opciones) solamente, mientras que el resumen técnico para aportar al Índice de Gestión Municipal es de 4 categorías según se muestra en el cuadro 2.

Estas cuatro categorías son:

- a. Excelente: Presupone que no cabe duda sobre su alta calidad.
- b. Bueno: Representa alguna duda de excelencia.
- c. Regular: El impacto deja sin sabores sobre bueno y malo.
- d. Malo: Presupone que no cabe duda de su baja calidad.

Sin embargo, para evitar las subjetividades creadas por lo que “es bueno” para algunos no necesariamente “es bueno” para otro, se crea la escala de evaluación académica en la que una nota 10 determina la excelencia, la nota 0 ubica baja calidad o malo y una calificación de 7 permite establecer que se logra aprobar una consulta.

### Las Variables a Investigar

Las variables consultadas en los distritos del cantón son las siguientes:

#### Cuadro 3

Variables Consultadas

<b>VARIABLES</b>
<b>SERVICIOS Y GESTIÓN</b>
Aseo de Vías y Sitios Públicos
Recolección de Residuos
Cementerios
Parques y Obras de Ornato
Mercados, Plazas y Ferias
Educativos, Culturales y Deportivos
Estacionamientos y Terminales
Depósito y Tratamiento Residuos
Otros Proyectos de Inversión
Gestión Vial
Seguridad y Vigilancia
Protección Medio Ambiente
Desarrollo Urbano
Atención Emergencias Cant.
Alcantarillado Pluvial
A.E.P.S.C.

Fuente: Índice de Gestión Municipal

Las variables que quedan fuera del análisis de esta investigación y que se contemplan en el Sistema Integrado de Información Municipal, capítulo 2.3.2. del Índice de Gestión Municipal son las siguientes:

- a. Alcantarillado Sanitario.
- b. Alumbrado Público.
- c. Zona Marítimo Terrestre.
- d. Acueductos.

Estas variables quedaron fuera del estudio debido a que la MUNICIPALIDAD DE SIQUIRRES no brinda el servicio o se encuentra bajo la tutela de otra institución gubernamental o pública.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

La ciudadanía emite sus criterios de evaluación basados en diferentes formas de comprobar la gestión municipal. Las siguientes son los canales de información más utilizados por los entrevistados de la muestra aleatoria obtenida para esta investigación:

- a. Redes Sociales.
- b. Observación.
- c. Impacto por experimentación.
- d. Información proveniente de terceros.
- e. Evaluaciones subjetivas
- f. Medios de comunicación.
- g. Sitio web de la municipalidad.
- h. Información por medio de funcionarios municipales en las comunidades.
- i. Labor de comunicación de Regidores y Síndicos.
- j. Información de comunicación de las Asociaciones de Desarrollo Integral, Concejos de Distrito Ampliado y fuerzas vivas del cantón.

Evidentemente el impacto en los ciudadanos es diferente en cada uno de los casos anteriores, no solo por la evaluación que se genera a raíz del origen de cada uno de ellos, sino también por el grado de importancia que cada variable tiene para cada comunidad.

Es por este motivo que no se puede otorgar un peso relativo a cada variable para poder establecer una conclusión general de los servicios y gestión tal y como se explicó en el capítulo anterior, pero lo que si es posible realizar es un promedio de los dos levantamientos para obtener la evaluación final a ser presentada a la Contraloría General de la República por medio del Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM), que alimenta el Índice de Gestión Municipal de cada año.

De tal manera que el protocolo correcto para la realización de este estudio consiste en el establecimiento de la población total del cantón, estimar su proporcional por distrito y una vez obtenida la muestra se calcula muestra generando la correspondiente proporción muestral por distrito para conocer cuántas personas se deben entrevistar en cada comunidad. Seguidamente se debe evaluar durante el primer semestre del año las variables y gestión municipal en cada uno de los distritos, apegados a la proporcionalidad de la muestra y permitiendo que las variables que cobran fuerza por ejecución presupuestaria o posibilidad de acción, surtan el efecto de impacto que requiere cada variable para ser calificada; de tal manera que, seguidamente, se realice un segundo levantamiento muestral de las mismas variables, en zonas censales diferentes, con la misma metodología de calificación y obtención de la evaluación, en un periodo donde otras variables son más fuertes que las del primer semestre, algunas se ven disminuidas por el efecto estacional y su resultado permite que se puedan tomar las evaluaciones de los levantamientos 1 y 2 (preferiblemente semestrales), obtener una calificación ponderada final para poder emitir un resultado o conclusión apegado a la realidad del sentimiento o impacto de los residentes del cantón, reflejando correctamente una evaluación que será incluida en el índice de gestión municipal como el reflejo de lo que, efectivamente, califica la población sobre el servicio y gestión realizados por la Municipalidad a lo largo del año y

no solamente por un periodo de tiempo corto o un sondeo logrado a través de una consulta con volantes en el Palacio Municipal o en internet, proceso que sería erróneo.

Es decir, los formatos de sondeo y consultas no producen los resultados científicos correctos como para indicar que las conclusiones obtenidas se pueden proyectar a la población, dado que la muestra no es representativa, no se tomó una proporción por distrito equivalente o se pudo haber completado por personas que no tienen la competencia para hacerlo. Los sondeos y consultas pueden servir para generar una rápida idea de algún servicio o tendencia que el mercado tiene sobre informaciones que se generan súbitamente, pero no para producir resultados proyectables a una población como si todos los ciudadanos hubiesen votado en los temas planteados.

Para considerarlo de la mejor manera, estas opciones se definen así:

- a. **Sondeo:** Es una consulta que se aplica a un grupo de personas que no se obtuvieron a través de una muestra aleatoria, representativa y mediante el proceso científico, sino que fueron tomados al azar, en un lugar indeterminado. La diferencia que tiene con la encuesta reside en que ésta se realiza mediante un modelo como el probabilístico, se asume una población o universo del cual se extrae una muestra que, dividida proporcionalmente por distrito, permite la aplicación de las consultas a grupos de personas representantes de cada distrito y con ello se garantiza la proyección de los resultados a todo el universo o población base asumida en la investigación.
- b. **Consulta:** Esta es la que se realiza por medio de un link enviado a través de correos electrónicos, redes sociales o bien, modelos de llamadas “encuestas” que se encuentran en línea y cuyos formularios se incluyen en las páginas web de las municipalidades para que, aquel que lo desee, pueda llenarlo, así como también se suele enviar por redes para que, aquel que lo desee, lo complete. La dificultad que tiene este modelo es que queda abierto para que personas que no

son la localidad deseada lo completen, se manipule y no cumpla con el protocolo mínimo para ser tomado en consideración con un resultado veraz.

En los casos a. y b., no es correcto determinar que sus resultados pueden proyectarse con algún grado de confiabilidad a la población, pues no se puede determinar que, aquellos quienes lo llenaron, reúnen los siguientes requisitos:

- a. Son mayores de edad (principio constitucional para actuar)
- b. Residentes del cantón y de cuál distrito en específico para poder ponderar el peso de la evaluación realizada.
- c. Grado de consanguinidad con funcionarios municipales (garantiza transparencia)

Adicionalmente es vital considerar que la Municipalidad no debería realizar esta labor con personal propio pues se pierde el *principio de transparencia* requerido a la administración pública y a los funcionarios municipales en el ejercicio de su cargo por mandato de ley, dado que se convertiría en juez y parte de una evaluación solicitada por 6 diferentes leyes de la República para ser consideradas dentro del Índice de Gestión Municipal como evaluación formal de la gestión de las instituciones bajo tutela de la Contraloría General de la República de Costa Rica en un periodo de tiempo designado por éste y bajo requerimiento de ley.

El sistema de evaluación no solo debe garantizar la representatividad de todos los pobladores del cantón, incluir todas las variables solicitadas por el protocolo del Índice de Gestión Municipal, obtenerse a través de dos periodos diferenciados (temporada seca y lluviosa) que garantiza la representatividad del resultado por observación e impacto, sino que evita los sesgos de temporalidad e inducción generados a través de las temporalidades necesarias para que la presupuestación, planeación y ejecución de los proyectos puedan tener lugar.

Es importante indicar que todo el procedimiento establecido para los dos estudios anuales y la obtención de un resultado promedio final, se genera a través de promedios ponderados establecidos contra la población de cada distrito, por lo que el resultado muestra el peso

que cada comunidad tiene en el ejercicio de la labor municipal, sus resultados e impacto en la población general. Estos promedios ponderados por distritos mostrarán el resultado por variable final en cada comunidad, mientras que la categorización solicitada por el Índice de Gestión Municipal solamente indicará alguna de las 4 categorías que finalmente representa la votación de todas esas personas que integran el cantón en estudio.

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del levantamiento se presentarán mediante gráficos de barras verticales y pasteles que permitan una fácil interpretación. Las conclusiones por variable se podrán observar al final de cada gráfico para una mejor comprensión. En la parte final de este documento se podrán observar las conclusiones operativas y las recomendaciones técnicas que los especialistas en investigación de campo efectuaron en este estudio.

### ASEO DE VÍAS Y SITIOS PÚBLICOS

**Gráfico 1**  
**Aseo de Vías y Sitios Públicos**  
**A Junio 2020**

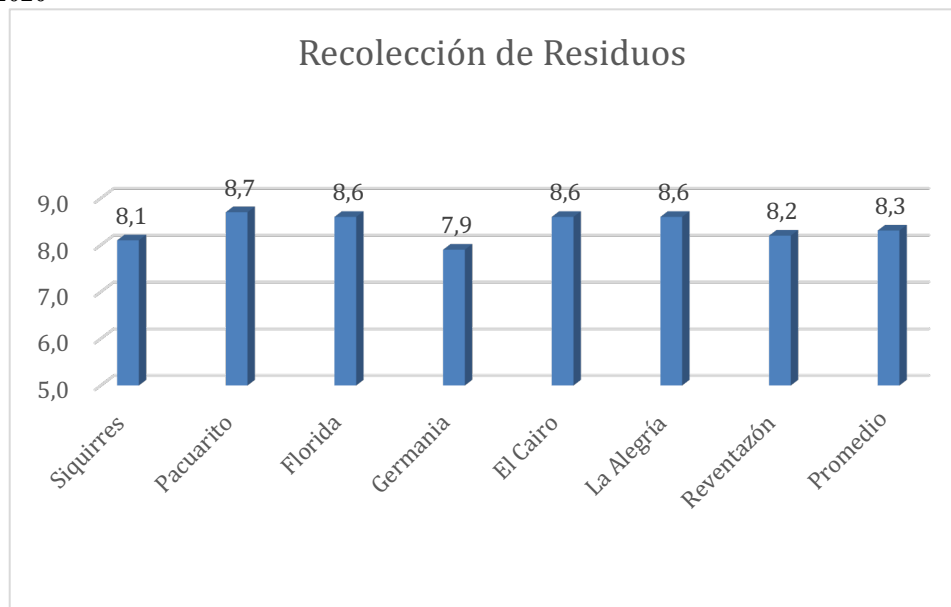


Fuente: Elaboración propia

La variable Aseo de Vías y Sitios Públicos se evaluó únicamente en el distrito Central de Siquirres, debido a que este servicio solo es realizado en dicho distrito. La calificación promedio dada a esta variable es de 7.6, y ya que solo se evaluó un distrito, el promedio ponderado recibe el mismo valor de 7.6, clasificando esta variable en la categoría “Bueno”.

## RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

**Gráfico 2**  
**Recolección de Residuos**  
**A Junio 2020**



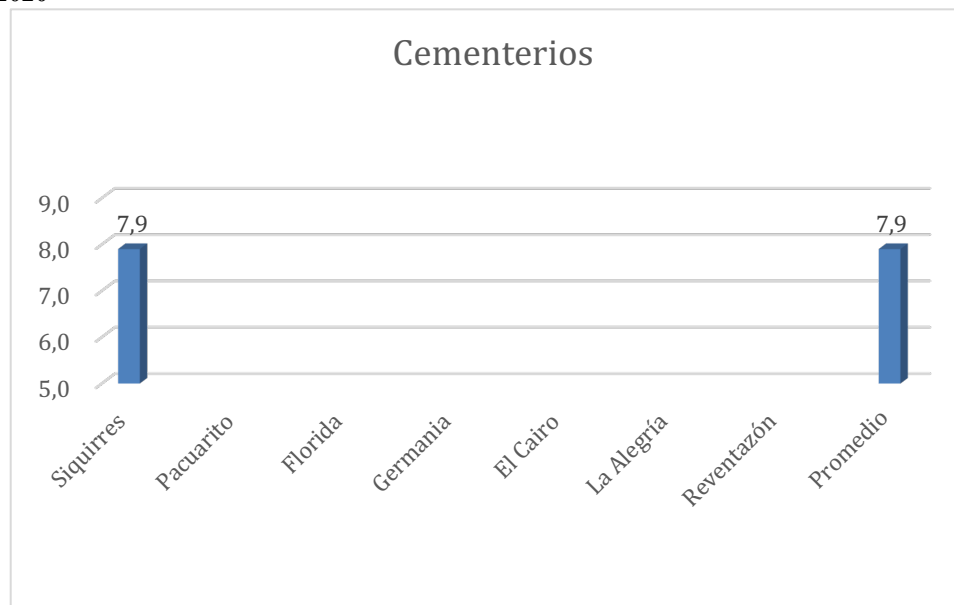
Fuente: Elaboración propia

Al analizar los promedios simples obtenidos con la aplicación de la herramienta de recolección de datos, se muestran resultados homogéneos entre los distintos distritos del cantón de Siquirres. Además, todos los resultados se categorizan como “Buenos” ya que las calificaciones se encuentran entre 7 y 9,9, siendo Germania el distrito con calificación menor y Pacuarito el distrito con calificación mayor.

El promedio ponderado de esta variable es de 8,3, demostrando que, según la percepción de los ciudadanos del cantón, la labor de la municipalidad con respecto a la Recolección de Residuos es “Buena” y equitativa entre los distritos.

## CEMENTERIOS

**Gráfico 3**  
**Recolección de Residuos**  
**A Junio 2020**

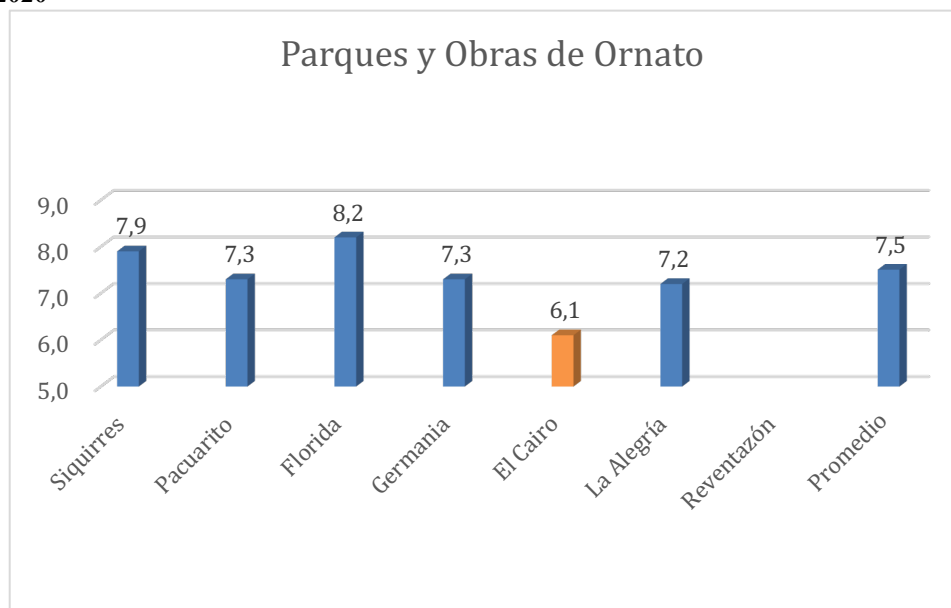


Fuente: Elaboración propia

Al igual que con el Aseo de Vías y Sitios Públicos, la variable Cementerios solo fue evaluada en el distrito central de Siquirres, la calificación ponderada dada por los ciudadanos de este distrito es de 7.9, lo cual significa que los diversos servicios brindados por la municipalidad con respecto al Cementerio se clasifican como “Buenos”.

## PARQUES Y OBRAS DE ORNATO

**Gráfico 4**  
**Evaluación Gestión Parques y Obras de Ornato**  
**A Junio 2020**



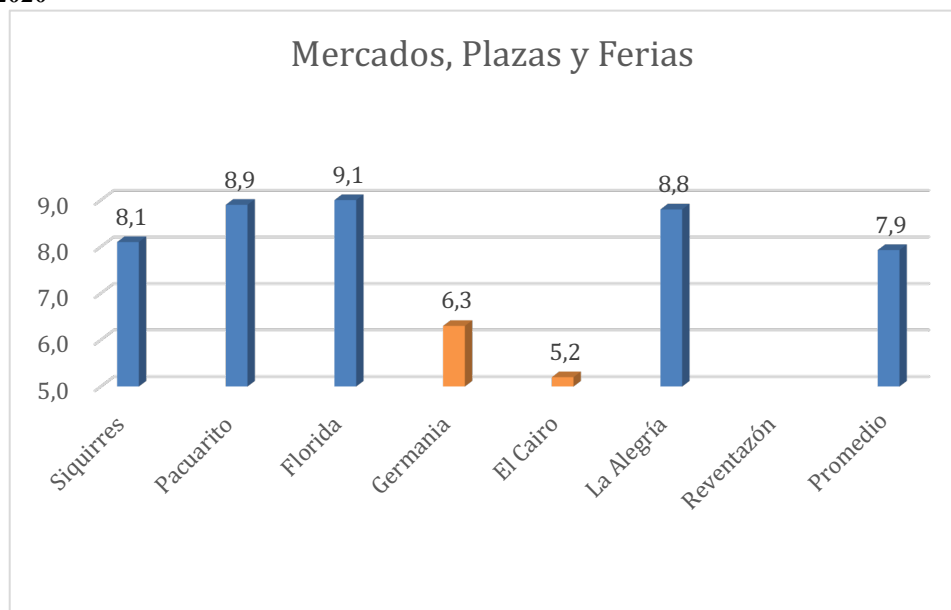
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los Parques y Obras de Ornato, el promedio ponderado resultante es de 7.5, lo que clasifica esta variable como “BUENA”; sin embargo, el gráfico muestra una importante variabilidad entre los resultados de los distintos distritos; por un lado, El Cairo obtiene la calificación más baja, con un promedio simple de 6.1, lo que coloca esta variable en la categoría “Regular”; por otro lado, Florida obtiene la calificación mayor, con un promedio simple de 8.2, colocando esta variable en la categoría “Bueno”.

En cuanto a los distritos restantes, se muestran bastante homogéneos, con resultados entre 7.2 y 7.9, todos en la categoría “Bueno”.

## MERCADOS, PLAZAS Y FERIAS

**Gráfico 5**  
**Mercados, Plazas y Ferias**  
**A Junio 2020**

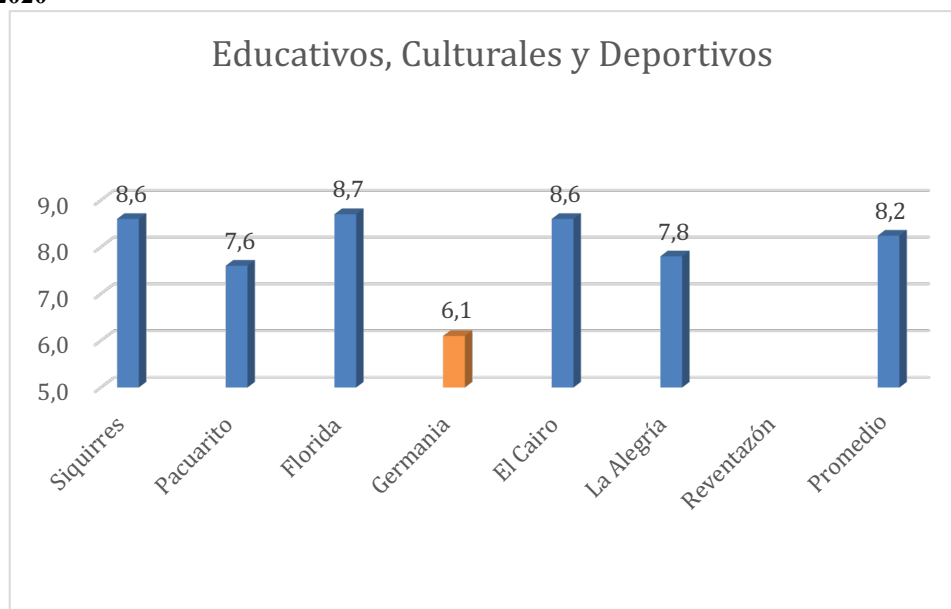


Fuente: Elaboración propia

En relación con los Mercados, Plazas y Ferias, sucede algo similar a la variable anterior, en este caso tampoco se evaluó el distrito Reventazón; además, los distritos restantes se pueden dividir en dos grupos, el primero con calificaciones altas, cercanas al límite superior de la categoría “Buena”, conformado por los distritos Siquirres, Pacuarito, Florida y La Alegría; por otro lado, se encuentran los distritos Germania y El Cairo, los cuales se forman parte de la categoría “Regular”. Al realizar un promedio ponderado de los promedios simples se muestra un resultado de 7,9, clasificando esta variable dentro de la categoría “Buena”; sin embargo, debido a la variabilidad mostrada no se puede afirmar que es equitativa entre todos los distritos.

## EDUCATIVOS, CULTURALES

**Gráfico 6**  
**Evaluación Programas Educativos, Culturales**  
**A Junio 2020**



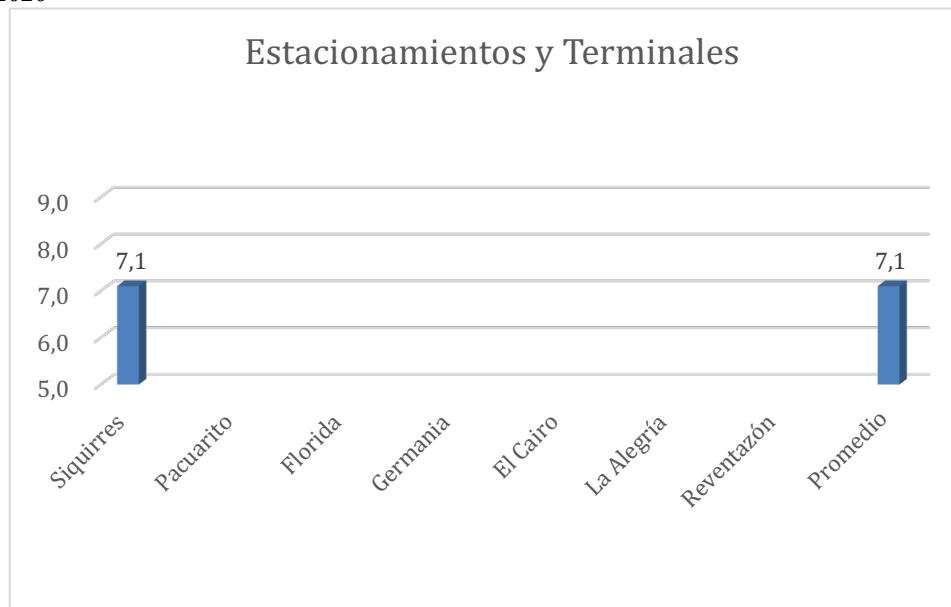
Fuente: Elaboración propia

En esta evaluación se puede determinar un alto grado de heterogeneidad en los promedios simples de los distritos en cuestión, mostrando una variación máxima de 42.6% entre ellos; además, se evidencia una calificación media para el distrito de Germania, con un resultado de 6.1, lo cual categoriza el servicio brindado por la municipalidad como REGULAR.

El promedio ponderado general de esta variable es de 8.2, por lo que según los ciudadanos de cantón la labor de la municipalidad es BUENA.

## ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES

**Gráfico 7**  
**Evaluación Estacionamientos y Terminales**  
**A Junio 2020**



Fuente: Elaboración propia

Como se explicó en anteriores variables de un solo distrito, la consulta se efectuó a los habitantes del sector al que se le brinda el servicio de estacionamientos y terminales y la evaluación corresponde a una categorización de BUENO.

## DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS

**Gráfico 8**  
**Depósito y Tratamiento de Residuos**  
**A Junio 2020**

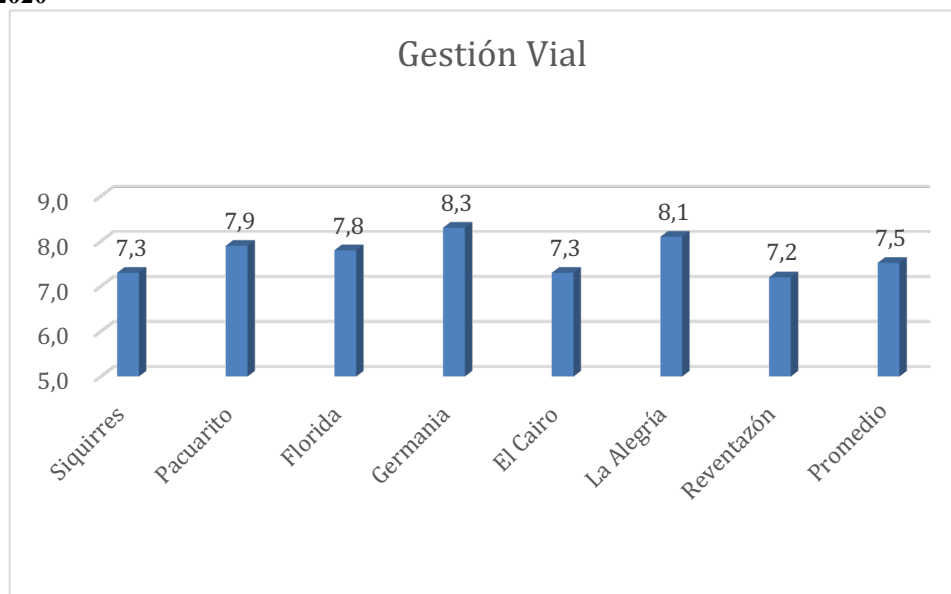


Fuente: Elaboración propia

Esta variable muestra un comportamiento homogéneo entre los promedios simples de los distritos, ya que según la percepción de los ciudadanos el servicio se clasifica como BUENO, siendo su promedio ponderado 7.7; además, muestra una variación máxima de 15.7%, lo cual demuestra una variabilidad relativamente baja.

## GESTIÓN VIAL

**Gráfico 9**  
**Gestión Vial**  
**A Junio 2020**

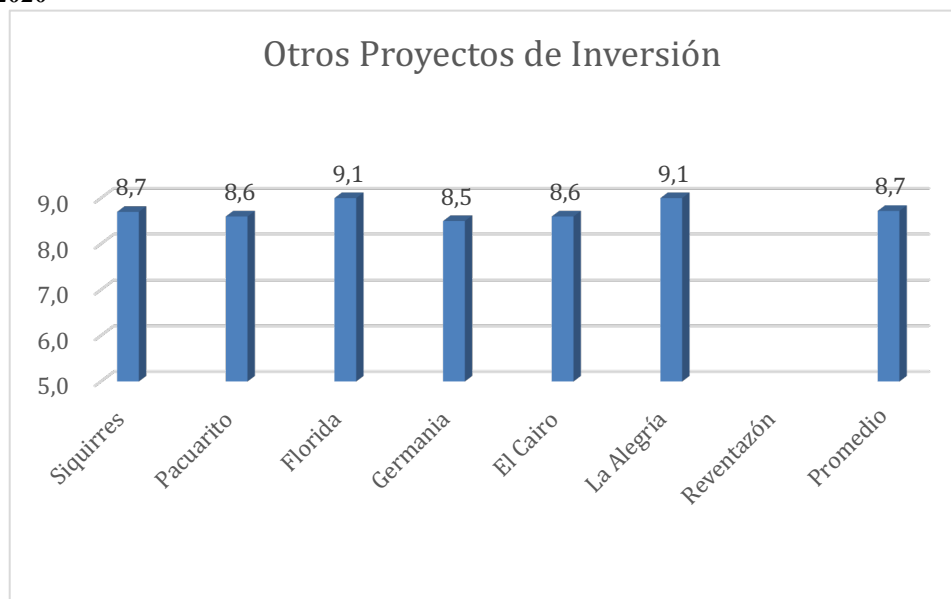


Fuente: Elaboración propia

Esta variable señala directamente al estado de las vías. Las evaluaciones se mantuvieron dentro de la categoría de BUENO en los 7 distritos, entregando una calificación final de 7,5. En este caso la variabilidad máxima es de 15.3%, por lo que se puede afirmar que el servicio brindado por la municipalidad es relativamente equitativo entre los distritos.

## OTROS PROYECTOS DE INVERSIÓN

**Gráfico 10**  
**Otros Proyectos de Inversión**  
**A Junio 2020**



Fuente: Elaboración propia

**SIQUIRRES:** En el distrito central se evaluó principalmente la construcción de las máquinas al aire libre. La evaluación es BUENA.

**PACUARITO:** En esta comunidad se evaluó el puente que comunica El Cairo con Francia y la recolección residuos en Perlas, San Pablo y Urb. Pueblo Nuevo. La evaluación es BUENA.

**FLORIDA:** Se consideraron las obras de la Casa Adulto Mayor y el parque juegos del CEN CINAI. La evaluación es BUENA.

**GERMANIA:** Para este distrito se tomó en cuenta las obras en el salón comunal y las canchas al aire libre. La evaluación es BUENA.

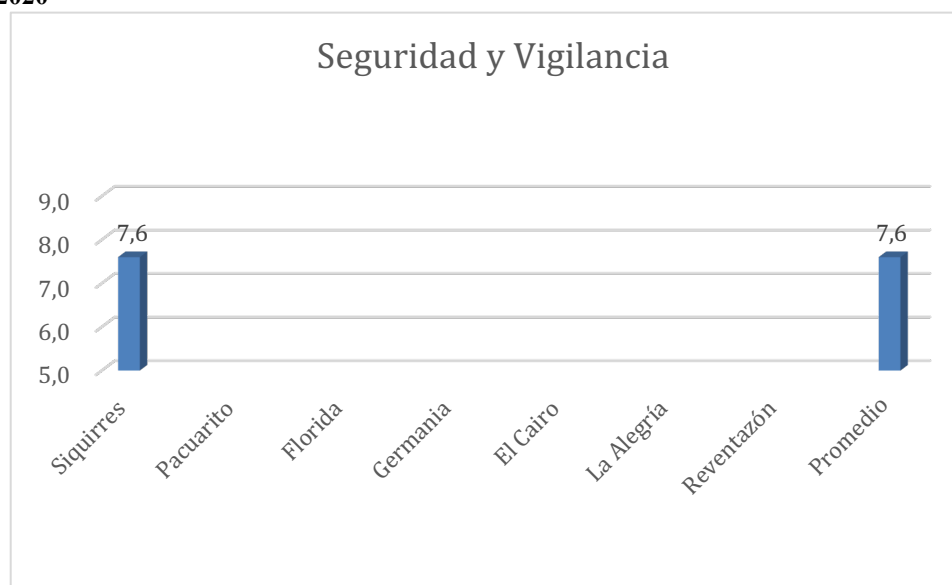
**EL CAIRO:** En este distrito se consideró principalmente las obras en el parque de juegos frente a plaza de Bella Vista. La evaluación es BUENA.

**LA ALEGRÍA:** Se evaluó el acondicionamiento del terreno para el parque de juegos donado por el PANI. La evaluación es BUENA.

**PONDERADO:** La evidencia estadística en cada uno de los distritos nos permite indicar que los ciudadanos del cantón consideran que la labor realizada por la Municipalidad de Siquirres en “otros proyectos de inversión” es buena.

## SEGURIDAD Y VIGILANCIA

**Gráfico 11**  
**Seguridad y Vigilancia**  
**A Junio 2020**

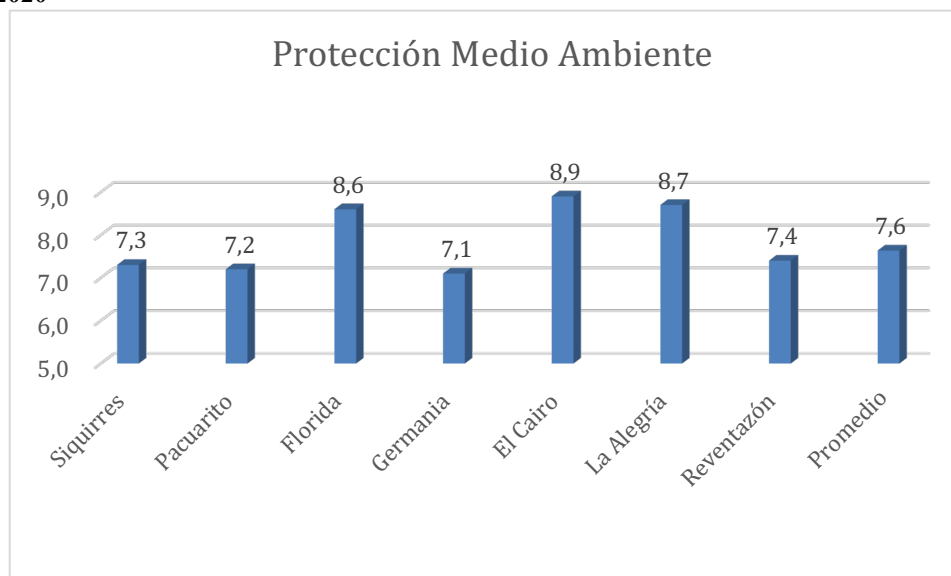


Fuente: Elaboración propia

El tema seguridad es sensible para cada comunidad, la labor de la municipalidad es identificada como BUENA al final del semestre, esta variable fue evaluada solamente en el distrito de Siquirres, por lo que el promedio simple y el promedio ponderado es el mismo, con un valor de 7.6.

## PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

**Gráfico 12**  
**Protección del Medio Ambiente**  
**A Junio 2020**

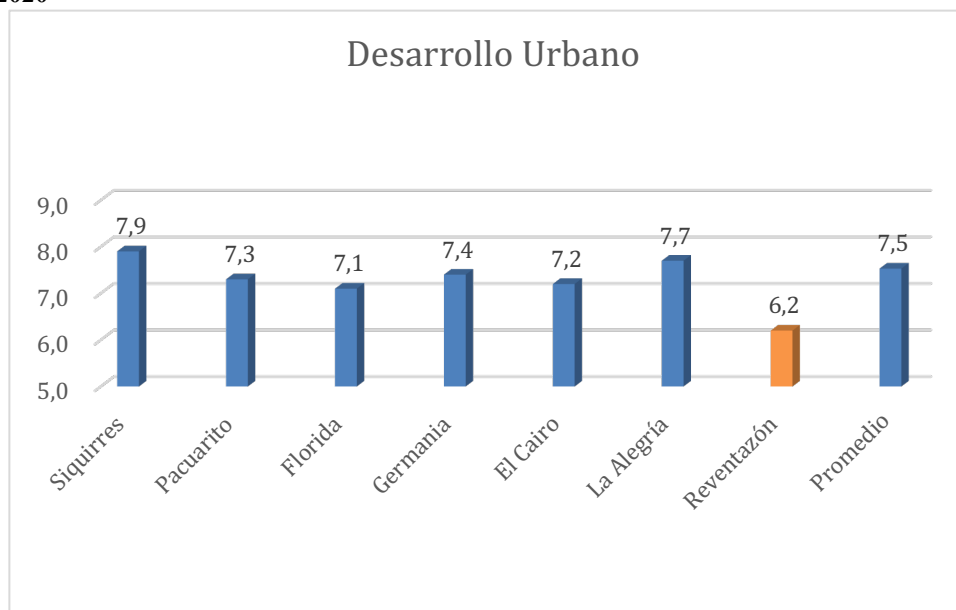


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la protección al medio ambiente, esta variable se evaluó en todos los distritos, resultando un promedio ponderado de 7.6, lo que indica que el esfuerzo municipal con respecto a esta materia es BUENO. Además, la variabilidad máxima de los promedios simples es de 25.4%, lo que se considera como una variabilidad normal; igualmente, todos los promedios simples se encuentran dentro de la categoría BUENO, fortaleciendo la homogeneidad de los resultados.

## DESARROLLO URBANO

**Gráfico 13**  
**Protección del Medio Ambiente**  
**A Junio 2020**

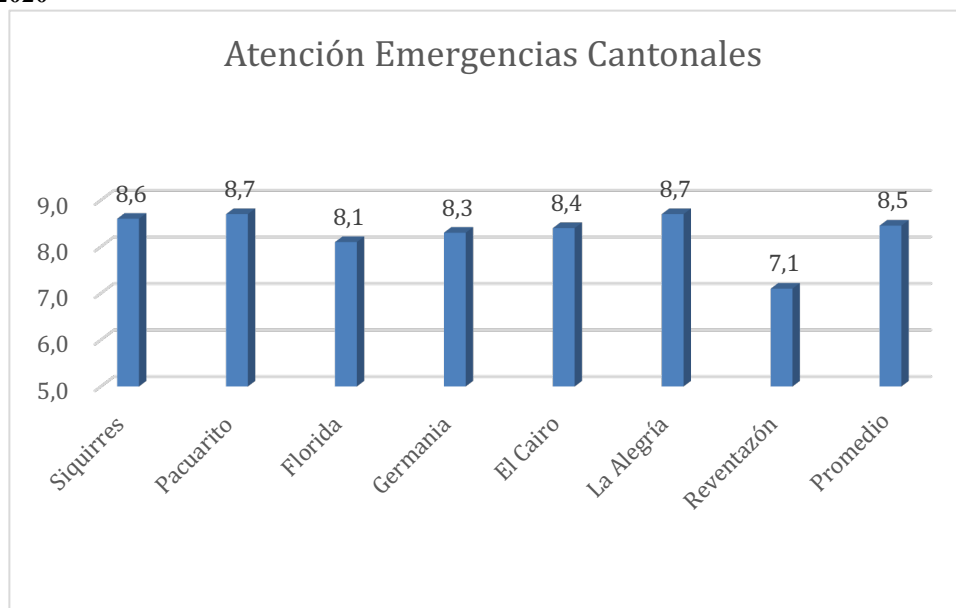


Fuente: Elaboración propia

El desarrollo urbano está ligado directamente con una percepción material sobre el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos en sus comunidades, de acuerdo con la definición establecida para este estudio en el marco teórico y con respaldo en lo que se define para el Índice de Gestión Municipal. Bajo este enfoque se debe indicar que existe una fuerte homogeneidad entre los promedios simples de los distritos, exceptuando el distrito de Reventazón, cuyo promedio simple se encuentra dentro de la categoría REGULAR, mientras el promedio ponderado final es de 7.5, colocándose en la categoría BUENO.

## ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES

**Gráfico 14**  
**Atención de Emergencias Cantonales**  
**A Junio 2020**

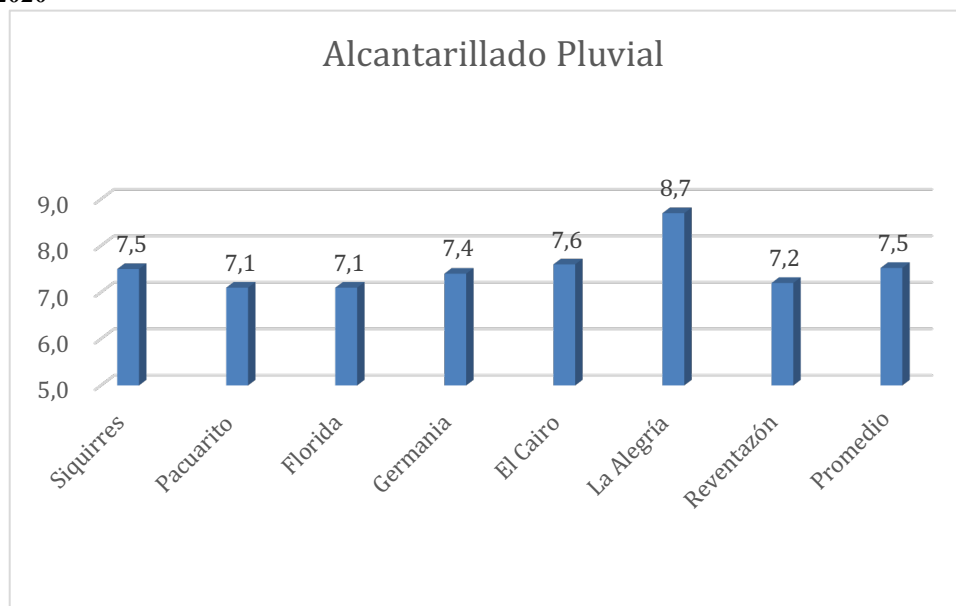


Fuente: Elaboración propia

La percepción de los ciudadanos del cantón con respecto a la labor de la municipalidad en la atención a emergencias cantonales es BUENA, con un promedio ponderado final de 8.5; además, se muestran resultados sumamente homogéneos entre los promedios simples de los distritos; sin embargo, como sucedió con la variable anterior, el distrito de reventazón rompe esta homogeneidad, si bien es cierto esta se encuentra dentro de la categoría BUENO, su promedio simple está muy cerca del límite inferior de la categoría.

## ALCANTARILLADO PLUVIAL

**Gráfico 15**  
**Alcantarillado Pluvial**  
**A Junio 2020**

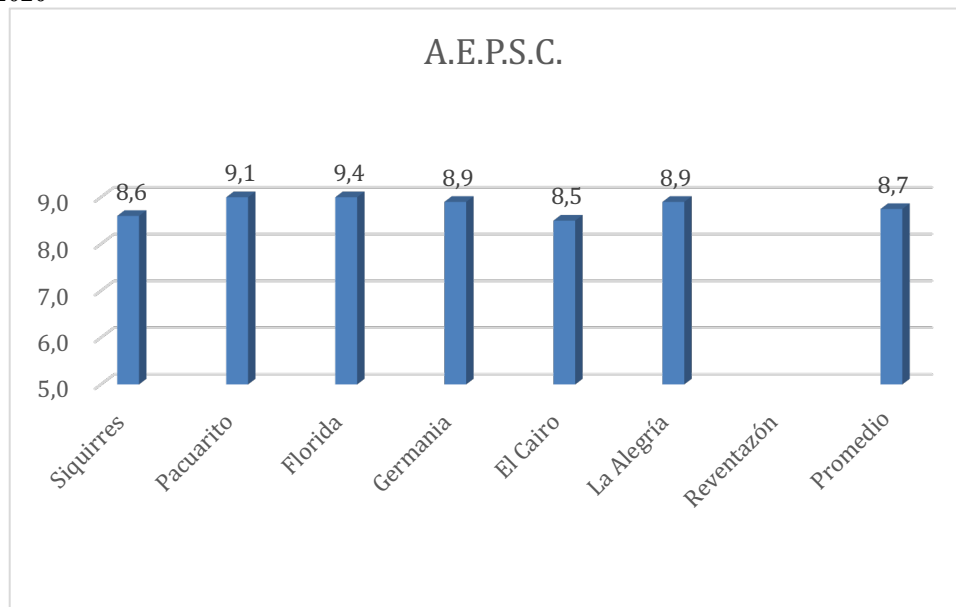


Fuente: Elaboración propia

Al analizar los promedios simples obtenidos en los distintos distritos se evidencia que todos se encuentran dentro de la categoría BUENO, lo que genera un promedio ponderado final dentro de esta misma categoría, con un valor de 7.5. El distrito La Alegría sobresale entre los demás, con un valor de 8.7, lo que rompe ligeramente la homogeneidad entre los valores de los distritos.

## APORTES EN ESPECIE PARA SERVICIOS Y PROYECTOS COMUNITARIOS

**Gráfico 16**  
**Proyectos en Pro de La Cultura y El Deporte**  
**A Junio 2020**



Fuente: Elaboración propia

**SIQUIRRES:** En el distrito central se evaluó principalmente el cierre perimetral del Cementerio. La evaluación es BUENA.

**PACUARITO:** En esta comunidad se evaluó los aportes a las canchas al aire libre y la compra de materiales para el techo de la cancha multiuso que se encuentra en la Escuela Perlita. La evaluación es BUENA.

**FLORIDA:** En este distrito se consideraron la compra del tanque de agua y la compra de purificadores para el colegio. La evaluación es BUENA.

**GERMANIA:** En esta comunidad se evaluó principalmente las mejoras efectuadas al ebais. La evaluación es BUENA.

**EL CAIRO:** En este distrito se consideró principalmente la compra de equipo y mobiliario adicional, implementos deportivos y recreativos, además del salón comunal ACACI. La evaluación es BUENA.

**LA ALEGRÍA:** Se evaluó la compra de materiales para la ampliación de corredor del portón Iberia y materiales para el muro de contención de la Escuela del Cruce. La evaluación es BUENA.

**PONDERADO:** Con una variabilidad máxima del 10.6%, se muestra como la ciudadanía considera de manera homogénea que la labor de la municipalidad, con respecto a los distintos aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios, es BUENA.

## CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados del estudio es importante considerar los siguientes elementos de cara al segundo levantamiento y como conclusiones importantes de este:

1. En el apartado de Parques y Obras de Ornato recordamos el concepto emitido dentro del Marco Teórico en el que se explica que no consiste solamente en la estructura física conocida como parque sino también todas “LAS ÁREAS O ESPACIOS RECUPERADOS”. Esta recuperación de espacios no solamente son habilitados para la utilización de la ciudadanía sino que también son objeto de mejoramiento en sus condiciones, es decir, ornato de espacios públicos.
2. Dentro del marco de la variable Mercados, Plazas y Ferias, se hizo el levantamiento respecto a la variable FERIAS, por lo que no se consideraron temas como mercados o plazas. Para el segundo levantamiento tomaremos una muestra separada de las tres variables para determinar su peso dentro de la evaluación.
3. En el tema de Educativos, Culturales y Deportivos, observamos una evaluación regular dentro del distrito Germania, la cual obedece a una percepción de los programas ejecutados, sin embargo con la intención de confirmar cuál de los tres programas causó un efecto negativo en la evaluación general, para el segundo levantamiento efectuaremos la evaluación de manera separada y con esto lograr su determinación. En caso de que las tres variables resulten por debajo de la categoría bueno o excelente, se presentarán en una sola categoría.
4. La afectación sufrida en el distrito Reventazón dentro del análisis de la variable Desarrollo Urbano, está estrechamente ligada a los proyectos que se desarrollan en este incipiente distrito, afectado durante el levantamiento por las alertas amarillas y naranja impuestas por el Ministerio de Salud durante la Pandemia. Es de esperar que para el segundo levantamiento el resultado sea relativamente mejor.

La evidencia estadística nos permite indicar que la ciudadanía del cantón de SIQUIRRES considera que los servicios y gestión brindados por su Corporación Municipal es evaluada como BUENA a lo largo del periodo de este estudio y como consecuencia de la información recuperada a través de redes, la observación e impacto que las obras han causado en los administrados y los detalles de la gestión que se les ha hecho llegar por diferentes fuentes.

Los requerimientos sobre cumplimiento de las variables ofrecieron niveles de calidad gradual, que afectaron los promedios simples y por ende, los promedios ponderados, a la baja en algunos de los servicios, pero siempre dentro de la categorización de bueno.

Es importante anotar la calidad en los criterios que la ciudadanía ofreció acerca de la labor de Recolección de Residuos, Educativos, Culturales y Deportivos, Otros Proyectos de Inversión, Aportes en Especie para Proyectos y Servicios Comunitarios así como Atención de Emergencias Cantonales son cualitativamente valoradas por la ciudadanía.

Es claro que la afectación de la evaluación en materia de Estacionamientos y Terminales, produjo una categoría BUENA muy cerca del límite inferior de su categoría, diferenciada de las demás que se mantuvieron en la de BUENO mucho mejor calificado, sin embargo, evidentemente el tema de Estacionamientos y Terminales es altamente sensible representando un reto para toda la administración municipal.

Para el debido registro dentro del Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM) para la evaluación del Índice de Gestión Municipal (IGM), procedemos a mostrar la codificación de acuerdo con las calificaciones indicadas en el capítulo de metodología y su traslado a categorización según lo exigido por la Contraloría General de la República.

**EVALUACIÓN SEGÚN IGM**

Categorización Semestre 1

Año 2020

SERVICIOS Y GESTIÓN	Categoría	Promedio
Aseo de Vías y Sitios Públicos	BUENO	7,6
Recolección de Residuos	BUENO	8,3
Cementerios	BUENO	7,9
Parques y Obras de Ornato	BUENO	7,5
Mercados, Plazas y Ferias	BUENO	7,9
Educativos, Culturales y Deportivos	BUENO	8,2
Estacionamientos y Terminales	BUENO	7,1
Depósito y Tratamiento Residuos	BUENO	7,7
Otros Proyectos de Inversión	BUENO	8,7
Gestión Vial	BUENO	7,5
Seguridad y Vigilancia	BUENO	7,6
Protección Medio Ambiente	BUENO	7,6
Desarrollo Urbano	BUENO	7,5
Atención Emergencias Cantonales	BUENO	8,5
Alcantarillado Pluvial	BUENO	7,5
A.E.P.S.C.	BUENO	8,7

Fuente: Elaboración propia

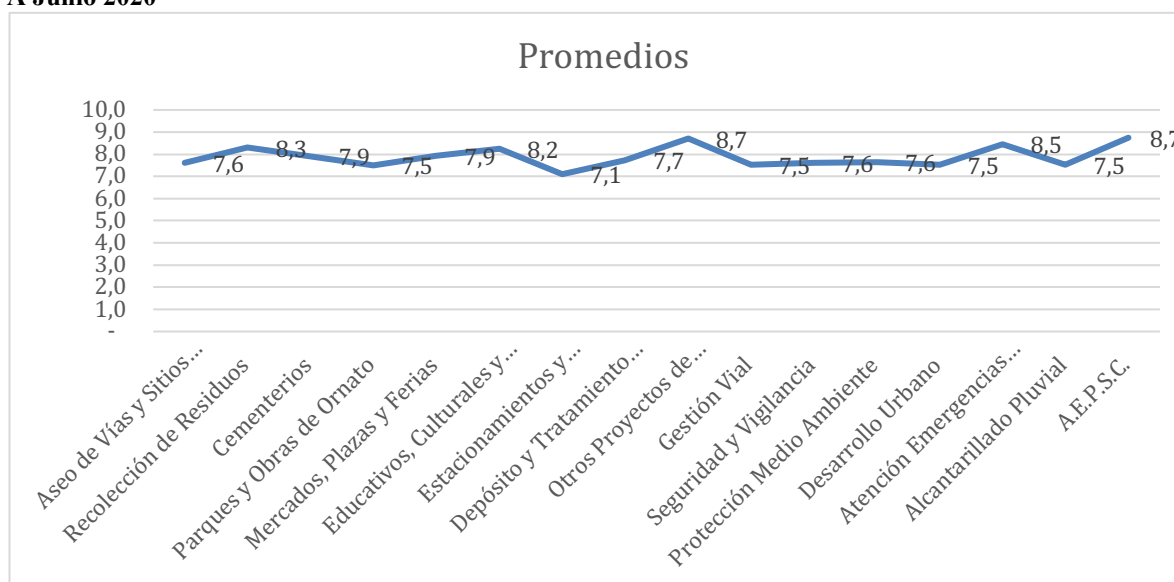
Esta evaluación nos permite concluir el estado de cada variable, sin embargo no es posible emitir una nota promedio general del cantón debido a que cada una de las áreas evaluadas está compuesta por presupuestos, personal, procesos, riesgos, trámites y contenidos muy diferenciados, convirtiéndolos en incomparables, únicos y de atención especial.

Lo que si es posible expresar con estos resultados es una tendencia en la percepción de los entrevistados respecto a cada una de las variables y su comportamiento respecto a las demás, interpretando que la administración municipal ejecuta sus labores de una manera similar para todas las variables o bien si pone especial atención a algunas áreas con mayor determinación que en otras.

## ANÁLISIS DE TENDENCIA DE LAS CALIFICACIONES

### Línea de Pensamiento

**Gráfico 19**  
**Línea de Pensamiento**  
**A Junio 2020**



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar la evaluación de las variables es ligeramente homogénea si se deja fuera de consideración las variables OPI y AEPSC, la cual podemos comprender que con un promedio ponderado de 8,7 y por lo cual se salen de la tendencia de las demás.

Es importante reiterar que para interpretar este gráfico lo primero que debemos indicar es que estas variables no son comparables entre sí, es decir, no se puede obtener un promedio final de ellas dado que estamos en presencia de gestión y servicios sumamente diferentes, debido a que representan esfuerzo, cantidad de personas encargadas, ejecución,

temporalidades, presupuestos, grado de importancia y manejo sumamente diferentes; es lo que podríamos ejemplificar como “papas y chayotes”, simplemente no son variables similares que puedan ser sujeto de comparación. Dicho esto y ante la imposibilidad de obtener una calificación general final para el cantón, lo que nos permite es evaluar la línea de tendencia o de pensamiento de la población de Grecia con respecto al impacto que tuvo la ejecución de los programas, obras, servicios y gestión de sus funcionarios a lo largo de un periodo de tiempo.

De esta manera podemos indicar que la línea antes observada en el gráfico 19, nos indica que los pobladores del cantón de Grecia consideran que su Municipalidad ha realizado un esfuerzo relativamente homogéneo en todas las áreas de servicio y gestión que debe ser calificada como BUENA. En otras palabras, los ciudadanos consideran que su Corporación Municipal realizó el mejor esfuerzo en cada área de gestión de manera que, pese a la complejidad de cada una, todas tuvieron la misma importancia para el municipio a lo largo del periodo de estudio.

Con la interpretación anterior podemos agregar las áreas “OPI y AEPSC” en el análisis, dado que por tratarse de dos variables que se mostraron fuera de la línea de pensamiento nos obliga a interpretarla de manera aislada.

En las justificaciones obtenidas de los ciudadanos para la calificación promedio ponderada final registrada podemos indicar que el crecimiento y mejoramiento en las condiciones generales de vida, los servicios y gestión recibidos, tienden a una mayor confianza entre los pobladores respecto a la labor que realiza la administración municipal durante el periodo de estudio de este año 2020.

## RECOMENDACIONES

### Sobre la Forma y el Procedimiento

Dado que el análisis obedece a una evaluación de la ciudadanía con respecto a los servicios y gestión recibidos, es importante considerar que no podemos ofrecer recomendaciones metodológicas, de aplicación de servicios y gestión o cualquier otra herramienta de forma mediante la cual la MUNICIPALIDAD DE SIQUIRRES pueda mejorar sus servicios, sino que solamente se trata de la forma en la que se entregó esa gestión a los usuarios y la evaluación que ellos brindan. De manera tal que nuestras recomendaciones de forma son:

- a. Para el cumplimiento de la Ley sobre Control Interno es importante realizar una evaluación diferenciada con los ciudadanos sobre departamentos en específico en los que hayan realizado gestiones y con este resultado obtener una herramienta útil para quienes deben evaluar la calidad del servicio de los funcionarios.
- b. En el tema de la ley de Contraloría de Servicios, es importante efectuar una evaluación con los visitantes al Palacio Municipal de manera que se pueda obtener, de primera mano, la evaluación de la atención, tipo de servicio y resultados de la gestión ciudadana en el Palacio para poder tener información que permita la realización de planes de mejora.
- c. La Contraloría General de la República solicita una evaluación sobre los servicios y gestión ofrecidos por la Corporación Municipal a lo largo de un año específico, los cuales deben registrarse en el Índice de Gestión Municipal. Para esto es importante efectuar al menos dos estudios al año pues la gestión municipal es anual y con ello se evitan varios sesgos en la investigación:
  - i. Sesgo efecto Tiempo: El pasar del tiempo, las ocupaciones de los ciudadanos y la ejecución de programas de gestión y servicios producen un “olvido” de lo actuado por la municipalidad (bueno o malo) en el pasado. Al realizar dos estudios al año se garantiza que el esfuerzo anual sea considerado por los entrevistados de manera efectiva.

- ii. Sesgo efecto Inducción: Aunque la gestión de servicios se brinda a lo largo del año y se puede medir efectivamente, las obras y gestión externa si produce una inducción de los pobladores por los resultados que saltan a la vista. En época seca se realiza obra pero en época lluviosa no, esto afecta sensiblemente los resultados de la evaluación de muchas de las variables.
- iii. Sesgo efecto Clima: Los efectos de la naturaleza producen una inducción de las calificaciones que pueden no ser justas en materia de realización y cumplimiento de objetivos para la Corporación Municipal, por lo que realizar dos estudios al año permite la evaluación equilibrada del trabajo del Municipio.

Es claro que estas son solo tres aspectos que la Contraloría ha considerado para proponer un modelo de medición anual y que se ajuste a la realidad de cada cantón, haciendo que la evaluación también sea representativa y verdadera.

De tal manera recomendamos que para el año 2021 en adelante se ejecute correctamente este estudio y con ello se puedan obtener, además, información importante para la toma de decisiones dado el informe parcial que se entrega a mitad de año y con lo que se conocen las necesidades emergentes en cada comunidad.

## FIRMA RESPONSABLE

Este primer informe fue revisado y supervisado por licenciado José Fabio Escalante Soto MBA, adjudicatario y director de la investigación asignada mediante concurso público, incorporado al Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas número 40963 y cuya firma y sello se imprimen en este folio.

sello  
blanco

Lic. José Fabio Escalante Soto MBA  
Adjudicatario  
Carné CPCECR 40963

## TODAS LAS ENCUESTAS