

Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local, FISDL

MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2018

Presenta:



04 de noviembre 2019

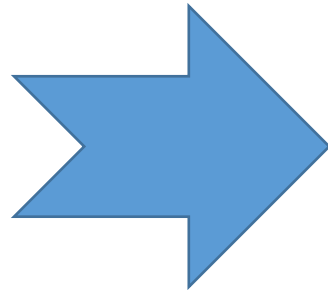
OBJETIVO DEL ESTUDIO



Medir el nivel de satisfacción de los gobiernos locales, entes cooperantes y participantes de los proyectos ejecutados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local FISDL, durante el año de 2018, así como conocer si se han cumplido sus expectativas con relación a los productos y servicios que recibieron de la institución, en cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

METODOLOGIA EMPLEADA

Para la medición de los niveles de satisfacción de los participantes en los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2018, se aplicó el Modelo de Calidad de Servicio **SERVQUAL**, el cual permite evaluar cinco dimensiones de la calidad de servicio, mediante cuestionario, de tal manera de disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica de los servicios evaluados.



Fundamentalmente se buscó realizar un análisis que permitiera diferenciar sobre las expectativas de los entrevistados y la percepción obtenida, una vez se lograron los resultados esperados de las intervenciones ejecutadas en los territorios.

DIMENSIONES DE MEDICIÓN



Elementos Tangibles

Son aquellos relacionados a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, entre otros desarrollados en los diferentes proyectos intervenidos.

Confiabilidad

La habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, por parte de los ejecutores en campo de los proyectos ejecutados, estos usualmente son empresas constructoras, consultoras y otras.

Capacidad de respuesta

Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, durante el proceso de ejecución y obtención de beneficios de los proyectos.

Seguridad

Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para lograr credibilidad y confianza en los beneficiarios.

Empatía

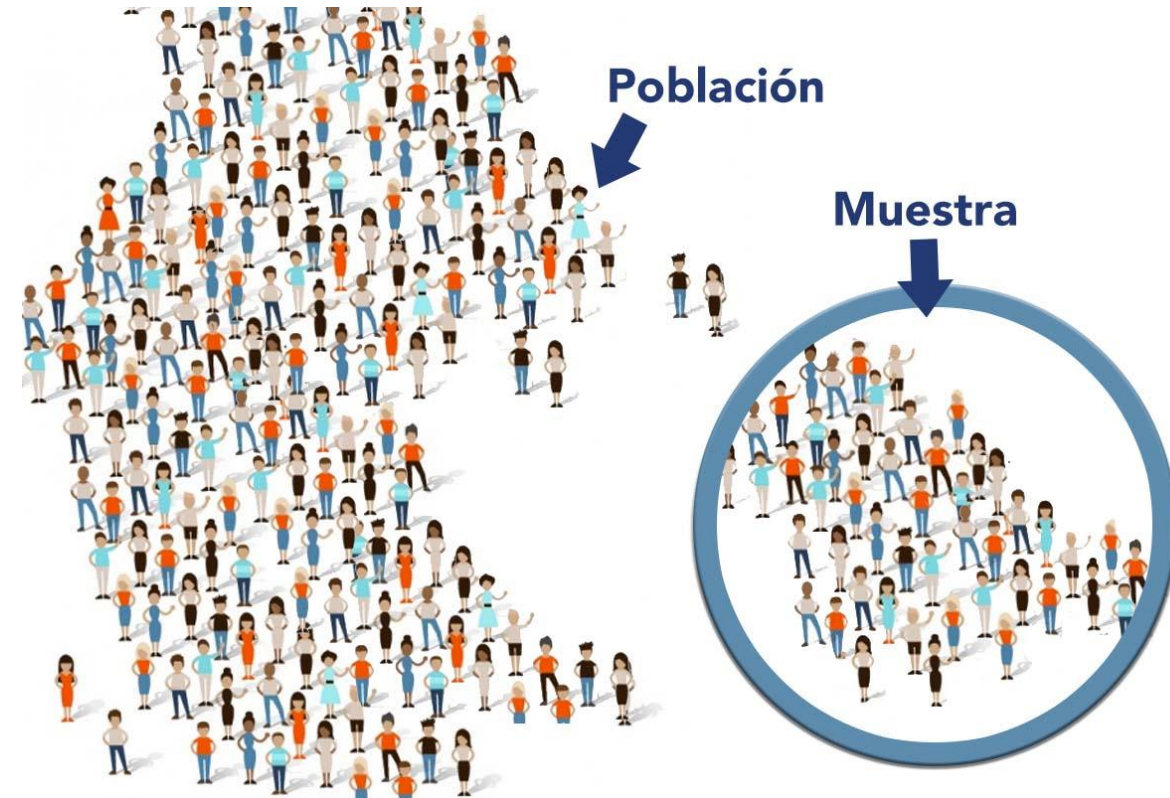
Es la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes, sea de las empresas ejecutoras para con los beneficiarios o del mismo gobierno local, con estos.

UNIVERSO DE ESTUDIO

425,929 personas que directa o indirectamente han sido beneficiadas por los proyectos ejecutados por el FISDL, en el año 2018 (Base de datos proporcionada por FISDL).

MUESTRA

Se aplicó la formula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% obteniendo una muestra de 1,360 personas a encuestar.



Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local, FISDL

CONSOLIDADO DE PUNTUACION

Tipo de clientes FISDL	
Participantes/ Beneficiarios/ Emprendedores de los proyectos ejecutados por FISDL	8.6
Alcaldías (Gobiernos locales)	8.4
Cooperantes	9.0

Participantes: Familias favorecidas con los servicios que brinda el FISDL, los cuales están orientados a mejorar sus condiciones de vida en su entorno social. Estos participantes pueden beneficiarse con la ejecución de proyectos sobre:

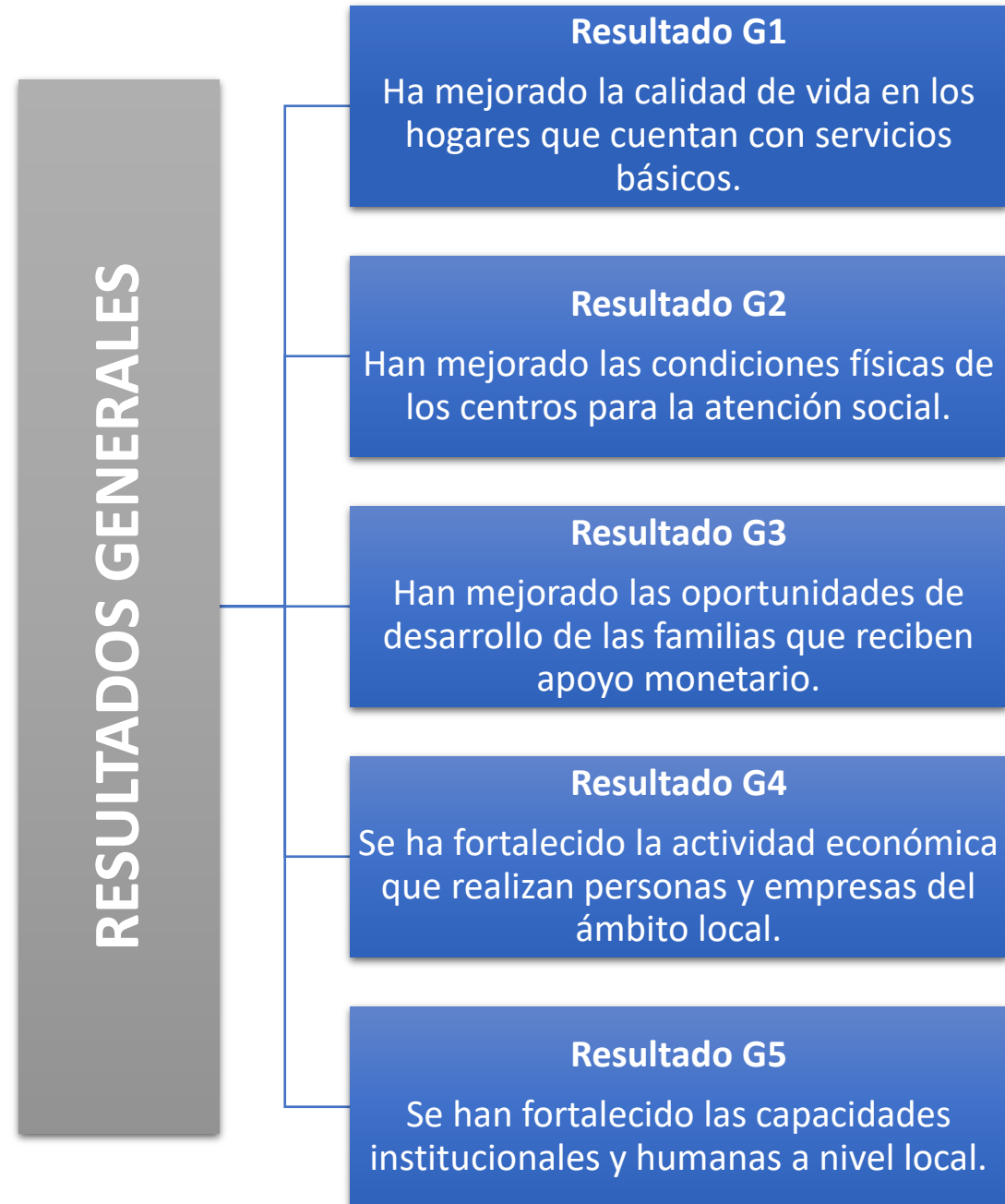
- Servicios de energía eléctrica,
- Servicio de agua potable y saneamiento básico,
- Mejora de las condiciones físicas de los centros de atención social (educación, salud, esparcimiento, convivencia y desarrollo personal),
- Mejora de oportunidades de desarrollo a partir de la obtención de apoyo monetario (adultas mayores, familias en condición de pobreza y vulnerabilidad, familias con niños, niñas y jóvenes en edad escolar, familias que requieren controles de salud para sus niños).
- Fortalecer la actividad económica que realizan en el ámbito local, permitiéndoles generar ingresos, mejorar la productividad de los participantes o fortalecer sus emprendimientos en el territorio.

Alcaldías: Se refiere a los gobiernos locales con quien se tiene relación de trabajo directo por parte del FISDL, ejecutando diversos tipos proyectos de beneficios a la comunidad, siendo además favorecidos en algunos casos con asistencias técnicas para el fortalecimiento de sus competencias, las municipalidades consideradas en la medición fueron: Cuscatancingo, San José Villanueva, Santiago Nonualco, Santa María Ostuma, Santo Tomás, San Antonio Los Ranchos, Ilobasco, Candelaria de la Frontera, Caluco, San Julian, Gualococti, Mercedes Umaña, Tecoluca, San Luis Talpa, Apastepeque, Chilanga, Santa Elena, San Miguel, Berlin, Sonsonate.

Cooperantes: Son todas aquellas agencias de cooperación u organismos multilaterales que tienen alguna relación de trabajo con el FISDL, a través de la ejecución de diversos proyectos teniendo entre ellos (Cooperación de Luxemburgo, Junta Andaluza de Cooperación para el Desarrollo, Bando Interamericano para el Desarrollo, Unión Europea, Banco Mundial).

RESULTADOS GENERALES EVALUADOS

Participantes/Beneficiarios/Empr
endedores de los proyectos
ejecutados por FISDL



Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local, FISDL

RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS EVALUADOS

Participantes/Beneficiarios/Emprendedores de los proyectos ejecutados por FISDL

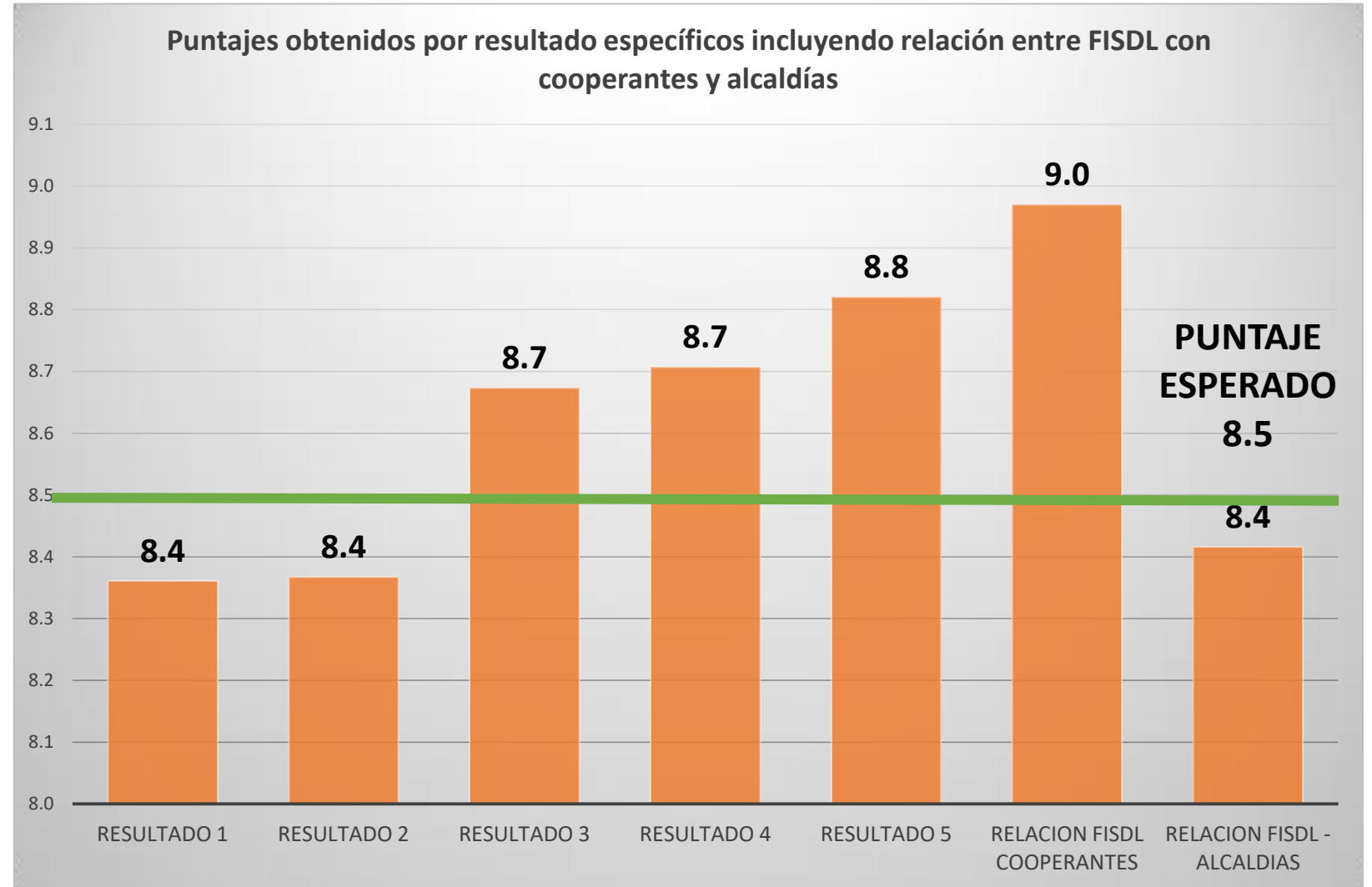
Resultados Generales	Resultados Específicos
1. Ha mejorado la calidad de vida en los hogares que cuentan con servicios básicos.	1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de energía eléctrica .
	1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable .
	1.3 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el saneamiento básico .
2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social.	2.1 Han mejorado las condiciones físicas de los centros educativos para la niñez y la juventud que reciben el servicio en las áreas de intervención de los proyectos.
	2.2 Han mejorado las condiciones físicas de los centros de atención de salud para las personas que reciben los servicios en las áreas de intervención de los proyectos
	2.3 Han mejorado las instalaciones físicas para la prestación de otros servicios públicos en las áreas de intervención de los proyectos.
	2.4 Ha mejorado la infraestructura de espacios para la convivencia y esparcimiento en las áreas de intervención de los proyectos.

Resultados Generales	Resultados Específicos
3. Han mejorado las oportunidades de desarrollo de las familias que reciben apoyo monetario.	3.1 Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios .
	3.2 Ha mejorado el consumo de las familias que reciben apoyo monetario .
	3.3 Ha mejorado la permanencia escolar de los niños, niñas y jóvenes de las familias que reciben apoyo monetario
	3.4 Ha mejorado la asistencia a controles de salud de los niños y niñas cuya familia recibe apoyo monetario
4. Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.	4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos . (CAPACITACIÓN)
	4.2 Se han fortalecido el tejido productivo en el ámbito local (Apoyo en otorgamiento de capital semilla)
	4.3 Ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.
5. Se han fortalecido las capacidades institucionales y humanas a nivel local.	5.1 Han mejorado las competencias de gestión de las administraciones municipales .
	5.2 Se ha promovido el fortalecimiento de capacidades comunitarias para la construcción de capital social a través de la autogestión .

Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local, FISDL

PUNTAJE OBTENIDO

Resumen promedio obtenido	
Resultado 1	8.4
Resultado 2	8.4
Resultado 3	8.7
Resultado 4	8.7
Resultado 5	8.8
Relación FISDL Cooperantes	9.0
Relación FISDL - Alcaldías	8.4
PUNTAJE OBTENIDO:	8.6



CONCLUSIONES



1- Disposición de servicios básicos



4- Emprendimiento productivo

2- Mejora de las condiciones en los centros educativos

3- Transferencia monetaria

5- Infraestructura de espacios para la convivencia y esparcimiento



Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local, FISDL

En relación a la **satisfacción en la disposición de los servicios básicos**, particularmente de energía eléctrica y agua potable en diferentes comunidades se evidencia cierto grado de malestar por algunos beneficiarios en relación a la calidad del servicio brindado posteriormente a la ejecución de la obra, tanto en calidad del suministro como del cobro por servicio.

Las valoraciones en relación a la **mejora de las condiciones físicas de los centros educativos intervenidos**, es satisfactoria, a excepción de proyectos donde ha habido retraso en la ejecución de las obras por causas atribuibles al contratado.

Debido a los atrasos en la entrega de **transferencias monetarias**, la población participante / beneficiaria manifiesta inseguridad en que la institución continúe con este programa.

Sobre los **emprendimientos productivos**, se refleja el posicionamiento de los participantes del proyecto y el reflejo de cambios de historias de vida, por lo cual es necesario generar la continuidad en este tipo de programas, para el desarrollo de los emprendedores en sus habilidades productivas.

Los proyectos de **mejora a la infraestructura de espacios para la convivencia y esparcimiento**, son bien vistos por los beneficiarios / participantes, principalmente para atender la problemática social de las comunidades, pero es de prestar atención al mantenimiento de dicha infraestructura en el tiempo por parte del gobierno local, para que el beneficio de contar con estos espacios, sea sostenible.

CONCLUSIONES

En relación al trabajo con las agencias de Cooperación

Perciben al FISDL como una institución transparente

Comprometida a solucionar dificultades en la ejecución de los proyectos

Comprometida al logro de los objetivos de los convenios firmados



El FISDL goza de buena imagen

A pesar de ello consideran se debe mejorar los tiempo de ejecución de los proyectos

Valoran como positivo la mejora en la infraestructura tecnológica disponible para la ejecución de los proyectos



Consideran que hay una alta capacidad técnica del personal del FISDL

Lo cual posibilita una buena comunicación

Coordinación efectiva en el trabajo que desarrollan

CONCLUSIONES

En relación al trabajo con las municipalidades

Las municipalidades consideran que el FISDL ha contribuido a la descentralización en la administración municipal

Mediante las asistencias técnicas para la efectividad de los ciclos de proyectos que ejecutan

Y la promoción de la participación social en los territorios



Las municipalidades y las organizaciones comunitarias requieren mayor capacitación y concientización

En relación a asumir roles en la ejecución de los proyectos locales

Asumir responsabilidades para el mantenimiento de la infraestructura / obras desarrollada



Identifican capacidad técnica del personal del FISDL

La asistencia técnica que brinda el FISDL a las municipalidades es importante y necesaria para su quehacer institucional

RECOMENDACIONES



Sistematización y divulgación de experiencias exitosas

- De los programas desarrollados por el FISDL, a fin de mostrar el trabajo territorial que se realiza para la mejora en la calidad de vida de la población beneficiaria.

Mejorar los tiempos de respuesta en relación a la ejecución de obras de infraestructura

- Procurar mantener debidamente informada a la comunidad beneficiaria, para el adecuado proceso de contraloría social de la inversión pública realizada.

Fortalecer los procesos de autogestión de las comunidades

- Generar capacidades en las comunidades para hacer más efectivos los procesos administrativos, a fin de atender las dificultades en la ejecución de los proyectos.

RECOMENDACIONES

Evitar rotación de personal asignados a determinados proyectos del FISDL

- Para disminuir desfases en los procesos de las asistencias técnicas, ya que el nuevo personal, debe estar capacitado en su rol, asumir y brindar el seguimiento de forma eficiente y oportuna a los procesos en marcha.

Fortalecer el monitoreo de programas y proyectos

- Que permita ampliar las capacidades del personal administrativo-gerencial y personal que brinda Asistencia Técnica en campo.

Mejorar la asignación de personal

- Que posibilite hacer más efectivo el trabajo en campo, velando por las condiciones necesarias a fin de tener mejor comunicación con los actores en el territorio.

Desarrollar una estrategia de difusión y comunicación

- Con la finalidad de promover y dar a conocer los programas y proyectos de desarrollo local realizados en los territorios de intervención.

Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local, FISDL

MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2018

Presenta:



04 de noviembre 2019