

INFORME INICIAL
CONTRATACIÓN DIRECTA
MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO DE HEREDIA
Adjudicatario: Lic. Fabio Escalante Soto. MBA.

Tabla de contenido

INFORME FINAL.....	1
MOTIVACIÓN.....	4
FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA.....	6
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.....	6
Ley 8003. Reforma del Artículo 11 de la Constitución Política de Costa Rica.....	7
Ley 8279 denominada “Sistema Nacional para la Calidad”.....	10
Ley 9158 – Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.....	10
Ley 8292 – Ley General de Control Interno.....	10
Ley 8801 – Ley General de Transferencia de Competencias del Poder Ejecutivo a las Municipalidades.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
MARCO TEÓRICO.....	13
DESARROLLO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	13
PLANIFICACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
GESTIÓN DE DESARROLLO AMBIENTAL.....	14
GESTIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS.....	14
GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.....	14
DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	15
Aseo de Vías y Sitios Públicos.....	15
Recolección de Residuos Sólidos.....	16
Cementerios.....	16
Parques y Obras de Ornato.....	16
Acueducto.....	16
Mercados, Plazas y Ferias.....	16
Educativos, Culturales y Deportivos.....	17
Estacionamientos y Terminales.....	18
Alumbrado Público.....	19
Alcantarillado Sanitario.....	19
Mejoramiento Zona Marítimo Terrestre.....	19
Depósito y Tratamiento de Residuos.....	20
Gestión Vial.....	20
Otros proyectos de inversión.....	21
Seguridad y Vigilancia en la Comunidad.....	22
Protección del Medio Ambiente.....	22

Desarrollo Urbano	22
Atención de Emergencias Cantonales	23
Alcantarillado Pluvial	23
Aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios	24
ANTECEDENTES.....	27
MARCO METODOLÓGICO	29
Modelo Probabilístico.	29
Distribución de la Muestra	30
Categorización y Escala de Calificaciones.	30
La Pregunta a Realizar	31
Las Variables a Investigar	32
SISTEMA DE EVALUACIÓN.....	33
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	38
ASEO DE VÍAS Y SITIOS PÚBLICOS.....	38
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS.....	39
CEMENTERIOS	40
PARQUES Y OBRAS DE ORNATO.....	41
EDUCATIVOS, CULTURALES.....	42
DEPORTIVOS.....	43
ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES	44
Estacionamientos y Terminales.....	44
DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS	45
GESTIÓN VIAL.....	46
OTROS PROYECTOS DE INVERSIÓN	47
SEGURIDAD Y VIGILANCIA	48
ALCANTARILLADO SANITARIO	49
PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	50
DESARROLLO URBANO.....	51
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES.....	52
ALCANTARILLADO PLUVIAL	53
APORTES EN ESPECIE PARA SERVICIOS Y PROYECTOS COMUNITARIOS	54
IMAGEN DE LA ALCALDÍA.....	55
IMAGEN DEL CONCEJO MUNICIPAL.....	56
CONCLUSIONES.....	57
EVALUACIÓN SEGÚN IGM.....	58
Categorización Semestre 1.....	58

ANÁLISIS DE TENDENCIA DE LAS CALIFICACIONES	59
Línea de Pensamiento	59
<i>RECOMENDACIONES</i>	60
Sobre la Forma y el Procedimiento	60
<i>FIRMA RESPONSABLE.....</i>	62
<i>TODAS LAS ENCUESTAS.....</i>	63

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 las 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 lo 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 concurso público número [2020CD-000032-0016800001](#) de la Municipalidad de SAN ISIDRO DE HEREDIA con la que se adjudica a [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 instutuciones 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

¿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 <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.

¿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
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. Elemento complementario. 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 refernencia 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 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 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 podría 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:	90,05 puntos.
Eje 2: Planificación, participación ciudadana y rendición de cuentas:	91,20 puntos.
Eje 3: Gestión de Desarrollo Ambiental:	71,00 puntos.
Eje 4: Gestión de Servicios Económicos:	86,20 puntos.
Eje 5: Gestión de Servicios Sociales:	78,00 puntos.

EVALUACIÓN EN LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO: 100,00 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 2014 – 2018 +12,58

Áreas de mayor reto para el gobierno local:

a. Aseo de Vías y Sitios Públicos	51,72
b. Recolección de Residuos	59,46
c. Parques y Obras de Ornato	62,50

Plan de Mejora del IGM

a. Grado de cumplimiento de metas		
propuestas en planes operativos anuales	2017: 56,00	2018: 66,00
b. Recursos destinados al desarrollo del servicio		
de recolección de residuos	2017: 54,00	2018: 100,00
Condición de la superficie de ruedo de la red		
Vial cantonal.	2017: 68,00	2018: 70,00

CALIFICACIÓN GLOBAL DEL IGM 2018: 83,71

MARCO METODOLÓGICO

En investigación 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

PROYECCIÓN AÑO 2020			
DISTRITOS	POBLACIÓN	PROPORCIÓN	MUESTRA
San Isidro	6.383	27%	340
San José	8.690	37%	463
Concepción	3.047	13%	163
San Francisco	5.110	22%	273
San Isidro	23.230	100%	1.239

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 xxxxxxxxxx?

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

SERVICIOS Y GESTIÓN
Aseo de Vías y Sitios Públicos
Recolección de Residuos
Cementerios
Parques y obras de ornato
Educativos, Culturales
Comité Cantonal de Deportes y Recreación
Estacionamientos y Terminales
Depósito y Tratamiento de Residuos
Gestión Vial
Seguridad y Vigilancia
Alcantarillado Sanitario
Protección del Medio Ambiente
Otros Proyectos de Inversión
Desarrollo Urbano
Atención de Emergencias Cantonales
Alcantarillado Pluvial
Aportes en Especie Para Proyectos y Servicios Comunitarios

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

Estas variables quedaron fuera del estudio debido a que la MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO DE HEREDIA 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 proporción 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

En este apartado presentaremos los resultados por variable según la clasificación realizada por la Contraloría General de la República en su apartado 2.3.2. del Índice de Gestión Municipal y cuya evaluación fue realizada por los vecinos de cada distrito.

ASEO DE VÍAS Y SITIOS PÚBLICOS

Gráfico 1

Aseo de Vías y Sitios Públicos

A Junio 2020

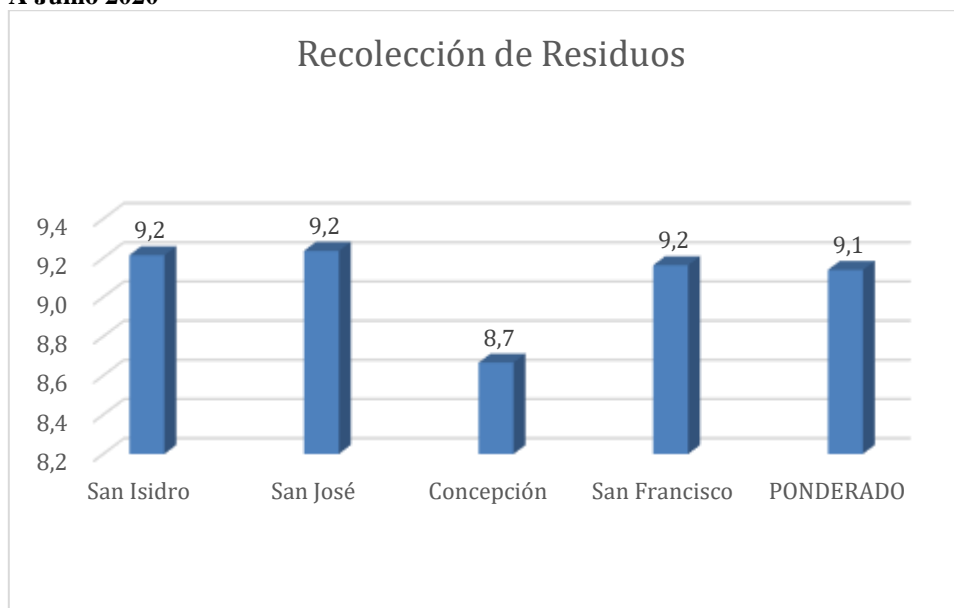


Fuente: Elaboración propia

La evaluación de la labor está directamente relacionada con el distrito que cuenta con tasa de Aseo de Vías, aunque este servicio pueda efectuarse eventualmente en otras localidades del cantón. La valoración es positiva dado una calificación de 8,9 para concluir en una categorización de BUENO.

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Gráfico 2
Recolección de Residuos
A Junio 2020

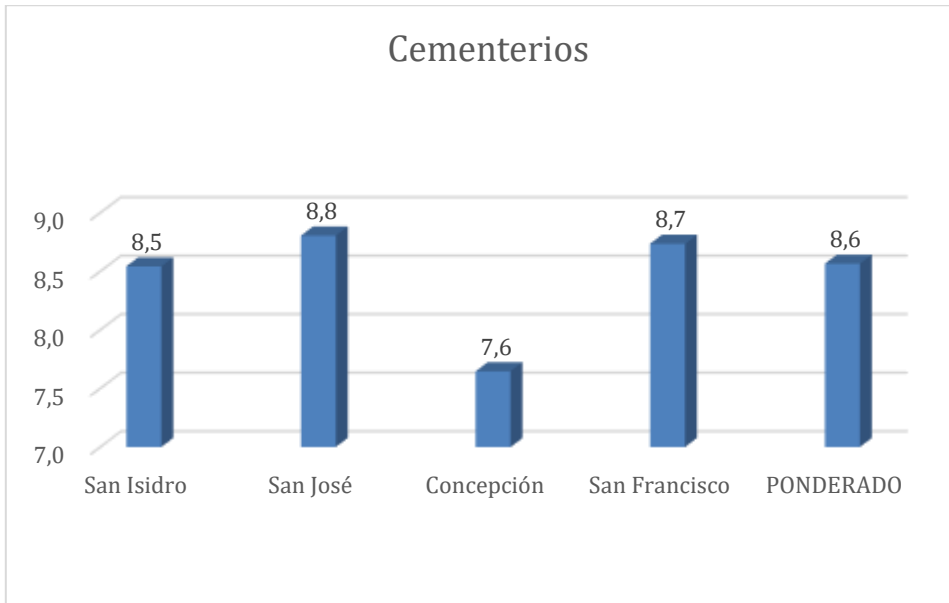


Fuente: Elaboración propia

La calificación de la ciudadanía al servicio es cualitativa y homogénea. La variación entre registros permite concluir que la opinión generalizada sobre el servicio es estándar, de calidad y representativa de la categorización BUENO, por parte de la Contraloría.

CEMENTERIOS

Gráfico 3
Recolección de Residuos
A Junio 2020



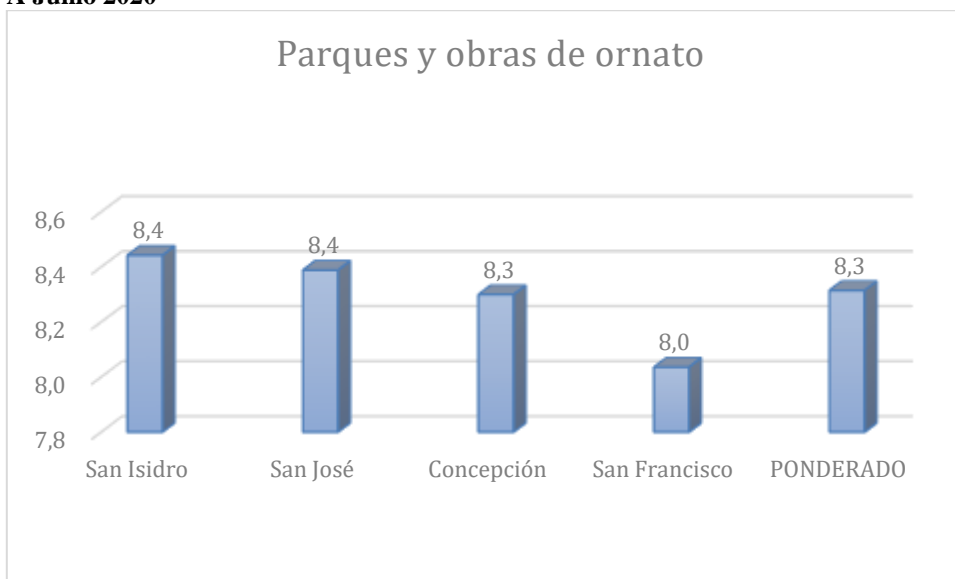
Fuente: Elaboración propia

La operación del cementerio se vio afectada por la Pandemia COVID-19, sin embargo los ciudadanos del cantón evaluaron la administración y servicio limitados por este efecto con una calificación de 8,6 por lo que, pese a mantenerse cerrado y disponible solo para funerales, lo consideraron como BUENO durante el primer semestre del año.

PARQUES Y OBRAS DE ORNATO

Gráfico 4

Evaluación Gestión Parques y Obras de Ornato A Junio 2020

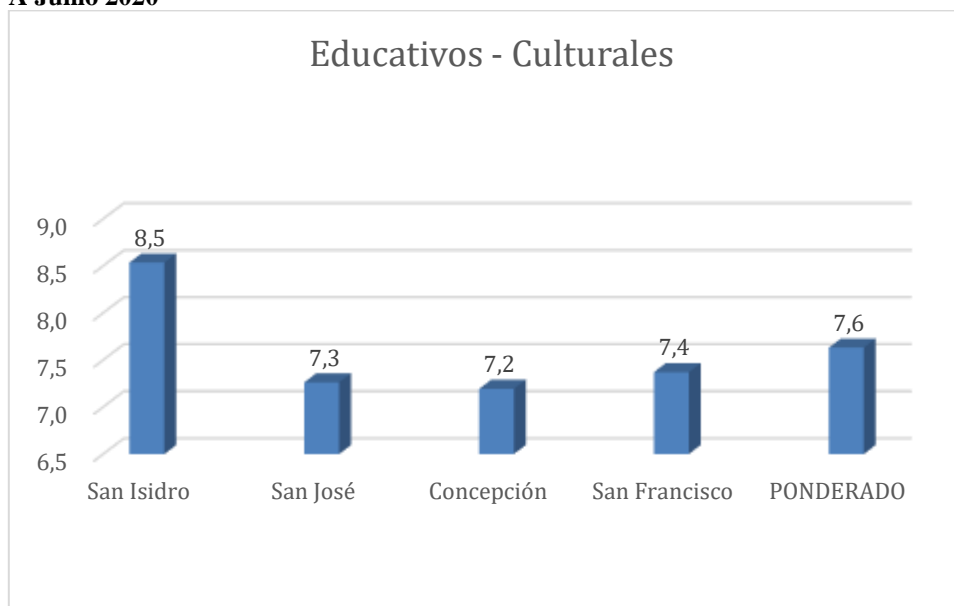


Fuente: Elaboración propia

Las evaluaciones de los ciudadanos en los diferentes distritos muestran su peso relativo en el ponderado final, dado que la comunidad de San Francisco tiende a una evaluación menos simétrica que las otras tres pero no afecta el promedio final con el que se califica la variable dentro del Índice de Gestión Municipal con BUENO.

EDUCATIVOS, CULTURALES

Gráfico 5
Evaluación Programas Educativos y Culturales
A Junio 2020

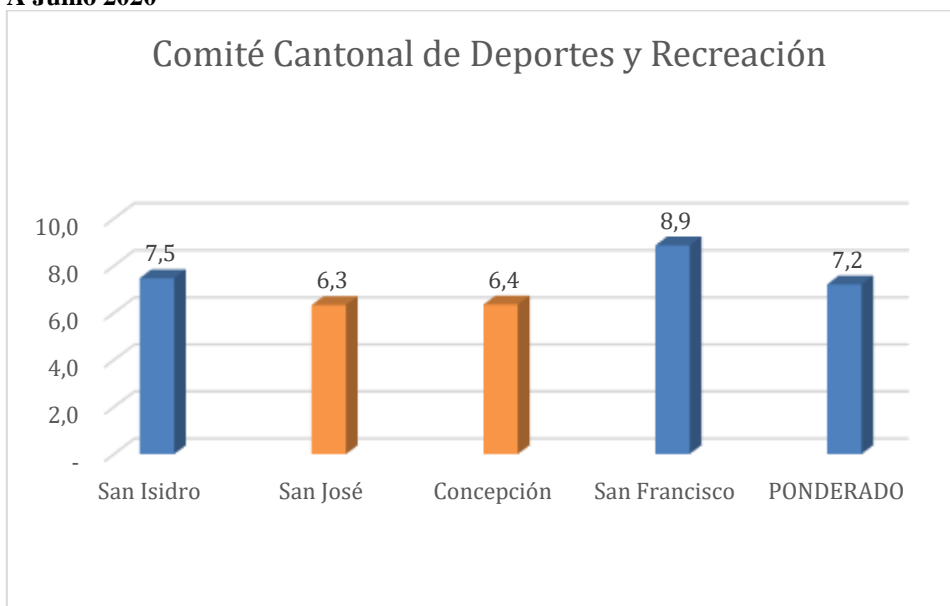


Fuente: Elaboración propia

Los ciudadanos del distrito primero evaluaron las diferentes campañas de COVID, los programas de gestión ambiental y el programa “Una hora en Comunidad” con una calificación de 8,5; mientras que los restantes distritos advirtieron que con la afectación de la pandemia muchos de los programas que usualmente se ejecutaban en sus comunidades se vieron afectados. El promedio final de esta evaluación es BUENO.

DEPORTIVOS

Gráfico 6
Evaluación Programa Deportivo
A Junio 2020



Fuente: Elaboración propia

Es claro que la evaluación de los ciudadanos de San Isidro y San Francisco se encuentran dentro de una categoría más alta que los habitantes de los distritos de San José y Concepción, quienes consideraron que la labor realizada por el Comité Cantonal de Deportes y Recreación en estos distritos fue regular.

Las evaluaciones de los entrevistados indicaron los siguientes porcentajes:

- | | |
|---|-----|
| a. Casi sin actividad deportiva en la comunidad | 68% |
| b. Necesidad de ampliar disciplinas deportivas | 12% |
| c. Falta de información de actividades deportivas | 11% |
| d. No sabe o No Responde | 05% |
| e. Necesidad de planes para adulto mayor | 04% |

La evaluación final para el Índice de Gestión Municipal es BUENO.

ESTACIONAMIENTOS Y TERMINALES

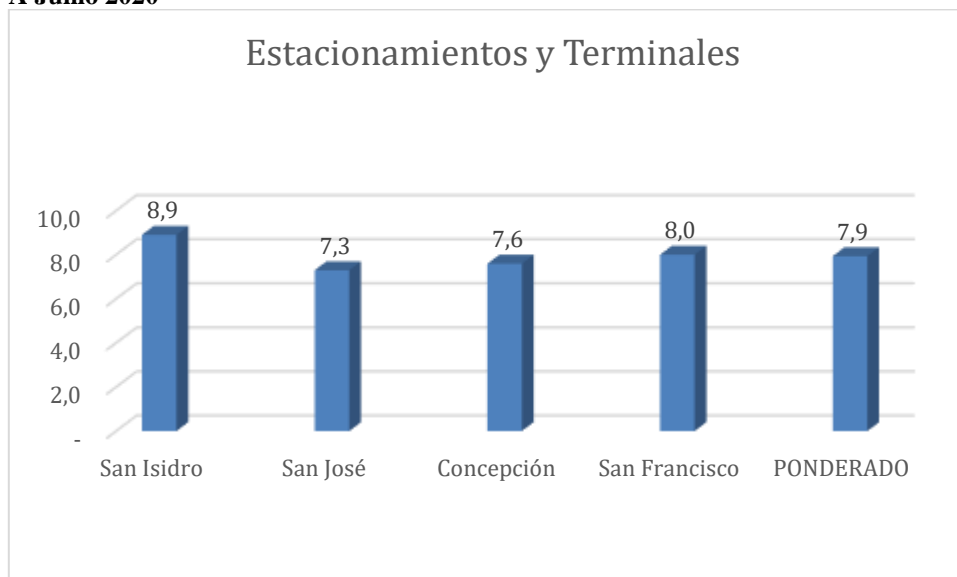
Es importante indicar que la variable Estacionamientos hace referencia al ordenamiento vial dentro del cantón, los espacios distribuidos para aparcamiento asegurando el libre tránsito, evitar el congestionamiento por carga y descarga, bloqueo de ingreso a propiedades y facilidades para organizar la circulación. En la parte de terminales hacemos referencia a los espacios definidos para el acceso al transporte público, ordenamiento de los diferentes servicios y la ubicación de cada una de las paradas dentro del ordenamiento vehicular respectivo junto a la posibilidad de garantizar seguridad y accesibilidad en este servicio.

Estacionamientos y Terminales

Gráfico 7

Evaluación Estacionamientos y Terminales

A Junio 2020

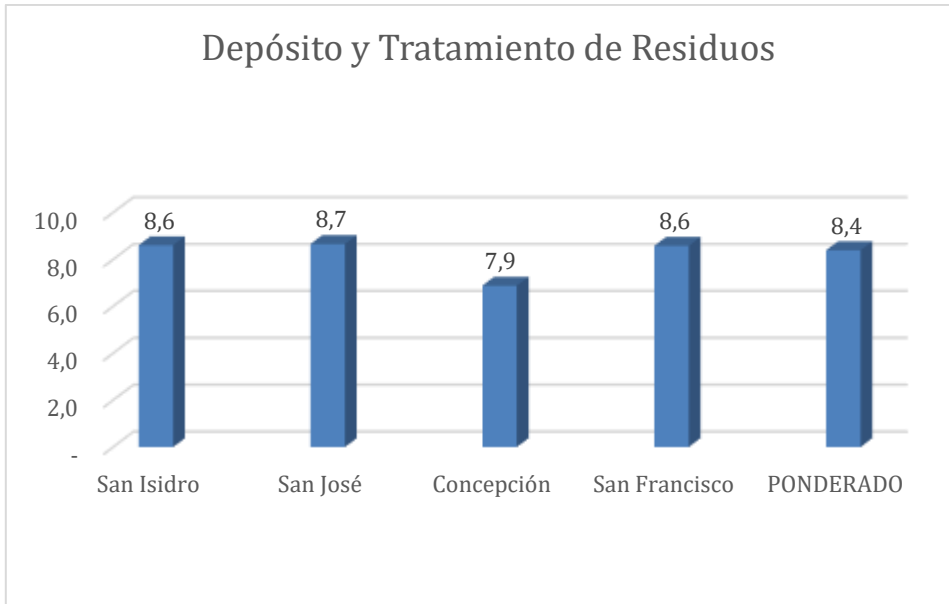


Fuente: Elaboración propia

La evaluación general del cantón es BUENA tras un promedio final de 8, dado que la afectación del ponderado la realiza el distrito primero de San Isidro. Esta evaluación relativamente heterogénea dado las evaluaciones de San José y Concepción, nos permite considerar aspectos adicionales en la consulta del segundo semestre para determinar el grado de afectación dentro de las calificaciones más bajas.

DEPÓSITO Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS

Gráfico 8
Depósito y Tratamiento de Residuos
A Junio 2020

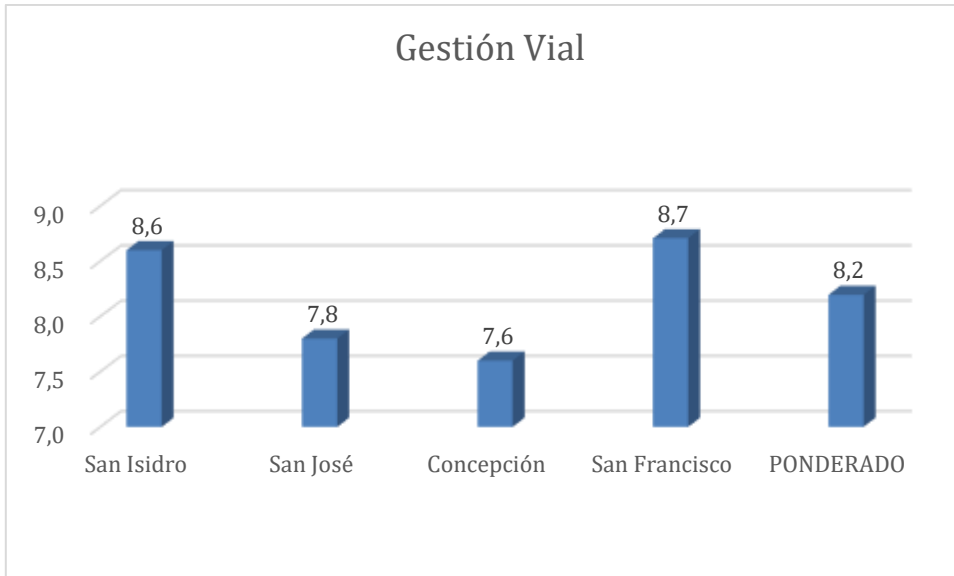


Fuente: Elaboración propia

Las evaluaciones de los distritos San Isidro, San José y San Francisco tienen una alta simetría con las evaluaciones presentadas en las otras variables conectadas con el programa ambiental, como Recolección de Residuos y Gestión Ambiental. Sin embargo en el caso de Concepción la calificación promedio final de 7,9 obedeció a un grupo de calificaciones bajas que halaron el promedio hacia una categorización menor. Esto obligará a ampliar la investigación para el segundo semestre en el distrito mencionado con la intención de obtener las diferencias entre este y los otros distritos.

GESTIÓN VIAL

Gráfico 9
Gestión Vial
A Junio 2020

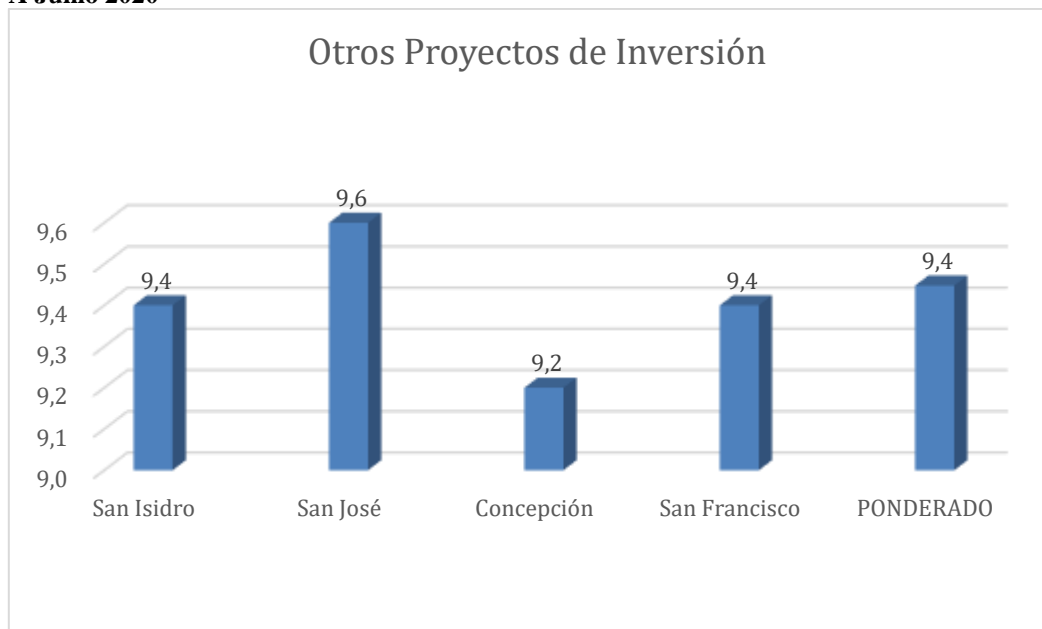


Fuente: Elaboración propia

Los programas de recuperación de la carpeta asfáltica fue la variable consultada a los ciudadanos. En otras oportunidades hemos evaluado la Gestión Vial general sin embargo ante el impulso que los ciudadanos dieron en sus respuestas al esfuerzo municipal por la ejecución del programa de recarpeteo y recuperación vial, presentamos las evaluaciones resultantes y que nos muestran un promedio ponderado final de 8,2 para una categorización final del primer semestre de BUENO.

OTROS PROYECTOS DE INVERSIÓN

Gráfico 10
Otros Proyectos de Inversión
A Junio 2020



Fuente: Elaboración propia

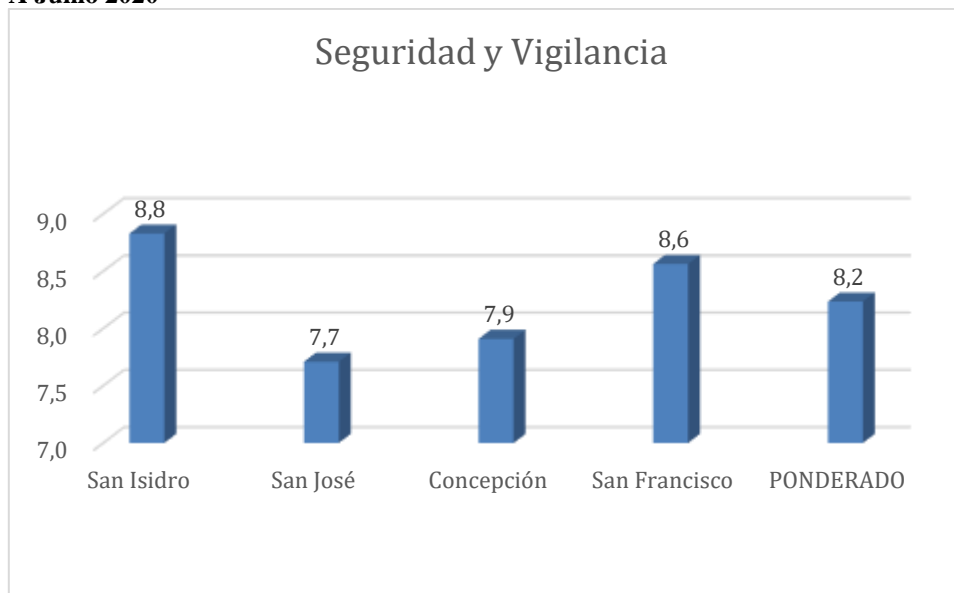
Los proyectos evaluados en cada uno de los distritos fueron los siguientes:

- a. Producción de cortos para apoyar al comercio local
- b. Emprendedurismo
- c. Clases de Yoga Virtual

El plan desarrollado por la Municipalidad a lo largo del cantón produjo una calificación promedio ponderada final de 9,4 con lo que se considera BUENO para el Índice de Gestión Municipal proyectado en su primer semestre.

SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Gráfico 11
Seguridad y Vigilancia
A Junio 2020



Fuente: Elaboración propia

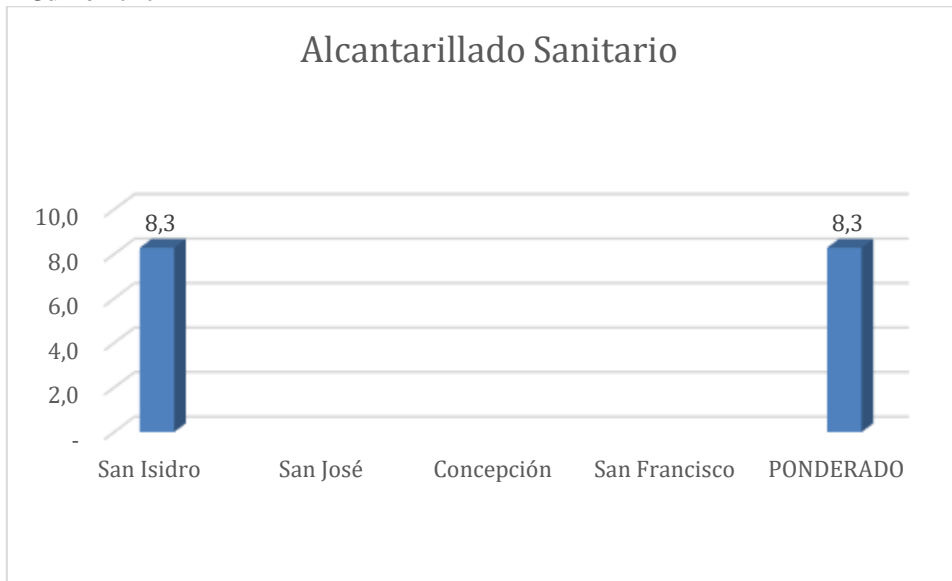
El desarrollo de los planes municipales de seguridad ciudadana y colaboración con los modelos de seguridad pública, tiene un peso importante en la percepción de la ciudadanía, tras ser calificado con nota 8,2.

Es importante indicar que las personas evaluaron el esfuerzo municipal en materia de seguridad y vigilancia, no así en el tema de resultados los cuales siguen solicitando mayor presencia de la fuerza pública en diferentes comunidades que se han visto afectadas por eventos delictivos.

Esta evaluación el primer semestre es BUENA tras la calificación lograda y formará parte la nota a considerar para el segundo levantamiento anual.

ALCANTARILLADO SANITARIO

Gráfico 12
Alcantarillado Sanitario
A Junio 2020

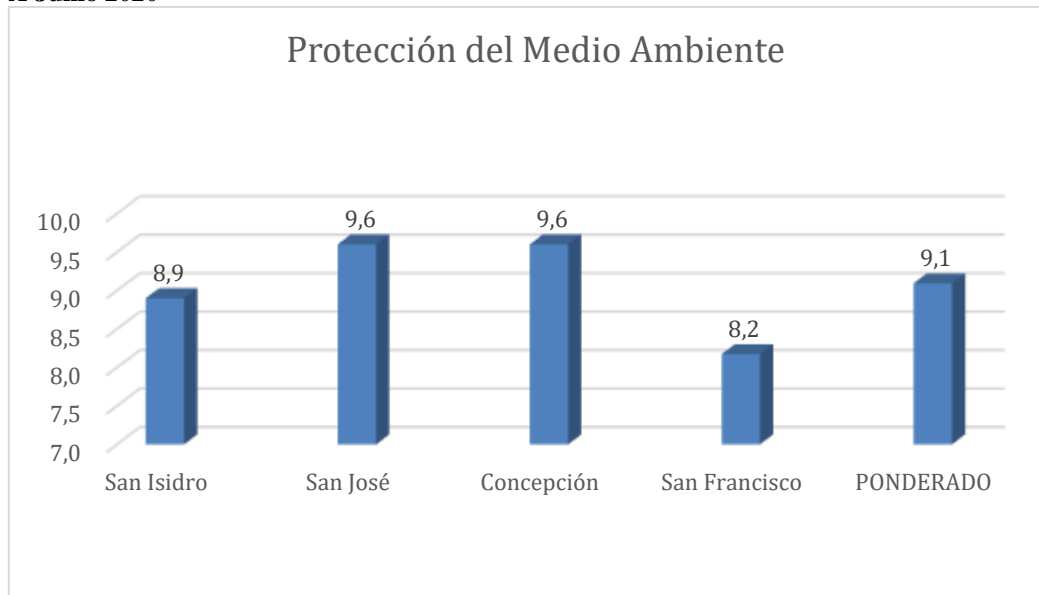


Fuente: Elaboración propia

El servicio de alcantarillado sanitario fue evaluado solamente en el distrito primero en el que los ciudadanos entrevistados calificaron con nota de 8,3 y con ello una categorización de BUENO.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Gráfico 13
Protección del Medio Ambiente
A Junio 2020

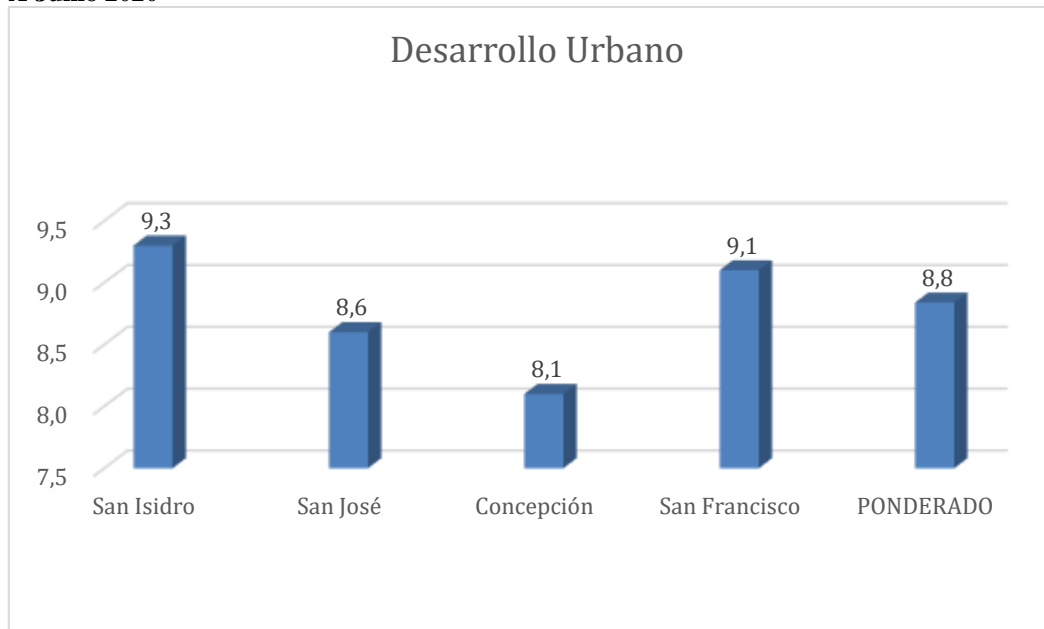


Fuente: Elaboración propia

Las labores realizadas en materia de Recolección de Residuos, Gestión Ambiental, Depósito y Tratamiento de Residuos, Aseo de Vías, Mantenimiento de Parques, así como los programas de reciclaje, recuperación y mantenimiento de la cuenca del Río Grande de Tárcoles y las campañas de concientización en materia de salud, son parte de los argumentos que la ciudadanía ofrece para las calificaciones cualitativas que observamos en el gráfico 13. Estas evaluaciones producen un ponderado de 9,1 y con ello una categorización de BUENO para el primer semestre del año 2020.

DESARROLLO URBANO

Gráfico 14
Protección del Medio Ambiente
A Junio 2020



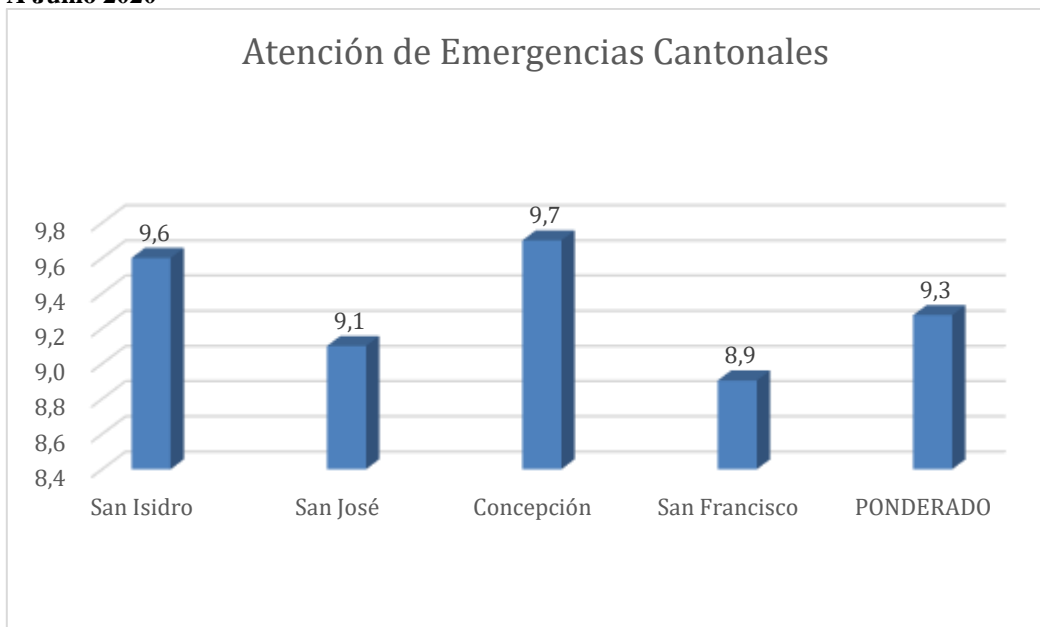
Fuente: Elaboración propia

Recordamos que las variables analizadas en este tema son todas aquellas condiciones que permiten una mejor condición de vida. Es decir, acceso a salud, tecnología, educación, trabajo, desarrollo estructural del cantón, servicios públicos, desarrollo de comercio, industria, servicios y turismo.

Es así como los ciudadanos del cantón consideran que la situación actual es BUENA para vivir en estas localidades y lo demuestran asignando una ponderación cualitativa de 8,8 al resultado final.

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CANTONALES

Gráfico 15
Atención de Emergencias Cantonales
A Junio 2020

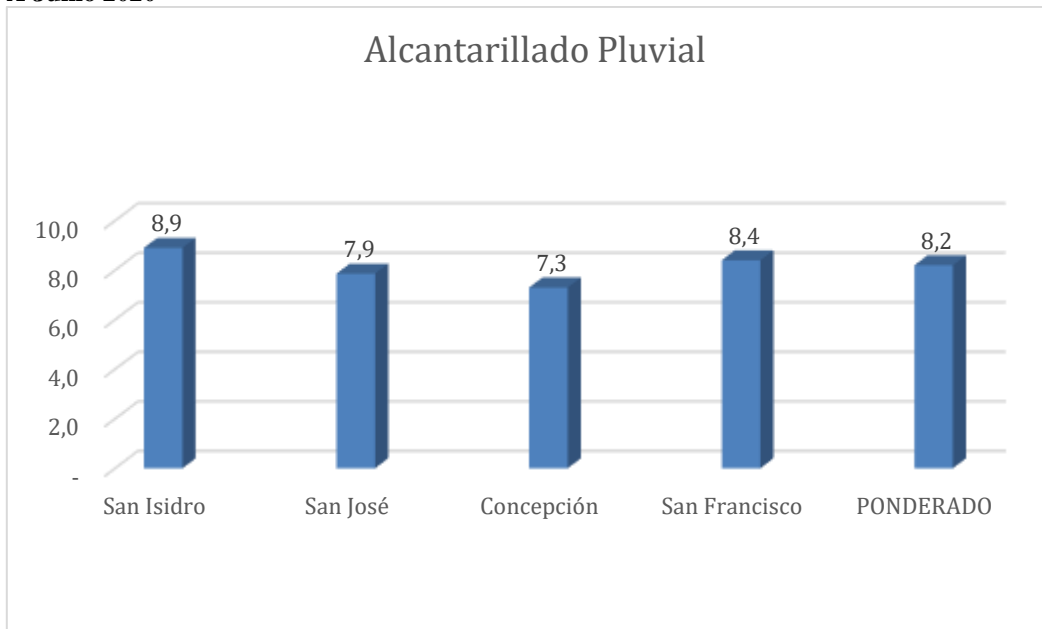


Fuente: Elaboración propia

Todo el programa ejecutado por la Municipalidad en materia de COVID-19, fue evaluado por la ciudadanía mediante una alta calificación. Los resultados ofrecen una homogeneidad de opiniones a lo largo del cantón con variaciones sumamente bajas. El promedio ponderado final de 9,3 representa una categorización de BUENO para el esfuerzo semestral.

ALCANTARILLADO PLUVIAL

Gráfico 16
Alcantarillado Pluvial
A Junio 2020

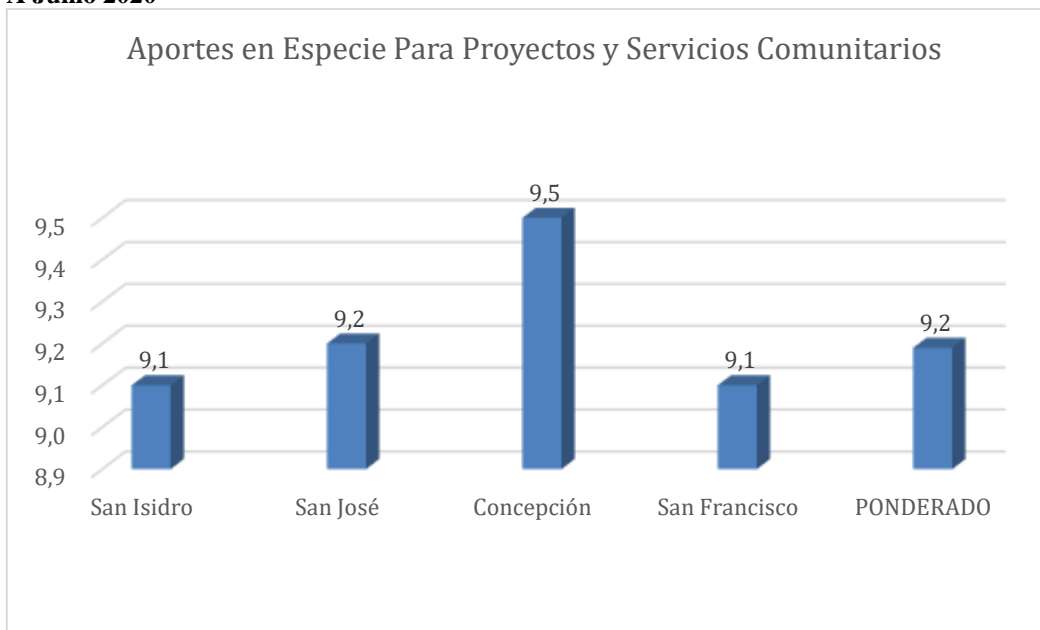


Fuente: Elaboración propia

La evidencia estadística muestra una diferencia sustancial entre los criterios emitidos por los ciudadanos en cada uno de los distritos. Es importante indicar al lector que la variable Alcantarillado Pluvial está definida por dos formas específicas. La primera es la estructura física enterrada como desfogue de agua de lluvia, junto con la estructura de cordón de caño, rejillas y registros a lo largo de las vías públicas. El segundo formato es el desfogue natural de aguas servidas en carreteras, lotes o provenientes de propiedades y que se produce mediante inclinación natural de las vías, a través de canales formados a los lados de las carreteras y que las municipalidades brindan mantenimiento. La idea integral de la evaluación es que se valore la inexistencia de acumulación de aguas. Esta valoración fue de 8,2 ponderado final y de BUENO como categorización semestral.

APORTES EN ESPECIE PARA SERVICIOS Y PROYECTOS COMUNITARIOS

Gráfico 17
Aportes en especie para servicios y proyectos comunitarios
A Junio 2020



Fuente: Elaboración propia

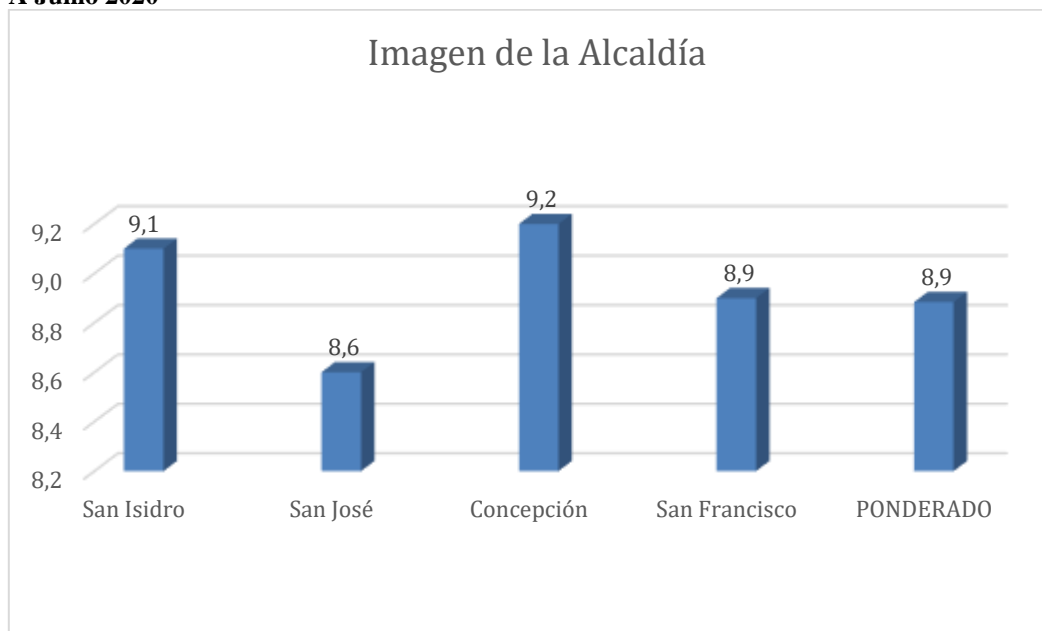
Los proyectos considerados en esta evaluación son las siguientes:

- a. Aportes a familias por Pandemia COVID – 19.
- b. Compra de instrumentos musicales para Escuela de Música.

Las evaluaciones en los distritos es altamente homogénea y con ellos la calificación promedio final ponderado de 9,2 y con ello la categorización de BUENO.

IMAGEN DE LA ALCALDÍA

Gráfico 18
Evaluación Labor Alcaldía
A Junio 2020

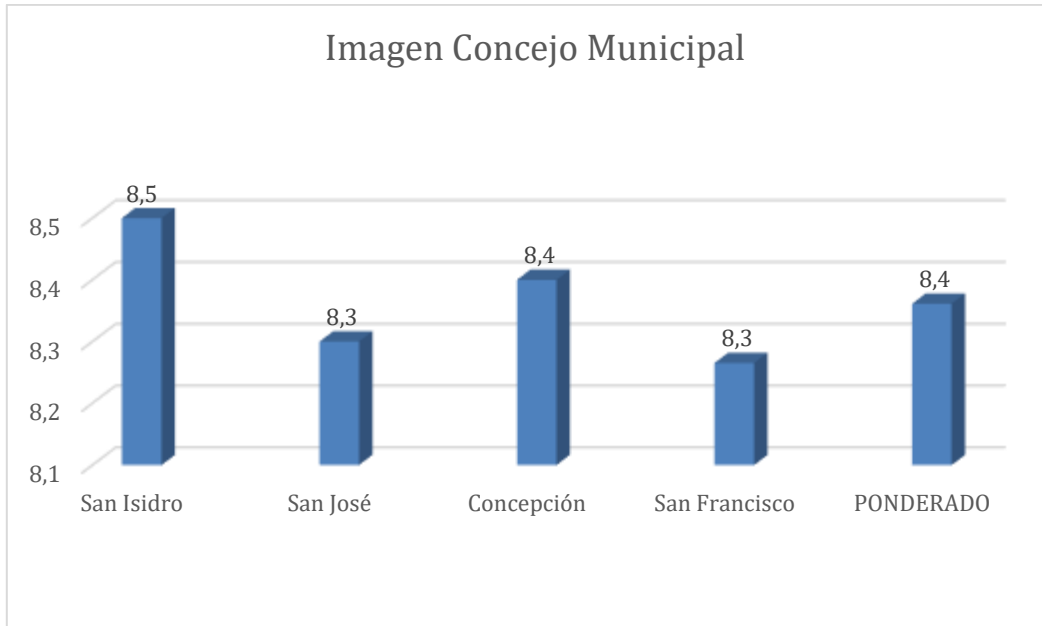


Fuente: Elaboración propia

El impacto de la labor realizada por la Alcaldía a lo largo del semestre y con motivo del cumplimiento de muchos objetivos pese a la afectación de la Pandemia, es el principal argumento vertido por los entrevistados para la evaluación de 8.9 y la categorización de BUENO.

IMAGEN DEL CONCEJO MUNICIPAL

Gráfico 19
Imagen del concejo municipal
A Junio 2020



Fuente: Elaboración propia

Con base en la medición efectuada en cada uno de los distritos, podemos indicar que los ciudadanos consideran que la labor realizada por el Concejo Municipal de San Isidro de Heredia es BUENO, tras calificarlo con una nota promedio ponderada de 8,4.

Se puede observar una alta homogeneidad de opiniones de acuerdo con las calificaciones promedio de cada distrito y que nos permite entender que el impacto de la labor de este órgano municipal es valorado de una manera homogénea a lo largo del cantón.

CONCLUSIONES

Una de las particularidades que tiene esta medición es el alto grado de homogeneidad que presentan los resultados. En cada una de las variables que hemos analizado las calificaciones van desde 7,2 hasta 9,4 lo que representa una variación de un 30,5% lo cual representa un margen bastante estrecho entre la calificación más baja y la más alta, pero sobre todo permitiéndonos considerar que en las 17 variables analizadas, todas se mantuvieron en la calificación de BUENO de acuerdo con la categorización ofrecida al inicio de esta investigación y según los parámetros entregados por la Contraloría General de la República para la evaluación de los servicios y gestión municipales a lo largo del primer semestre del año 2020.

Es determinante indicar que la ciudadanía valoró sensiblemente la labor realizada por la corporación municipal durante el periodo de estudio pese a los efectos que la Pandemia COVID-19 produjo en toda la actividad comercial, industrial, turismo y servicios del país.

Los esfuerzos de la municipalidad para realizar la labor pese a dicho impacto tuvo un efecto mínimo en este primer semestre por lo que será para el segundo semestre del año 2020 en que se pueda verificar la consistencia de los resultados y que no se produzca una evaluación asimétrica que no genera niveles comparativos de los servicios y gestión para el año 2021.

La categorización de BUENO que se registra a lo largo de las 17 variables, es determinante para mostrar los niveles de aceptación de la ciudadanía en una gestión integral, evitando así que haya evaluaciones parciales o especializadas sobre servicios o gestión con mayor empeño corporativo y que puedan ser reprochadas por el lector de este documento o el mismo ente contralor.

EVALUACIÓN SEGÚN IGM

Categorización Semestre 1

Año 2020

VARIABLES	CATEGORÍA	NOTA
Aseo de Vías y Sitios Públicos	BUENO	8,9
Recolección de Residuos	BUENO	9,1
Cementerios	BUENO	8,6
Parques y obras de ornato	BUENO	8,3
Educativos, Culturales	BUENO	7,6
Comité Cantonal de Deportes y Recreación	BUENO	7,2
Estacionamientos y Terminales	BUENO	7,9
Depósito y Tratamiento de Residuos	BUENO	8,4
Gestión Vial	BUENO	8,2
Seguridad y Vigilancia	BUENO	8,2
Alcantarillado Sanitario	BUENO	8,3
Protección del Medio Ambiente	BUENO	9,1
Otros Proyectos de Inversión	BUENO	9,4
Desarrollo Urbano	BUENO	8,8
Atención de Emergencias Cantonales	BUENO	9,3
Alcantarillado Pluvial	BUENO	8,2
Aportes en Especie Para Proyectos y Servicios Comunitarios	BUENO	9,2

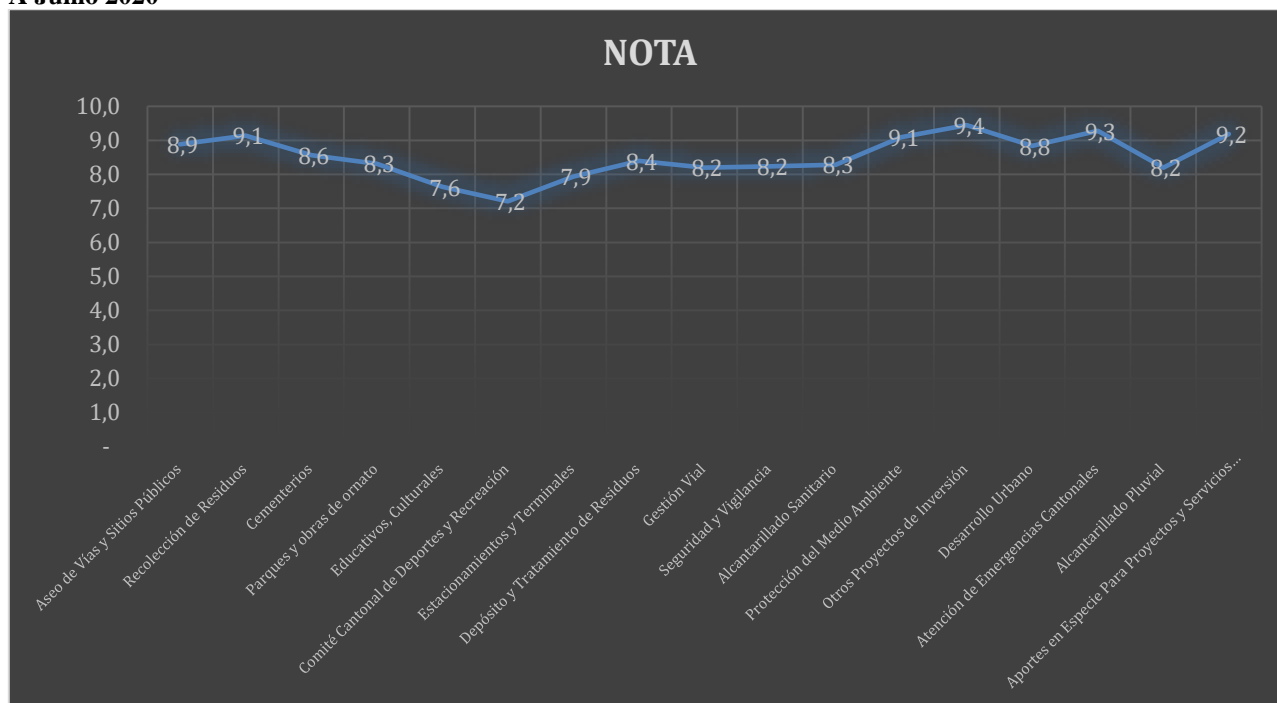
Fuente: Elaboración propia

El enfoque de los resultados del primer semestre debe dirigirse al impacto que la labor Municipal tuvo en los ciudadanos y no se puede dejar de lado dentro del análisis, que existe una variable adicional que afectó al país y que produjo situaciones complicadas en diferentes áreas de la actividad económica nacional que no deja por fuera a la Municipalidad de San Isidro de Heredia y que más bien pondera positivamente el resultado de la investigación.

ANÁLISIS DE TENDENCIA DE LAS CALIFICACIONES

Línea de Pensamiento

Gráfico 20
Línea de Pensamiento
A Junio 2020



Fuente: Elaboración propia

Este gráfico representa el impacto que tiene la labor municipal en la ciudadanía del cantón. Significa que los habitantes evaluaron cada variable por aparte y como consecuencia se muestra una tendencia general de pensamiento que permite indicar que la Corporación Municipal efectuó un esfuerzo similar, con grado de calidad BUENO, si lo parametrizamos dentro de la categorización que la Contraloría General de la República establece para el Índice de Gestión Municipal. Indica que los ciudadanos consideran que sus administradores brindan un grado de esfuerzo similar a cada área de trabajo obteniendo resultados similares pese a considerar que en ellos hay diferencia en presupuestos, tiempo de ejecución, cantidad de personas involucradas en su logro, complejidad, tiempo y otras variables que las afectan; sin embargo, estiman que la labor merece una evaluación cualitativa por lo homogéneo de los resultados.

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 SAN ISIDRO DE HEREDIA 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