

## Medición de satisfacción del usuario respecto de los servicios y obras a cargo de las municipalidades

Sylvia Elena Aguilar  
CEGESTI

Las municipalidades brindan diversos servicios, tal como:

- Acueductos
- Alcantarillado (pluvial y sanitario)
- Alumbrado público
- Aseo de vías y sitios públicos
- Recolección y disposición de residuos
- Gestión vial
- Cementerios
- Entre otros

El Código Municipal de Costa Rica ley No. 7794 contiene directrices que norman la prestación de los servicios municipales, tal como la responsabilidad municipal de fijar tasas y precios (artículo 68), el límite en la asignación de los ingresos para cubrir los gastos de administración (artículo 93) y la obligación del Concejo Municipal de organizar mediante reglamentos la prestación de los servicios (artículo 13). Aunado a estos artículos, el artículo 5 indica que “Las municipalidades fomentarán la participación activa, consciente y democrática del pueblo en las decisiones del gobierno local...”

Al respecto de promover la participación (así como la rendición de cuentas), desde el año 2002, la Contraloría General de la República emite el informe sobre la gestión municipal, el cual evalúa si los municipios cuentan con mecanismos para medir la percepción de la calidad de los servicios que brindan a la comunidad, así como el resultado obtenido (excelente, bueno, regular o malo)<sup>1</sup>. En el reciente informe de este índice de gestión (Contraloría General de la República, 2018), se evidenció que varios municipios aún no cuentan con dichos mecanismos e inclusive han indicado este aspecto en sus planes de mejora a corto plazo.

### ¿Cómo debe ser el proceso para evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios municipales?



El proceso para evaluar la satisfacción de los usuarios debe obtener de forma eficaz y eficiente la información suficiente, precisa y fiable que le permita al municipio tomar decisiones para la mejora de los servicios que brinda, en aquellos aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios. Así,

debe obedecer a un proceso planificado, que incluyan el principio de mejora continua, con el fin de generar información de calidad para la toma de decisiones.

### Planificación

Al planificar este proceso, el municipio debe tener claridad sobre el tipo de información que desea obtener; por ejemplo:

- Evaluar el nivel de aceptación de un nuevo servicio (o modificaciones a uno ya existente).
- Evaluar la percepción de la calidad del servicio por parte de los funcionarios
- Profundizar en las posibles causas de quejas que se hayan recibido.
- Determinar tendencias a lo largo de los años
- Entre otros

Cómo se indicó anteriormente, se debe definir el nivel de detalle que será necesario para poder tomar decisiones (sin caer en exceso de preguntas que podrían ser abrumadoras); por ejemplo, si la pregunta es general “¿Cómo califica el servicio de recolección de residuos ordinarios?” y la respuesta es “Regular”, podríamos no saber a qué aspecto en particular se refiere (si a la frecuencia de recolección, el

<sup>1</sup> A partir del 2010, disponible en <https://cgrweb.cgr.go.cr/pr02/f?p=142:161:::>

horario, la limpieza después de la recolección, etc.). Así, la Administración debe identificar las características del servicio que tienen un efecto significativo sobre la satisfacción del usuario (y por supuesto que a raíz de evaluar la satisfacción del usuario podrían salir nuevas características tal vez identificadas –o que no se habían considerado significativas– para incluir en ciclos posteriores de evaluación).

Tener claro el tipo de información que se desea, así como los recursos (incluyendo tiempo) disponibles, permitirá determinar el método específico que se utilizará para evaluar la satisfacción de los usuarios, cuándo sería el mejor momento para evaluar (y con qué frecuencia), cómo seleccionar la muestra (si se fuera a hacer muestreo de usuarios), así como el formato que se requiere de respuestas.

### **Selección del método para la evaluación directa**

Existen diversos métodos por los que el municipio podría optar (inclusive podría optar por métodos diferentes por tipo de servicio, según las características que desee evaluar). Ejemplos de estos métodos:

- Encuesta de satisfacción: por medio de cuestionarios (que pueden ser cuantitativos y/o cualitativos), que se aplican en línea o en persona, a usuarios (ya sea muestras seleccionadas o a la población total). Aquí el principal obstáculo es obtener un número de respuestas tal que permita confiar en los resultados (y el principal “pro” es que es relativamente sencillo; claro, tomando precauciones tales como validar la encuesta antes de aplicar para evitar errores por interpretación de preguntas).
- Sesiones de grupo: en las cuales se invita a pocos usuarios con el fin de que puedan aportar información más extensa. En este caso, un obstáculo podría ser que la comunicación se dé de manera tan abierta que sea difícil llegar a conclusiones concretas (también se podría usar este método como complemento a la encuesta de satisfacción, para profundizar en aspectos particulares).



- Cliente oculto: Este método consiste en que el evaluador se hace pasar por usuario de un servicio en particular, para valorarlo. Esta técnica permite evaluar aspectos relacionados con la atención de los funcionarios hacia el usuario; sin embargo, son evaluaciones muy puntuales, en un momento dado, y que podrían estar sujetas a malinterpretaciones.

Cabe mencionar que también existen mecanismos indirectos,



que complementan estas evaluaciones, y que le permiten al municipio no solo saber de previo cómo puede estar la satisfacción de los usuarios, sino

también un análisis más detallado. Estas mediciones indirectas son indicadores relacionados con las características del servicio y que influyen directamente en la satisfacción; por ejemplo, cumplimiento de la frecuencia programada de recolección de residuos, cumplimiento de horarios, cantidad y tiempo para resolución de quejas, entre otros.

### **Mejora continua**

La información que se obtenga al evaluar la satisfacción de los usuarios le permitirá al municipio mejorar los servicios. A la vez el mecanismo que se utiliza debe ser revisado (¿nos dio la información que queríamos?, ¿qué podemos mejorar el próximo año cuando lo apliquemos de nuevo?)

Los ciudadanos cada vez son más exigentes con los servicios que reciben y a la vez las Autoridades deben mantener canales de comunicación que les permitan determinar –de manera proactiva– las oportunidades de mejora de los servicios (y no cuando sea tan evidente su deterioro que más que una “oportunidad” se vuelve una “exigencia”, lo cual podría deteriorar las relaciones con los municipios). Esto será posible al diseñar, implementar y dar seguimiento a los mecanismos para medición de la satisfacción de los usuarios.

## Referencias

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (1998). Ley No. 7794, Código Municipal. Disponible en <https://bit.ly/2nTetAl>

Contraloría General de la República (2018). Índice de Gestión Municipal. Resultados del periodo 2017. Disponible en [https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs\\_cgr/2018/SIGYD\\_D\\_2\\_018012548.pdf](https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2018/SIGYD_D_2_018012548.pdf)

ISO (2012). Norma internacional ISO 10004:2012, Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el seguimiento y la medición.

---

### *Gestión Municipal*

*Es una publicación propiedad de CEGESTI.*

*Para leer los artículos publicados anteriormente visite:*

*<http://www.municipal.cegesti.org/>*