

Julio  
2015

**PRODUCTO 3: INFORME FINAL**  
Análisis completo de la medición de la satisfacción de los grupos de clientes del FISDL. PROCESO DE LIBRE GESTION N° 123/2015-GOES71K-FISDL.

Consultoría: “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS ATENDIDOS POR LOS PROGRAMAS Y/O PROYECTOS EJECUTADOS POR FISDL EN EL PERÍODO 2014”.



Av. El Espino, #69, Madreselva, Santa Elena,  
Antiguo Cuscatlán, La Libertad.  
Tel.: (503) 2562-0445  
Correo Electrónico:  
amr.consultores@hotmail.com

San Salvador, El Salvador, julio 2015

# PRODUCTO 3: Informe Final

Análisis completo de la medición de la satisfacción de los grupos de clientes del FISDL.

**PROCESO DE LIBRE GESTION N° 123/2015-  
GOES71K-FISDL**

## Consultoría:

**“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS ATENDIDOS POR LOS PROGRAMAS Y/O PROYECTOS EJECUTADOS POR FISDL EN EL PERÍODO 2014”.**



Av. El Espino, #69,  
Madreselva, Santa Elena,  
Antiguo Cuscatlán, La Libertad.  
Tel.: (503) 2562-0445 y Celular 7874-5980  
Correo Electrónico: amr.consultores@hotmail.com

San Salvador, El Salvador, julio 2015



**INFORME FINAL:  
PROCESO DE LIBRE GESTION N° LG-  
58/2018-70KGRAL-FISDL  
Consultoría: para la “MEDICIÓN DE  
LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE  
LOS PARTICIPANTES DE LOS  
PROYECTOS EJECUTADOS POR EL  
FISDL EN EL AÑO 2017”.**



Presenta:

Av. El Espino, #69, Madreselva, Santa Elena,  
Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Tel.: (503) 2562-0445 y Celular 7874-5980

Correo Electrónico: [amr.consultores@hotmail.com](mailto:amr.consultores@hotmail.com)

San Salvador, El Salvador, 14 de junio 2018

## Contenido

RESUMEN EJECUTIVO .....	2
INTRODUCCION .....	9
DESCRIPCION DEL OBJETIVO DE ESTUDIO Y SU CONTEXTO .....	10
METODOLOGÍA EMPLEADA.....	11
<i>El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio como instrumento de mejora.....</i>	13
RESULTADOS OBTENIDOS PARA CADA RESULTADO GENERAL.....	19
ANALISIS DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS.....	67
CONCLUSIONES .....	70
RECOMENDACIONES.....	71
ANEXO: PERCEPCIONES SOBRE EXPECTATIVAS POR CADA RESULTADO ESPECÍFICO Y COOPERANTES.....	73

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe integra los resultados obtenidos de las encuestas recabadas evaluándolos de manera comparativa, y estableciendo el nivel de satisfacción de los participantes, son cinco resultados generales los considerados en la evaluación, los cuales están orientados a la disposición de servicios básicos y condiciones de infraestructura de familias en diferentes municipios del país, el mejoramiento en las condiciones físicas de los centros de atención social, el mejoramiento de las oportunidades de desarrollo de las familias que reciben apoyo monetario, el fortalecimiento de la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local y fortalecido las capacidades institucionales y humanas a nivel local.

Las dimensiones evaluadas bajo el modelo SERVQUAL, son: i) Elementos tangibles, ii) confiabilidad, iii) Capacidad de respuesta, iv) seguridad y v) empatía. Para cada uno de ellos se formularon una serie de preguntas integradas en cuestionarios que valoran la opinión de los participantes en los diferentes proyectos ejecutados por el FISDL para el año 2017, realizando un proceso comparativo entre la meta de puntaje definida por el FISDL y el puntaje obtenido como resultado de la evaluación, logrando establecer una brecha positiva o negativa en relación al resultado esperado.

Como resultado del proceso de consulta realizado en todo el territorio nacional, se obtuvo una muestra representativa de 1501 encuestas completadas, lo cual representa más respuestas de las proyectadas inicialmente y las cuales han enriquecido la investigación.

Con base al Resultado 1.1 que dice se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de energía eléctrica, en promedio los participantes brindaron una puntuación de 9.85, en relación a los elementos tangibles valorados por los participantes, por otra parte la confiabilidad fue puntuada con un 9.81, es decir que casi 10 personas de 10 encuestadas consideran que hay confianza de los proyectos ejecutados en sus comunidades, con 9.83 fue puntuada la capacidad de respuesta de los ejecutores de proyectos de servicio de energía eléctrica y con un 9.70 el tema de seguridad. La empatía al igual que el resto de dimensiones para el resultado 1.1 fue muy bien valorada por los participantes.

En el caso de los resultados 1.2 y 1.3, relacionado a incremento de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento básico, la valoración de la dimensión de elementos tangibles fue de 8.52, es decir similar a la meta de puntuación establecida por el FISDL, para el caso de la dimensión de confiabilidad fue de 8.21, denotando un poco menor la ponderación relacionada a las instalaciones construidas funcionando correctamente.

La capacidad de respuesta fue valorada con un 8.28, estableciendo como oportunidad de mejora la disposición de información y el tiempo para la aclaración de dudas por parte del FISDL y/o empleados de alcaldía. La dimensión de seguridad fue puntuada con un 8.19 estando un poco por debajo. En relación a la meta de puntuación definida por FISDL.

En el caso de la dimensión de empatía el puntaje obtenido fue de 9.21, es decir por encima de la meta FISDL, por lo que indica que hubo buen trato del personal de la empresa con los miembros de la comunidad donde se ejecutaron las obras. En promedio el puntaje obtenido del resultado General 1: “Se ha incrementado la cantidad de hogares que cuentan con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura”, es de 9.13.

En la valoración realizada sobre el resultado General 2, que establece “se han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social”, en la dimensión de elementos tangibles han sido ponderados con 9.54 en el caso del resultado específico (muestra de 120 personas), 2.1 “Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos”. 9.13 ha sido valorada la confiabilidad y 9.71 la capacidad de respuesta, lo cual implica una mejora sustancial en relación a la puntuación meta del FISDL, la dimensión de seguridad y empatía fueron muy bien evaluadas, 9.77 y 9.79 respectivamente.

Para el caso del resultado específico 2.2, se tomó una muestra de 75 personas, valorando el resultado de “*Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención*”. La puntuación obtenida de la dimensión elementos tangibles fue de 7.60, para el elemento confiabilidad fue de 8.10, capacidad de respuesta 7.40, seguridad 7.63 y empatía 8.43.

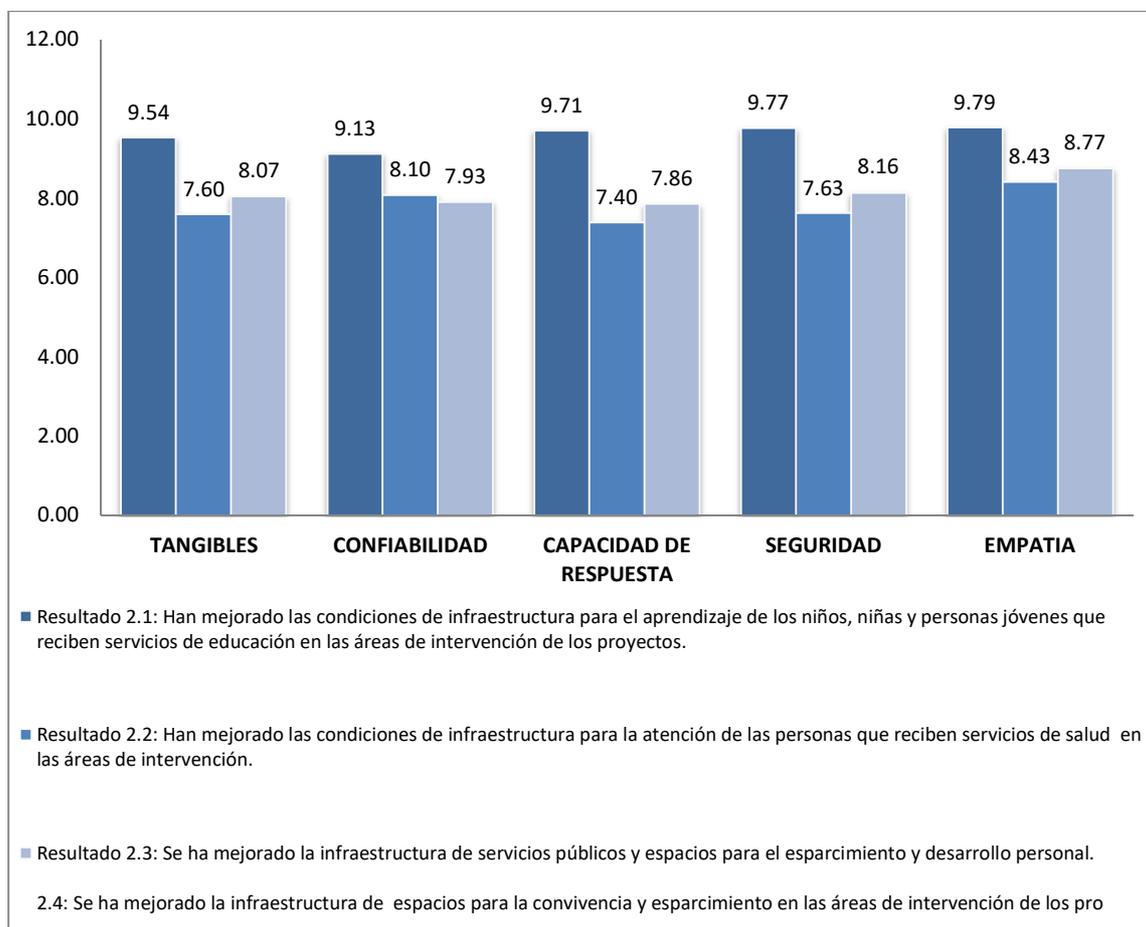
#### Resultados Específicos:

2.3 “Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal”.

2.4 “Se ha mejorado la infraestructura de espacios para la convivencia y esparcimiento en las áreas de intervención de los proyectos.”

Se agruparon en una muestra representativa, la cual ascendió a 267 personas, para el cual se obtuvo el siguiente resultado: 8.07 para la dimensión del elemento tangible, 7.93 confiabilidad, 7.86 capacidad de respuesta, 8.16 seguridad y 8.77 empatía.

Para el resultado 2, se obtuvo en promedio los siguientes valores: Dimensión de elemento tangible 8.40, dimensión elemento confiabilidad 8.39, dimensión el elemento capacidad de respuesta 8.32, dimensión seguridad 8.52 y dimensión empatía 9.0.



En la evaluación del Resultado General 3: “Han mejorado las oportunidades de desarrollo de las familias que reciben apoyo monetario”, se consideraron los resultados específicos siguientes:

3.1: “Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios”.

Se evaluó una muestra de 126 personas quienes, evaluaron con un 7.64 de puntuación en la dimensión de elementos tangibles, 7.12 en la dimensión de confiabilidad, 5.97 en capacidad de respuesta, 5.83 la dimensión de seguridad y empatía 6.45.

Los resultados específicos, 3.2: “Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario”.; 3.3 “Ha mejorado la permanencia escolar de los niños, niñas y jóvenes de las familias que reciben apoyo monetario” y 3.4 “Ha mejorado la asistencia a controles de salud de los niños y niñas cuya familia recibe apoyo monetario”, fueron evaluados bajo

una misma muestra de 119 personas, evaluaron con 5.99, la dimensión de elemento tangible, 6.18 confiabilidad, 6.26 capacidad de respuesta, 6.22 la dimensión de seguridad y 6.83 empatía.

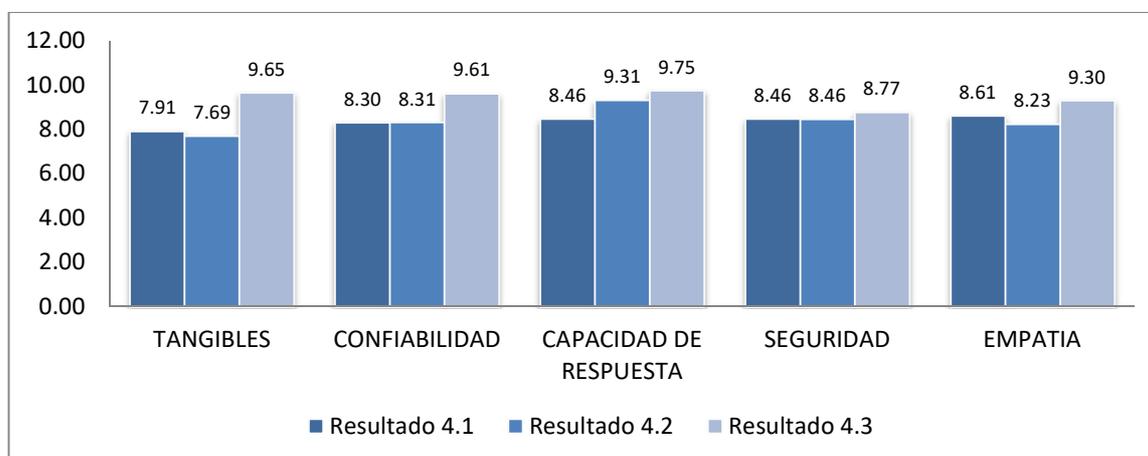
El puntaje promedio total obtenido para los elementos tangibles del resultado 3 Denominado “Han mejorado las oportunidades de desarrollo de las familias que reciben apoyo monetario” son: para la dimensión elementos tangibles 6.81, dimensión elemento confiabilidad 6.65, dimensión elemento capacidad de respuesta 6.11, dimensión elemento seguridad 6.02, dimensión elemento empatía 6.64.

El resultado General 4 establece que “Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local” Para evaluar el resultado 4.1 se tomó una muestra de 122 teniendo como resultado una puntuación de 7.91 para la dimensión elemento tangible, 8.30 para confiabilidad, 8.46 para capacidad de respuesta, 8.46 para seguridad, 8.61 para empatía.

Para el caso del resultado específico, 4.2: “Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local”. Se tomó una muestra de 65 personas quienes evaluaron con 7.69 la dimensión de elementos tangibles, 8.31 confiabilidad, 9.31 capacidad de respuesta, 8.46 seguridad y 8.23 empatía.

En el caso del resultado específico 4.3 “Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios”, se tomó una muestra de 71 personas encuestadas, evaluando con 9.65 la dimensión de elemento tangible, 9.61 confiabilidad, 9.75 capacidad de respuesta, 8.77 seguridad y 9.30 empatía.

En promedio las puntuaciones obtenidas para el resultado 4, denominado “Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local” en las dimensiones evaluadas son: Dimensión elemento tangible 8.42, dimensión elemento confiabilidad 8.74, dimensión elemento capacidad de respuesta 9.17, dimensión elemento seguridad 8.56, dimensión elemento empatía 8.71.



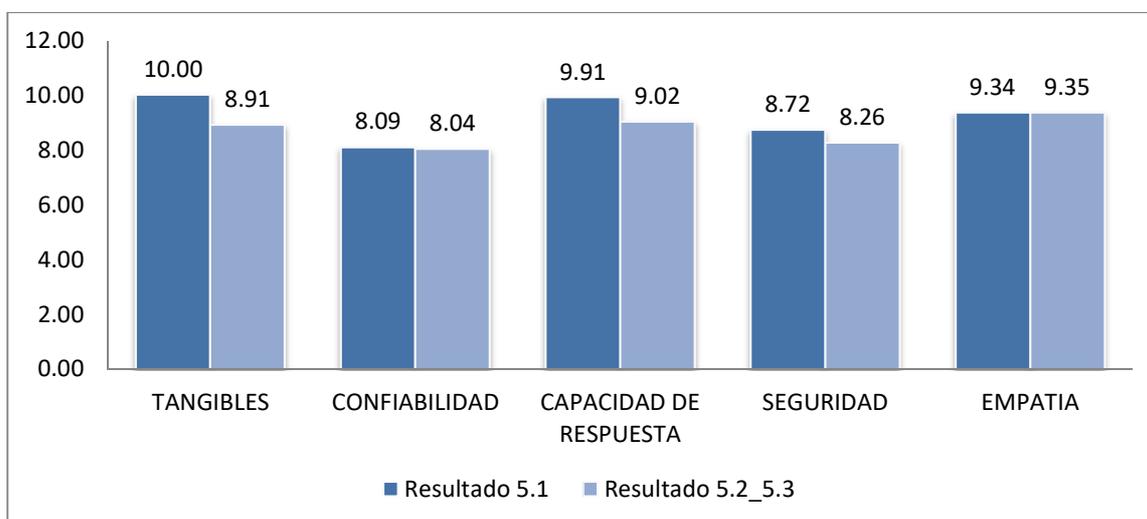
Para el Resultado General 5: “Se han fortalecido las capacidades institucionales y humanas a nivel local”. Se encuestaron a un total de 194 personas 112 para el resultado específico 5.1 y 82 para los resultados específicos 5.2 y 5.3

**5.1: “Se ha mejorado las competencias de gestión de las administraciones municipales”.**

Se obtuvo una puntuación de 10.0 a la dimensión de elementos tangibles, 8.09 a confiabilidad, 9.91 capacidad de respuesta, 8.72 a seguridad, 9.34 a empatía

Para el caso de los resultados específicos 5.2 y 5.3 con una muestra de 82 personas, se obtuvieron los siguientes resultados, 8.9 en la dimensión de elementos tangibles, 8.04 de confiabilidad, 9.02 de capacidad de respuesta, 8.28 de seguridad y 9.35 de empatía.

En promedio las puntuaciones obtenidas para el resultado 5, denominado “Se han fortalecido las capacidades institucionales y humanas a nivel local” en las dimensiones evaluadas son: Dimensión elemento tangible 9.45, dimensión elemento confiabilidad 8.06, dimensión elemento capacidad de respuesta 9.46, dimensión elemento seguridad 8.49, dimensión elemento empatía 9.35, obteniendo una respuesta promedio en sus cinco dimensiones de 8.96

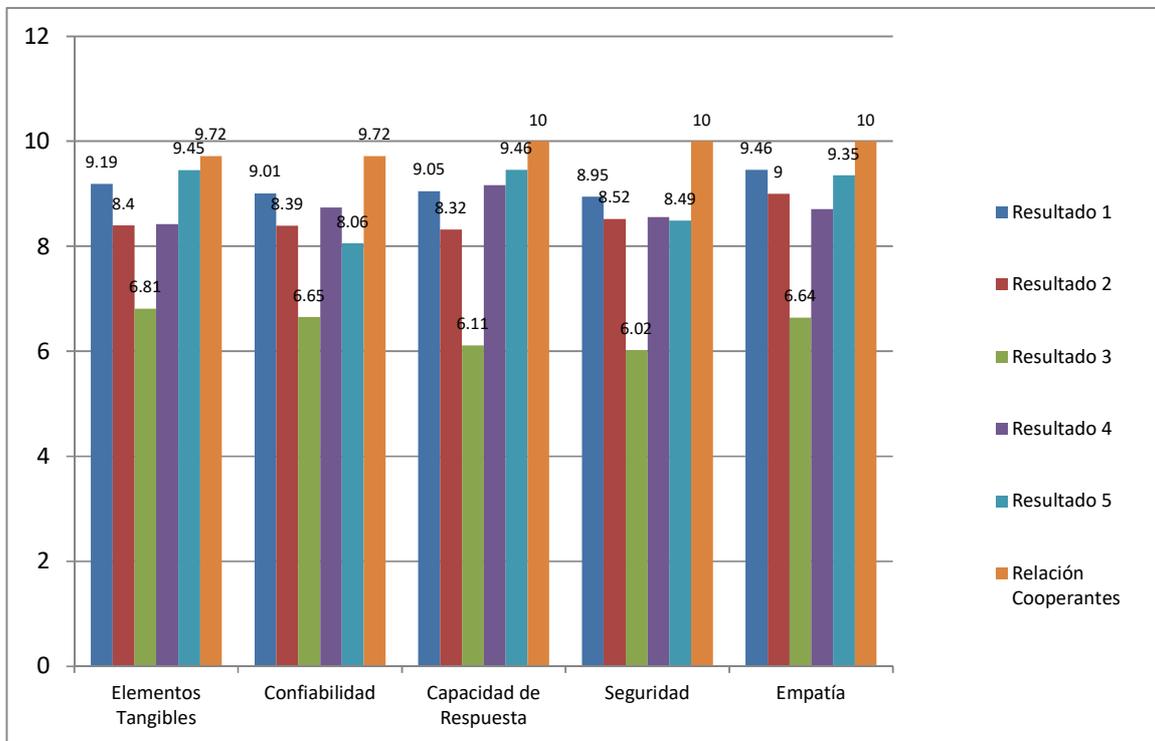


La percepción de los cooperantes encuestados es muy buena ya que ponderan con 9.72 los elementos tangibles, 9.72 confiabilidad y las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía con 10.0.

A continuación se muestra el consolidado de los resultados obtenidos para las diferentes dimensiones evaluadas:

ELEMENTOS	Resultados	Resultados	PROMEDIO	
ELEMENTOS	Resultado 1.1	Resultados 1.2 - 1.3:	PROMEDIO	
TANGIBLES	9.85	8.52	9.19	
CONFIABILIDAD	9.81	8.21	9.01	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9.83	8.28	9.05	
SEGURIDAD	9.70	8.19	8.95	
EMPATIA	9.70	9.21	9.46	
ELEMENTOS	Resultado 2.1:	Resultado 2.2:	Resultado 2.3:	PROMEDIO
TANGIBLES	9.54	7.60	8.07	8.40
CONFIABILIDAD	9.13	8.10	7.93	8.39
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9.71	7.40	7.86	8.32
SEGURIDAD	9.77	7.63	8.16	8.52
EMPATIA	9.79	8.43	8.77	9.00
ELEMENTOS	Resultado 3.1	Resultados 3.2- 3.3 -3.4	PROMEDIO	
TANGIBLES	7.64	5.99	6.81	
CONFIABILIDAD	7.12	6.18	6.65	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5.97	6.26	6.11	
SEGURIDAD	5.83	6.22	6.02	
EMPATIA	6.45	6.83	6.64	
ELEMENTOS	Resultado 4.1	Resultado 4.2	Resultado 4.3	PROMEDIO
TANGIBLES	7.91	7.69	9.65	8.42
CONFIABILIDAD	8.30	8.31	9.61	8.74
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8.46	9.31	9.75	9.17
SEGURIDAD	8.46	8.46	8.77	8.56
EMPATIA	8.61	8.23	9.30	8.71

ELEMENTOS	Resultados	Resultados	PROMEDIO
ELEMENTOS	Resultado 5.1	Resultados 5.2 - 5.3	PROMEDIO
TANGIBLES	10.00	8.91	9.45
CONFIABILIDAD	8.09	8.04	8.06
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9.91	9.02	9.46
SEGURIDAD	8.72	8.26	8.49
EMPATIA	9.34	9.35	9.35
ELEMENTOS (Relación con Cooperantes)		RESULTADO	
TANGIBLES		9.72	
CONFIABILIDAD		9.72	
CAPACIDAD DE RESPUESTA		10.00	
SEGURIDAD		10.00	
EMPATIA		10.00	



## INTRODUCCION

La presente Consultoría: “MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2017”; comprende una muestra de 1,501 entrevistados, y se lleva a cabo en el contexto de la mejora continua que la institución potencia, con el propósito de mejorar su quehacer institucional en el marco de los servicios que brindan a través de los proyectos que ejecutan.

En el marco de la ejecución de la presente investigación, se han considerado proyectos orientados a mejorar el acceso a **servicios básicos y atención social**, entre los cuales se contemplaron la introducción de servicios básicos como son energía eléctrica, agua potable y saneamiento básico a sus comunidades, lo cual ha marcado un cambio en el estilo de vida de sus habitantes, los hogares beneficiados con estos proyectos consideran de mucho beneficio el poder contar con estos servicios básicos desde su hogar.

Entre otros de los proyectos objeto de la presente investigación, estuvieron aquellos orientados a la **atención social**, entre los que se consideraron; ampliación y mejoramiento de centros educativos, los cuales han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.

Así también, se abordaron a participantes de proyectos para conocer su percepción en relación a proyectos sobre la construcción de unidad comunitaria de salud familiar, que mejoró las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención. Así como otros relacionados a infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal, entre otros.

En el caso de los proyectos que han mejorado la infraestructura de espacios para la convivencia y esparcimiento, se obtuvo la percepción de los participantes de proyectos mejoramiento de espacios públicos como son: Canchas de fútbol, mejoramiento de sendero peatonal y sistema de iluminación entre otros. Así también se incorpora información obtenida de los beneficiarios de proyectos dirigidos a familias, jóvenes y adultos a través de sus modalidades bono para adultos mayores, bono para la educación y bono para la salud.

El alcance del proceso en el marco de la consultoría, comprendió inicialmente la revisión documental, facilitada por FISDL e inmediatamente se procedió a la elaboración y adaptación de los instrumentos del Modelo SERVQUAL por parte de A.M.R. Consultores, para la respectiva aprobación por parte de FISDL, y seguidamente se procedió a la recopilación referente a las percepciones, opiniones, y

expectativas, que permitieron identificar cómo los participantes califican los servicios que reciben de FISDL, en el marco de cada uno de sus RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.

Con los RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS, el FISDL persigue dar cumplimiento a su misión institucional correspondiente a **“Mejorar la calidad de vida de las personas en condición de pobreza y vulnerabilidad, impulsando procesos de desarrollo local sostenible”**.

Para la recolección de datos se aplicó la metodología SERVQUAL. El proceso de recopilación de la información fue realizada por encuestadores, previamente capacitados, quienes realizaron entrevistas estructuradas, definidas en un formato que comprendió un conjunto de preguntas para cada una de las dimensiones que están previamente determinadas por el modelo SERVQUAL. La población objeto de estudio fueron participantes en los proyectos ejecutados por el FISDL durante el año 2017, y los instrumentos de la metodología SERVQUAL, fueron adaptados por A.M.R. Consultores.

En el presente INFORME FINAL, se presentan los resultados por cada uno de los RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS, definidos previamente por FISDL en el marco de su PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI). La información se presenta a nivel de gráficos con el propósito de una mejor comprensión respecto a las ponderaciones obtenidas para cada una de las dimensiones evaluadas, aplicando la metodología SERVQUAL.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, como producto del resultado obtenido de la investigación, que se consideran deberán ser analizadas por FISDL antes de su implementación, con el objetivo de enriquecer las intervenciones, que se hacen necesarias para la mejora del desempeño que FISDL está implementado institucionalmente.

## **DESCRIPCION DEL OBJETIVO DE ESTUDIO Y SU CONTEXTO**

El estudio desarrollado por AMR Consultores, pretende medir el nivel de satisfacción de los participantes, gobiernos locales y entes cooperantes, respecto a los proyectos ejecutados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador, FISDL, durante el año de 2017, 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.

Los elementos que se valoran para los diferentes proyectos en estudio, consideran la percepción de los participantes en relación a **elementos tangibles** entendiendo que 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** entendida como 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** que 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** referida a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para lograr credibilidad y confianza en los participantes/beneficiarios **Empatía** mostrada en base a la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes, sea de las empresas ejecutoras para con los participantes/beneficiarios o del mismo gobierno local, con estos.

Bajo el modelo SERVQUAL, se realizó un abordaje gradual de las percepciones recibidas por los entrevistados buscando identificar las discrepancias resultantes en los diferentes elementos evaluados.

Fundamentalmente se busca realizar un análisis que permitiera discernir sobre las expectativas de los entrevistados y la percepción obtenida una vez se obtienen los resultados esperados de las intervenciones ejecutadas en los territorios.

## METODOLOGÍA EMPLEADA

El levantamiento de información-datos se realizó en campo a través de una MUESTRA representativa de participantes de los proyectos, según los cinco (5) resultados generales y sus específicos; (la cual fue definida en el plan de trabajo, retomado de la Base de Datos facilitada por FISDL), utilizando para ello la técnica de **entrevista dirigida** aplicando un instrumento técnico trabajado para cada uno de los grupos de interés definidos en el estudio, para el caso dicho instrumento fue un **cuestionario**, el cuál fue orientado a capturar la información de los 5 resultados esperados en las líneas de acción estratégicas, para los diferentes proyectos ejecutados por el FISDL a nivel nacional.

El diseño de instrumentos tomó de base, los modelos e indicación de cuestionarios compuestos, el cual consideró preguntas cerradas, en las cinco dimensiones, distribuidas de acuerdo a la importancia establecida para cada dimensión, además las encuestas se complementaron con secciones de

preguntas que incluyen la más importante calificación general de la calidad del servicio en una escala y en algunos de ellos espacio para comentarios.

Dentro del abordaje metodológico empleado se utilizó el modelo SERVQUAL, el cual permitió conocer las percepciones y expectativas de los participantes en relación a las siguientes dimensiones de servicio:

- Percepción sobre elementos tangibles.
- Percepción sobre confiabilidad.
- Percepción sobre capacidad de respuesta.
- Percepción sobre seguridad.
- Percepción sobre empatía.

Se utilizó la Metodología SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

**1.** Define un servicio de calidad como la **diferencia entre las expectativas y percepciones** de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

**2.** Señala ciertos **factores clave que condicionan las expectativas** de los usuarios:

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

**3.** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Las **dimensiones** del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

*El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio como instrumento de mejora.*

Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Dimensión	Significado
Elementos tangibles (T)	Características físicas, y apariencia del proveedor, de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad (RY) (Confiabilidad)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa , adecuada y constante
Capacidad de respuesta (R)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza y credibilidad al cliente, participante
Empatía (E)	Atención individualizada al cliente, participante

Por otra parte, el modelo SERVQUAL de calidad de servicio indica la línea a seguir para **mejorar la calidad de un servicio** y que fundamentalmente, consiste en reducir determinadas **discrepancias**. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

Se denomina **deficiencia 5** a la percibida por los participantes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del participante, entre el **servicio esperado** y el **servicio recibido**. Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio.

En el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización:

- **Deficiencia 1:** Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas.

Más bien al contrario, con una idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma.

- **Deficiencia 2:** Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad. Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.
- **Deficiencia 3:** Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.
- **Deficiencia 4:** Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas de manera que si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción. Esta discrepancia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización hace.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece, en este caso FISDL, como el valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.

Por tanto, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio no representa únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad de servicio.

Por ello los autores definen el modelo como: ***“Un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto al servicio”***

En la aplicación de la metodología SERVQUAL, se define el diseño de instrumentos, los cuales fueron tomados como base, que comprendieron cuestionarios, compuestos por preguntas en las

cinco dimensiones, antes mencionadas, distribuidas de acuerdo a la importancia que cada dimensión tenga para FISDL, las cuales fueron dirigidas a referentes de gobiernos locales y participantes de proyectos ejecutados por FISDL durante el año 2017.

Dentro del modelo SERVQUAL, se consideraron los principios estadísticos para la aplicación de las encuestas y para el análisis de los resultados y su representatividad.

## POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Las encuestas obtenidas para cada uno de los resultados son de acuerdo al siguiente detalle:

Resultado General	Resultado Específico	Universo Población	Encuestas
1. Se ha incrementado la cantidad de hogares que cuentan con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.	1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de energía eléctrica.	61,437	117
	1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento básico.	17,593	231
	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 de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.	10,394	120
	2.2 Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.	3,089	75
	2.3 Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.	69,953	267
	2.4 Se ha mejorado la infraestructura de espacios para la convivencia y esparcimiento en las áreas de intervención de los proyectos		
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.	30,790	126
	3.2 Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario.	20,737	119
	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.	829	122
	4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local.	304	65
	4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.	12,726	71
5. Se han fortalecido	5.1 Se ha mejorado las competencias de gestión de		112

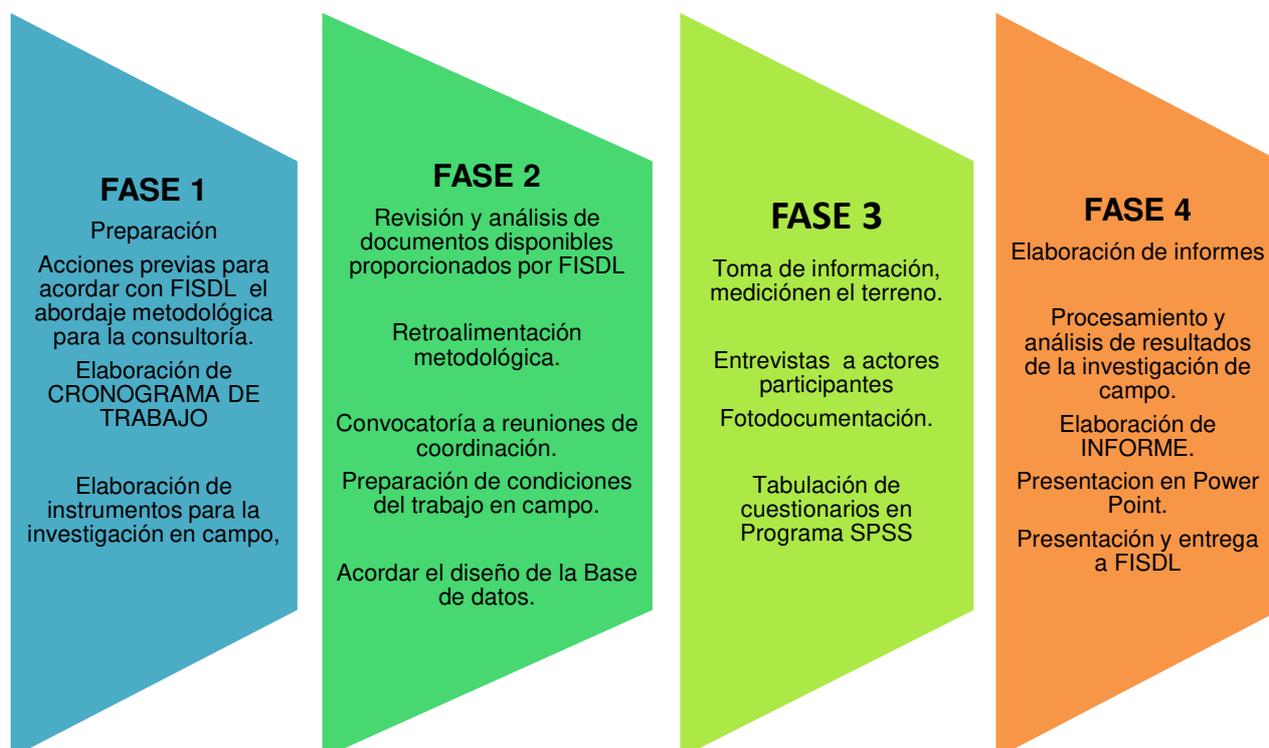
Resultado General	Resultado Específico	Universo Población	Encuestas
las capacidades institucionales y humanas a nivel local.	las administraciones municipales.		
	5.2 Se ha incrementado el nivel de involucramiento de la ciudadanía en los asuntos de su comunidad.	4,378	82
	5.3 Se ha promovido el fortalecimiento de capacidades comunitarias para la construcción de capital social a través de la autogestión		
<b>Cooperantes</b>		9	
<b>Total</b>		<b>1,501</b>	

El total de las encuestas realizadas a los participantes de los diferentes proyectos ejecutados por el FISDL, así como de los cooperantes fue de 1,501 personas, conforme al detalle del cuadro anterior..

## FASES DEL PROCESO DE EJECUCIÓN PARA LA CONSULTORÍA

El abordaje metodológico para la presente Consultoría, comprendió:

### FASES DEL PROCESO PARA LA CONSULTORÍA



Para el desarrollo de la Consultoría desde su fase de DISEÑO CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO, se definió un equipo de trabajo, con experiencia en sondeos de investigación sobre satisfacción al

cliente, evaluación de programas y proyectos con enfoque social, manejo de programas y paquetes estadísticos.

En este contexto se realizó el levantamiento de información-datos en campo a una muestra representativa de participantes que han recibido bienes y/o servicios conforme a los resultados generales y específicos del PEI; y con los resultados obtenidos en campo y procesados en la base de datos, se procedió a elaborar presente documento que comprenda los resultados obtenidos de la investigación.

**Fase 1** de preparación de la MEDICIÓN en el terreno. Fue la fase que inició inmediatamente después de haberse dado la orden de inicio, por parte de FISDL, donde se presentó el Cronograma de Trabajo, el cual fue discutido con los enlaces de la presente Consultoría por parte de FISDL. El equipo de consultores que realizó la medición) antes de iniciar la medición. Solicito a FISDL recopilar la documentación de referencia, que considere pertinente de analizar, a fin de llevar a cabo el estudio de medición.

**Fase 2** de toma de información. Es la fase en la cual el equipo responsable de la MEDICIÓN recibió una síntesis por parte de FISDL, con el objetivo de obtener instrucciones antes de PROCEDER CON EL ESTUDIO DE MEDICIÓN, en esta fase se realizaron reuniones con personal de FISDL; a fin de apoyar la INVESTIGACIÓN, quien procedió a entregar formalmente la documentación de referencia recopilada en la Fase 1 y el equipo asumió todos los datos disponibles para realizar la medición.

Esta fase también se realizó la retroalimentación metodológica y se procedió a la organización, convocatoria y desarrollo de reuniones de coordinación con la persona designada por parte de FISDL, responsable del seguimiento a la consultoría. Su finalidad fue de intercambio, explicación e información; su propósito consistió en la preparación de las condiciones y validación de la agenda de terreno y detalle de la metodología de evaluación adoptada. Así como acordar el diseño de la BASE de datos.

**Fase 3** Realizar la medición sobre la satisfacción de los participantes y/o beneficiarios de programas y/o proyectos ejecutados por FISDL, en el terreno. Es la fase de implementación específica de la agenda de terreno validada, donde se realizó el contacto directo entre el equipo de encuestadores con los participantes y/o beneficiarios (as) de programas y/o proyectos ejecutados por FISDL; consistió en visitas de terreno para realizar entrevistas directas, grupos focales y encuestas a las y los participantes y/o beneficiarias/os, esta actividad se alternó con jornadas internas de recopilación/reflexión acordes a las necesidades de procesamiento progresivo de la información.

**Fase 4** de elaboración de informes. Es la fase final del proceso de medición y de trabajo exclusivo del equipo especialista que coordinado además con la participación de la persona enlace designado por FISDL. En esta fase se procedió a la elaboración de los informes, el coordinador de la consultoría sostendrá una reunión con representantes o personal designado por parte de FISDL para socializar/validar los informes y exponer los análisis más significativos y obtener los comentarios y observaciones de manera interactiva, respecto al informe de **medición de los niveles de satisfacción**, de los participantes y/o beneficiarios de los programas que ejecutados por FISDL.

En las diferentes fases, se ha considerado la metodología de medición participativa y de análisis de información.

## CONDICIONANTES Y LÍMITES IDENTIFICADOS

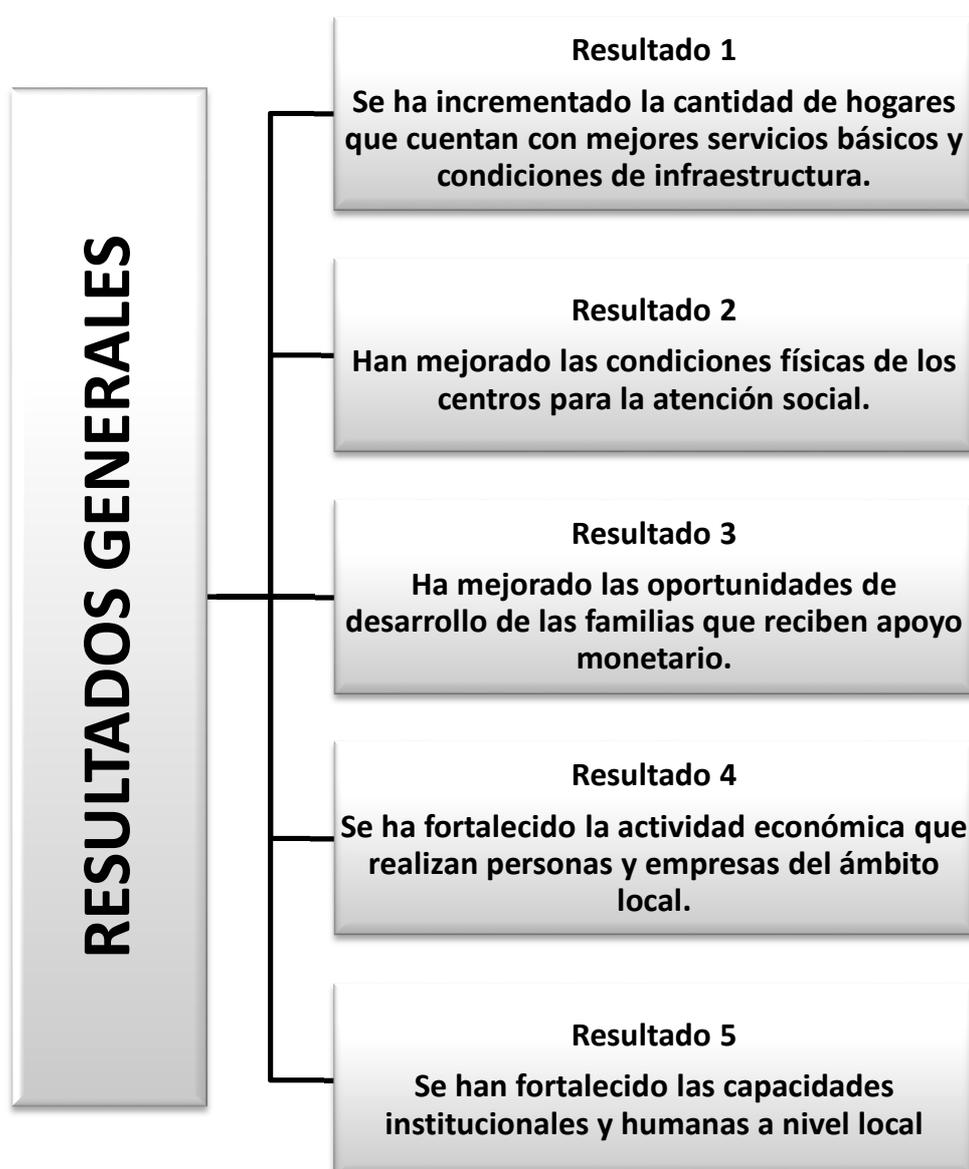
Dentro del proceso de levantamientos de la información se buscó generar la mayor cobertura posible a todos los proyectos identificados dentro del espectro nacional y de incidencia de la lista de proyectos reportados en la Base de Datos proporcionada por FISDL, en este sentido el equipo de trabajo de AMR Consultores, ha identificado algunos elementos que limitaron el levantamiento en algunas zonas, como son la identificación de riesgos por delincuencia en algunas zonas del país donde se realizó el levantamiento de información, la falta de colaboración y tiempo de algunos participantes y la sugerencia de personal de los gobiernos locales, respecto a zonas de riesgo identificadas al momento de realizar el levantamiento.

Otra limitante que surgió fue que durante el tiempo de ejecución de la presente consultoría, hubo cambio de gobiernos municipales y algunos de ellos tuvieron cambio de partido político o cambio de staff de su personal. En este contexto se procedió a realizar una nueva visita, dando tiempo a los municipios con nuevo personal para brindar información y en otros casos a levantar la información con municipios que mantuvieron la misma línea política.

En términos generales se observó buena disposición de los participantes y personal de gobiernos locales para atender al equipo de encuestadores y responder las preguntas formuladas en el cuestionario, a excepción de los casos puntuales expuestos previamente.

## RESULTADOS OBTENIDOS PARA CADA RESULTADO GENERAL

A continuación se presentan los cuadros consolidados, correspondientes a cada uno de resultados obtenidos, respecto a la percepción de las personas entrevistadas en el marco de la presente consultoría, como sigue:



**Resultado General 1: Se ha incrementado la cantidad de hogares que cuentan con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.**

**RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

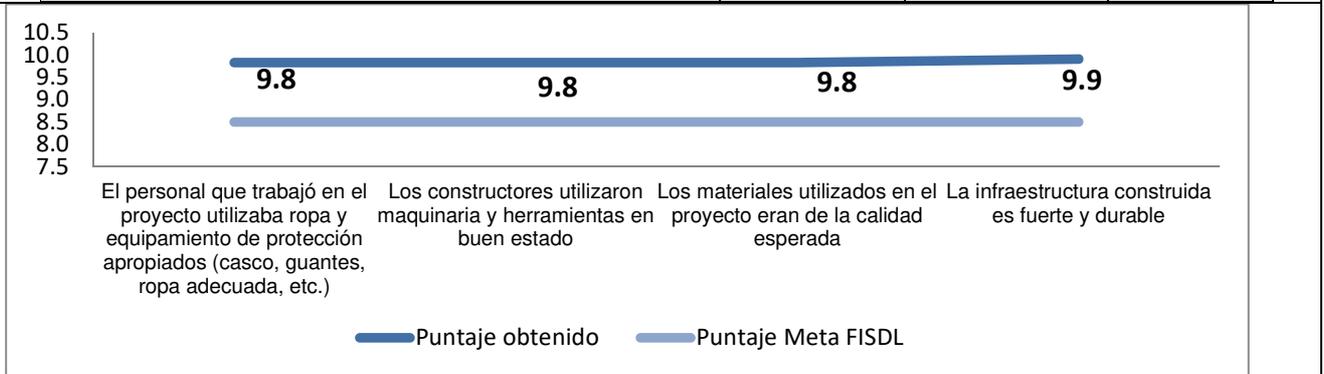
- 1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de energía eléctrica.
- 1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento básico.
- 1.3 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el saneamiento básico

En los proyectos de infraestructura se localizaron a jefes/as de hogar o encargados de la familia, (personas mayores de dieciocho años), con la finalidad de poder conocer la percepción que tiene el líder de la familia con respecto a la infraestructura que se ejecutó en la comunidad.

Para la investigación del presente resultado general, se consideraron los proyectos cuyas tipologías corresponden a Electrificación y Agua Potable. A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar las cinco dimensiones del modelo Servqual, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

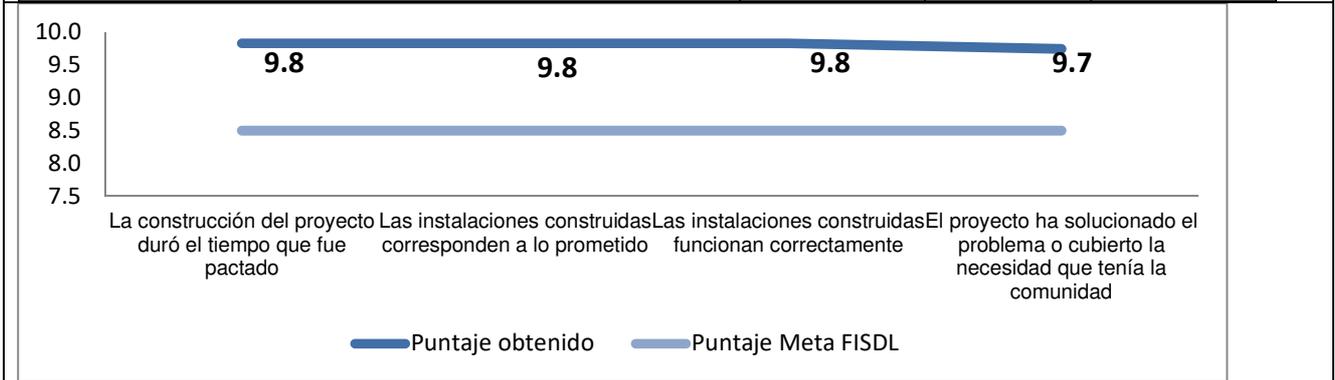
**RESULTADO ESPECÍFICO 1.1: Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de energía eléctrica**

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	9.8	8.5	1.3
Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	9.8	8.5	1.3
Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	9.8	8.5	1.3
La infraestructura construida es fuerte y durable	9.9	8.5	1.4
<b>Promedio</b>	<b>9.85</b>		



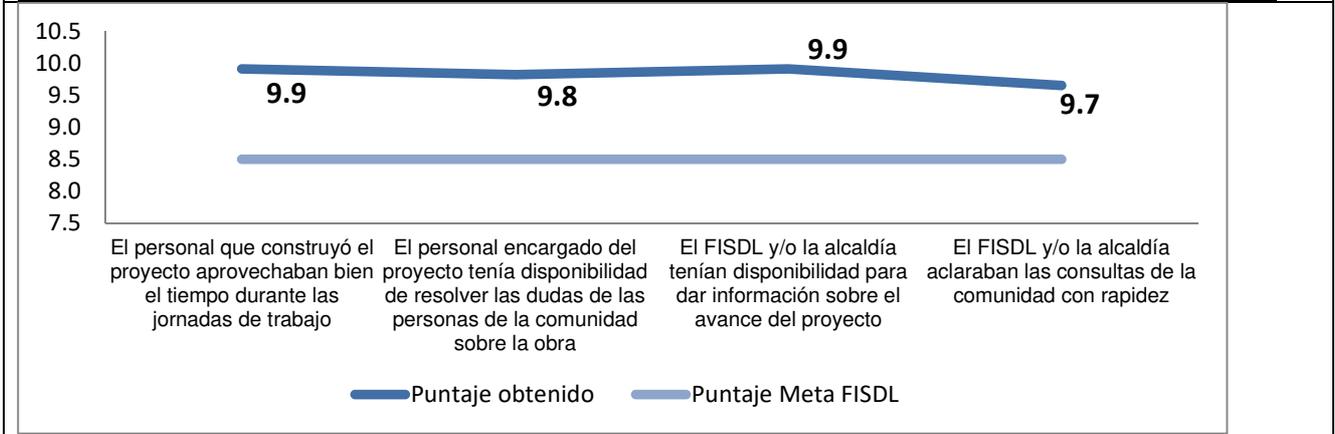
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.85, es decir 1.35 puntos por encima del puntaje meta del FISDL.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	9.8	8.5	1.3
Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	9.8	8.5	1.3
Las instalaciones construidas funcionan correctamente	9.8	8.5	1.3
El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que tenía la comunidad	9.7	8.5	1.2
<b>Promedio</b>	<b>9.81</b>		



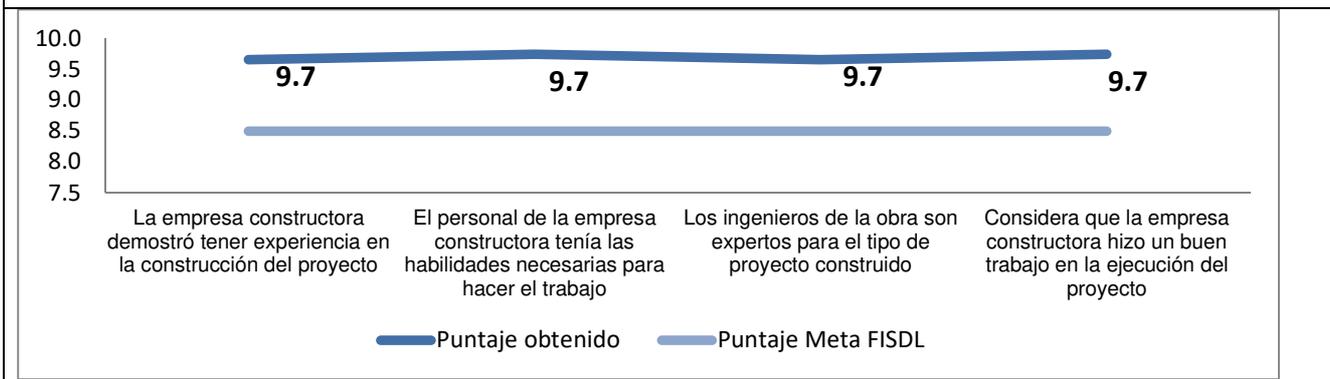
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.81, es decir 1.31 puntos por encima del puntaje meta del FISDL.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	9.9	8.5	1.4
El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	9.8	8.5	1.3
El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	9.9	8.5	1.4
El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	9.7	8.5	1.2
<b>Promedio</b>	<b>9.83</b>		



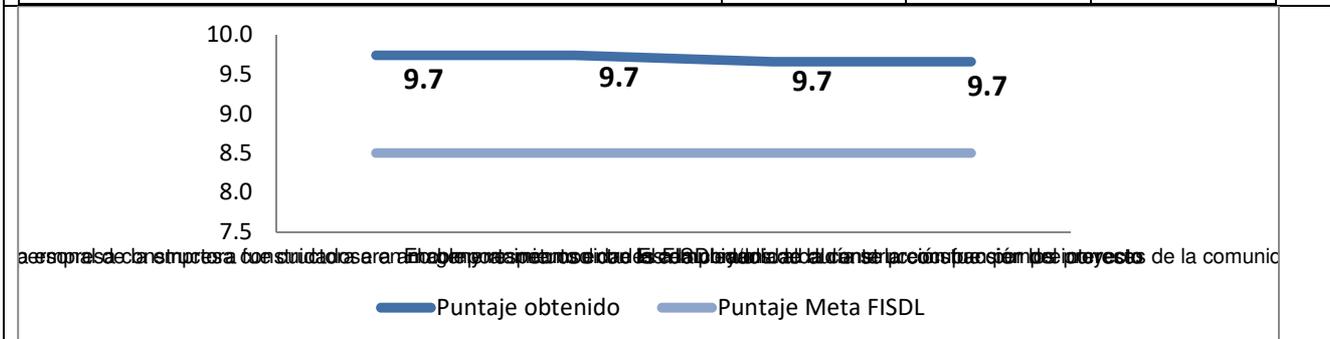
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.83, es decir 1.33 puntos por encima del puntaje meta del FISDL.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto	9.7	8.5	1.2
El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer el trabajo	9.7	8.5	1.2
Los ingenieros de la obra son expertos para el tipo de proyecto construido	9.7	8.5	1.2
Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en la ejecución del proyecto	9.7	8.5	1.2
<b>Promedio</b>	<b>9.70</b>		



El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.70, es decir 1.20 puntos por encima del puntaje meta del FISDL.

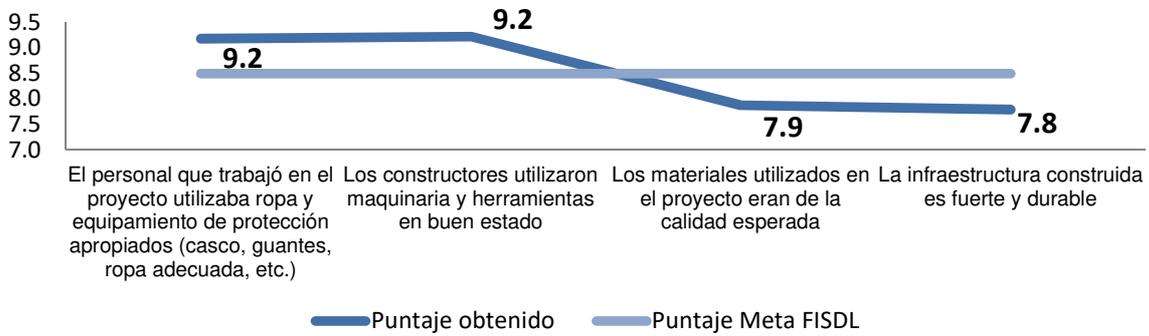
EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal de la empresa constructora era amable y respetuoso con la comunidad	9.7	8.5	1.2
La empresa constructora fue cuidadosa en no generar incomodidades a la comunidad durante la construcción del proyecto	9.7	8.5	1.2
El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	9.7	8.5	1.2
El FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	9.7	8.5	1.2
<b>Promedio</b>	<b>9.70</b>		



El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.70, es decir 1.20 puntos por encima del puntaje meta del FISDL.

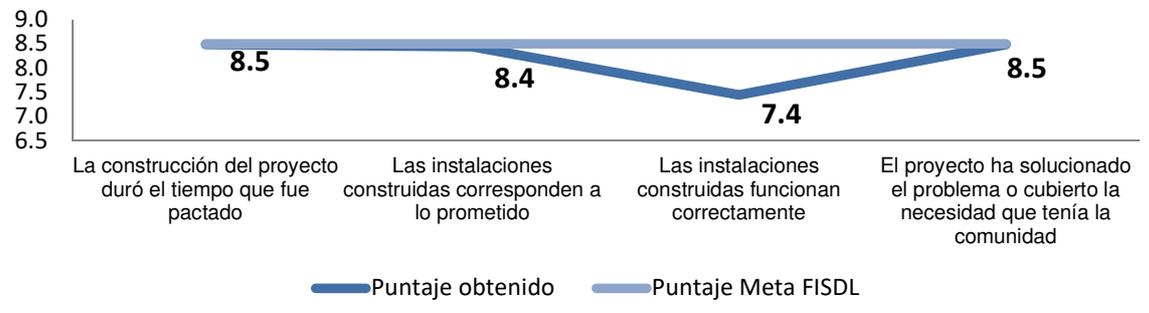
**RESULTADO ESPECÍFICO**  
**1.2:** Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento básico.  
**1.3:** Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el saneamiento básico

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	9.2	8.5	0.7
Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	9.2	8.5	0.7
Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	7.9	8.5	-0.6
La infraestructura construida es fuerte y durable	7.8	8.5	-0.7
<b>Promedio</b>	<b>8.52</b>		



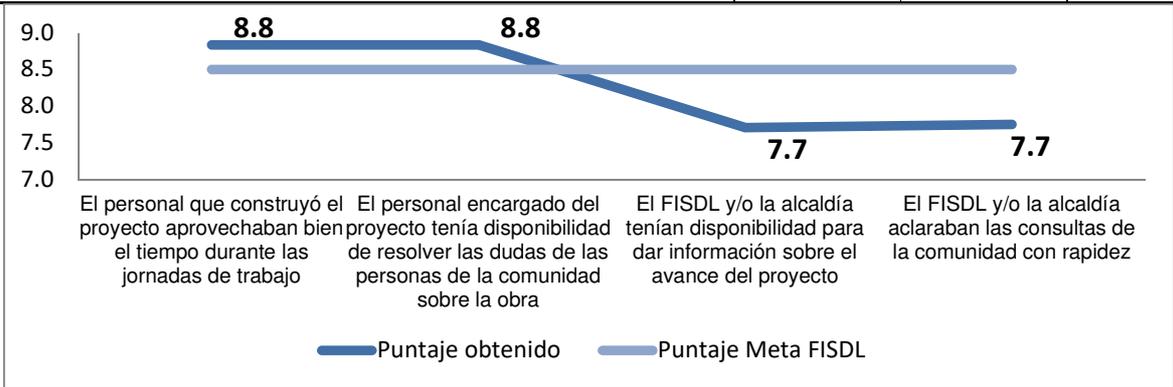
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 8.52, Los materiales utilizados y la durabilidad de la infraestructura fue evaluada por debajo del puntaje promedio del FISDL, en cambio la utilización de ropa, equipo y maquinaria utilizada por los trabajadores de la obra, fueron evaluados por encima del puntaje promedio del FISDL.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.5	8.5	0.0
Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	8.4	8.5	-0.1
Las instalaciones construidas funcionan correctamente	7.4	8.5	-1.1
El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que tenía la comunidad	8.5	8.5	0.0
<b>Promedio</b>	<b>8.21</b>		



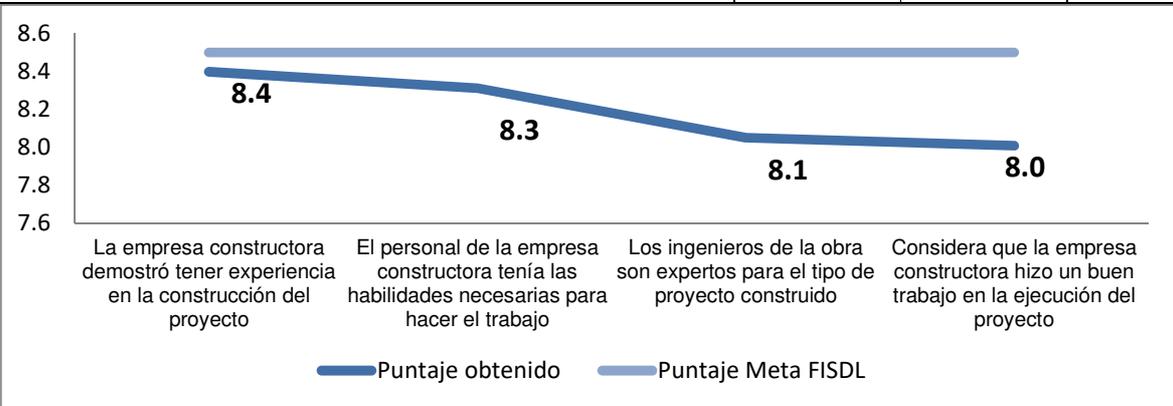
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 8.21, en donde el tiempo de duración de la obra, el cumplimiento de lo prometido y la solución de las necesidades de la comunidad cumplen la meta de puntaje establecido por FISDL, solo el funcionamiento de las instalaciones está por debajo de este.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.8	8.5	0.3
El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	8.8	8.5	0.3
El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	7.7	8.5	-0.8
El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	7.7	8.5	-0.8
<b>Promedio</b>	<b>8.28</b>		



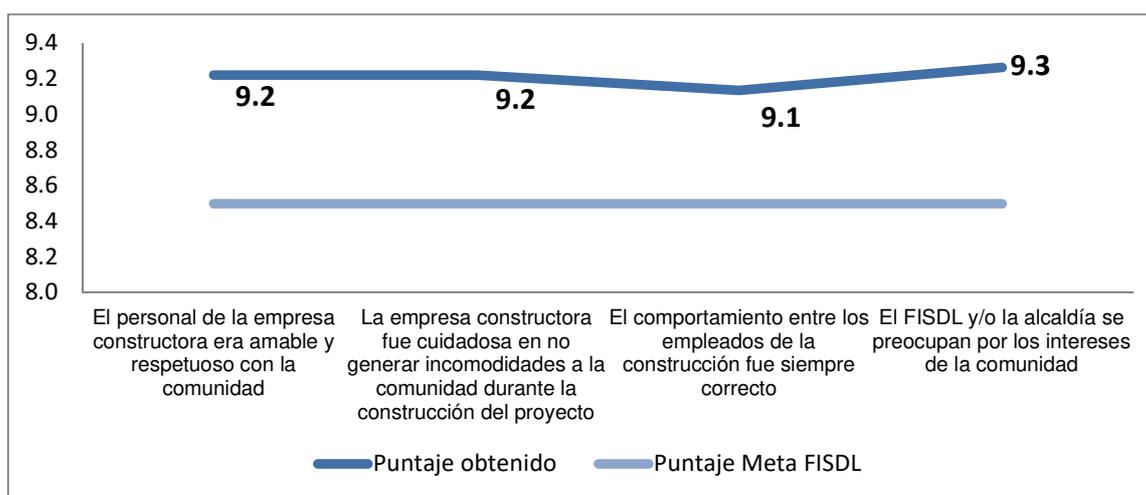
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 8.28, en donde el aprovechamiento del tiempo y la disponibilidad del personal para resolver dudas obtuvieron ponderación por encima del puntaje meta FISDL (8.5) en el caso de la disponibilidad de FISDL y/o alcaldía, para aclarar consultas está por debajo de la meta.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto	8.4	8.5	-0.1
El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer el trabajo	8.3	8.5	-0.2
Los ingenieros de la obra son expertos para el tipo de proyecto construido	8.1	8.5	-0.4
Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en la ejecución del proyecto	8.0	8.5	-0.5
<b>Promedio</b>	<b>8.19</b>		



El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 8.19. Todas las preguntas fueron evaluadas por debajo de la meta.

EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal de la empresa constructora era amable y respetuoso con la comunidad	9.2	8.5	0.7
La empresa constructora fue cuidadosa en no generar incomodidades a la comunidad durante la construcción del proyecto	9.2	8.5	0.7
El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	9.1	8.5	0.6
El FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	9.3	8.5	0.8
<b>Promedio</b>	<b>9.21</b>		

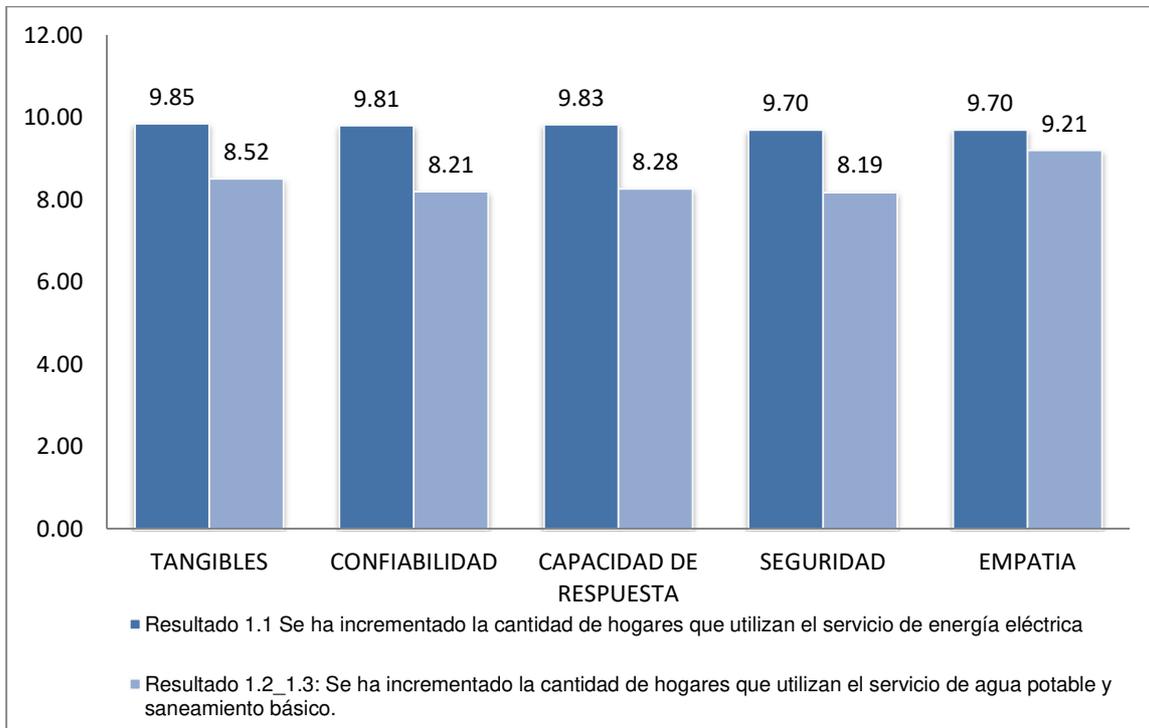


El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.21. Todas las preguntas fueron evaluadas por encima de la meta.

A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 1 y RE 1.1, 1.2 Y 1.3.

ELEMENTOS	Resultado 1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de energía eléctrica	Resultado 1.2_1.3: Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento básico.	PROMEDIO
TANGIBLES	9.85	8.52	9.19
CONFIABILIDAD	9.81	8.21	9.01
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9.83	8.28	9.05
SEGURIDAD	9.70	8.19	8.95
EMPATIA	9.70	9.21	9.46

**El puntaje promedio total obtenido para el resultado 1, fue de 9.13**



## **Resultado General 2: Se Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social.**

### **RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

**2.1** Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.

**2.2** Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.

**2.3** Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.

**2.4** Se ha mejorado la infraestructura de espacios para la convivencia y esparcimiento en las áreas de intervención de los proyectos

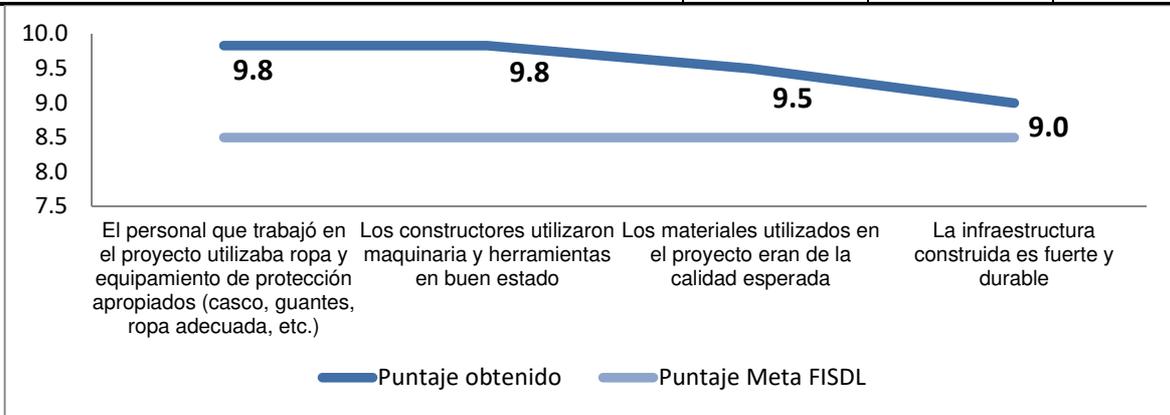
En los proyectos de infraestructura se localizó a jefes/as de hogar, o encargados de la familia, (personas mayores de dieciocho años), con la finalidad de poder conocer la percepción que tiene el líder de la familia con respecto al proyecto que se ejecutó en la comunidad.

Para la investigación del presente resultado general, se consideraron los proyectos cuyas tipologías corresponden a infraestructura en educación, salud y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar las cinco dimensiones del modelo Servqual, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

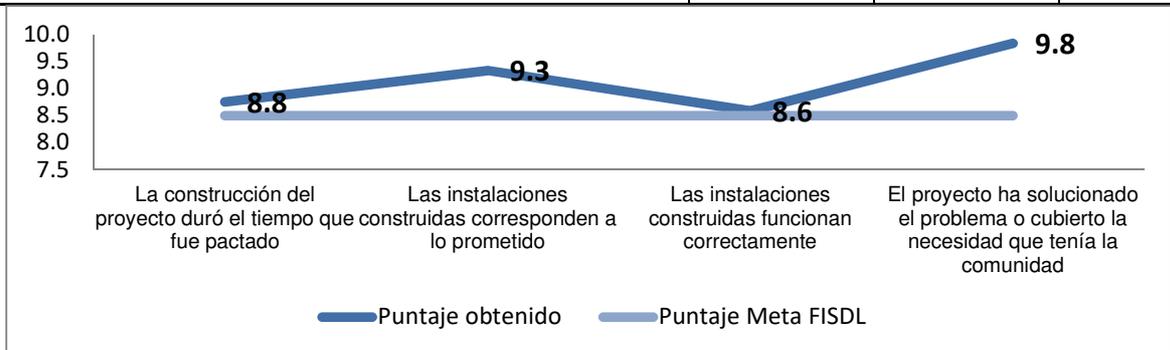
**RESULTADO ESPECÍFICO 2.1:** Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	9.8	8.5	1.3
Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	9.8	8.5	1.3
Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	9.5	8.5	1.0
La infraestructura construida es fuerte y durable	9.0	8.5	0.5
<b>Promedio</b>	<b>9.54</b>		



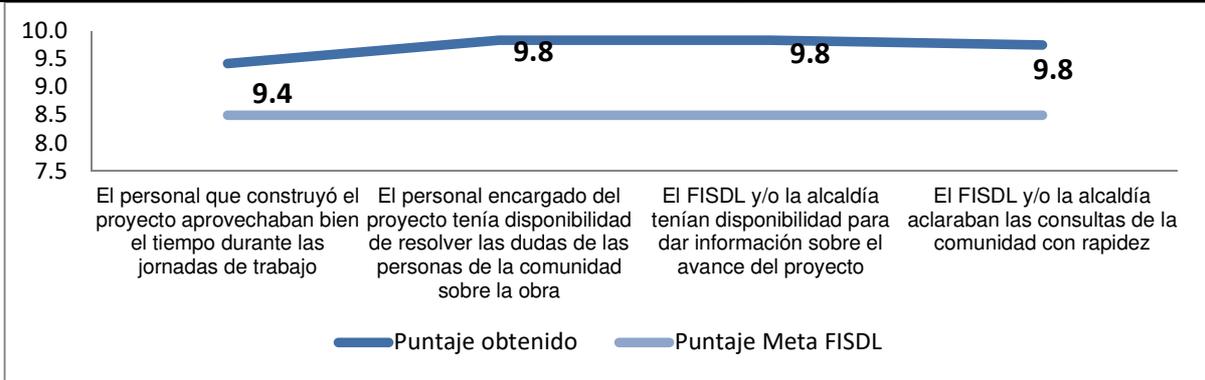
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.54 Todas las preguntas fueron evaluadas por encima de la meta.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.8	8.5	0.3
Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	9.3	8.5	0.8
Las instalaciones construidas funcionan correctamente	8.6	8.5	0.1
El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que tenía la comunidad	9.8	8.5	1.3
<b>Promedio</b>	<b>9.13</b>		



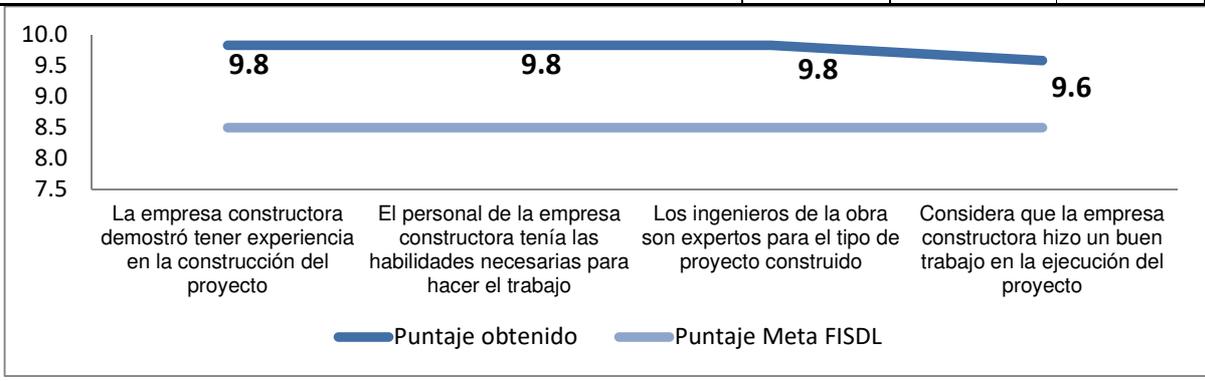
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.13 Todas las preguntas fueron evaluadas por encima de la meta.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	9.4	8.5	0.9
El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	9.8	8.5	1.3
El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	9.8	8.5	1.3
El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	9.8	8.5	1.3
<b>Promedio</b>	<b>9.71</b>		



El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.71 Todas las preguntas fueron evaluadas por encima de la meta.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto	9.8	8.5	1.3
El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer el trabajo	9.8	8.5	1.3
Los ingenieros de la obra son expertos para el tipo de proyecto construido	9.8	8.5	1.3
Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en la ejecución del proyecto	9.6	8.5	1.1
<b>Promedio</b>	<b>9.77</b>		



El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.77 Todas las preguntas fueron evaluadas por encima de la meta.

EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal de la empresa constructora era amable y respetuoso con la comunidad	9.8	8.5	1.3
La empresa constructora fue cuidadosa en no generar incomodidades a la comunidad durante la construcción del proyecto	9.8	8.5	1.3
El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	9.8	8.5	1.3
El FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	9.7	8.5	1.2
<b>Promedio</b>	<b>9.79</b>		

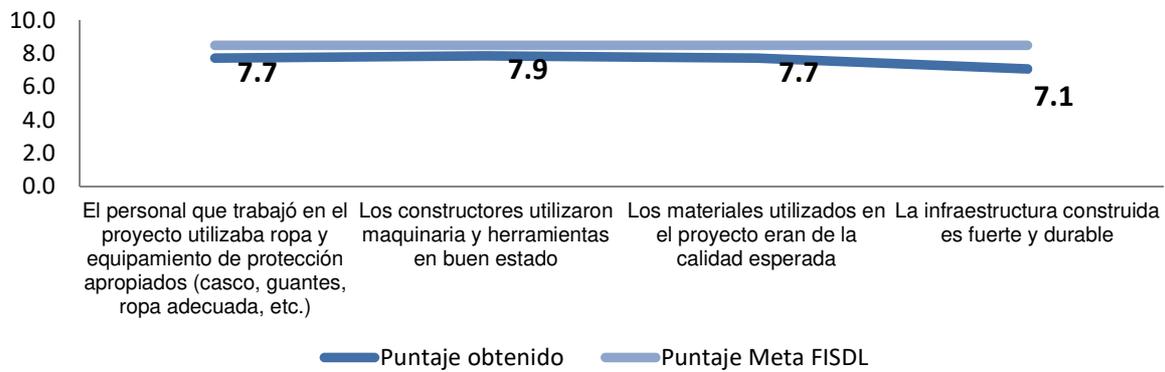
Categoría	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL
El personal de la empresa constructora era amable y respetuoso con la comunidad	9.8	8.5
La empresa constructora fue cuidadosa en no generar incomodidades a la comunidad durante la construcción del proyecto	9.8	8.5
El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	9.8	8.5
El FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	9.7	8.5

— Puntaje obtenido     — Puntaje Meta FISDL

El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 9.79

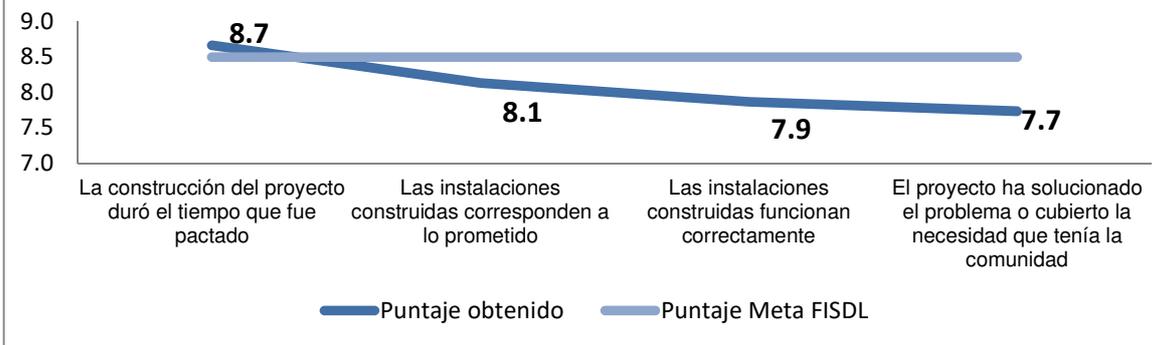
**RESULTADO ESPECÍFICO 2.2:** Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	7.7	8.5	-0.8
Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	7.9	8.5	-0.6
Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	7.7	8.5	-0.8
La infraestructura construida es fuerte y durable	7.1	8.5	-1.4
<b>Promedio</b>	<b>7.60</b>		



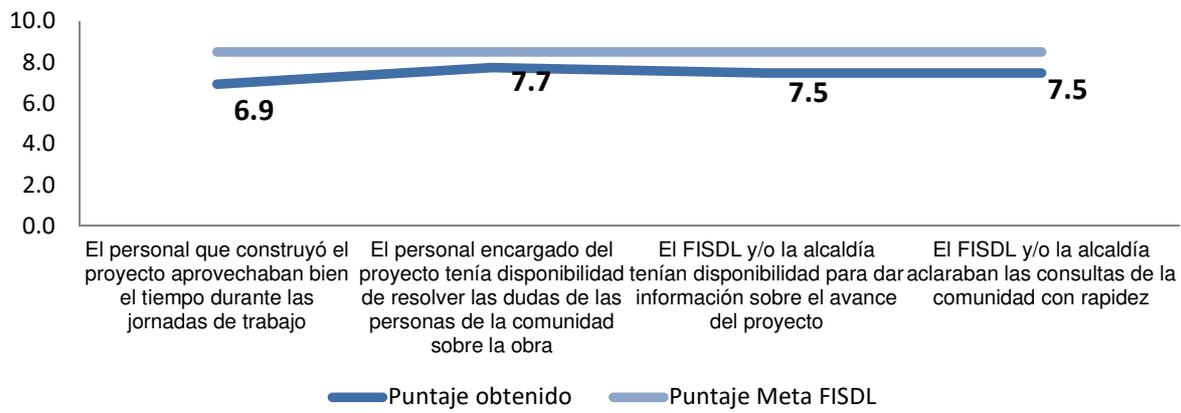
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 7.60 Todas las preguntas fueron evaluadas por debajo de la meta.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.7	8.5	0.2
Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	8.1	8.5	-0.4
Las instalaciones construidas funcionan correctamente	7.9	8.5	-0.6
El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que tenía la comunidad	7.7	8.5	-0.8
<b>Promedio</b>	<b>8.10</b>		



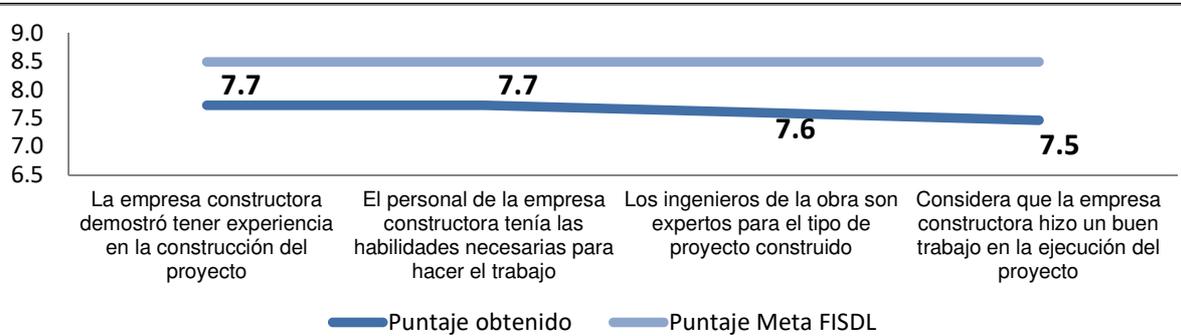
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 8.10 Todas las preguntas fueron evaluadas por debajo de la meta a excepción de la duración del proyecto.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	6.9	8.5	-1.6
El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	7.7	8.5	-0.8
El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	7.5	8.5	-1.0
El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	7.5	8.5	-1.0
<b>Promedio</b>	<b>7.40</b>		



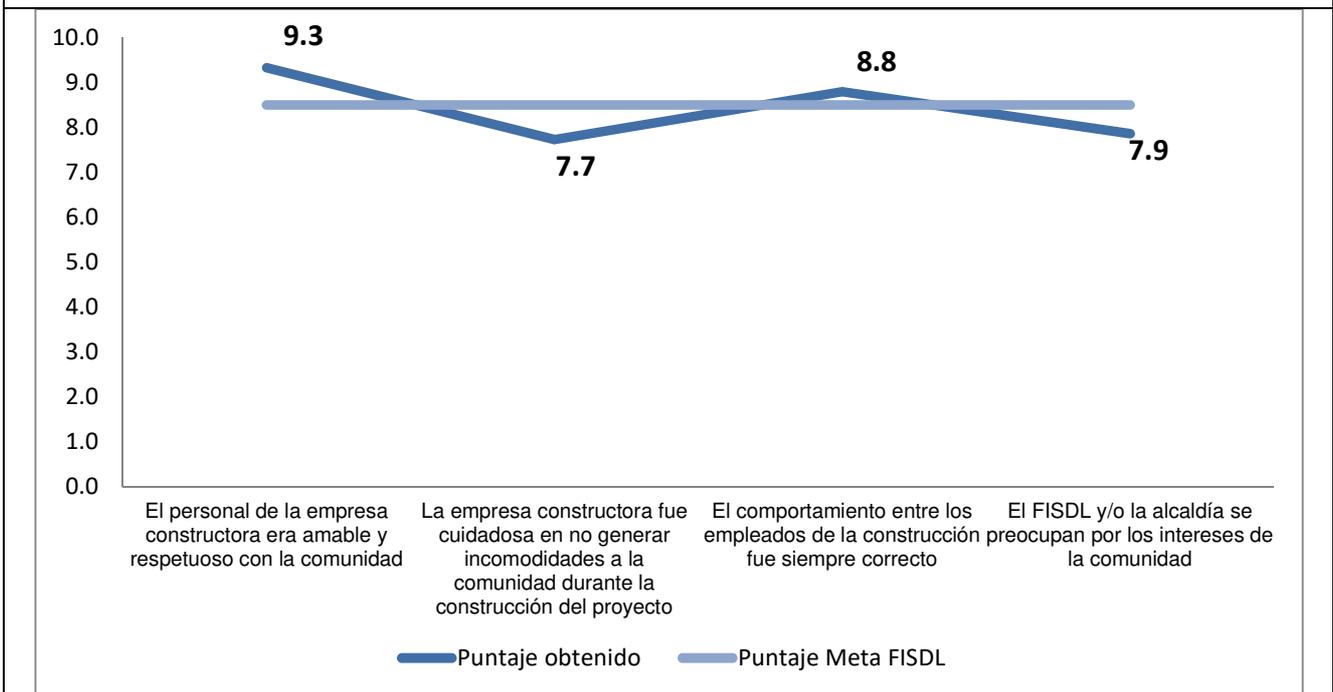
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 7.40 Todas las preguntas fueron evaluadas por debajo de la meta.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto	7.7	8.5	-0.8
El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer el trabajo	7.7	8.5	-0.8
Los ingenieros de la obra son expertos para el tipo de proyecto construido	7.6	8.5	-0.9
Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en la ejecución del proyecto	7.5	8.5	-1.0
<b>Promedio</b>	<b>7.63</b>		



El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 7.63 Todas las preguntas fueron evaluadas por debajo de la meta.

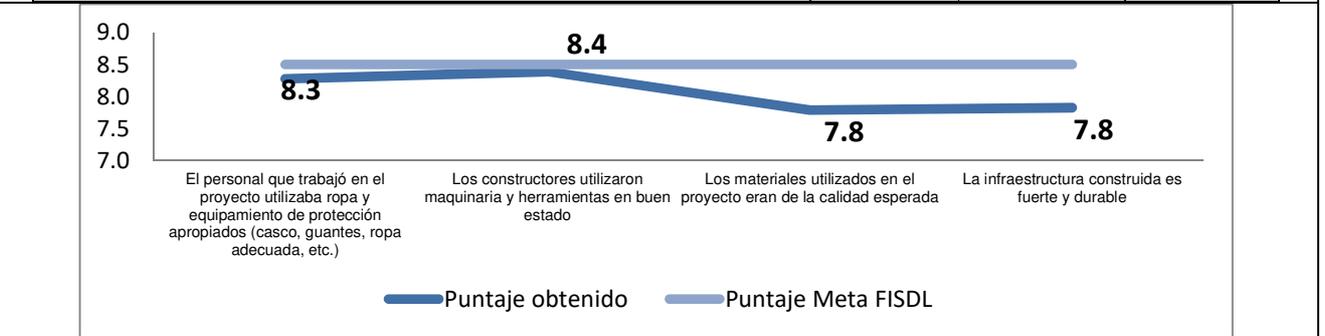
EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal de la empresa constructora era amable y respetuoso con la comunidad	9.3	8.5	0.8
La empresa constructora fue cuidadosa en no generar incomodidades a la comunidad durante la construcción del proyecto	7.7	8.5	-0.8
El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	8.8	8.5	0.3
El FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	7.9	8.5	-0.6
<b>Promedio</b>	<b>8.43</b>		



El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 8.43 Las preguntas sobre amabilidad de los empleados de la empresa constructora y comportamiento correcto de los empleados, fueron evaluados con puntuación arriba de la meta, el caso de la generación de incomodidades y preocupación por los intereses de la comunidad se evaluó por debajo de la meta.

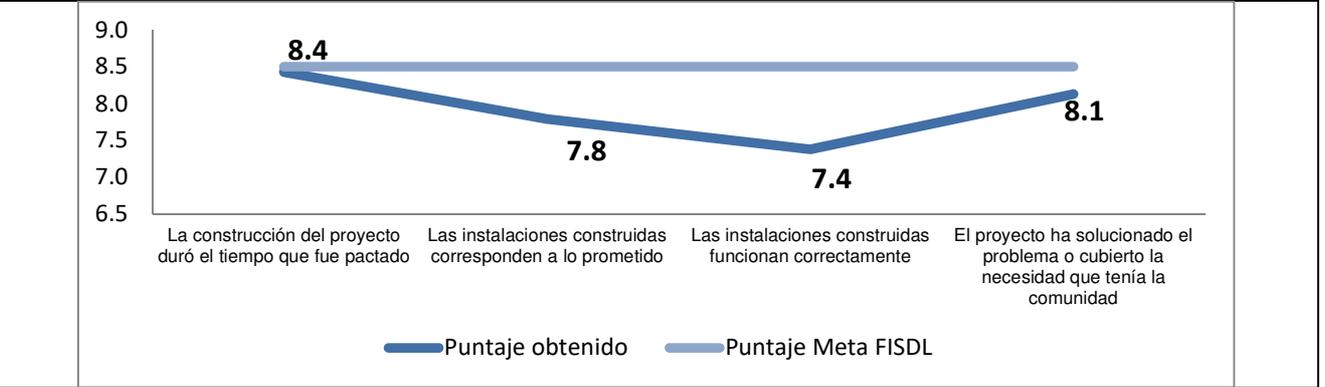
**RESULTADO ESPECÍFICO:**  
**2.3:** Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.  
**2.4:** Se ha mejorado la infraestructura de espacios para la convivencia y esparcimiento en las áreas de intervención de los proyectos

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	8.3	8.5	-0.2
Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	8.4	8.5	-0.1
Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	7.8	8.5	-0.7
La infraestructura construida es fuerte y durable	7.8	8.5	-0.7
<b>Promedio</b>	<b>8.07</b>		



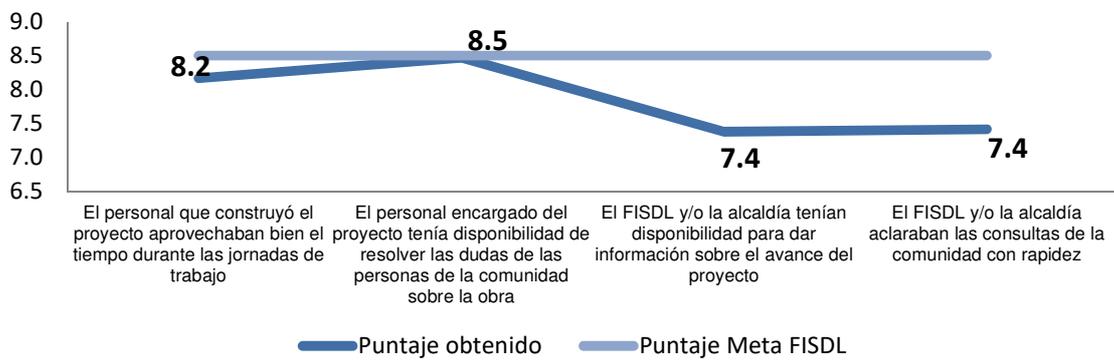
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 8.07, para el elemento tangible de los resultados 2.3 y 2.4.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.4	8.5	-0.1
Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	7.8	8.5	-0.7
Las instalaciones construidas funcionan correctamente	7.4	8.5	-1.1
El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que tenía la comunidad	8.1	8.5	-0.4
<b>Promedio</b>	<b>7.93</b>		



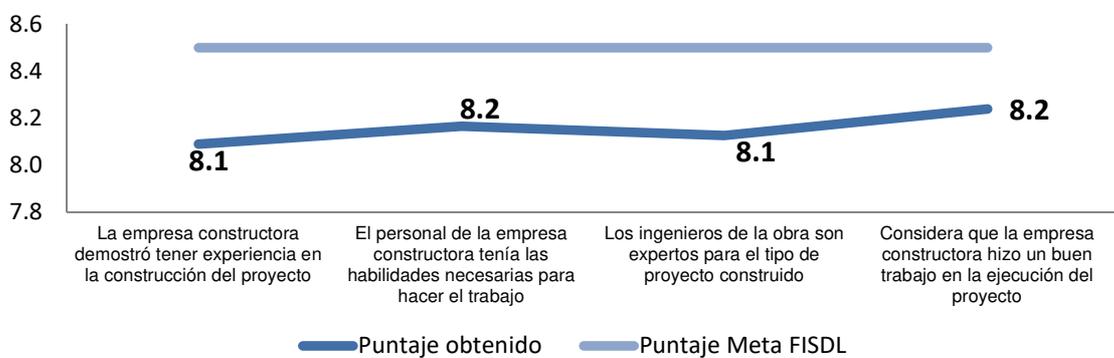
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 7.93

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.2	8.5	-0.3
El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	8.5	8.5	0.0
El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	7.4	8.5	-1.1
El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	7.4	8.5	-1.1
<b>Promedio</b>	<b>7.86</b>		



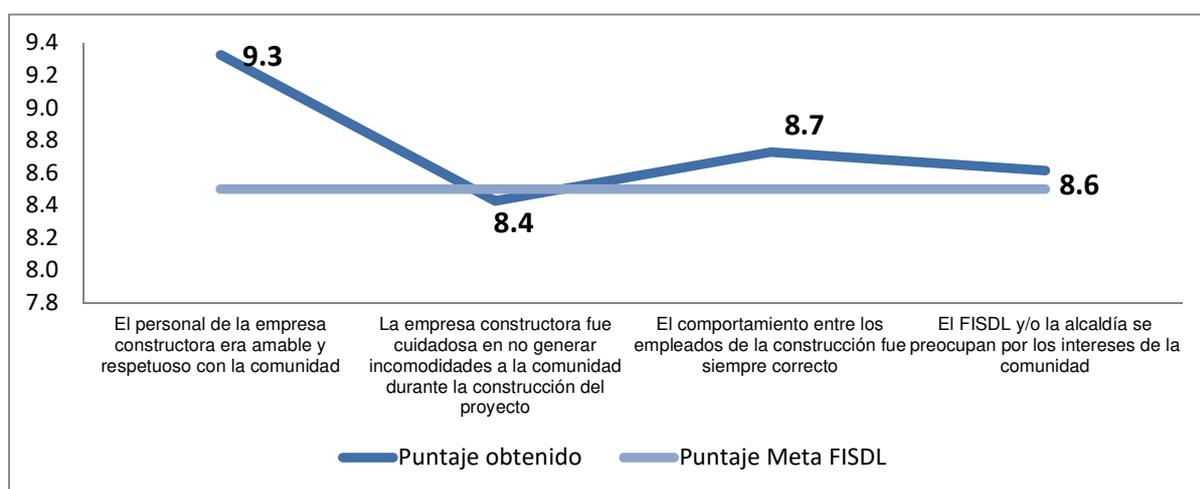
El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 7.86.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto	8.1	8.5	-0.4
El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer el trabajo	8.2	8.5	-0.3
Los ingenieros de la obra son expertos para el tipo de proyecto construido	8.1	8.5	-0.4
Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en la ejecución del proyecto	8.2	8.5	-0.3
<b>Promedio</b>	<b>8.16</b>		



El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 8.16, para el elemento seguridad de los resultados 2.3 y 2.4.

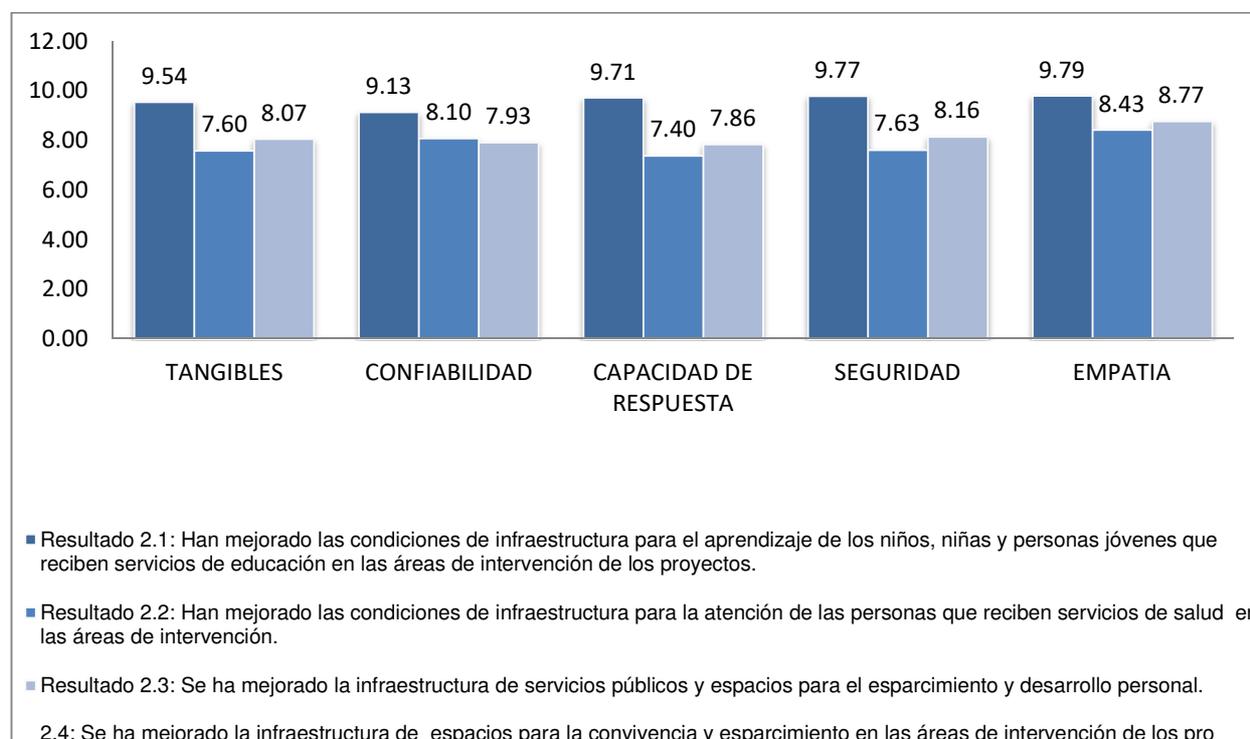
EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal de la empresa constructora era amable y respetuoso con la comunidad	9.3	8.5	0.8
La empresa constructora fue cuidadosa en no generar incomodidades a la comunidad durante la construcción del proyecto	8.4	8.5	-0.1
El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	8.7	8.5	0.2
El FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	8.6	8.5	0.1
<b>Promedio</b>	<b>8.77</b>		



El resultado promedio obtenido de los encuestados fue de 8.77.

A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 2 y RE 2.1, 2.2 y 2.3

ELEMENTOS	Resultado 2.1: Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.	Resultado 2.2: Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.	Resultado 2.3: Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.  2.4: Se ha mejorado la infraestructura de espacios para la convivencia y esparcimiento en las áreas de intervención de los proyectos	PROMEDIO
TANGIBLES	9.54	7.60	8.07	8.40
CONFIABILIDAD	9.13	8.10	7.93	8.39
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9.71	7.40	7.86	8.32
SEGURIDAD	9.77	7.63	8.16	8.52
EMPATIA	9.79	8.43	8.77	9.00



**El puntaje promedio total obtenido para el resultado 2, fue de 8.53**

### Resultado General 3: Han mejorado las oportunidades de desarrollo de las familias que reciben apoyo monetario.

#### RESULTADOS ESPECÍFICOS:

**3.1:** Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios.

**3.2:** Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario.

**3.3** Ha mejorado la permanencia escolar de los niños, niñas y jóvenes de las familias que reciben apoyo monetario

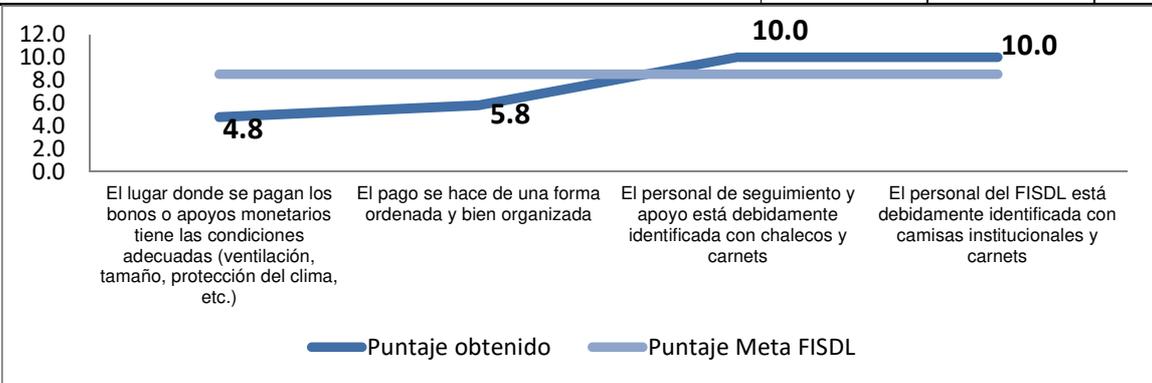
**3.4** Ha mejorado la asistencia a controles de salud de los niños y niñas cuya familia recibe apoyo monetario

Para estos programas se buscó localizar directamente a las personas que reciben el apoyo monetario, así como a jefes/as de hogar, con la finalidad de poder conocer la percepción que tiene el líder de la familia con respecto al apoyo que significa recibir este bono monetario.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar las cinco dimensiones del modelo Servqual, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

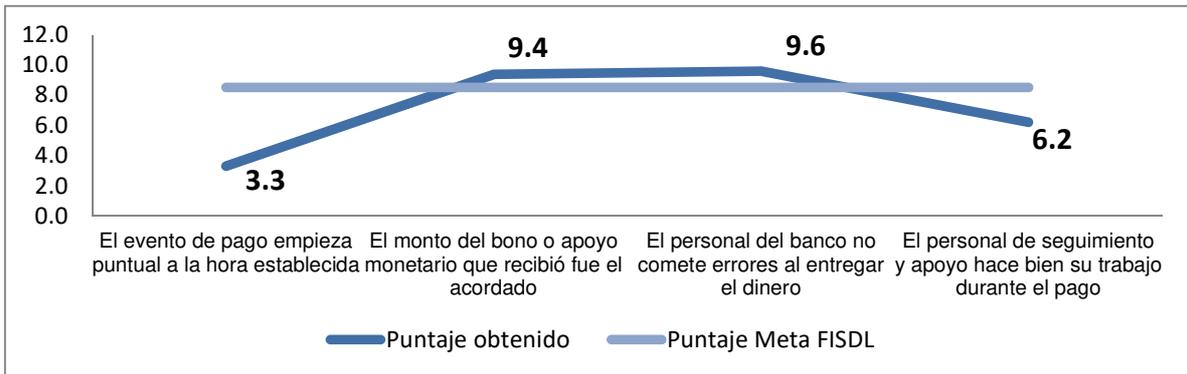
#### RESULTADO ESPECÍFICO 3.1: Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios.

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El lugar donde se pagan los bonos o apoyos monetarios tiene las condiciones adecuadas (ventilación, tamaño, protección del clima, etc.)	4.8	8.5	-3.7
El pago se hace de una forma ordenada y bien organizada	5.8	8.5	-2.7
El personal de seguimiento y apoyo está debidamente identificada con chalecos y carnets	10.0	8.5	1.5
El personal del FISDL está debidamente identificada con camisas institucionales y carnets	10.0	8.5	1.5
<b>Promedio</b>	<b>7.64</b>		



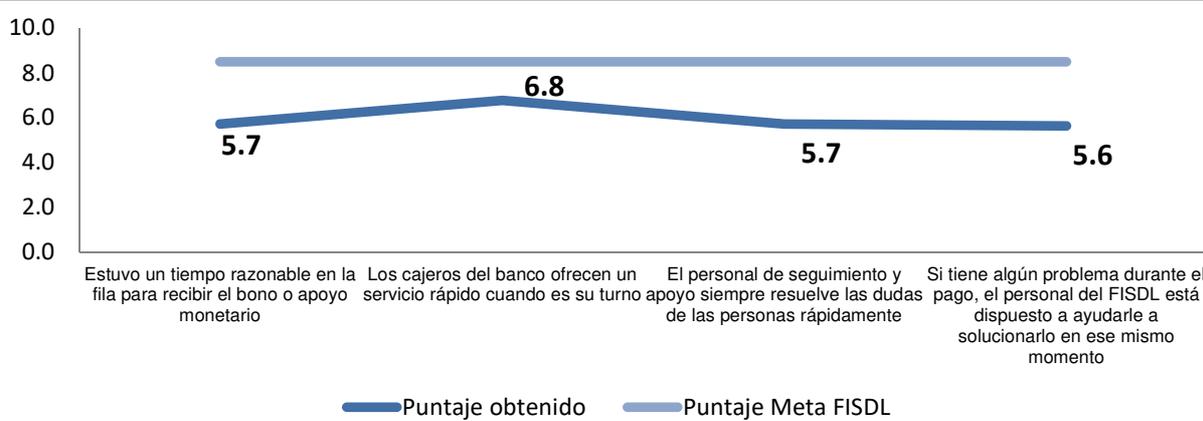
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 7.64.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El evento de pago empieza puntual a la hora establecida	3.3	8.5	24.6
El monto del bono o apoyo monetario que recibió fue el acordado	9.4	8.5	85.0
El personal del banco no comete errores al entregar el dinero	9.6	8.5	87.5
El personal de seguimiento y apoyo hace bien su trabajo durante el pago	6.2	8.5	53.6
<b>Promedio</b>	<b>7.1</b>		



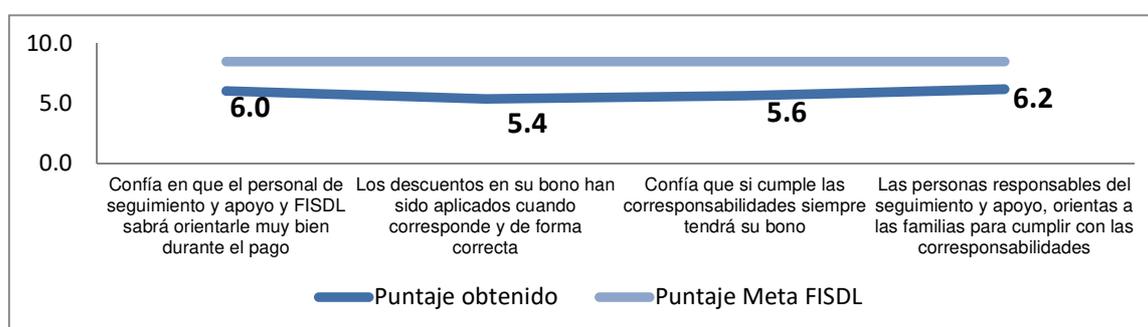
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 7.1.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Estuvo un tiempo razonable en la fila para recibir el bono o apoyo monetario	5.7	8.5	-2.8
Los cajeros del banco ofrecen un servicio rápido cuando es su turno	6.8	8.5	-1.7
El personal de seguimiento y apoyo siempre resuelve las dudas de las personas rápidamente	5.7	8.5	-2.8
Si tiene algún problema durante el pago, el personal del FISDL está dispuesto a ayudarle a solucionarlo en ese mismo momento	5.6	8.5	-2.9
<b>Promedio</b>	<b>5.97</b>		



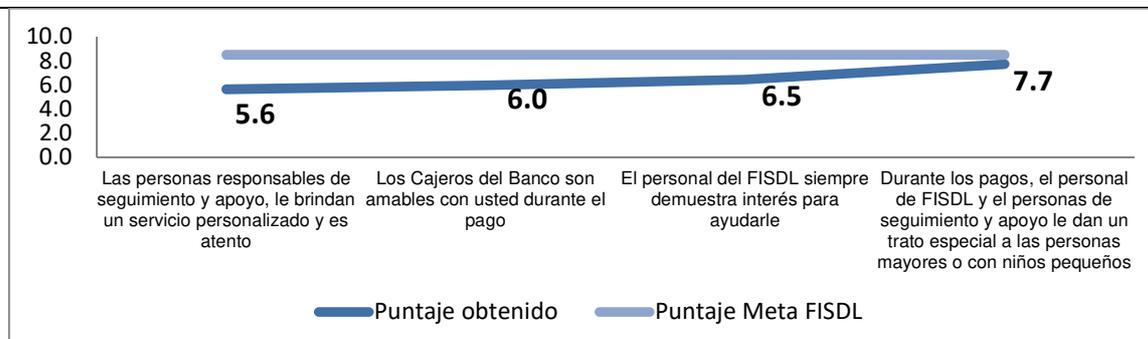
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 5.97.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Confía en que el personal de seguimiento y apoyo y FISDL sabrá orientarle muy bien durante el pago	6.0	8.5	-2.5
Los descuentos en su bono han sido aplicados cuando corresponde y de forma correcta	5.4	8.5	-3.1
Confía que si cumple las corresponsabilidades siempre tendrá su bono	5.6	8.5	-2.9
Las personas responsables del seguimiento y apoyo, orientas a las familias para cumplir con las corresponsabilidades	6.2	8.5	-2.3
<b>Promedio</b>	<b>5.83</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 5.83.

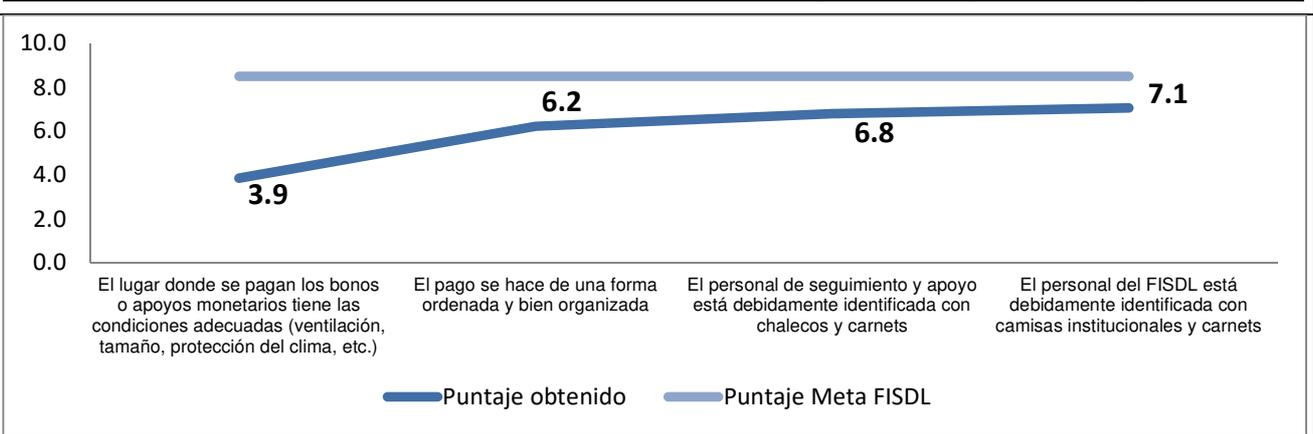
EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Las personas responsables de seguimiento y apoyo, le brindan un servicio personalizado y es atento	5.6	8.5	-2.9
Los Cajeros del Banco son amables con usted durante el pago	6.0	8.5	-2.5
El personal del FISDL siempre demuestra interés para ayudarle	6.5	8.5	-2.0
Durante los pagos, el personal de FISDL y el personas de seguimiento y apoyo le dan un trato especial a las personas mayores o con niños pequeños	7.7	8.5	-0.8
<b>Promedio</b>	<b>6.45</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 6.45.

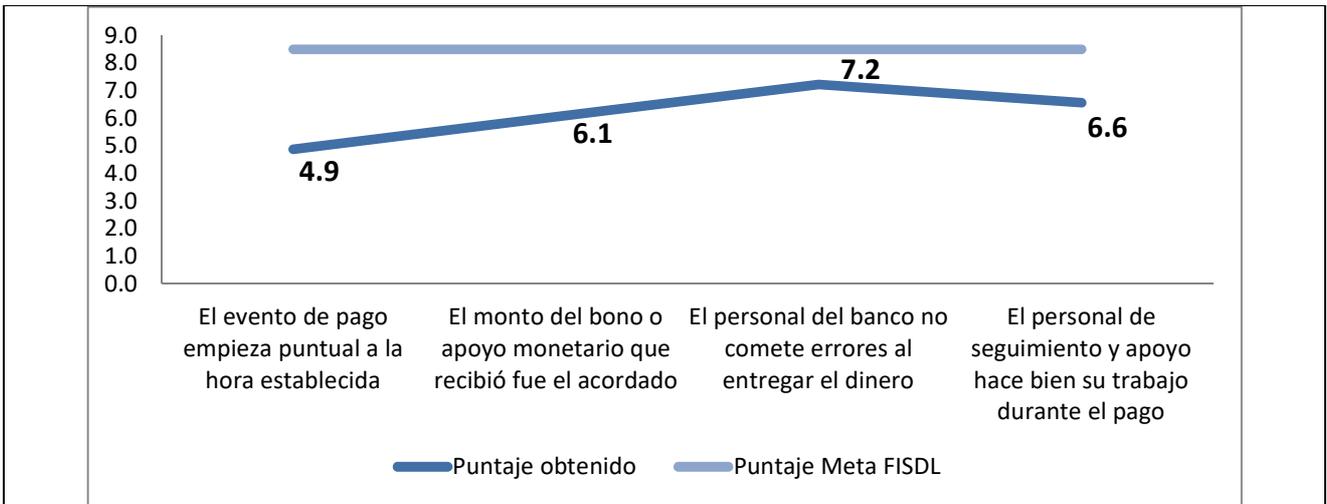
**RESULTADO ESPECÍFICO**  
**3.2:** Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario.  
**3.3:** Ha mejorado la permanencia escolar de los niños, niñas y jóvenes de las familias que reciben apoyo monetario  
**3.4** Ha mejorado la asistencia a controles de salud de los niños y niñas cuya familia recibe apoyo monetario

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El lugar donde se pagan los bonos o apoyos monetarios tiene las condiciones adecuadas (ventilación, tamaño, protección del clima, etc.)	3.9	8.5	-4.6
El pago se hace de una forma ordenada y bien organizada	6.2	8.5	-2.3
El personal de seguimiento y apoyo está debidamente identificada con chalecos y carnets	6.8	8.5	-1.7
El personal del FISDL está debidamente identificada con camisas institucionales y carnets	7.1	8.5	-1.4
<b>Promedio</b>	<b>5.99</b>		



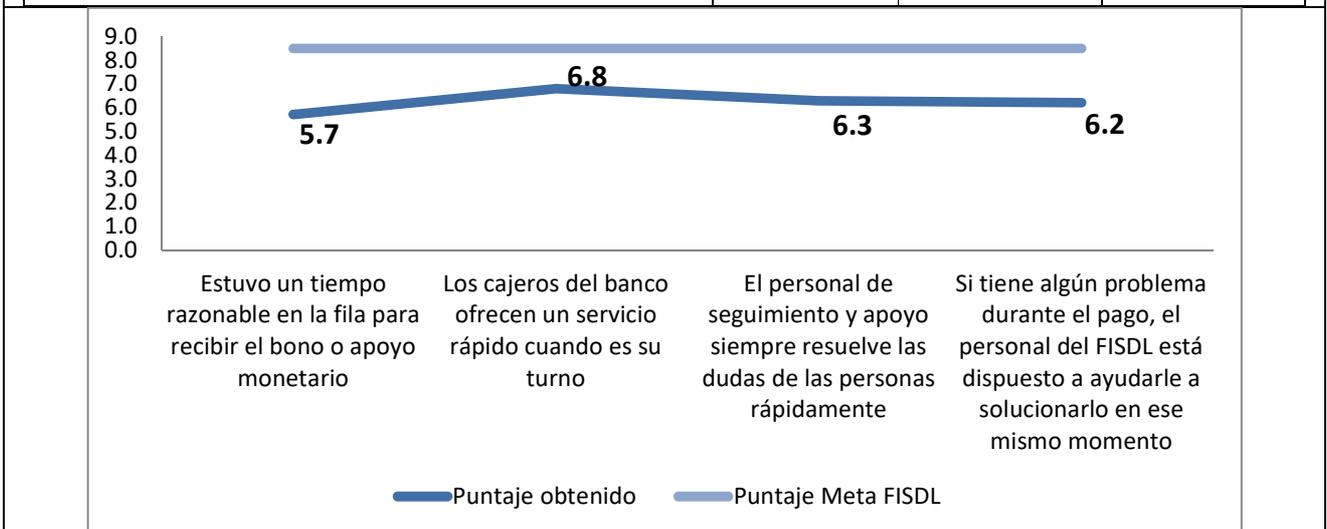
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 5.99, todos por debajo de la meta establecida.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El evento de pago empieza puntual a la hora establecida	4.9	8.5	-3.6
El monto del bono o apoyo monetario que recibió fue el acordado	6.1	8.5	-2.4
El personal del banco no comete errores al entregar el dinero	7.2	8.5	-1.3
El personal de seguimiento y apoyo hace bien su trabajo durante el pago	6.6	8.5	-1.9
<b>Promedio</b>	<b>6.18</b>		



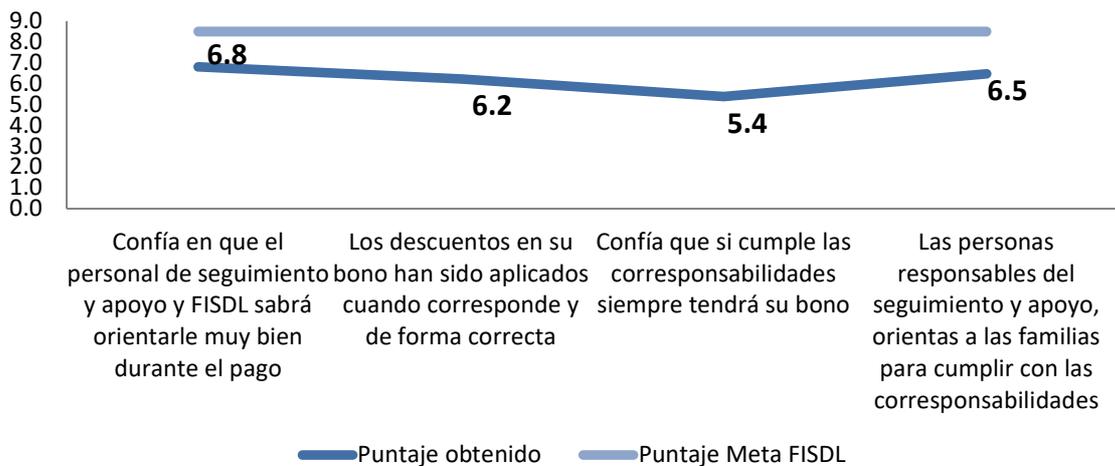
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 6.18, todos por debajo de la meta establecida.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Estuvo un tiempo razonable en la fila para recibir el bono o apoyo monetario	5.7	8.5	-2.8
Los cajeros del banco ofrecen un servicio rápido cuando es su turno	6.8	8.5	-1.7
El personal de seguimiento y apoyo siempre resuelve las dudas de las personas rápidamente	6.3	8.5	-2.2
Si tiene algún problema durante el pago, el personal del FISDL está dispuesto a ayudarlo a solucionarlo en ese mismo momento	6.2	8.5	-2.3
<b>Promedio</b>	<b>6.26</b>		



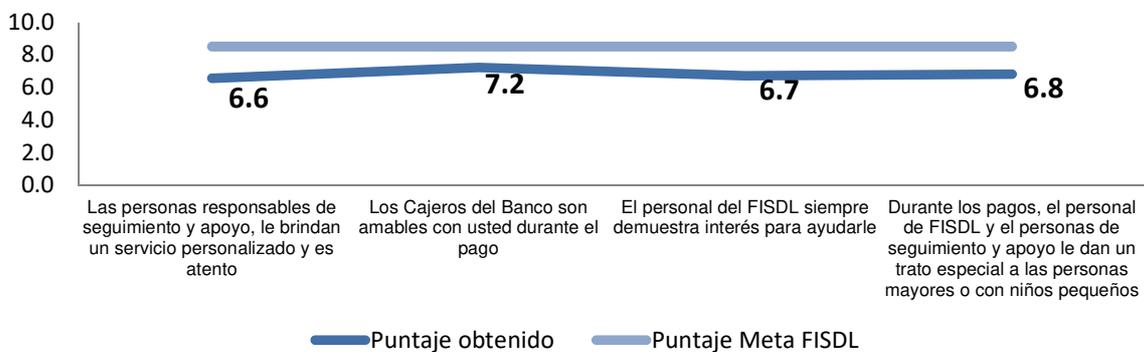
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 6.26.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Confía en que el personal de seguimiento y apoyo y FISDL sabrá orientarle muy bien durante el pago	6.8	8.5	-1.7
Los descuentos en su bono han sido aplicados cuando corresponde y de forma correcta	6.2	8.5	-2.3
Confía que si cumple las corresponsabilidades siempre tendrá su bono	5.4	8.5	-3.1
Las personas responsables del seguimiento y apoyo, orientas a las familias para cumplir con las corresponsabilidades	6.5	8.5	-2.0
<b>Promedio</b>	<b>6.22</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 6.22.

EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Las personas responsables de seguimiento y apoyo, le brindan un servicio personalizado y es atento	6.6	8.5	-1.9
Los Cajeros del Banco son amables con usted durante el pago	7.2	8.5	-1.3
El personal del FISDL siempre demuestra interés para ayudarle	6.7	8.5	-1.8
Durante los pagos, el personal de FISDL y el personas de seguimiento y apoyo le dan un trato especial a las personas mayores o con niños pequeños	6.8	8.5	-1.7
<b>Promedio</b>	<b>6.83</b>		

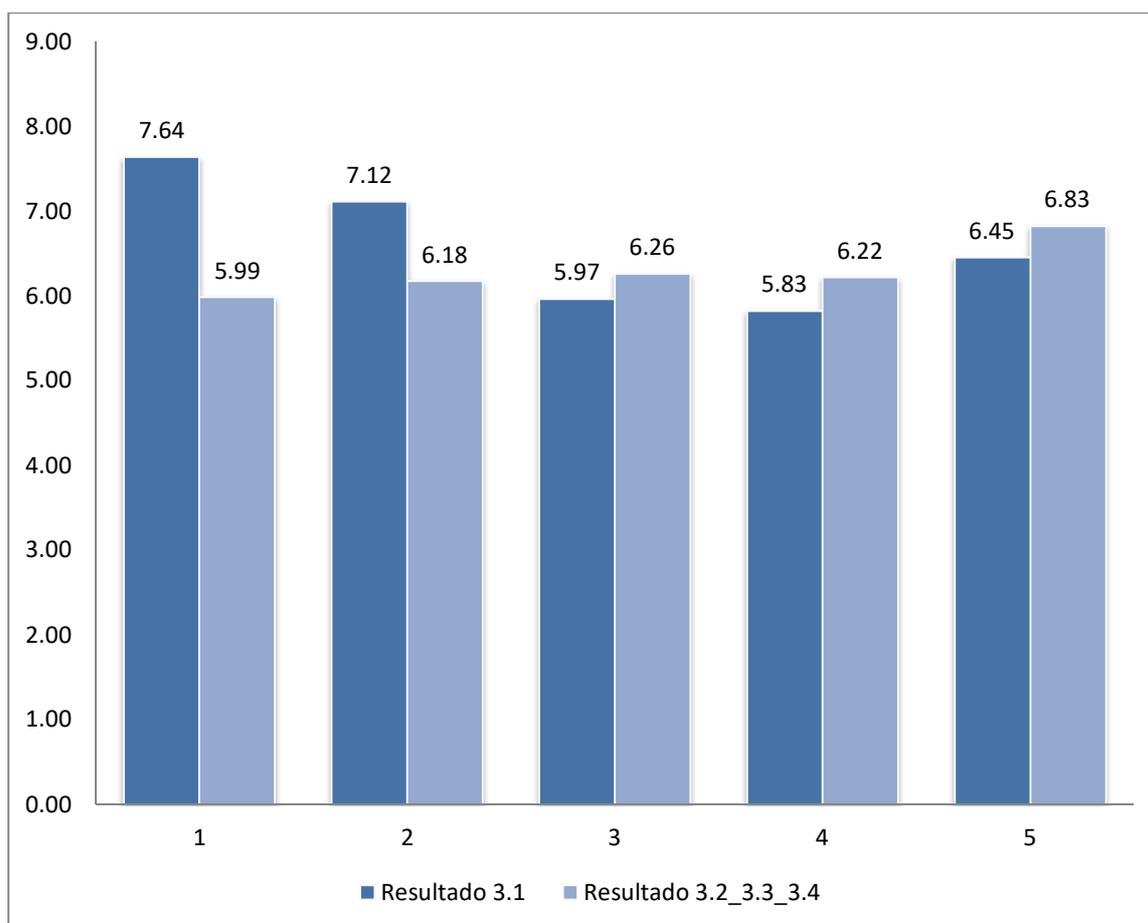


El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 6.83.

A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 3 y RE 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4

ELEMENTOS	Resultado 3.1	Resultado 3.2_3.3_3.4	PROMEDIO
TANGIBLES	7.64	5.99	6.81
CONFIABILIDAD	7.12	6.18	6.65
CAPACIDAD DE RESPU	5.97	6.26	6.11
SEGURIDAD	5.83	6.22	6.02
EMPATIA	6.45	6.83	6.64
		<b>Promedio</b>	<b>6.45</b>

c



**El puntaje promedio total obtenido para el resultado 3, fue de 6.45.**

**Resultado General 4:** Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.

**RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

**4.1:** Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos.

**4.2:** Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local.

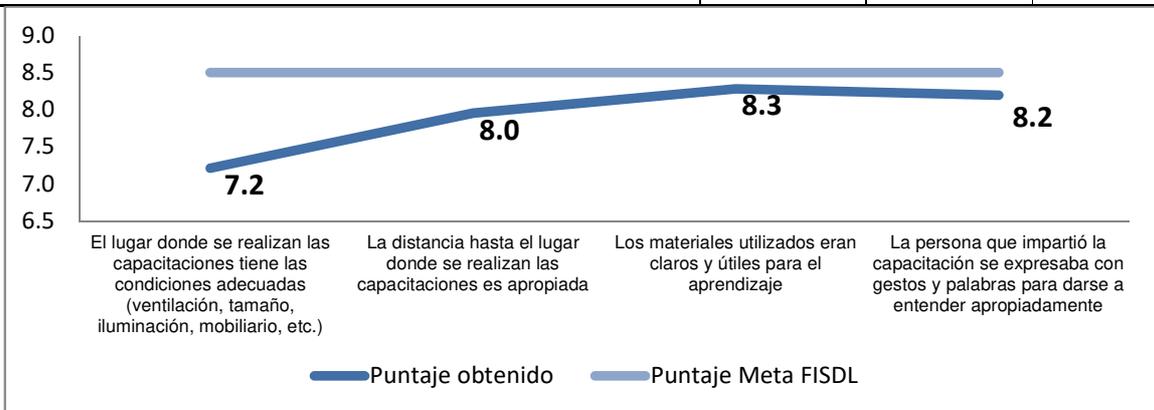
**4.3:** Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.

Para la investigación del presente resultado general, se consideraron los proyectos cuyas tipologías corresponden a proyectos que contribuyen al desarrollo económico, infraestructura para el desarrollo productivo y emprendimientos económicos creados en los municipios.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar las diferentes dimensiones evaluadas para el resultado 4, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

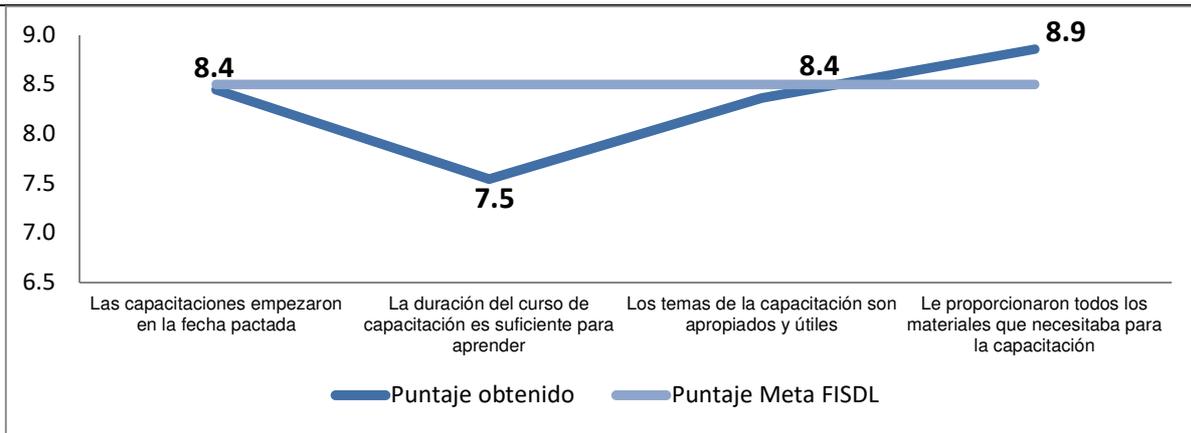
**RESULTADO ESPECÍFICO 4.1:** Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos.

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El lugar donde se realizan las capacitaciones tiene las condiciones adecuadas (ventilación, tamaño, iluminación, mobiliario, etc.)	7.2	8.5	-1.3
La distancia hasta el lugar donde se realizan las capacitaciones es apropiada	8.0	8.5	-0.5
Los materiales utilizados eran claros y útiles para el aprendizaje	8.3	8.5	-0.2
La persona que impartió la capacitación se expresaba con gestos y palabras para darse a entender apropiadamente	8.2	8.5	-0.3
<b>Promedio</b>	<b>7.91</b>		



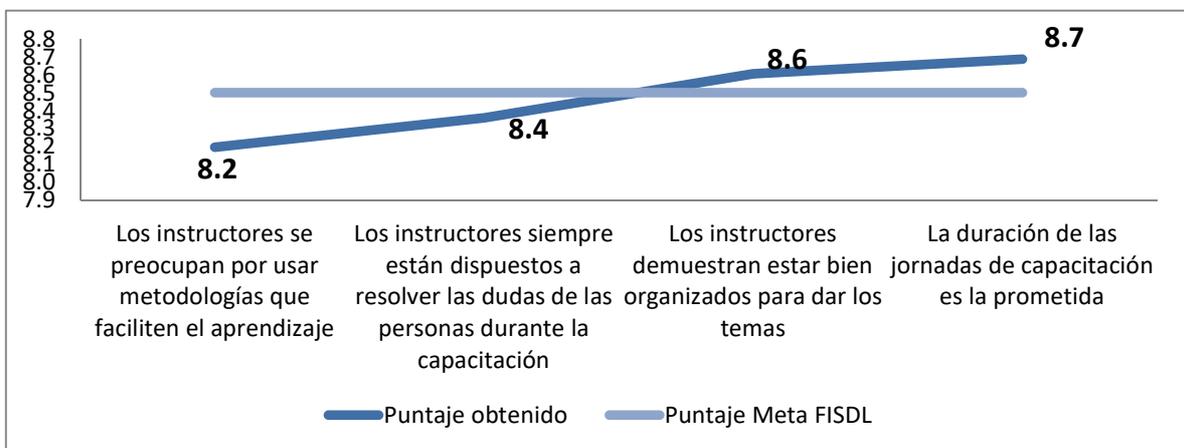
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 7.91.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Las capacitaciones empezaron en la fecha pactada	8.4	8.5	-0.1
La duración del curso de capacitación es suficiente para aprender	7.5	8.5	-1.0
Los temas de la capacitación son apropiados y útiles	8.4	8.5	-0.1
Le proporcionaron todos los materiales que necesitaba para la capacitación	8.9	8.5	0.4
<b>Promedio</b>	<b>8.30</b>		



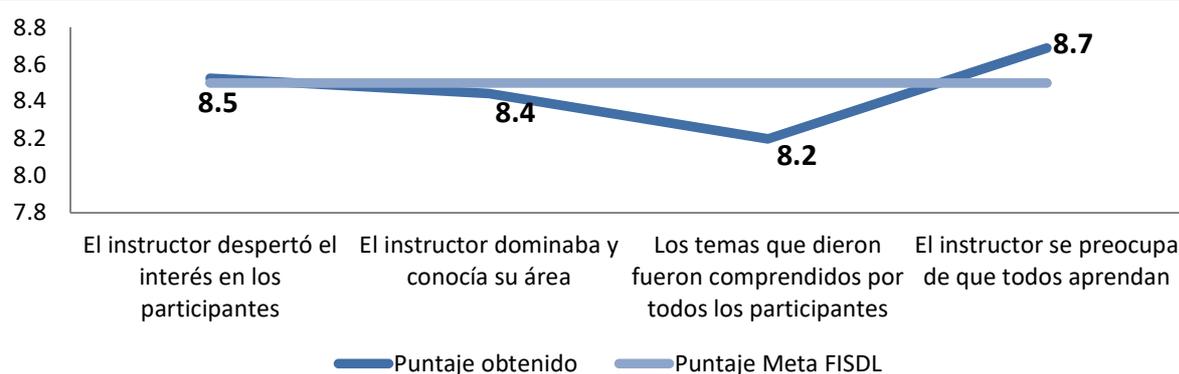
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.30.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Los instructores se preocupan por usar metodologías que faciliten el aprendizaje	8.2	8.5	-0.3
Los instructores siempre están dispuestos a resolver las dudas de las personas durante la capacitación	8.4	8.5	-0.1
Los instructores demuestran estar bien organizados para dar los temas	8.6	8.5	0.1
La duración de las jornadas de capacitación es la prometida	8.7	8.5	0.2
<b>Promedio</b>	<b>8.46</b>		



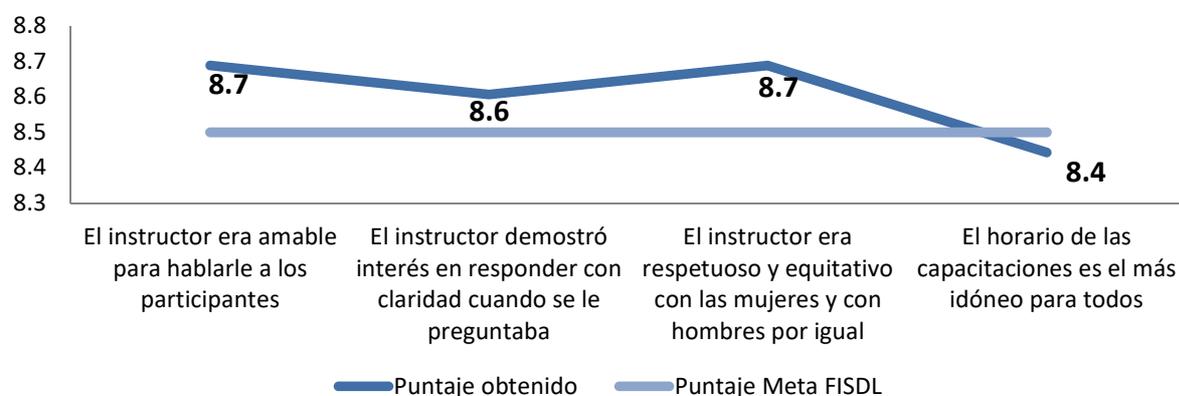
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.46.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El instructor despertó el interés en los participantes	8.5	8.5	0.0
El instructor dominaba y conocía su área	8.4	8.5	-0.1
Los temas que dieron fueron comprendidos por todos los participantes	8.2	8.5	-0.3
El instructor se preocupa de que todos aprendan	8.7	8.5	0.2
<b>Promedio</b>	<b>8.46</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.46.

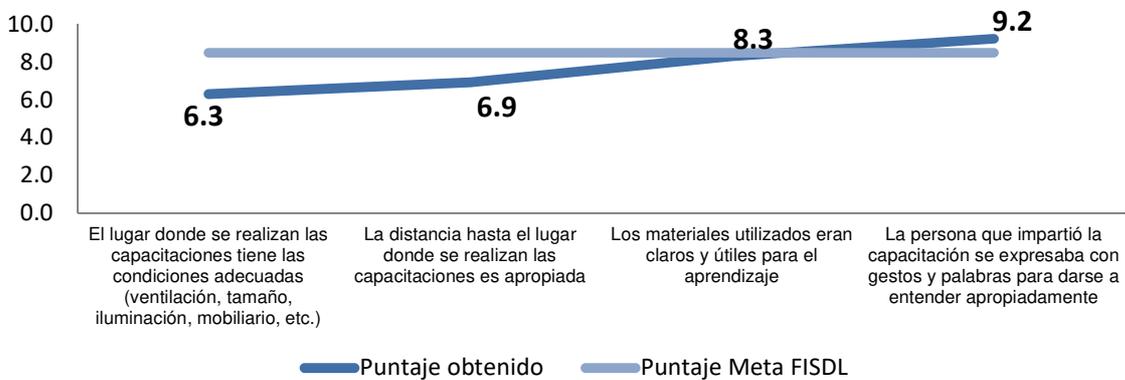
EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El instructor era amable para hablarle a los participantes	8.7	8.5	0.2
El instructor demostró interés en responder con claridad cuando se le preguntaba	8.6	8.5	0.1
El instructor era respetuoso y equitativo con las mujeres y con hombres por igual	8.7	8.5	0.2
El horario de las capacitaciones es el más idóneo para todos	8.4	8.5	-0.1
<b>Promedio</b>	<b>8.61</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.61, por encima de la meta establecida por FISDL.

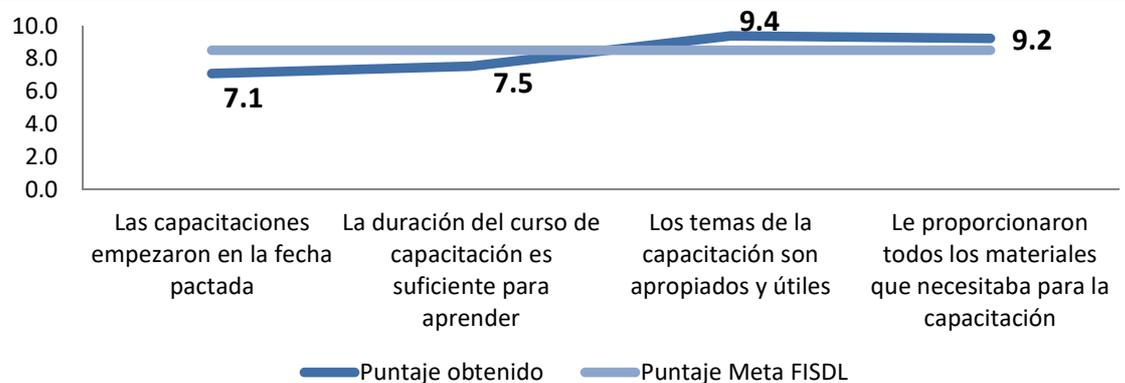
**RESULTADO ESPECÍFICO 4.2**  
**4.2: Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local.**

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El lugar donde se realizan las capacitaciones tiene las condiciones adecuadas (ventilación, tamaño, iluminación, mobiliario, etc.)	6.3	8.5	-2.2
La distancia hasta el lugar donde se realizan las capacitaciones es apropiada	6.9	8.5	-1.6
Los materiales utilizados eran claros y útiles para el aprendizaje	8.3	8.5	-0.2
La persona que impartió la capacitación se expresaba con gestos y palabras para darse a entender apropiadamente	9.2	8.5	0.7
<b>Promedio</b>	<b>7.69</b>		



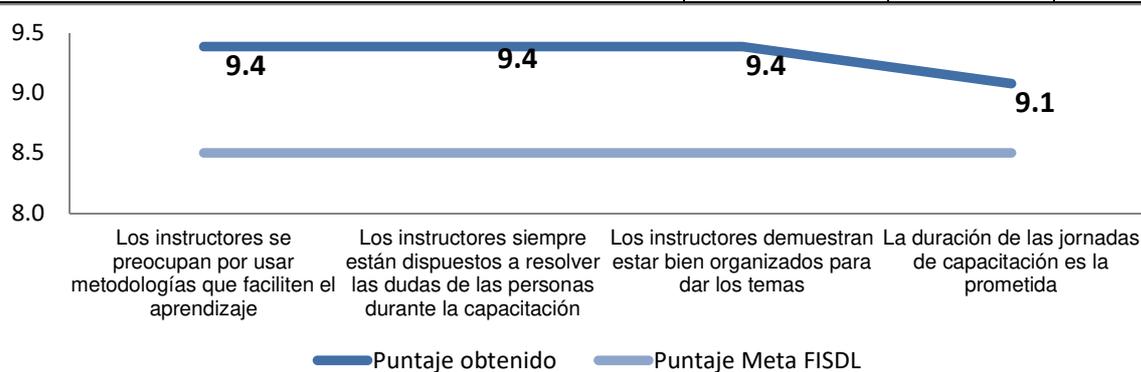
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 7.69.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Las capacitaciones empezaron en la fecha pactada	7.1	8.5	-1.4
La duración del curso de capacitación es suficiente para aprender	7.5	8.5	-1.0
Los temas de la capacitación son apropiados y útiles	9.4	8.5	0.9
Le proporcionaron todos los materiales que necesitaba para la capacitación	9.2	8.5	0.7
<b>Promedio</b>	<b>8.31</b>		



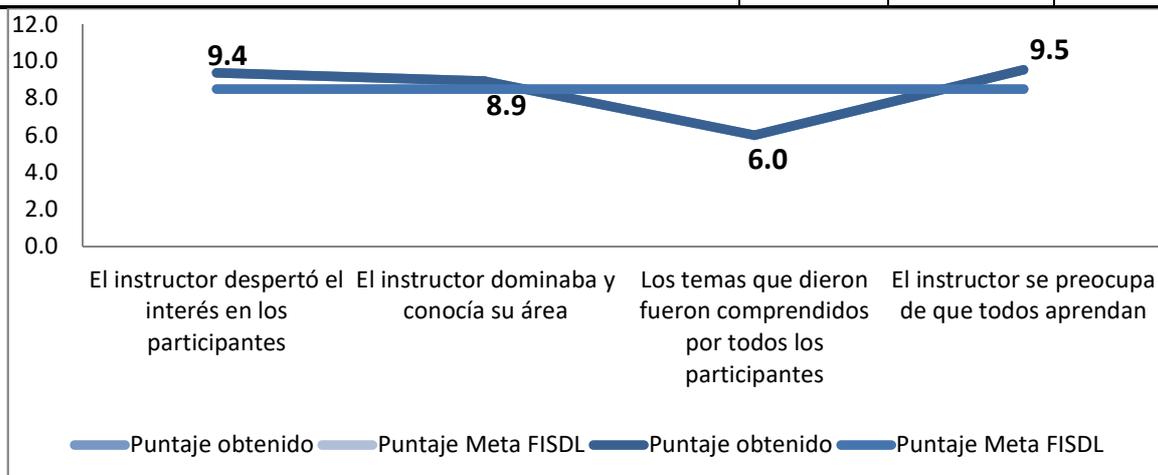
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.31.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Los instructores se preocupan por usar metodologías que faciliten el aprendizaje	9.4	8.5	0.9
Los instructores siempre están dispuestos a resolver las dudas de las personas durante la capacitación	9.4	8.5	0.9
Los instructores demuestran estar bien organizados para dar los temas	9.4	8.5	0.9
La duración de las jornadas de capacitación es la prometida	9.1	8.5	0.6
<b>Promedio</b>	<b>9.31</b>		



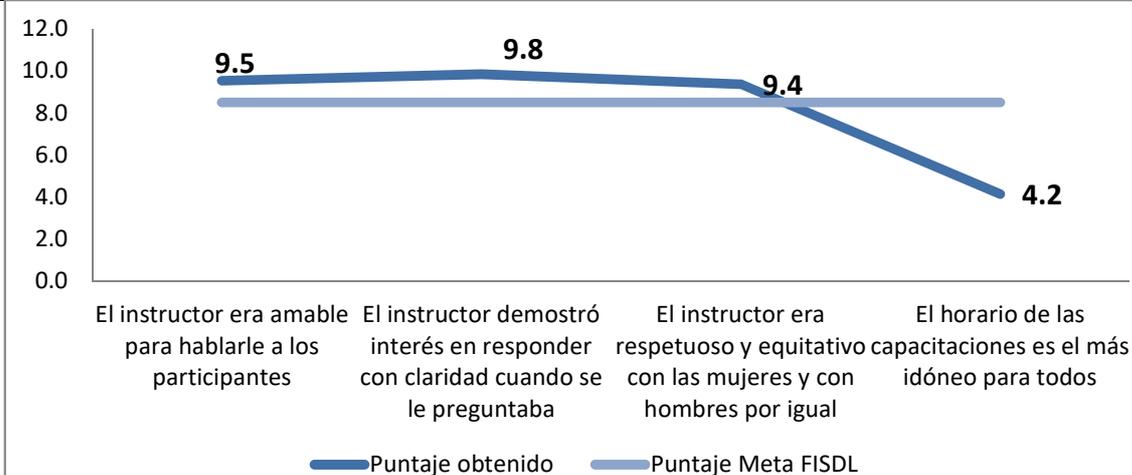
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 9.31. Todos evaluados por encima de la meta establecida por FISDL.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El instructor despertó el interés en los participantes	9.4	8.5	0.9
El instructor dominaba y conocía su área	8.9	8.5	0.4
Los temas que dieron fueron comprendidos por todos los participantes	6.0	8.5	-2.5
El instructor se preocupa de que todos aprendan	9.5	8.5	1.0
<b>Promedio</b>	<b>8.46</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.46.

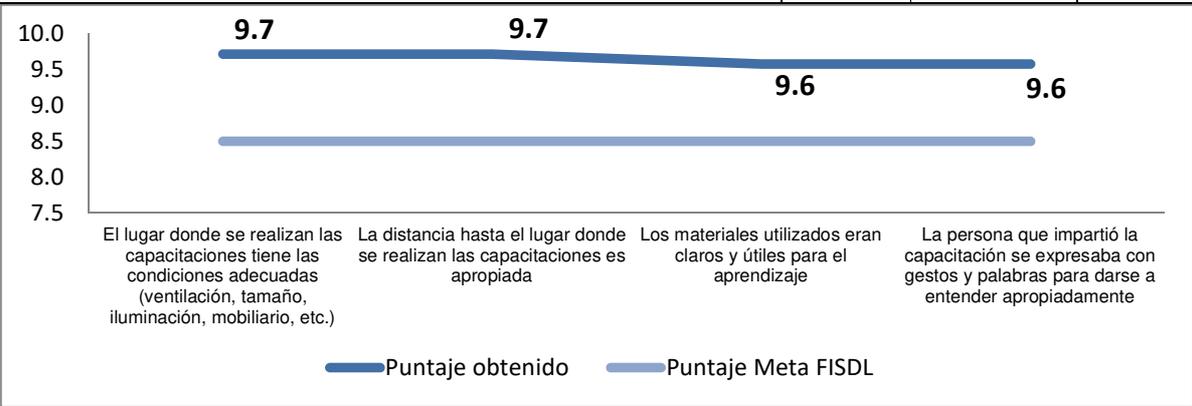
EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El instructor era amable para hablarle a los participantes	9.5	8.5	1.0
El instructor demostró interés en responder con claridad cuando se le preguntaba	9.8	8.5	1.3
El instructor era respetuoso y equitativo con las mujeres y con hombres por igual	9.4	8.5	0.9
El horario de las capacitaciones es el más idóneo para todos	4.2	8.5	-4.3
<b>Promedio</b>	<b>8.23</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.23.

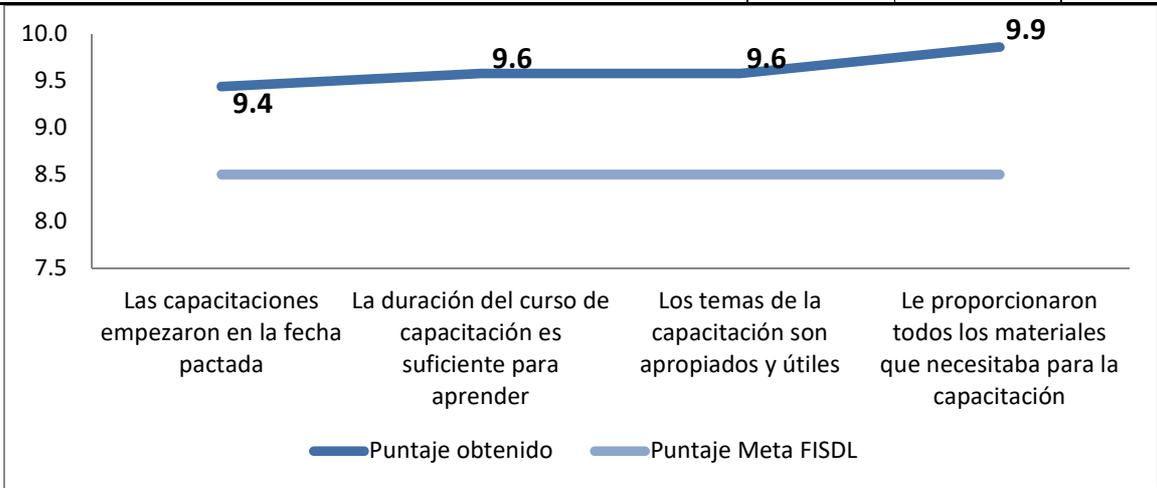
**RESULTADO ESPECÍFICO 4.3:** Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El lugar donde se realizan las capacitaciones tiene las condiciones adecuadas (ventilación, tamaño, iluminación, mobiliario, etc.)	9.7	8.5	1.2
La distancia hasta el lugar donde se realizan las capacitaciones es apropiada	9.7	8.5	1.2
Los materiales utilizados eran claros y útiles para el aprendizaje	9.6	8.5	1.1
La persona que impartió la capacitación se expresaba con gestos y palabras para darse a entender apropiadamente	9.6	8.5	1.1
<b>Promedio</b>	<b>9.65</b>		



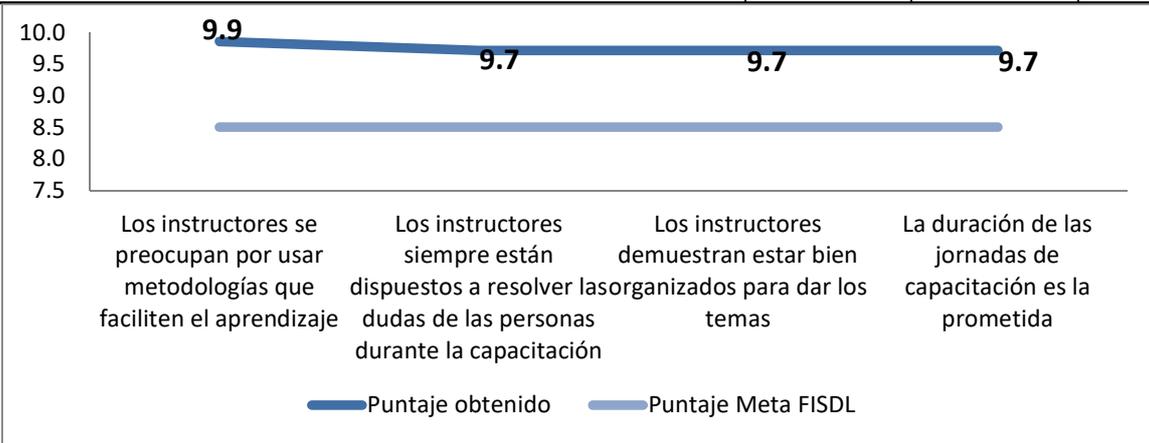
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 9.65.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Las capacitaciones empezaron en la fecha pactada	9.4	8.5	0.9
La duración del curso de capacitación es suficiente para aprender	9.6	8.5	1.1
Los temas de la capacitación son apropiados y útiles	9.6	8.5	1.1
Le proporcionaron todos los materiales que necesitaba para la capacitación	9.9	8.5	1.4
<b>Promedio</b>	<b>9.61</b>		



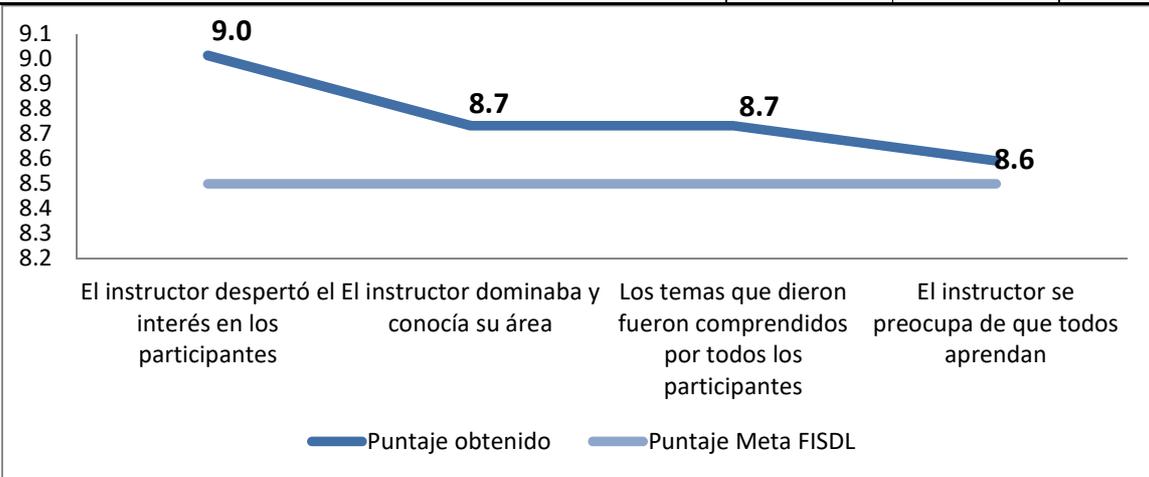
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 9.61.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Los instructores se preocupan por usar metodologías que faciliten el aprendizaje	9.9	8.5	1.4
Los instructores siempre están dispuestos a resolver las dudas de las personas durante la capacitación	9.7	8.5	1.2
Los instructores demuestran estar bien organizados para dar los temas	9.7	8.5	1.2
La duración de las jornadas de capacitación es la prometida	9.7	8.5	1.2
<b>Promedio</b>	<b>9.75</b>		



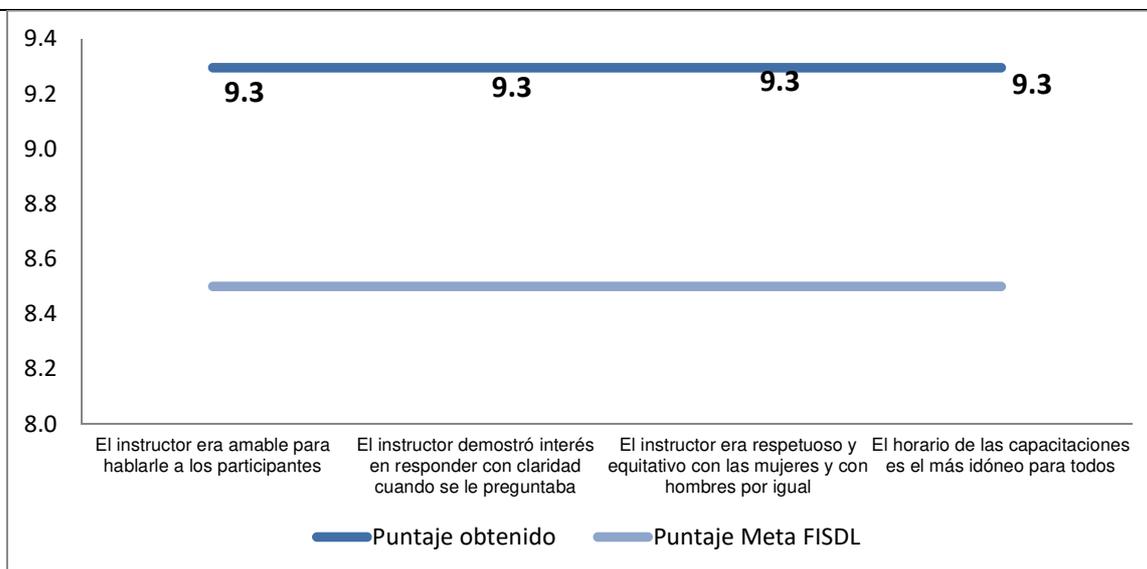
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 9.75.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El instructor despertó el interés en los participantes	9.0	8.5	0.5
El instructor dominaba y conocía su área	8.7	8.5	0.2
Los temas que dieron fueron comprendidos por todos los participantes	8.7	8.5	0.2
El instructor se preocupa de que todos aprendan	8.6	8.5	0.1
<b>Promedio</b>	<b>8.77</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.77.

EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El instructor era amable para hablarle a los participantes	9.3	8.5	0.8
El instructor demostró interés en responder con claridad cuando se le preguntaba	9.3	8.5	0.8
El instructor era respetuoso y equitativo con las mujeres y con hombres por igual	9.3	8.5	0.8
El horario de las capacitaciones es el más idóneo para todos	9.3	8.5	0.8
<b>Promedio</b>	<b>9.30</b>		

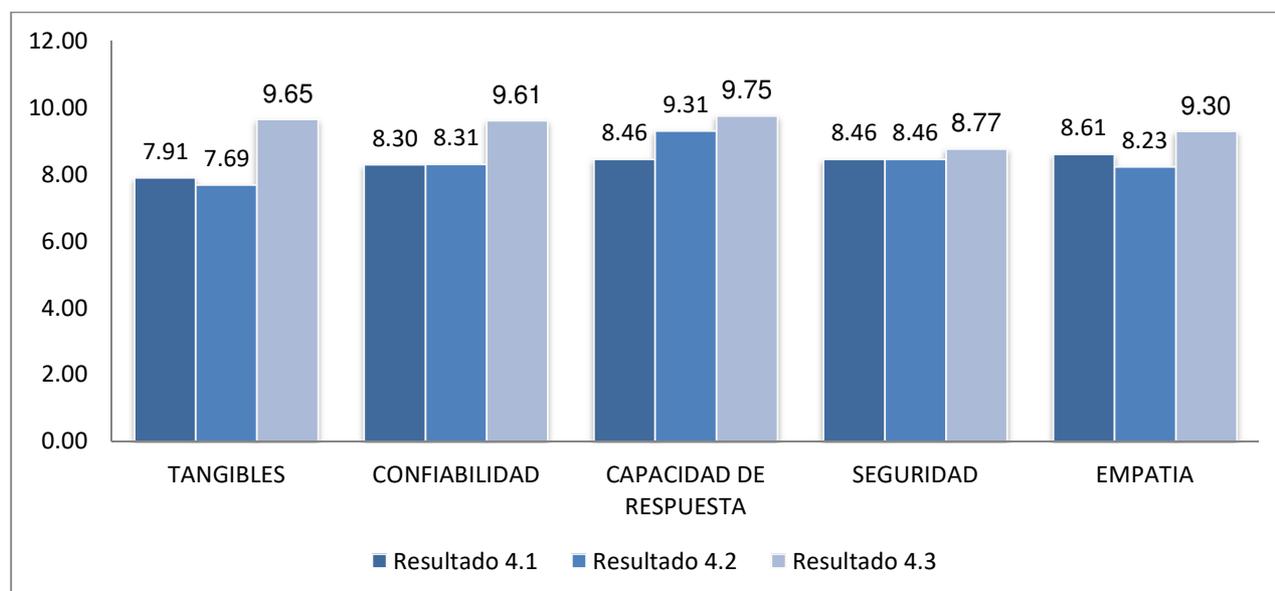


El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 9.30 Todos por encima de la meta establecida.

A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 4 y RE 4.1, 4.2 y 4.3

ELEMENTOS	Resultado 4.1	Resultado 4.2	Resultado 4.3	PROMEDIO
TANGIBLES	7.91	7.69	9.65	8.42
CONFIABILIDAD	8.30	8.31	9.61	8.74
CAPACIDAD DE RESPUESTA	8.46	9.31	9.75	9.17
SEGURIDAD	8.46	8.46	8.77	8.56
EMPATIA	8.61	8.23	9.30	8.71

PROMEDIO **8.72**



**El puntaje promedio total obtenido para el resultado 4, fue de 8.72**

**Resultado General 5:** Se han fortalecido las capacidades institucionales y humanas a nivel local.

**RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

**5.1:** Se ha mejorado las competencias de gestión de las administraciones municipales.

**5.2:** Se ha incrementado el nivel de involucramiento de la ciudadanía en los asuntos de su comunidad. .

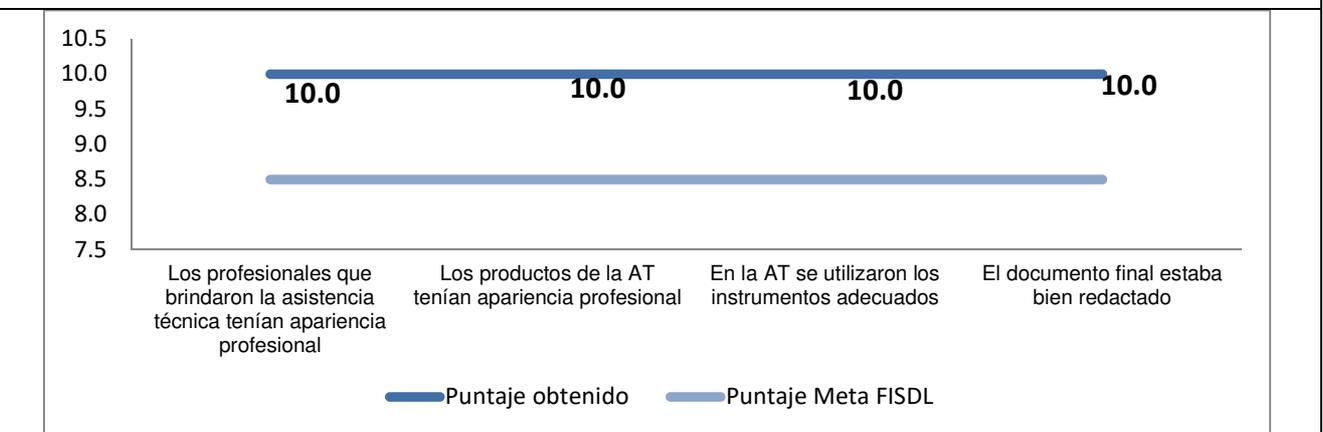
**5.3:** Se ha promovido el fortalecimiento de capacidades comunitarias para la construcción de capital social a través de la autogestión.

Para la investigación del presente resultado general, se consideraron los proyectos cuyas tipologías corresponden a proyectos y procesos de fortalecimiento de capacidades a la población y mejora de competencias de la gestión municipal en el personal de las alcaldías.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar las diferentes dimensiones evaluadas para el resultado 5, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

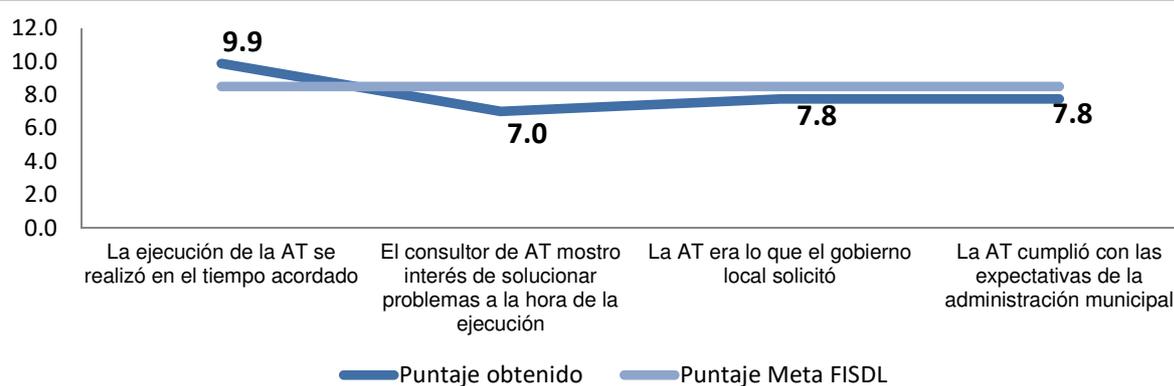
**RESULTADO ESPECÍFICO 5.1:** Se ha mejorado las competencias de gestión de las administraciones municipales.

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Los profesionales que brindaron la asistencia técnica tenían apariencia profesional	10.0	8.5	1.5
Los productos de la AT tenían apariencia profesional	10.0	8.5	1.5
En la AT se utilizaron los instrumentos adecuados	10.0	8.5	1.5
El documento final estaba bien redactado	10.0	8.5	1.5
<b>Promedio</b>	<b>10.00</b>		



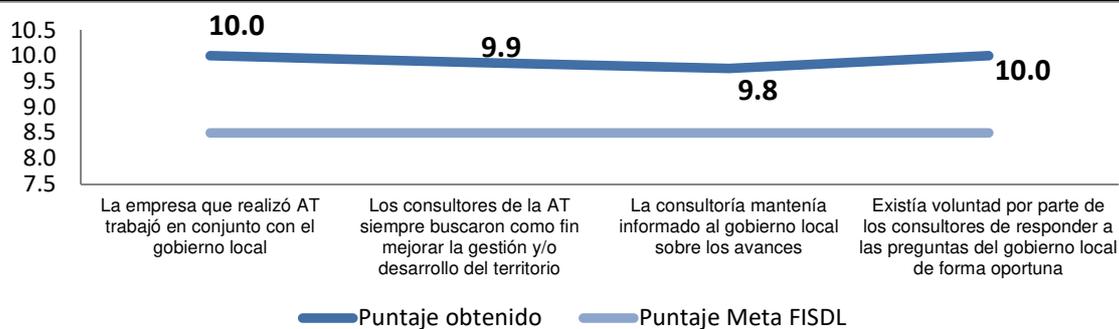
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 10

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La ejecución de la AT se realizó en el tiempo acordado	9.9	8.5	1.4
El consultor de AT mostro interés de solucionar problemas a la hora de la ejecución	7.0	8.5	-1.5
La AT era lo que el gobierno local solicitó	7.8	8.5	-0.8
La AT cumplió con las expectativas de la administración municipal	7.8	8.5	-0.8
<b>Promedio</b>	<b>8.09</b>		



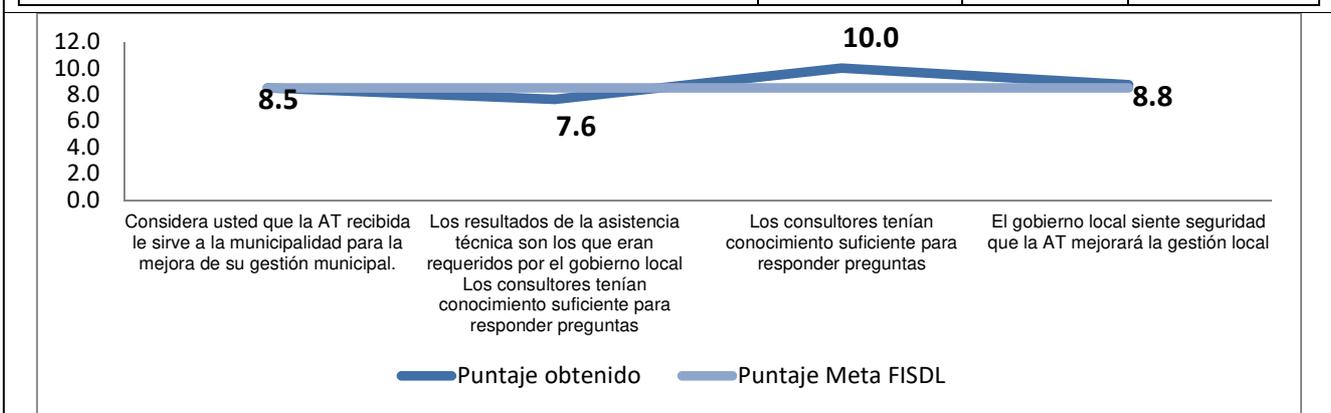
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.09.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La empresa que realizó AT trabajó en conjunto con el gobierno local	10.0	8.5	1.5
Los consultores de la AT siempre buscaron como fin mejorar la gestión y/o desarrollo del territorio	9.9	8.5	1.4
La consultoría mantenía informado al gobierno local sobre los avances	9.8	8.5	1.3
Existía voluntad por parte de los consultores de responder a las preguntas del gobierno local de forma oportuna	10.0	8.5	1.5
<b>Promedio</b>	<b>9.91</b>		



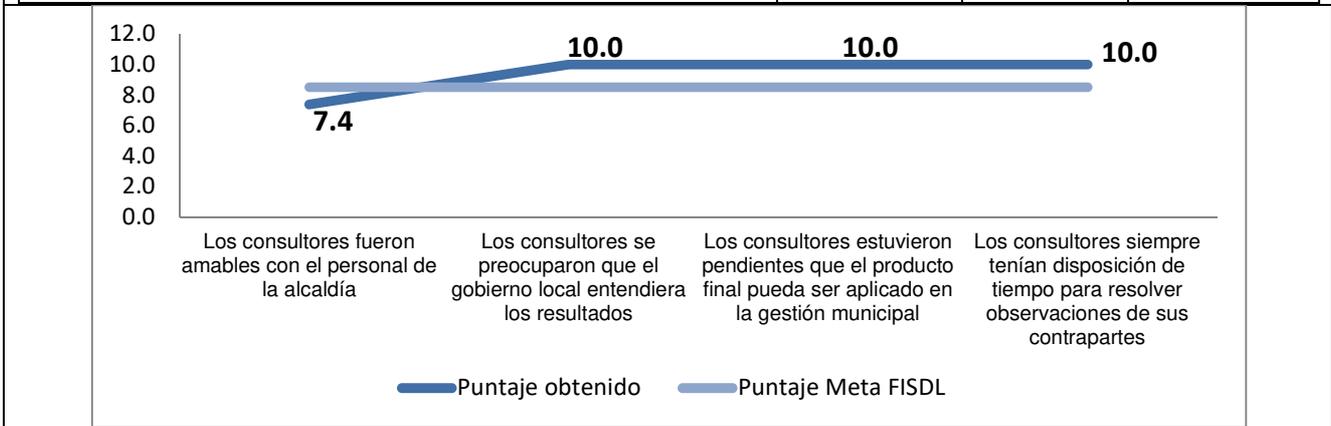
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 9.91.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Considera usted que la AT recibida le sirve a la municipalidad para la mejora de su gestión municipal.	8.5	8.5	0.0
Los resultados de la asistencia técnica son los que eran requeridos por el gobierno local Los consultores tenían conocimiento suficiente para responder preguntas	7.6	8.5	-0.9
Los consultores tenían conocimiento suficiente para responder preguntas	10.0	8.5	1.5
El gobierno local siente seguridad que la AT mejorará la gestión local	8.8	8.5	0.3
<b>Promedio</b>	<b>8.72</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.72

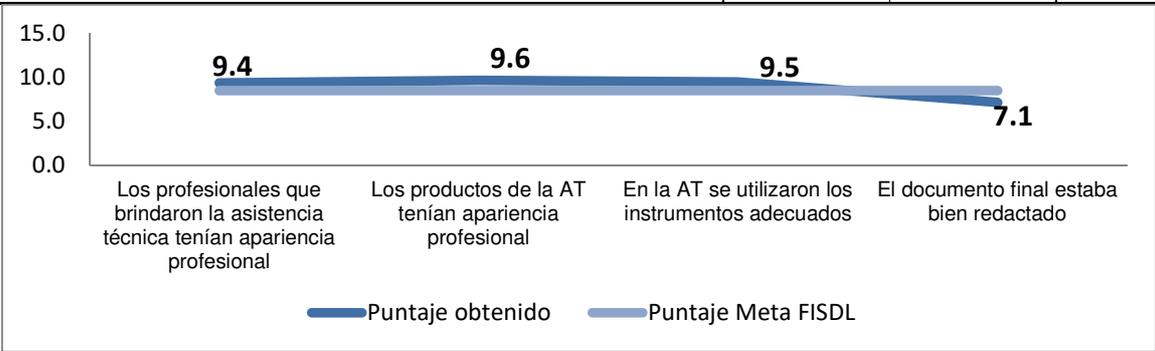
EMPATIA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Los consultores fueron amables con el personal de la alcaldía	7.4	8.5	-1.1
Los consultores se preocuparon que el gobierno local entendiera los resultados	10.0	8.5	1.5
Los consultores estuvieron pendientes que el producto final pueda ser aplicado en la gestión municipal	10.0	8.5	1.5
Los consultores siempre tenían disposición de tiempo para resolver observaciones de sus contrapartes	10.0	8.5	1.5
<b>Promedio</b>	<b>9.34</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 9.34. A excepción de la amabilidad de los consultores con el personal de la alcaldía.

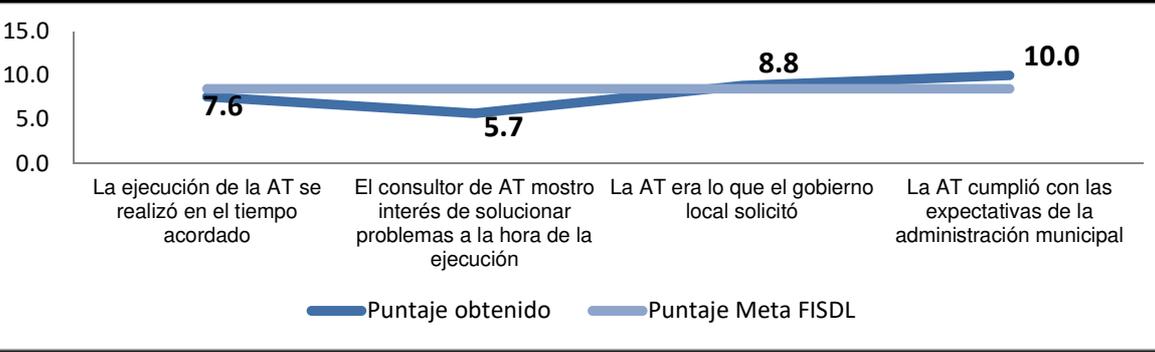
**RESULTADO ESPECÍFICO**  
**5.2:** Se ha incrementado el nivel de involucramiento de la ciudadanía en los asuntos de su comunidad. .  
**5.3:** Se ha promovido el fortalecimiento de capacidades comunitarias para la construcción de capital social a través de la autogestión.

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Los profesionales que brindaron la asistencia técnica tenían apariencia profesional	9.4	8.5	0.9
Los productos de la AT tenían apariencia profesional	9.6	8.5	1.1
En la AT se utilizaron los instrumentos adecuados	9.5	8.5	1.0
El documento final estaba bien redactado	7.1	8.5	-1.4
<b>Promedio</b>	<b>8.91</b>		



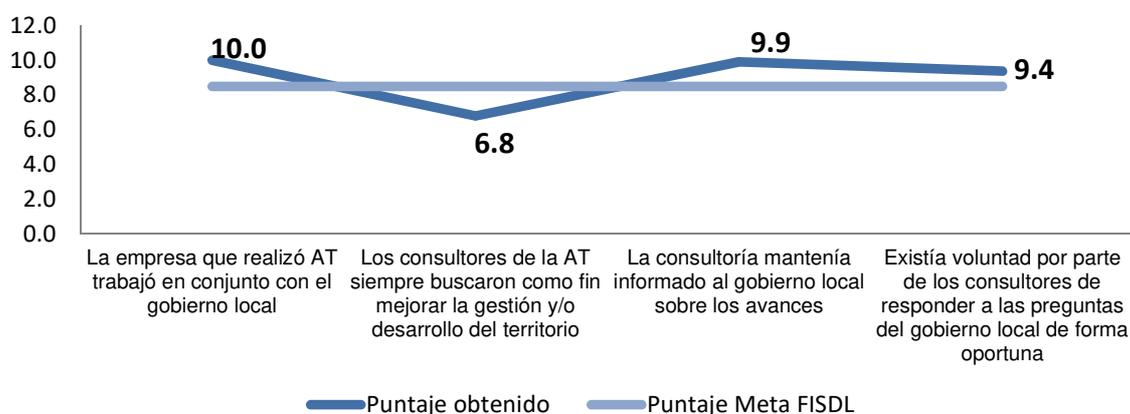
**El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.91**

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La ejecución de la AT se realizó en el tiempo acordado	7.6	8.5	-0.9
El consultor de AT mostro interés de solucionar problemas a la hora de la ejecución	5.7	8.5	-2.8
La AT era lo que el gobierno local solicitó	8.8	8.5	0.3
La AT cumplió con las expectativas de la administración municipal	10.0	8.5	1.5
<b>Promedio</b>	<b>8.04</b>		



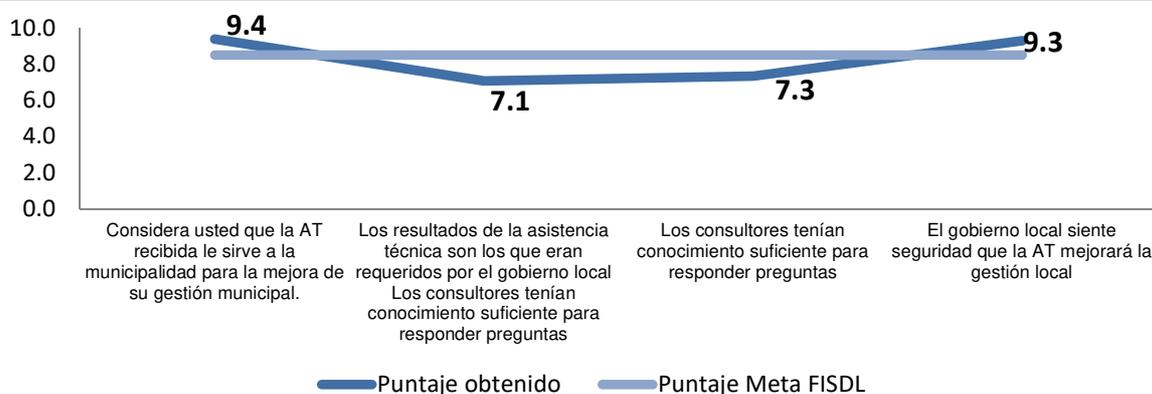
**El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.04.**

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La empresa que realizó AT trabajó en conjunto con el gobierno local	10.0	8.5	1.5
Los consultores de la AT siempre buscaron como fin mejorar la gestión y/o desarrollo del territorio	6.8	8.5	-1.7
La consultoría mantenía informado al gobierno local sobre los avances	9.9	8.5	1.4
Existía voluntad por parte de los consultores de responder a las preguntas del gobierno local de forma oportuna	9.4	8.5	0.9
<b>Promedio</b>	<b>9.02</b>		



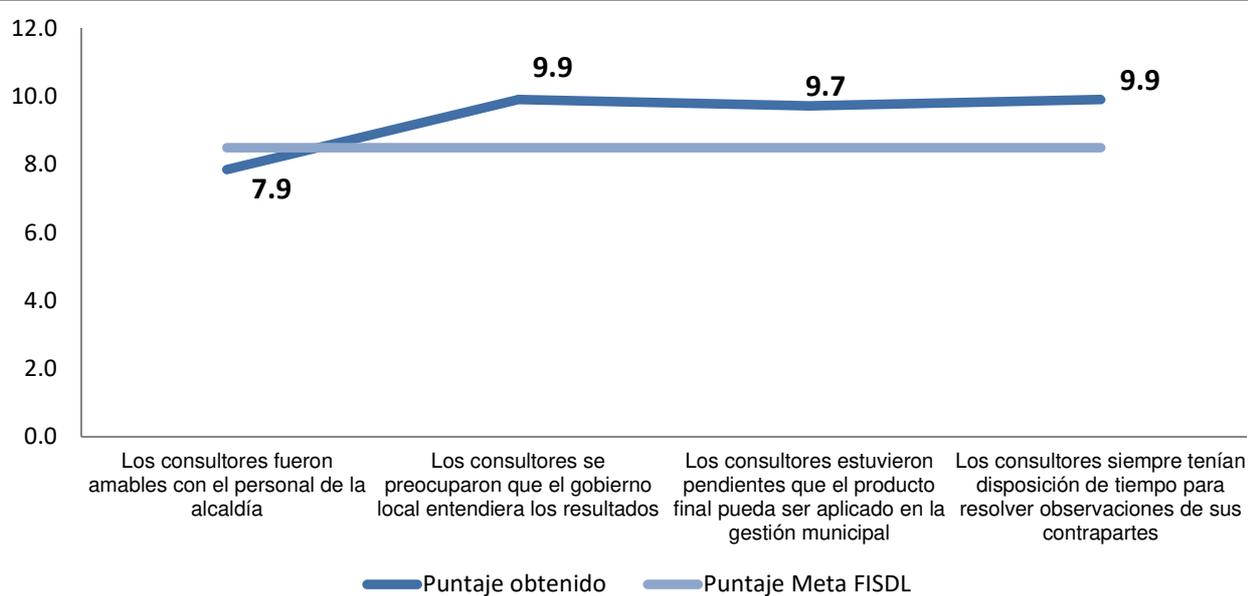
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 9.02.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Considera usted que la AT recibida le sirve a la municipalidad para la mejora de su gestión municipal.	9.4	8.5	0.9
Los resultados de la asistencia técnica son los que eran requeridos por el gobierno local Los consultores tenían conocimiento suficiente para responder preguntas	7.1	8.5	-1.4
Los consultores tenían conocimiento suficiente para responder preguntas	7.3	8.5	-1.2
El gobierno local siente seguridad que la AT mejorará la gestión local	9.3	8.5	0.8
<b>Promedio</b>	<b>8.26</b>		



El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 8.26.

<b>EMPATIA</b>	<b>Puntaje obtenido</b>	<b>Puntaje Meta FISDL</b>	<b>Brecha</b>
Los consultores fueron amables con el personal de la alcaldía	7.9	8.5	-0.6
Los consultores se preocuparon que el gobierno local entendiera los resultados	9.9	8.5	1.4
Los consultores estuvieron pendientes que el producto final pueda ser aplicado en la gestión municipal	9.7	8.5	1.2
Los consultores siempre tenían disposición de tiempo para resolver observaciones de sus contrapartes	9.9	8.5	1.4
<b>Promedio</b>	<b>9.35</b>		



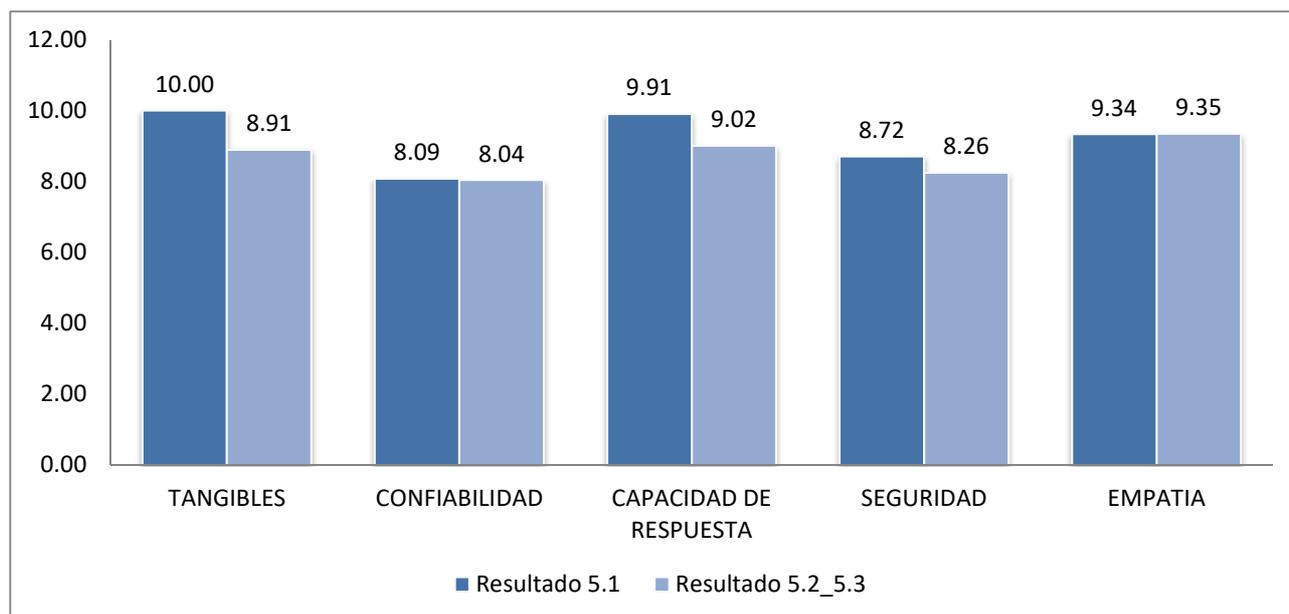
El puntaje promedio obtenido de las encuestas fue en promedio 9.35.

A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 5 y RE 5.1, 5.2 y 5.3

ELEMENTOS	Resultado 5.1	Resultado 5.2 -5.3	PROMEDIO
TANGIBLES	10.00	8.91	9.45
CONFIABILIDAD	8.09	8.04	8.06
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9.91	9.02	9.46
SEGURIDAD	8.72	8.26	8.49
EMPATIA	9.34	9.35	9.35

PROMEDIO

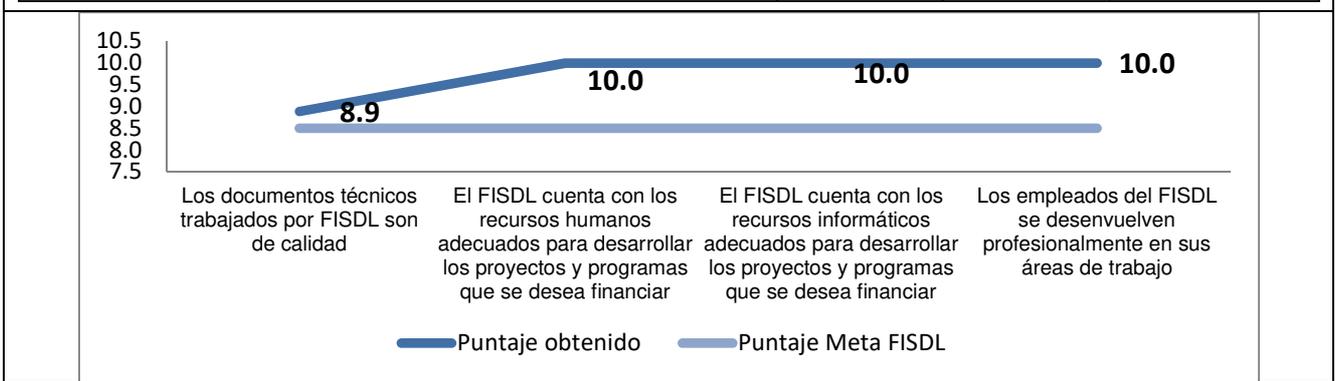
**8.96**



**El puntaje promedio total obtenido para el resultado 5, fue de 8.96**

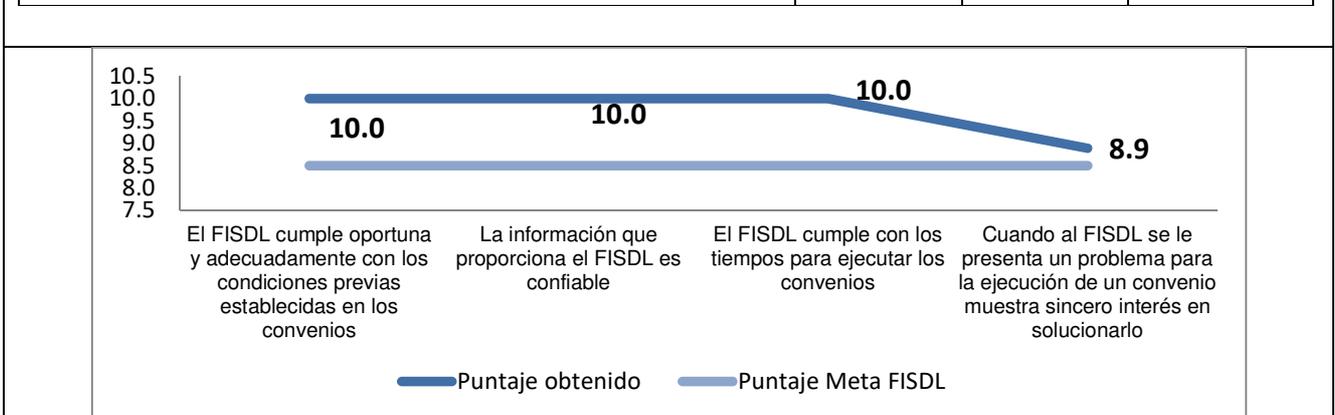
**Percepción relación con Cooperantes**

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Los documentos técnicos trabajados por FISDL son de calidad	8.9	8.5	0.39
El FISDL cuenta con los recursos humanos adecuados para desarrollar los proyectos y programas que se desea financiar	10.0	8.5	1.50
El FISDL cuenta con los recursos informáticos adecuados para desarrollar los proyectos y programas que se desea financiar	10.0	8.5	1.50
Los empleados del FISDL se desenvuelven profesionalmente en sus áreas de trabajo	10.0	8.5	1.50
<b>Promedio</b>	<b>9.72</b>		



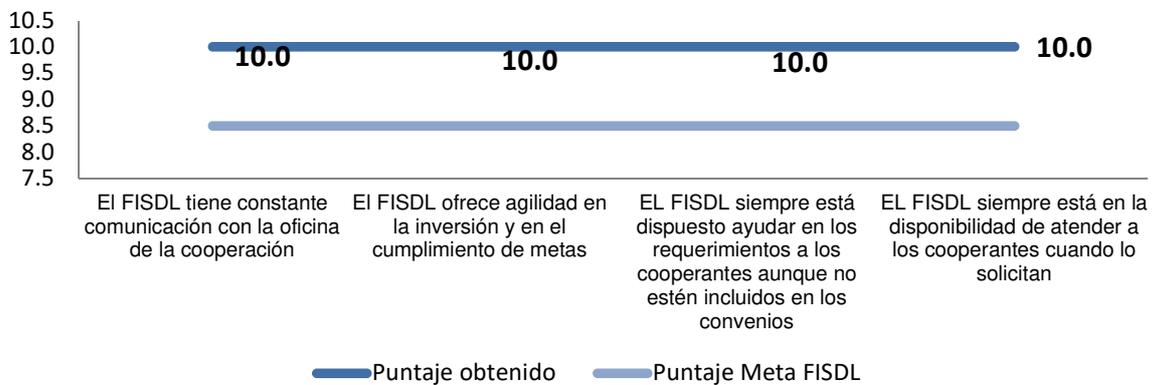
En promedio para la muestra de 9 cooperantes entrevistados se obtuvo una puntuación de 9.72, en elementos tangibles.

CONFIABILIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El FISDL cumple oportuna y adecuadamente con los condiciones previas establecidas en los convenios	10.0	8.5	1.50
La información que proporciona el FISDL es confiable	10.0	8.5	1.50
El FISDL cumple con los tiempos para ejecutar los convenios	10.0	8.5	1.50
Cuando al FISDL se le presenta un problema para la ejecución de un convenio muestra sincero interés en solucionarlo	8.9	8.5	0.39
<b>Promedio</b>	<b>9.72</b>		



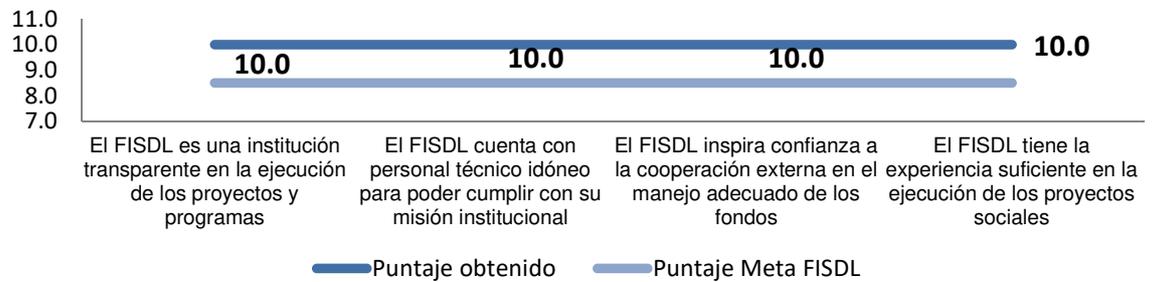
En promedio para la muestra de 9 cooperantes entrevistados se obtuvo una puntuación de 9.72 en confiabilidad.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El FISDL tiene constante comunicación con la oficina de la cooperación	10.0	8.5	1.50
El FISDL ofrece agilidad en la inversión y en el cumplimiento de metas	10.0	8.5	1.50
EL FISDL siempre está dispuesto ayudar en los requerimientos a los cooperantes aunque no estén incluidos en los convenios	10.0	8.5	1.50
EL FISDL siempre está en la disponibilidad de atender a los cooperantes cuando lo solicitan	10.0	8.5	1.50
<b>Promedio</b>	<b>10.00</b>		



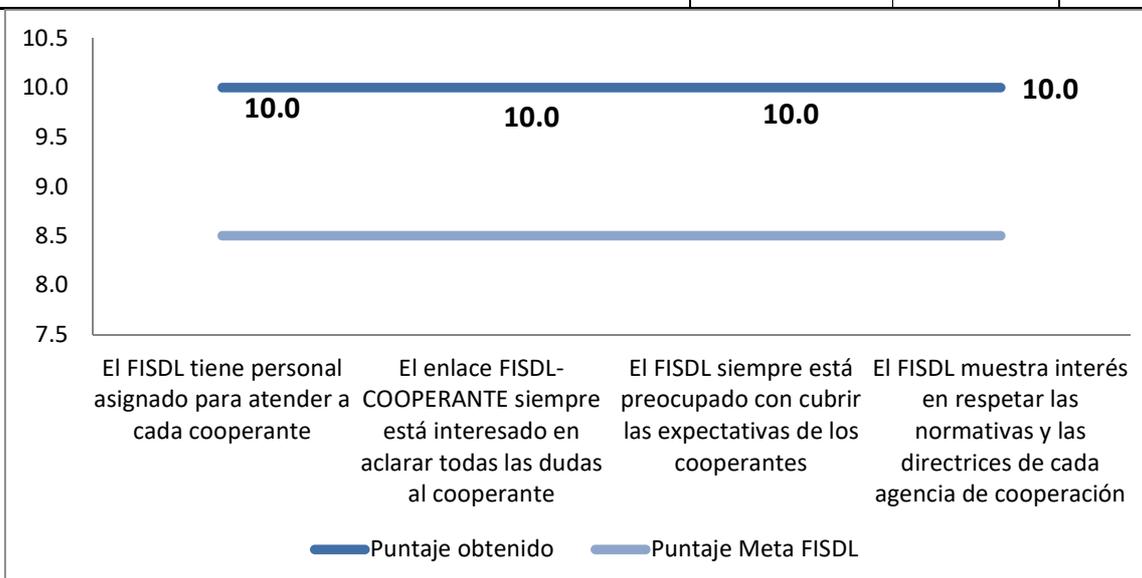
En promedio para la muestra de 9 cooperantes entrevistados se obtuvo una puntuación de 10.0 en capacidad de respuesta.

SEGURIDAD	Puntaje obtenido	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El FISDL es una institución transparente en la ejecución de los proyectos y programas	10.0	8.5	1.50
El FISDL cuenta con personal técnico idóneo para poder cumplir con su misión institucional	10.0	8.5	1.50
El FISDL inspira confianza a la cooperación externa en el manejo adecuado de los fondos	10.0	8.5	1.50
El FISDL tiene la experiencia suficiente en la ejecución de los proyectos sociales	10.0	8.5	1.50
<b>Promedio</b>	<b>10.00</b>		



En promedio para la muestra de 9 cooperantes entrevistados se obtuvo una puntuación de 10.0 en seguridad.

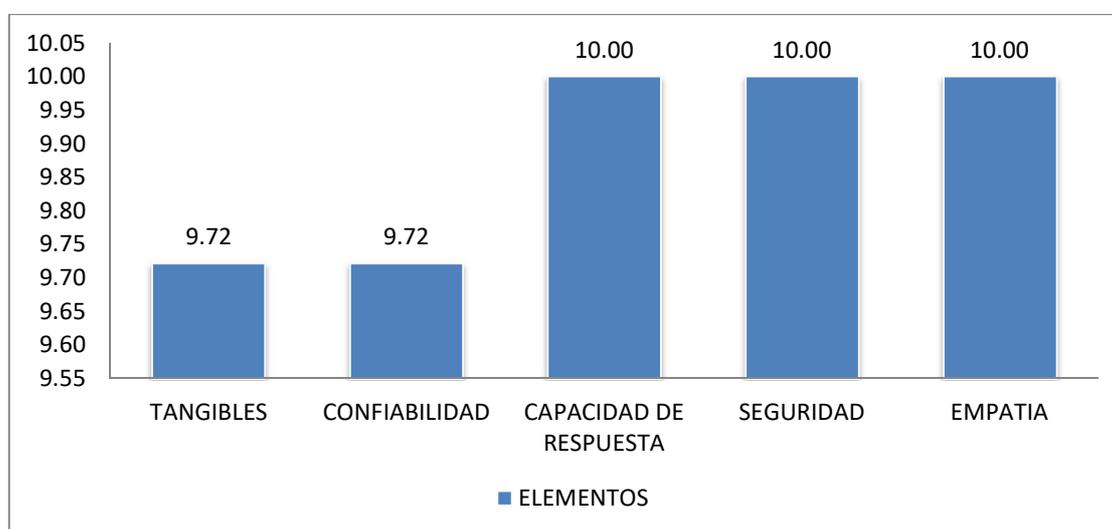
<b>EMPATIA</b>	<b>Puntaje obtenido</b>	<b>Puntaje Meta FISDL</b>	<b>Brecha</b>
El FISDL tiene personal asignado para atender a cada cooperante	10.0	8.5	1.50
El enlace FISDL-COOPERANTE siempre está interesado en aclarar todas las dudas al cooperante	10.0	8.5	1.50
El FISDL siempre está preocupado con cubrir las expectativas de los cooperantes	10.0	8.5	1.50
El FISDL muestra interés en respetar las normativas y las directrices de cada agencia de cooperación	10.0	8.5	1.50
<b>Promedio</b>	<b>10.00</b>		



En promedio para la muestra de 9 cooperantes entrevistados se obtuvo una puntuación de 10.0 en empatía.

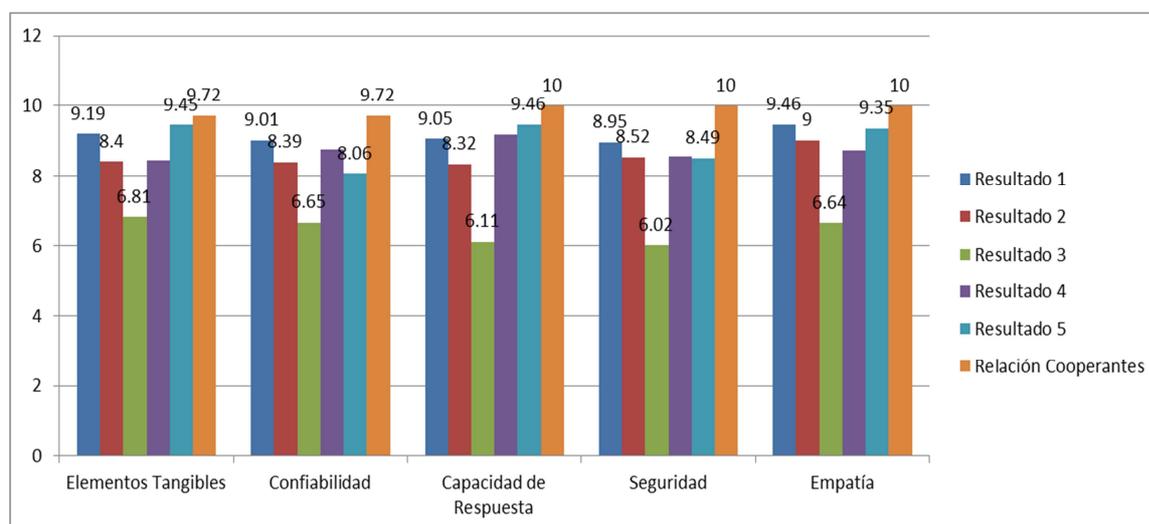
Las valoraciones obtenidas para las diferentes dimensiones fueron las siguientes:

ELEMENTOS	RESULTADO
TANGIBLES	9.72
CONFIABILIDAD	9.72
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10.00
SEGURIDAD	10.00
EMPATIA	10.00



Como resultado de las mediciones realizadas a través de los diferentes instrumentos de recolección (cuestionarios) empleando el modelo SERVQUAL, se obtiene una puntuación general de 8.61, al haber finalizado la medición, respecto a las diferentes dimensiones y finalmente se presenta la ponderación promedio por cada tipo de cliente (participantes, gobiernos locales y cooperantes).

	Resultado 1	Resultado 2	Resultado 3	Resultado 4	Resultado 5	Relación Cooperantes	promedio
Elementos Tangibles	9.19	8.4	6.81	8.42	9.45	9.72	<b>8.67</b>
Confiabilidad	9.01	8.39	6.65	8.74	8.06	9.72	<b>8.43</b>
Capacidad de Respuesta	9.05	8.32	6.11	9.17	9.46	10	<b>8.69</b>
Seguridad	8.95	8.52	6.02	8.56	8.49	10	<b>8.42</b>
Empatía	9.46	9	6.64	8.71	9.35	10	<b>8.86</b>
				<b>PROMEDIO GENERAL</b>			<b>8.61</b>

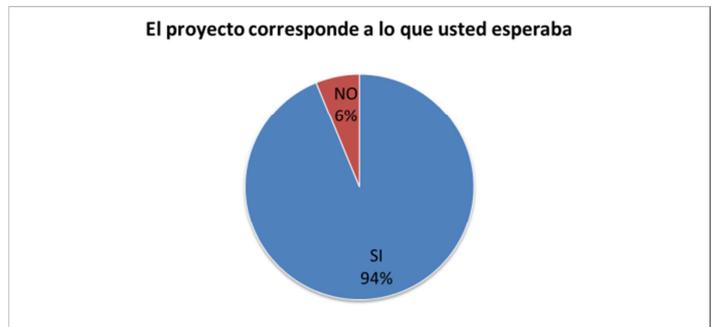


Cliente	Evaluación promedio
Participantes	<b>8.21</b>
Gobiernos Locales	<b>8.96</b>
Cooperantes	<b>9.88</b>

## ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

El análisis de cumplimiento de expectativas, se basa en los resultados obtenidos de las preguntas formuladas a los participantes de los diferentes proyectos ejecutados para el año 2017, en el cual se buscó conocer el cumplimiento de expectativas de los recursos utilizados, coincidencia del resultado esperado y el obtenido, cumplimiento de expectativas sobre atención a dudas o consultas, cumplimiento de expectativas sobre competencias de la empresa ejecutora del proyecto y cumplimiento de expectativas sobre el trato que esperaban recibir por parte de la empresa contratada.

En base a los resultados obtenidos por parte de los participantes, el 94% de los encuestados consideró que el proyecto corresponde con las expectativas previas en base a características de las obras realizadas.



El 96% de los encuestados consideró que fueron atendidas sus dudas o consultas en base a las expectativas previas a la ejecución del proyecto, recibiendo valoraciones y comentarios positivos principalmente sobre la disposición y entrega de la información, avances y otros que surgieron en el tiempo.



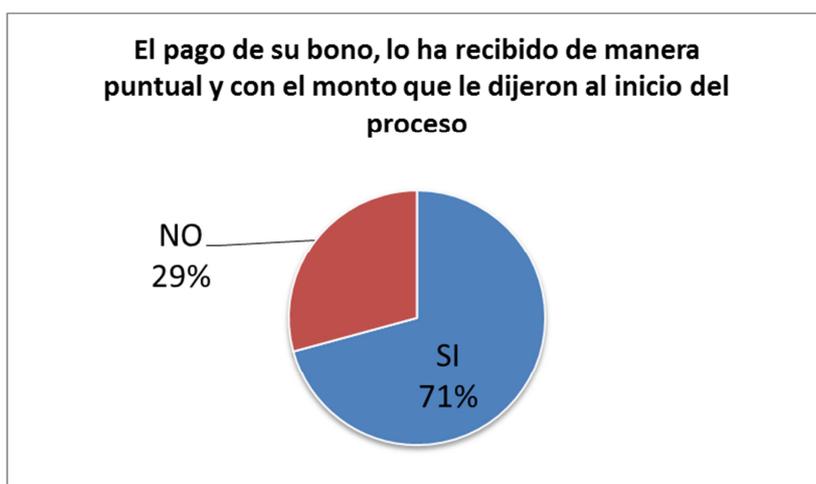
El 94% de los encuestados consideraron que la empresa contratada para la ejecución del proyecto, contaba con la suficiente experiencia para realizar las actividades encomendadas con base a lo que ellos en sus comunidades esperaban se desarrollara.

El trato humano, respetuoso fue además muy bien valorado de acuerdo a lo que los participantes esperaban recibir por parte de la empresa contratada, el 99% de los encuestados consideró que recibió buen trato de las personas que ejecutaron la obra en su comunidad.

Para el componente de apoyo monetario y los programas ejecutados, las expectativas de los participantes previos al inicio del proyecto y posteriores al momento de la evaluación son variadas; ya que consideran que no tienen la certeza que el bono se les continúe entregando, dado el desfase en el tiempo de entrega, el cual ha sido irregular. Enfatizan que se les entrega completa la cantidad, pero no en el tiempo previamente planificado.

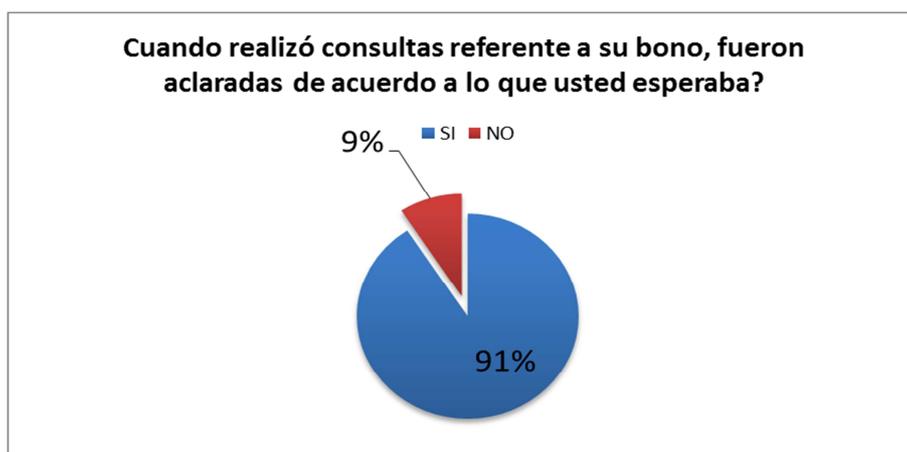
El 71% que el pago se realizó en el tiempo indicado y en base al monto definido previamente, un 29% externo que no había regularidad en la fechas y que hubo atrasos en la entrega de este apoyo monetario.

Es decir para el 71% se cumplió con la expectativa previa y para un 29% no fue así.



En el caso de la atención a consultas

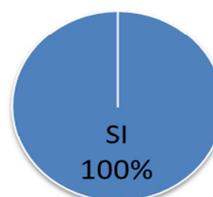
sobre el bono se recibieron buenos comentarios, ya que el 91% de los encuestados consideraron haber tenido una buena atención en base a lo que ellos esperaban.



Por otra parte, cuando se evaluó las expectativas de los participantes en relación a la mejora de las habilidades y conocimientos de las personas por medio de capacitación, los participantes coincidieron en su totalidad que se brindaron las indicaciones correctamente en cuanto a la duración, temas a impartir y material entregado, cumpliendo con las expectativas previas de los participantes, además estos evaluaron muy positivamente la capacidad y formación de los instructores y personas encargada del proceso de capacitación, así como en el trato recibido por parte de ellos.

Los conocimientos y habilidades mostradas por los instructores son en base a las expectativas de previa de los participantes en participar en las capacitaciones.

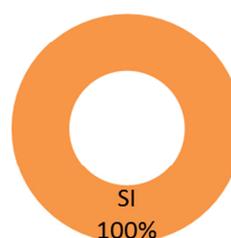
**Al inicio del proceso de capacitación se le brindaron las indicaciones correctamente, en cuanto duración, temas a impartir y material que le entregaría**



**Los instructores y personas encargadas del proceso de capacitación le brindaron el trato adecuado que usted esperaba**



**Los instructores y personas encargadas del proceso de capacitación cuentan con los conocimientos y habilidades que usted esperaba**



## CONCLUSIONES

- Existe alta valoración de las capacidades del personal de FISDL, conforme a su experiencia en brindar Asistencia Técnica a los municipios.
- Debido al atraso en la entrega de transferencias monetarias, la población participante/beneficiaria manifiesta inseguridad en que la institución continúe con este programa, así como retrasos en la entrega de dicho beneficio.
- El resultado correspondiente a emprendimientos productivos, que resultó mejor calificado, refleja posicionamiento de los participantes, y cambios de historias de vida.
- El FISDL, ha contribuido en la dinamización de los procesos descentralizados en la administración municipal a partir de la asistencia técnica brindada, en el desarrollo del ciclo de proyectos a través de la participación social.
- A nivel de las agencias de cooperación, al FISDL, goza de buena imagen en términos generales, solamente hacen una referencia muy clara que el FISDL debe mejorar el cumplimiento de los tiempos estipulados en los convenios firmados, sin embargo aclararon que cuando existen desfases en el cumplimiento, el FISDL, muestra interés y disponibilidad en superar las dificultades que se presentan. Así mismo consideran que el FISDL, ha mejorado sus recursos informáticos para el cumplimiento de las metas.
- Las agencias de cooperación que brindaron información, valoran la capacidad técnica del personal que tienen de enlace, y que la coordinación que realizan es efectiva.
- Los cooperantes perciben del FISDL una institución transparente, y con un alto compromiso de solucionar los impases que se presentan durante la ejecución de los programas y proyectos, con el fin de cumplir con los objetivos de los convenios, ya que estos también contribuyen en los objetivos institucionales.

## RECOMENDACIONES

- Fortalecer el proceso de información respecto a la ejecución de proyectos a las agencias de cooperación que trabajan con el FISDL, y exponer en base de experiencias, ciertos obstáculos, o limitaciones que se pueden generar durante la ejecución de los programas, que en muchos casos afectan el cumplimiento de los tiempos de convenios con los cooperantes, y sobre todo de la inversión, principalmente en lo que respecta a la normativa nacional.
- Mejorar el tiempo de respuesta a en el cumplimiento de los tiempos de convenios.
- Ampliar y fortalecer los procesos de autogestión en las comunidades.
- El cambio o rotación de personal, provoca desfases en los procesos de las Asistencias Técnicas, por ello el nuevo personal, deberá estar capacitado en su rol, para asumir y brindar el seguimiento de forma eficiente y oportuna a los procesos en marcha.
- Fortalecer el proceso de monitoreo y evaluación de programas y proyectos, ampliando las capacidades del personal administrativo-gerencial y personal que brinda Asistencia Técnica en campo.
- Mejorar y ampliar la dotación de recursos informáticos, para volver más eficiente el trabajo en campo.
- Los municipalidades y principalmente las comunidades beneficiarias de proyectos requieren un mayor proceso de capacitación, que les permita reconocer claramente sus roles y responsabilidades para el mantenimiento de los mismos.
- En el marco de la gestión del conocimiento, conformar grupos por área temática, para ampliar y fortalecer los conocimientos del personal (Comunidades de Prácticas)
- Fortalecer los procesos de emprendimientos productivos.
- FISDL requiere el desarrollo de 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.

- Divulgar procesos de experiencias exitosas de proyectos.
- SISTEMATIZAR, las experiencias de los Programas que ejecuta con diversas fuentes cooperantes y divulgarlo. Por lo tanto, para poder cumplir con los tiempos de los cooperantes, y sobre todo de la inversión, es necesario empezar a crear la cultura de sistematizar las experiencias de hoy, con el fin de que mañana pueda tener argumentos sustentables del como intervenir en los territorios, y considerar todos los posibles escenarios.

## **ANEXO: PERCEPCIONES SOBRE EXPECTATIVAS POR CADA RESULTADO ESPECÍFICO Y COOPERANTES**

### **R 1.1**

En los proyectos referentes a introducciones y mejoramiento de energía eléctrica la población está satisfecha con los mismos, ya que han visto mejora en la condición de vida al tener energía eléctrica en sus viviendas, así como la iluminación de calles y luces led, que mejoran las condiciones de seguridad en las comunidades. Cabe mencionar que las personas que no obtuvieron el servicio fue debido, en algunos casos por no poseer los documentos de la propiedad ya que es un requisito principal e indispensable, tener la base legal de su propiedad para la instalación del servicio, o están en proceso de legalización del terreno porque antes era zona verde propiedad de la alcaldía u otros propietarios; entre otras.

No existen reclamos respecto a la falta del servicio, es decir cortes de energía, ya que se tienen convenios con las empresas distribuidoras y el servicio desde el inicio ha sido satisfactorio.

No se encontraron comentarios negativos respecto a los empleados que llegaron a hacer las conexiones a cada vivienda y en la comunidad con la colocación de los postes, por ser de la empresa distribuidora de energía eléctrica cuentan con la maquinaria, materiales, y su apariencia ya que llegaban debidamente identificados y con el equipo de seguridad adecuado.

Con estos proyectos se logró cubrir las necesidades de los habitantes en lo que respecta al servicio de energía eléctrica y correspondió a lo que la población esperaba, ya que se ha llevado el servicio hasta zonas con acceso territorialmente complejo.

En algunos proyectos los habitantes proporcionaron contrapartidas en muchos casos para la colocación del poste frente a su vivienda y la base para que se les conectara el servicio y el medidor (muchos lo mandaron a hacer y colocarlo, es decir que también hubo una inversión por parte de cada uno de los habitantes que obtuvo el beneficio).

Los trabajadores fueron accesibles, respondían las preguntas de la población, existió una apertura para trabajar en la comunidad y no existieron problemas, mostraron respeto y amabilidad.

Todos los proyectos visitados se encuentran funcionando hasta el momento del presente estudio.

### **R 1.2 / 1.3**

En los proyectos de Introducción de Agua Potable y Saneamiento Básico se ha logrado identificar el funcionamiento de estos en los diferentes municipios, logrando obtener:

La población valora positivamente el proyecto de Introducción de Agua Potable y Saneamiento Básico sin embargo manifiestan que el servicio es irregular, en algunos casos y en otros casos el agua cae sucia.

Destacan que son proyectos que corresponden a sus necesidades ya que no tenían acceso al agua potable domiciliar, y muchos de estos proyectos han llegado a comunidades con un acceso

complicado territorialmente y lejos del casco urbano y estos proyectos siguen siendo prioritarios para las comunidades.

No se encontraron reclamos respecto a los empleados, ya que en los proyectos visitados indicaron que se les había brindado la oportunidad de trabajar en el mismo y debido a esto la mayoría de personal era de la comunidad, a los cuales se les brindó las herramientas necesarias para poder trabajar y se percataron que llevaron la maquinaria necesaria para poder ejecutar el proyecto.

Además, en estos proyectos se han conformado Juntas de Agua que se encuentran encargadas de representar a la comunidad, ellos se encargan del cobro y de recibir pago, dichas juntas han recibido capacitaciones para obtener conocimientos para la efectiva administración del proyecto, reportar fallas en los sistemas y fortalecer capacidades de liderazgo en la comunidad.

### **R 2.1**

En la población entrevistada de los proyectos visitados se logra captar de manera positiva la recepción de las mejoras que se han realizado en los centros educativos, ya que se ha cumplido con lo planteado por los gobiernos locales a través del financiamiento de FISDL, realizando las mejoras en los proyectos, así como la construcción de aulas nuevas, espacios para la preparación de alimentos, cambio de los techos totales, pintura, construcción de baños, colocación de cisterna, entre otros.

Los participantes perciben que se empleó la maquinaria necesaria y en buen estado ya que no hubieron problemas debido a la falta de maquinaria adecuada, no hubieron reclamos con los empleados de las empresas constructoras y estos tuvieron apertura con las autoridades escolares así como con los padres de familia; además hubo involucramiento por parte de las alcaldías para la organización previa a los trabajos en los centros escolares, ya que en algunos casos se tuvo que improvisar un espacio para recibir las clases mientras se hacían las construcciones con el fin de no afectarlas y no llegar a crear incomodidades. Todo este proceso fue coordinado con la alcaldía y Centros Escolares.

Hubo reuniones generales para informar sobre la realización del proyecto donde se acordaron medidas para no afectar al alumnado en el proceso, además de informar el nivel de avance.

Los participantes perciben que las empresas contratadas mostraron competencia y experiencia ya que todo se realizó en orden y no surgieron quejas de los proyectos entregados.

Cada uno de los proyectos visitados cumplió con lo que se esperaba, los padres de familia y estudiantes manifestaron que fue un beneficio que se obtuvo para toda la población estudiantil, ya que se logró mejorar la infraestructura que se encontraba debilitada o en mal estado, se cubrieron necesidades que tenían los Centros Educativos, destacan que se tienen mejores instalaciones educativas para evitar que se mojen cuando llegaba el invierno, aulas nuevas para impartir nuevos cursos, espacios para la preparación de alimentos, entre otros.

### **R 2.2**

Los usuarios consideraron que la ejecución de proyectos ha sido una respuesta a las necesidades que se han logrado identificar, ya que no se contaba con UCSF Básicas, estos proyectos han cubierto

los problemas respecto al acceso a la salud y la falta de instalaciones adecuadas para brindar los servicios de salud.

Los participantes manifiestan inconformidad respecto al desabastecimiento de medicamentos, ya que ahora se cuenta con la infraestructura, pero no siempre hay los medicamentos indicados. Cabe mencionar que se les indicó que es acción no compete a FISDL.

En los proyectos visitados los participantes manifestaron que hubo un seguimiento por parte de la alcaldía además de la coordinación de estos con las ADESCOS respectivas para informar el nivel de avance e identificar el surgimiento de problemas, a fin de tomar medidas para resolverlos.

No hubo reclamos sobre actitudes inadecuadas por parte de los empleados de las empresas que ejecutaron los diferentes proyectos, ni generaron incomodidades a la población en la realización de los diferentes proyectos.

Se esperaba por parte de la población una cobertura de servicio mayor a la que se está ofreciendo ya que no están recibiendo atenciones todos los días por el escaso personal de salud,) cabe mencionar que se les indicó que es acción no compete a FISDL), pero manifestaron que la satisfacción de tener ya la UCSF Básica en el cantón porque ya no caminan grandes distancias para poder acceder a un servicio digno.

Todas las UCSF Básicas visitadas se encuentran funcionando correctamente y están en buen estado.

### **R 2.3**

Los participantes opinaron de una manera positiva el interés que se ha identificado por parte de FISDL y las respectivas alcaldías por preocuparse y realizar mejoras en las áreas de espacios para el esparcimiento que son visitadas por toda la población incluso personas adultas mayores y personas con capacidades especiales.

Los proyectos visitados cumplieron con lo esperado ya que se logró cubrir una necesidad de la comunidad, que la alcaldía logró identificar.

Los diferentes proyectos se realizaron en orden y los ejecutores (contratistas) no causaron incomodidad a los usuarios, fueron respetuosos con la comunidad.

Los empleados de las diferentes empresas no obtuvieron reclamos por parte de la población que considera que estos en todo momento fueron responsables con sus obligaciones y que respetaban a la población, además de atender las consultas realizadas por la comunidad, de igual manera manifestaron que las alcaldías informaron del inicio de los proyectos a la población.

La población en general identifica y atribuye que las empresas tenían experiencia ya que los proyectos ejecutados se encuentran en buen estado y esperan que la infraestructura sea fuerte y durable.

### **R. 2.4**

En los proyectos de mejora de infraestructura de espacios para la convivencia, la comunidad ha observado y agradecido a los gobiernos locales el apoyo que están dando a los niños, adolescentes y

jóvenes que son los principales beneficiarios, indican que, obtener espacios seguros para el esparcimiento en familia y de buena calidad, mejorará la convivencia y el sano esparcimiento.

Manifiestan los participantes que las alcaldías coordinaron con la población ya que les informaban el avance de los proyectos. Cabe mencionar que el manejo de estos espacios públicos, está a cargo de las alcaldías municipales junto con las ADESCOS, indican además que se trabajó en conjunto y se hicieron esfuerzos para hacer posible la construcción de estos diferentes proyectos.

Además manifiestan que se tienen instalaciones que consideran fueron construidas mediante el uso de materiales adecuados, se realizó un trabajo responsable y ordenado por las diferentes empresas contratadas.

No hubo reclamos a cerca de los empleados, mantuvieron siempre el comportamiento debido y fueron respetuosos con la comunidad.

Con las empresas no existió ningún reclamo y existió una apertura importante por parte de las mismas con la comunidad, ya que se logró trabajar en zonas con alto índice de inseguridad y violencia.

### **R 3.1**

La población adulta mayor beneficiada con el bono ha externado su descontento e inconformidad ya que el pago de su bono no ha sido como se esperaba haciendo referencia al atraso que ha existido, así como a los pagos que siguen pendientes, ya que manifiestan que el apoyo monetario si bien; lo han recibido pero no en el tiempo que se les indico en un inicio, los pagos se han realizado de manera irregular y ha existido en algunos casos hasta más de 5 meses de retraso, sin embargo el monto se ha cumplido, se han estado realizando pagos retroactivos, para ponerse al día con lo acordado.

No se ha logrado obtener respuestas a las consultas realizadas referente a las fechas de pago, que ha sido la constante en la mayoría de municipios.

La asesoría por parte de los promotores y personal de FISDL se obtuvo desde el inicio del proceso de inscripción, manifiestan que el personal está debidamente identificado, además indican que los promotores les realizan visitas mensuales a las viviendas acompañados de personal de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar.

El pago del bono ha sido conforme acordado, ya que se respeta la cantidad, solamente que externan que ya no confían en cumplir los requerimientos porque dicen que quien falta es el gobierno que no paga.

Indican que reciben un trato adecuado y que tanto el personal del FISDL y promotores les brindan un trato especial; sin embargo no confían que le resuelvan alguna dificultad o algún problema que llegase a resultar durante el proceso de pago.

No se cumple con los horarios, lo cual genera inconformidad y disgusto que no se inicia a la hora acordada, además de hacer grandes filas en lugares con condiciones inadecuadas, al aire libre, recibiendo sol, esperando en algunos casos varias horas, y que existe la presencia de pocos cajeros, no todos brindan un buen trato en algunos casos.

**R 3.2 / 3.3 / 3.4**

La población beneficiada con el bono ha externado su descontento e inconformidad ya que el pago de su bono no ha sido como se esperaba haciendo referencia al atraso que ha existido y a los meses que aún se les tienen pendientes, ya que manifiestan que el apoyo monetario si bien es cierto lo han recibido pero no como se les indico en un inicio, los pagos se han realizado de manera irregular y ha existido en algunos casos más de 5 meses de retraso, más sin embargo el monto se ha cumplido, se han estado realizando pagos retroactivos, para ponerse al día con lo planificado.

Las consultas realizadas referentes a las fechas de pago no les son solventadas, los promotores tanto como la alcaldía se desligan y dicen que no pueden indicarles fechas, ya que no depende de ellos.

Los promotores han cumplido con su rol cuando realizan las reuniones y se les capacita a las madres en diferentes temas, además de solventar dudas referentes a lo que se debe cumplir para recibir el pago, porque podría haber un descuento, si no llevan la cartilla sellada ya sea la de controles de salud y/o la cartilla de educación.

Se obtuvo desde el inicio la asesoría por parte de los promotores y personal de FISDL al momento del proceso de inscripción, se les ha explicado y siempre se les recuerda lo que deben presentar para lograr el pago del bono, el personal del FISDL siempre se encuentra identificado, ya sea en las visitas que realizan o cuando se hace el pago del bono.

El pago del bono ha sido conforme a la cantidad acordada, en algunos casos se les ha hecho descuentos porque no han cumplido con las asistencias requeridas a clases o cuando no se cumple con los controles médicos de niños y niñas inscritos.

Siempre han recibido un trato adecuado en los municipios visitados, los participantes/beneficiarios del bono SALUD.

Indican que cuando se realiza la entrega de bonos, primero se entrega el bono a los Adultos Mayores, luego va salud y al final educación.

En algunos casos, la mayor parte son del programa de CSU los pagos son realizados en agencias bancarias y en diferentes días para hacer un proceso más ordenado y eficiente.

No se cumple con los horarios genera inconformidad y disgusto que no se inicia a la hora acordada, además de hacer grandes filas en lugares con condiciones inadecuadas, al aire libre, recibiendo sol, esperando en algunos casos varias horas, por la cantidad de personas y la presencia de pocos cajeros, y que no todos brindan un buen trato.

**R 4.1 / 4.2**

La población beneficiada en general está satisfecha con el apoyo que se le ha brindado por parte de las diferentes alcaldías y FISDL por medio de las iniciativas productivas en las que se les ha apoyado, así como por las capacitaciones recibidas.

No hubo comentarios negativos respecto a las instalaciones utilizadas para impartirles las capacitaciones, ya que manifestaron que estas instalaciones eran céntricas dentro del mismo municipio en todos los casos era en el casco urbano, de fácil acceso.

Todos los participantes manifestaron que desde un inicio se les explicó en qué consistiría las capacitaciones, cuál era el objetivo de apoyar con estas iniciativas productivas a la población, la alcaldía estuvo siempre al tanto de la coordinación con FISDL por medio de una promotora/or contratada para el proyecto, de igual manera en todos los proyectos se manifestó la entrega de materiales para poner su iniciativa a trabajar luego de cumplir con las capacitaciones.

Los participantes/beneficiarios valoran positivamente el trabajo que hicieron los instructores y las personas encargadas del proceso, ya que lograron el objetivo de capacitarlos bien, con paciencia, temas idóneos y respeto.

En los proyectos no se manifestó disgusto a cerca de la preparación de los instructores, externaron que se recibió debidamente con la facilidad de horarios, ya que en todos los municipios visitados existió dos turnos mañana y tarde, no se incumplió con los horarios, ni el tiempo de duración de las capacitaciones.

En todos los proyectos nos indicaron que al momento de recibir las capacitaciones existió respeto hacia las mujeres y los hombres por igual, ya que se capacitaban para trabajar diferentes iniciativas, existió una responsabilidad por parte de los promotores de cumplir con las capacitaciones y dar el seguimiento a las iniciativas.

#### **R 4.3**

En los proyectos de mejora de la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios, se ha encontrado que la población valora el apoyo recibido.

En los proyectos visitados indicaron que lograron observar el uso de maquinaria adecuada y en buen estado, trabajadores con su equipo para evitar accidentes, y no hubo problemas de esa índole.

El proyecto responde a las necesidades que la población había identificado y habían estado solicitando al gobierno local apoyo.

En algunos casos no cumplió con lo esperado por la población ya que la comunidad manifestó que había cierta inconformidad con los materiales utilizados ya que el proyecto no sería fuerte y durable, por ello manifestaron que la calle ya se encontraba en mal estado.

En los proyectos visitados, la población manifestó que las dudas y consultas fueron aclaradas por medio de el encargado de la obra o por las supervisiones que realizaban por parte de la alcaldía municipal, y se logró observar que hubo comunicación entre la empresa y la alcaldía.

Hubo un proyecto que se trabajó con la ayuda de la población donde se ubicaba el proyecto, brindaron la mano de obra y la alcaldía cumplió con la supervisión y materiales, la población que así se tiene mayor control de las obras, y por ello podían asegurar que el proyecto se había realizado bien y con materiales de calidad.

En los casos que la comunidad no tuvo participación en la construcción, la población manifestó que la empresa había cumplido con las responsabilidades, habían entregado el proyecto, no se encontraban en mal estado y siguen funcionando y que con ello habían demostrado la experiencia.

No hubo reclamos del comportamiento de los trabajadores, no hubo actitudes inadecuadas, ni discusiones entre los compañeros de trabajo, respetaron a la comunidad y los horarios de trabajo, tampoco se generaron incomodidades.

### **R 5.1**

El personal de las alcaldías considera que el proceso de capacitación es importante y que además cumplió con las expectativas, ya que a partir de adquirir nuevos conocimientos tienen mejores elementos para la mejora en la gestión municipal, realizar el trabajo en equipo, así como la motivación hacia el trabajo que se realiza, entre otros. Sin embargo indicaron que

Respecto al cumplimiento de expectativas, indicaron que hubiesen querido que le impartieran otros temas de conocimientos técnicos y específicos al personal de la alcaldía, con el propósito de mejorar el trabajo que realizan en la gestión municipal en sus diferentes áreas.

Manifestaron además que los encargados de las capacitaciones estuvieron en la disponibilidad de aclarar las dudas que manifestaron.

Consideran que el personal que impartió las capacitaciones tenía apariencia profesional, y que los temas recibidos a partir de la asistencia técnica, contribuirán al trabajo que realizan, indican que se utilizó material de apoyo e instrumentos para impartir la capacitación.

Manifestaron que el listado de los temas que les fueron impartidos durante el proceso de asistencia técnica, les fueron indicados desde el inicio de la capacitación.

Consideran que el proceso de asistencia técnica se realizó en el tiempo acordado y no se presentaron dificultades, ya que desde el inicio se realizó una adecuada coordinación entre alcaldía y consultores. Cabe mencionar que fueron entrevistados referentes de diecinueve (19) de las veintiún (21) alcaldías registradas en la base de datos del año 2017 que recibieron el proceso de asistencia técnica.

Indicaron que el proceso de asistencia es positivo para la mejora en la gestión municipal.

NOTA: Cabe mencionar que debido al cambio de gobiernos locales, para este resultado específico fue necesario visitar los municipios que tuvieron cambio de gobierno local respecto a partido político específicamente, y que además indicaron en algunos casos que no sabían de la asistencia técnica los nuevos encargados y se apoyaron de otro personal para que brindaran la información de la encuesta.

### **R 5.2/5.3**

La población considera que el proceso de capacitación es importante y que además cumplió con las expectativas, ya que a partir de adquirir nuevos conocimientos tienen elementos para administrar proyectos, realizar mejor su trabajo, de convivencia, entre otros. Manifestaron además que en diversas ocasiones los encargados de las capacitaciones no les aclararon dudas ya que les indicaron que no tenían el tiempo para ello.

Respecto al cumplimiento de expectativas, indicaron que el proceso de capacitación fue motivador.

Consideran que el personal que impartió las capacitaciones tenía apariencia profesional, y que los temas recibidos a partir de la capacitación, contribuirán al trabajo que realizan, indican que se utilizó

material de apoyo para impartir la capacitación, en algunos casos hizo falta un mayor acercamiento con la población, por parte de los profesionales que impartieron las capacitaciones y la alcaldía municipal.

En los municipios visitados manifestaron que se logró un mayor empoderamiento, pero la entrega de los informes no se les realizó a ellos directamente.

Manifestaron que se realizó el proceso de asistencia técnica y capacitación para incrementar el nivel de involucramiento como juntas de agua, pero no cumplía con lo que esperaban, ya que algunos consultores les faltó el acercamiento a la comunidad, y mayor compromiso para verificar si lo aprendido se ponía en práctica de forma adecuada.

En otro proyecto específicamente expresaron que, si le había contribuido al fortalecimiento de las capacidades, para buscar la mejora y el desarrollo de comunidad mediante el buen manejo y administración del proyecto de agua, ya que si se buscaba el desarrollo del territorio por medio del trabajo en conjunto comunidad, alcaldía, FISDL.

Los temas que se les impartieron les fueron explicados desde el inicio de las capacitaciones y cuáles serían sus responsabilidades como participantes.

Manifestaron que se realizó en el tiempo acordado y no se presentaron dificultades; ya que se pudo observar que existió coordinación entre alcaldía y consultores. Personal de la alcaldía fue el encargado de llevarlos para cumplir con las capacitaciones en algunos casos.

#### **EXPECTATIVAS DE COOPERANTES:**

Respecto a las expectativas sobre; qué esperan del personal de FISDL y de los documentos técnicos que se les presentan, indicaron que; requieren calidad, tanto administrativo como técnico en el trabajo que realiza el personal de FISDL, a fin de ejecutar las actividades y obras partiendo de estimaciones presupuestarias lo más apegadas a la realidad posible y de acuerdo a lo planificado.

Respecto a las condiciones previas establecidas en los convenios, indicaron que se generen las condiciones administrativas que permitan una ejecución de los proyectos cumpliendo con la legalidad del país.

En cuanto a lo que FISDL brinde respecto a la comunicación y disponibilidad para atender sus requerimientos desde el inicio de un proyecto, indicaron que es importante la designación de personal responsable del seguimiento técnico y administrativo y del acompañamiento de jefaturas con capacidad de tomar de decisiones que permita la ejecución fluida de los proyectos.

Respecto al manejo de los recursos en la ejecución de proyectos y programas por parte de FISDL, todos coinciden que requieren transparencia, que los recursos se administren de forma eficiente y que se busquen los mecanismos apegados a la ley que permitan la eficacia en la ejecución.

En lo referente a que el FISDL, muestra especial interés desde el inicio de los proyectos y programas en cumplir con la normativa de su cooperación, manifestaron que observan que desde la formulación del proyecto se interesan en conocer los parámetros legales de ejecución, así como disponibilidad para reunirse e intercambiar a fin de mejorar los procesos de comunicación y toma de acuerdos.

## PARTES INTERESADAS PERTINENTES Y REQUISITOS

<b>Parte Interesada<sup>1</sup></b>	<b>Requisito o Expectativa<sup>2</sup></b>
Participantes de proyectos	Contar con servicio de energía eléctrica en su vivienda.
	Contar con servicio de agua potable y facilidades de saneamiento en su vivienda.
	La infraestructura de los centros escolares ofrezca las condiciones de seguridad y confort para el aprendizaje de los estudiantes.
	Instalaciones adecuadas para recibir servicios de salud y accesible a su lugar de residencia.
	Contar con lugares apropiados para la atención social y para realizar actividades culturales o sociales (casas comunales, centros de ciudad mujer, casas de la cultura, etc.) en la comunidad o en el municipio.
	Contar con espacios seguros para la convivencia y esparcimiento de las familias (canchas, plazas, alumbrado público, etc.) en el municipio.
	Contar con el apoyo monetario en las fechas y horas programadas.
	Aprender nuevos conocimientos y/o fortalecer las habilidades en distintos temas para el desarrollo personal y familiar.
	Contar con caminos y obras de paso adecuados para un mejor acceso entre las distintas comunidades del municipio y fuera de éste.
	Recibir nuevos conocimientos y habilidades para fortalecer el capital social y organizativo de las comunidades.
Municipalidades	Recibir conocimientos de distintas áreas de la administración municipal para mejorar su trabajo y capacidad de gestión.
	FISDL gestione los proyectos desde la formulación hasta la entrega en tiempo y calidad
	Entrega de Transferencias Monetarias Condicionadas y No Condicionadas en cantidad y tiempo prometidos.
Socios para el Desarrollo (Cooperantes)	Cumplimiento de acuerdos en calidad, tiempo y forma.
	Generar las condiciones administrativas para el cumplimiento de las condiciones previas a los convenios.
	Comunicación y disponibilidad permanente para atención a requerimientos.
	Transparencia y eficiencia en el manejo de recursos.
	*Fortalecer las coordinaciones del FISDL con otras instituciones y con la Sociedad Civil
	*Producir información vinculando los resultados de los proyectos con los ODS y el Plan Quinquenal de Desarrollo
*Fortalecer la visibilidad de la Cooperación	

- Detectadas a través de encuesta en eventos de Rendición de Cuentas a Cooperantes

<sup>1</sup> Tomado de Acta de Comité de Calidad y Riesgos 053/2019 y Manual de Calidad

<sup>2</sup> Tomado de Acta de Comité de Calidad y Riesgos 055/2019

**PRODUCTO 3: INFORME FINAL  
PROCESO DE LIBRE GESTION N°  
LG-51/2017-70JGRAL-FISDL.**

**Consultoría: para la “MEDICIÓN DE  
LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN  
DE LOS PARTICIPANTES Y/O  
BENEFICIARIOS DE LOS  
PROYECTOS EJECUTADOS POR EL  
FISDL EN EL AÑO 2016”.**

---

**Objetivo general: Medir el nivel de satisfacción de los  
gobiernos locales, entes cooperantes, participantes y/o  
beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL  
en el año 2016, en cumplimiento a los requerimientos del  
Sistema de Gestión de la Calidad Institucional basado  
en la Norma Internacional ISO 9001:2008**



Av. El Espino, #69, Madreselva,  
Santa Elena, Antigua  
Cuscatlán, La Libertad.  
Tel.: (503) 2562-0445  
Correo Electrónico:  
amr.consultores@hotmail.com

El Salvador, 13 julio 2017

# **PRODUCTO 3: INFORME FINAL**

**Análisis de la medición de la satisfacción de los participantes y/o beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL.**

**PROCESO DE LIBRE GESTION N° LG-51/2017-70JGRAL-FISDL**

**Consultoría: para la “MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2016”.**



Av. El Espino, #69,  
Madreselva, Santa Elena,  
Antiguo Cuscatlán, La Libertad.  
Tel.: (503) 2562-0445 y Celular 7874-5980  
Correo Electrónico: amr.consultores@hotmail.com

San Salvador, El Salvador, 13 de julio 2017



San Salvador, 13 de julio 2017

**Sres. Fondo de Inversión Social  
para el Desarrollo Local FISDL  
Ing. Mauricio Sandoval  
Jefe de Planificación  
Presente**

**Estimados Sres.:**

Por este medio estamos presentando **INFORME FINAL PRODUCTO 3**, en el marco de la **Consultoría: para la “MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2016”**.

Cordialmente;

Saludos

Arq. Amanda Méndez Román  
Representante Legal  
A.M.R. Consultores S.A. de C.V.

**Dirección:**  
Av. El Espino #69, Madreselva, Santa Elena  
Antiguo Cuscatlán, La Libertad.  
El Salvador, Centro América.  
Telefax: (503) 2562-0445, Móvil: (503) 7874-5980,  
e-mail: amr.consultores@hotmail.com

## CONTENIDO

		Página No.
1	Introducción	5
2	Objetivo de la Consultoría	7
3	Metodología SERVQUAL	8
4	Selección de la Muestra	16
5	Resultados obtenidos para cada Acción Estratégica	18
5.1	<b>RESULTADO 1</b> Se ha incrementado la cantidad de hogares que cuentan con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.	20
5.2	<b>RESULTADO 2</b> Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.	33
5.3	<b>RESULTADO 3</b> Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad	51
5.4	<b>RESULTADO 4</b> Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.	64
5.5	<b>RESULTADO 5</b> Se han fortalecido las capacidades locales de gestión.	77
5.6	<b>RESULTADO 6</b> Se han fortalecido las capacidades de las familias y sus comunidades para la autogestión.	84
6	Consolidado de resultados	97
7	Percepción de cooperantes	99
8	Consolidado global por resultados y cooperantes	107
9	Conclusiones	109
10	Recomendaciones	110

# 1. INTRODUCCION

La presente **Consultoría: para la “MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2016”**; consultoría sobre **“Medición de la satisfacción de los clientes”**, sobre programas y/o proyectos ejecutados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL), comprende una muestra de 1510 entrevistados, y se lleva a cabo en el contexto de la mejora continua que la institución potencia, con el propósito de mejorar su quehacer institucional en el marco de los servicios que brindan a través de los proyectos que ejecutan.

El alcance del proceso en el marco de la consultoría, comprendió; inicialmente la revisión documental, facilitada por FISDL e inmediatamente se procedió a la elaboración y adaptación de los instrumentos del Modelo SERVQUAL por parte de A.M.R. Consultores, para la respectiva aprobación por parte de FISDL, y seguidamente se procedió a la recopilación referente a las percepciones, opiniones, y expectativas, que permitieron identificar cómo los participantes califican los servicios que reciben de FISDL, en el marco de cada uno de sus **RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**, como lo son:

	RESULTADOS GENERALES	RESULTADOS ESPECÍFICOS	PROPUESTA DE NO. DE ENCUESTAS A REALIZAR
1	<p>Se ha incrementado la cantidad de hogares que cuentan con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.</p> <p>Participantes, y/o beneficiarios, jefes y jefas de hogar que han recibido una conexión a servicio de agua potable, saneamiento o electrificación en el último año o bien, viven en el área de influencia de la construcción de infraestructura de educación y de salud.</p>	<p>1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de energía eléctrica.</p> <p>1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento básico.</p>	600 ENCUESTAS
2	<p>Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.</p> <p>Participantes y/o beneficiarios de proyectos de infraestructura de servicios de salud, aprendizaje, espacios de esparcimiento, entre otros</p>	<p>2.1 Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.</p> <p>2.2 Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben</p>	450 ENCUESTAS

RESULTADOS GENERALES	RESULTADOS ESPECÍFICOS	PROPUESTA DE NO. DE ENCUESTAS A REALIZAR
	<p>servicios de salud en las áreas de intervención.</p> <p>2.3 Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.</p>	
<p>3 Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad</p> <p>Personas y familias beneficiadas que reciben apoyos monetarios.</p>	<p>3.1 Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios.</p> <p>3.2 Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario.</p>	<p>300 ENCUESTAS</p>
<p>4 Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.</p> <p>Personas participantes y/o beneficiarias donde se hayan promovido procesos de desarrollo local, a nivel de personas y empresas del ámbito local</p>	<p>4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos.</p> <p>4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local.</p> <p>4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.</p>	<p>200 ENCUESTAS</p>
<p>5 Se han fortalecido las capacidades locales de gestión.</p> <p>Personas que pertenecen a gobiernos locales y que han recibido algún tipo de asistencia técnica</p>	<p>5.1 Se ha mejorado las competencias de gestión de las administraciones municipales.</p> <p>5.2 Se ha incrementado el nivel de involucramiento de la ciudadanía en los asuntos de su comunidad.</p>	<p>60 ENCUESTAS</p>
<p>6 Se han fortalecido las capacidades de las familias y sus comunidades para la autogestión.</p> <p>Personas participantes y/o beneficiarias de procesos de formación y fortalecimiento de capacidades, y que con ello hayan mejorado la construcción de su capital social y sean mejores autogestoras para su desarrollo.</p>	<p>6.1 Se han ampliado las oportunidades de formación para el cambio de hábitos y actitudes de las familias.</p> <p>6.2 Se ha promovido el fortalecimiento de capacidades comunitarias para la construcción de capital social a través de la autogestión.</p>	<p>150 ENCUESTAS</p>
<b>TOTAL</b>		<b>1,660 ENCUESTAS</b>

Además se han realizado entrevistas con entes cooperantes de los proyectos ejecutados por el FISDL durante el año 2016.

Con los RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS antes mencionadas, el FISDL persigue dar cumplimiento a su misión institucional correspondiente a **“Mejorar la calidad de vida de las personas en condición de pobreza y vulnerabilidad, impulsando procesos de desarrollo local sostenible”**.

Para la recolección de datos se aplicó la metodología SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular, y los instrumentos fueron adaptados por A.M.R. Consultores, en el marco de la presente consultoría. El proceso de recopilación de la información fue realizada por encuestadores, previamente capacitados, quienes realizaron entrevistas estructuradas, definidas un formato que comprendió un conjunto de preguntas para cada una de las dimensiones que están previamente determinadas por el modelo SERVQUAL. La población objeto de estudio fueron participantes en los proyectos ejecutados por el FISDL durante el año 2016, y los instrumentos de la metodología SERVQUAL, fueron adaptados por A.M.R. Consultores.

En el presente INFORME DE AVANCE, se presentan los resultados por cada uno de los RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS, definidos previamente por FISDL en el marco de su PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI). La información se presenta a nivel de gráficos con el propósito de una mejor comprensión respecto a las ponderaciones obtenidas para cada una de las dimensiones evaluadas, aplicando la metodología SERVQUAL.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, como producto del resultado obtenido de la investigación, que se consideran deberán ser analizadas por FISDL antes de su implementación, con el objetivo de enriquecer las intervenciones, que se hacen necesarias para la mejora del desempeño que FISDL está implementado institucionalmente.

## 2. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

---

### Objetivo general:



Medir el nivel de satisfacción de los gobiernos locales, entes cooperantes, participantes y/o beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2016, en cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

### 3. METODOLOGÍA APLICADA

El Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL); lleva a cabo el proceso de **MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2016**; y para realizar esta medición se utilizó la Metodología SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular y en este contexto los autores definieron esta metodología como:

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

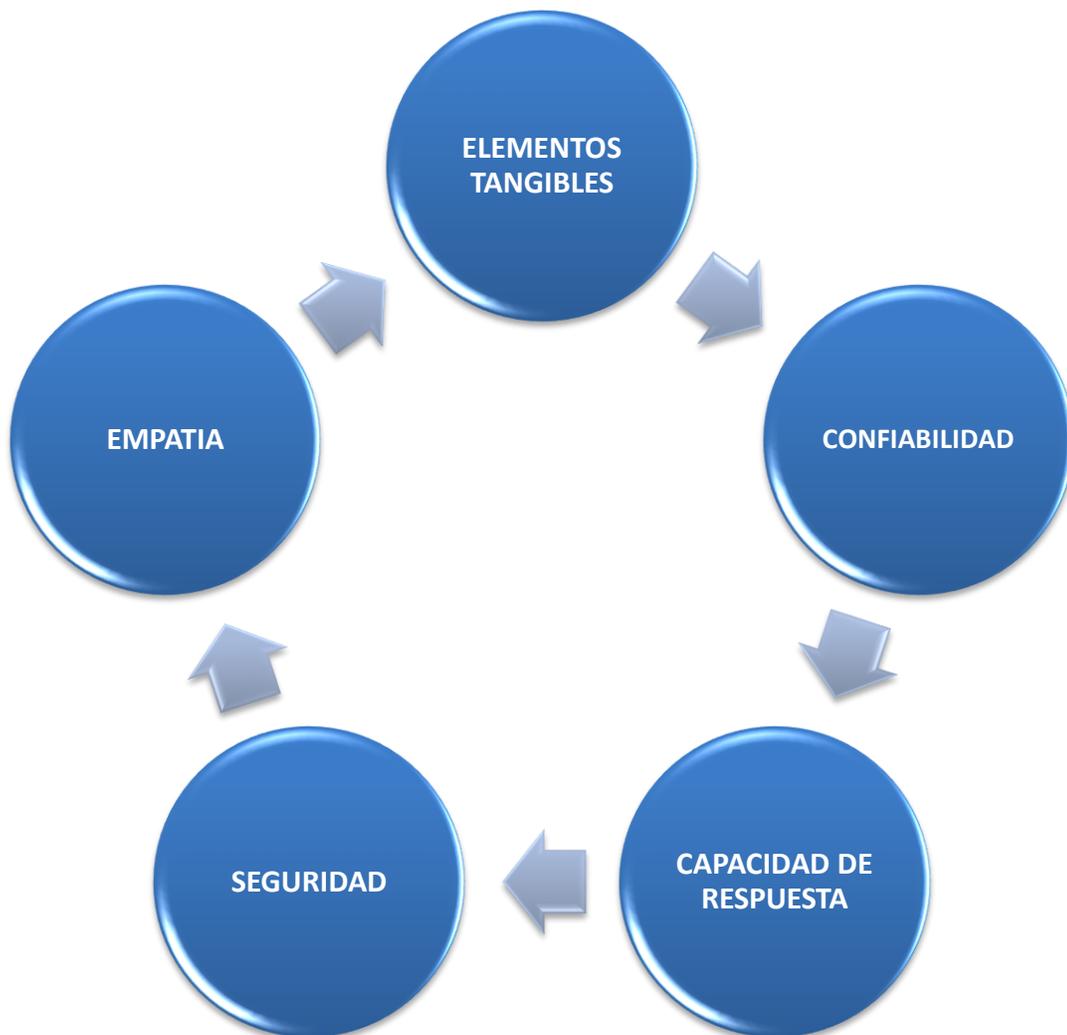
**1.** Define un servicio de calidad como la **diferencia entre las expectativas y percepciones** de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

**2.** Señala ciertos **factores clave que condicionan las expectativas** de los usuarios:

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

**3.** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Las **dimensiones** del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:



Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

### **El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio como instrumento de mejora.**

Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

<b>Dimensión</b>	<b>Significado</b>
Elementos tangibles (T)	Características físicas, y apariencia del proveedor, de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad (RY) (Confiabilidad)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa , adecuada y constante
Capacidad de respuesta (R)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza y credibilidad al cliente, participante
Empatía (E)	Atención individualizada al cliente, participante

#### **DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES**

Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación.

La institución de servicios tiene equipos de apariencia moderna.

Las instalaciones físicas de la institución de servicios son visualmente atractivas

Los empleados de la institución de servicios tienen apariencia pulcra.

Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos

#### **DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD**

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma Fiable y Cuidadosa

Cuando la institución de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

Cuando un cliente o participante tiene un problema la institución muestra un sincero interés en solucionarlo

La institución realiza bien el servicio la primera vez

La institución concluye el servicio en el tiempo prometido

La institución de servicios insiste en mantener registros exentos de errores

#### **DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente, Participante y Proporcionar el Servicio

Los empleados comunican a los clientes o participantes cuando concluirá la realización del servicio.

Los empleados de la institución ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

Los empleados de la institución de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes

Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes o participantes.

<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>
Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza
El comportamiento de los empleados de la institución de servicios transmite confianza a sus clientes
Los clientes o participantes se sienten seguro en sus transacciones con la institución de servicios.
Los empleados de la institución de servicios son siempre amables con los clientes.
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, participantes.

<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>
Atención Individualizada que ofrecen las Empresas, instituciones a los Consumidores o participantes.
La empresa y/o institución de servicios da a sus clientes, participantes una atención individualizada.
La empresa y/o institución de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes y/o participantes.
La empresa y/o institución de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
La empresa y/o institución de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes y/o participantes.
La empresa y/o institución de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes y/o participantes.

Por otra parte, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para **mejorar la calidad de un servicio** y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas **discrepancias**. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

Se denomina **deficiencia 5** a la percibida por los participantes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del participante, entre el **servicio esperado** y el **servicio recibido**. Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio.

En el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización:

- **Deficiencia 1:** *Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.* Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien al contrario, con una idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma.

- **Deficiencia 2:** *Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad.* Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.
- **Deficiencia 3:** *Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.* No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.
- **Deficiencia 4:** *Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.* para el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas de manera que si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción. Esta discrepancia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización hace.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece , en este caso FISDL, como el valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.

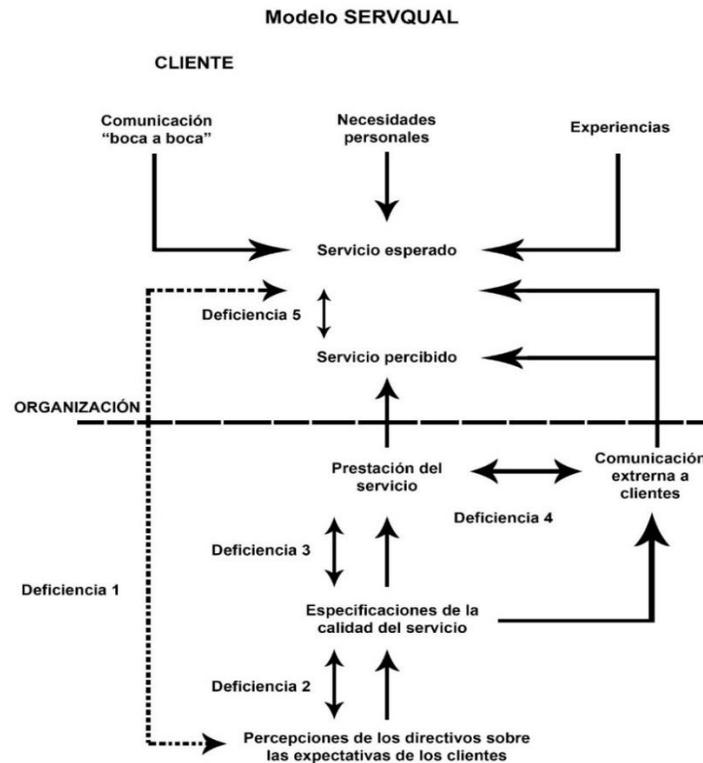
Por tanto, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio no represente únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad de servicio.

Por ello los autores definen el modelo como: ***“Un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto al servicio”***

En la aplicación de la metodología SERVQUAL, se define el diseño de instrumentos, los cuales fueron tomados como base, que comprendieron cuestionarios, compuestos por preguntas en las cinco dimensiones, antes mencionadas, distribuidas de acuerdo a la importancia que cada dimensión tenga para FISDL, las cuales fueron dirigidas a referentes de gobiernos locales y participantes de proyectos ejecutados por FISDL durante el año 2016.

Dentro del modelo SERVQUAL, es importante considerar los principios estadísticos para la aplicación de las encuestas y para el análisis de los resultados y su representatividad.

A continuación se presenta el gráfico de la Metodología **SERVQUAL**:



### Tratamiento estadístico de los datos en el modelo SERVQUAL

Para la medición de la satisfacción de la calidad se utiliza la escala de Likert, ya que esta es una escala que mide actitudes, en vista que es importante que pueda aceptar que las personas tienen diversas actitudes, tales como: actitudes favorables, desfavorables o neutras hacia diferentes situaciones lo cual es normal en términos de información. En este sentido es importante considerar que una escala de actitud debe estar abierta a la posibilidad de aceptar diferentes opciones de respuesta neutrales, entre ellas:

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indiferente (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)
4. En desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

## PORQUE FISDL CONSIDERÓ LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA SERVQUAL

La satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente.

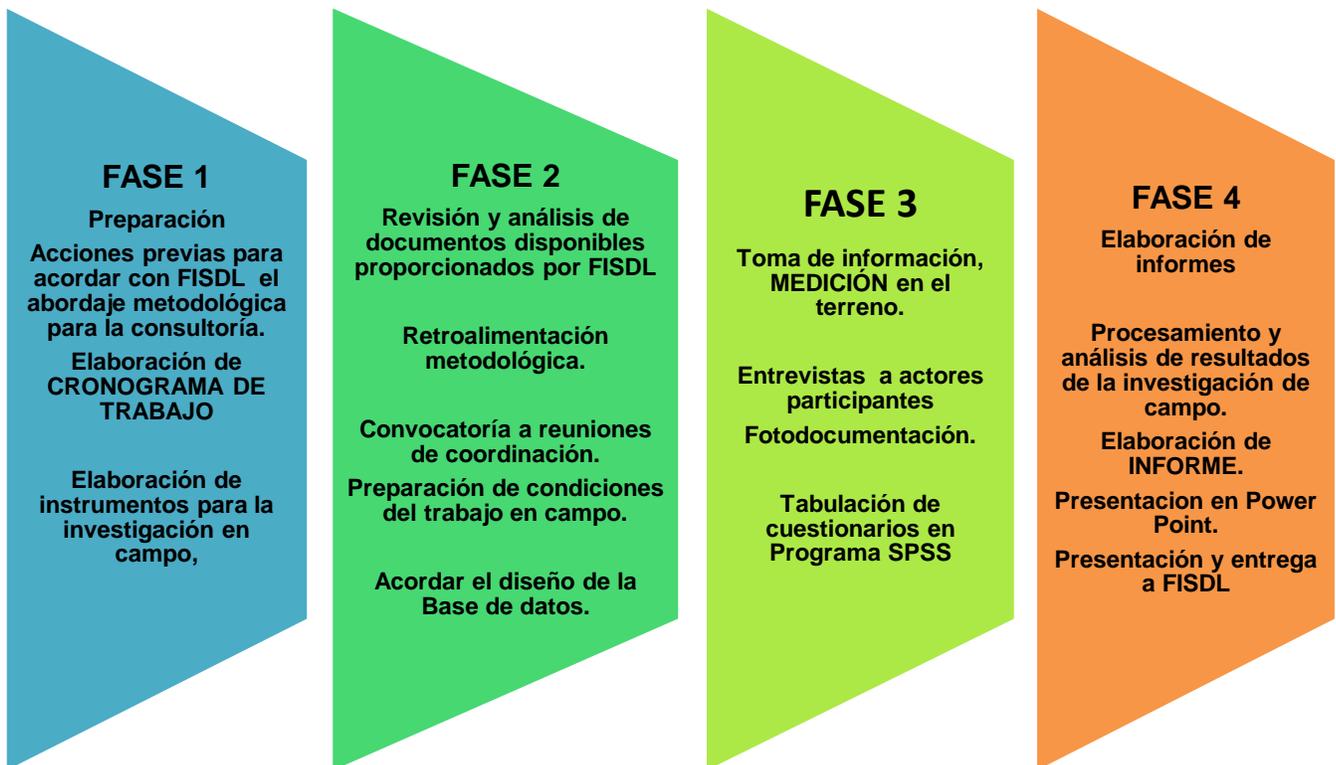
La percepción del valor generado por un mismo servicio es relativa a cada experiencia particular de los clientes, debido a ciertas implicaciones:

- La calidad de un servicio es relativa, no absoluta;
- Es determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio;
- La percepción de la calidad es particular para cada cliente;
- La calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado.

## FASES DEL PROCESO DE EJECUCIÓN PARA LA CONSULTORÍA

El abordaje metodológico para la presente Consultoría, comprenderá:

### FASES DEL PROCESO PARA LA CONSULTORÍA



A.M.R. Consultores para el desarrollo de la Consultoría desde su fase de DISEÑO CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO, definió un EQUIPO DE TRABAJO, conformado por Consultores con amplia experiencia en procesos de INVESTIGACIÓN SOCIAL, SONDEOS DE INVESTIGACIÓN SOBRE **SATISFACCIÓN AL CLIENTE, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS CON ENFOQUE SOCIAL, MANEJO DE PROGRAMAS Y PAQUETES ESTADÍSTICOS.**

En este contexto A.M.R. Consultores; estuvo realizando el levantamiento de información-datos en campo a una **MUESTRA representativa de participantes que han recibido bienes y/o servicios conforme a los RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DEL PEI**; (la cantidad de encuestas por cada Grupo está definida en los TdR), y con los resultados obtenidos en campo y procesados en la base de datos, se procedió a elaborar presente documento que comprenda los resultados obtenidos de la investigación.

- **Fase 1** de preparación de la MEDICIÓN en el terreno. Fue la fase que inició inmediatamente después de haberse dado la orden de inicio, por parte de **FISDL**, donde se presentó el Cronograma de Trabajo, el cual fue discutido con los enlaces de la presente Consultoría por parte de FISDL
- El equipo de consultores que realizó la medición) antes de iniciar la medición. solicitó a FISDL recopilar la documentación de referencia, que considere pertinente de analizar, a fin de llevar a cabo el estudio de medición.
- Se procedió a elaborar instrumentos para la investigación en campo, que contribuyan a la MEDICIÓN. (Ver en el apartado de ANEXOS los INSTRUMENTOS)
  
- **Fase 2** de toma de información. Es la fase en la cual el equipo responsable de la MEDICIÓN recibió una síntesis por parte de FISDL, con el objetivo de obtener instrucciones antes de PROCEDER CON EL ESTUDIO DE MEDICIÓN, en esta fase se realizaron reuniones con personal de FISDL; a fin de apoyar la INVESTIGACIÓN, quien procedió a entregar formalmente la documentación de referencia recopilada en la Fase 1 y el equipo asumió todos los datos disponibles para realizar la medición.
  
- Esta fase también se realizó la retroalimentación metodológica y se procedió a la organización, convocatoria y desarrollo de reuniones de coordinación con la persona designada por parte de FISDL, responsable del seguimiento a la consultoría. Su finalidad fue de intercambio, explicación e información; su propósito consistió en la preparación de las condiciones y validación de la agenda de terreno y detalle de la metodología de evaluación adoptada. Así como acordar el diseño de la BASE de datos.

- **Fase 3 Realizar la MEDICIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN** de los participantes y/o beneficiarios de programas y/o proyectos ejecutados por FISDL, en el terreno. Es la fase de implementación específica de la agenda de terreno validada, donde se realizó el contacto directo entre el equipo de encuestadores con los participantes y/o beneficiarios (as) de programas y/o proyectos ejecutados por FISDL; consistió en visitas de terreno para realizar entrevistas directas, grupos focales y encuestas a las y los participantes y/o beneficiarias/os, esta actividad se alternó con jornadas internas de recopilación/reflexión acordes a las necesidades de procesamiento progresivo de la información.
- **Fase 4** de elaboración de informes. Es la fase final del proceso de MEDICIÓN y de trabajo exclusivo del equipo ESPECIALISTA que será coordinada además con la participación de la persona ENLACE designado por FISDL. En esta fase se procedió a la elaboración de los informes, el coordinador de la consultoría sostendrá una reunión con representantes o personal designado por parte de FISDL para socializar/validar los informes y exponer los análisis más significativos y obtener los comentarios y observaciones de manera interactiva, respecto al informe de **MEDICIÓN de los niveles de SATISFACCIÓN** de los participantes y/o beneficiarios de los programas que ejecutados por FISDL.

En las diferentes FASES, se estará considerando la METODOLOGÍA DE MEDICIÓN PARTICIPATIVA y de ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.

## 4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Cabe mencionar que se seleccionó una muestra representativa de participantes que han recibido bienes y/o servicios, de acuerdo a los SEIS (6) RESULTADOS GENERALES Y ESPECÍFICOS, siguientes:

	RESULTADOS GENERALES	RESULTADOS ESPECÍFICOS	No. DE ENCUESTAS DE LA MUESTRA
1	Se ha incrementado la cantidad de hogares que cuentan con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.	1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de energía eléctrica.	600 ENCUESTAS

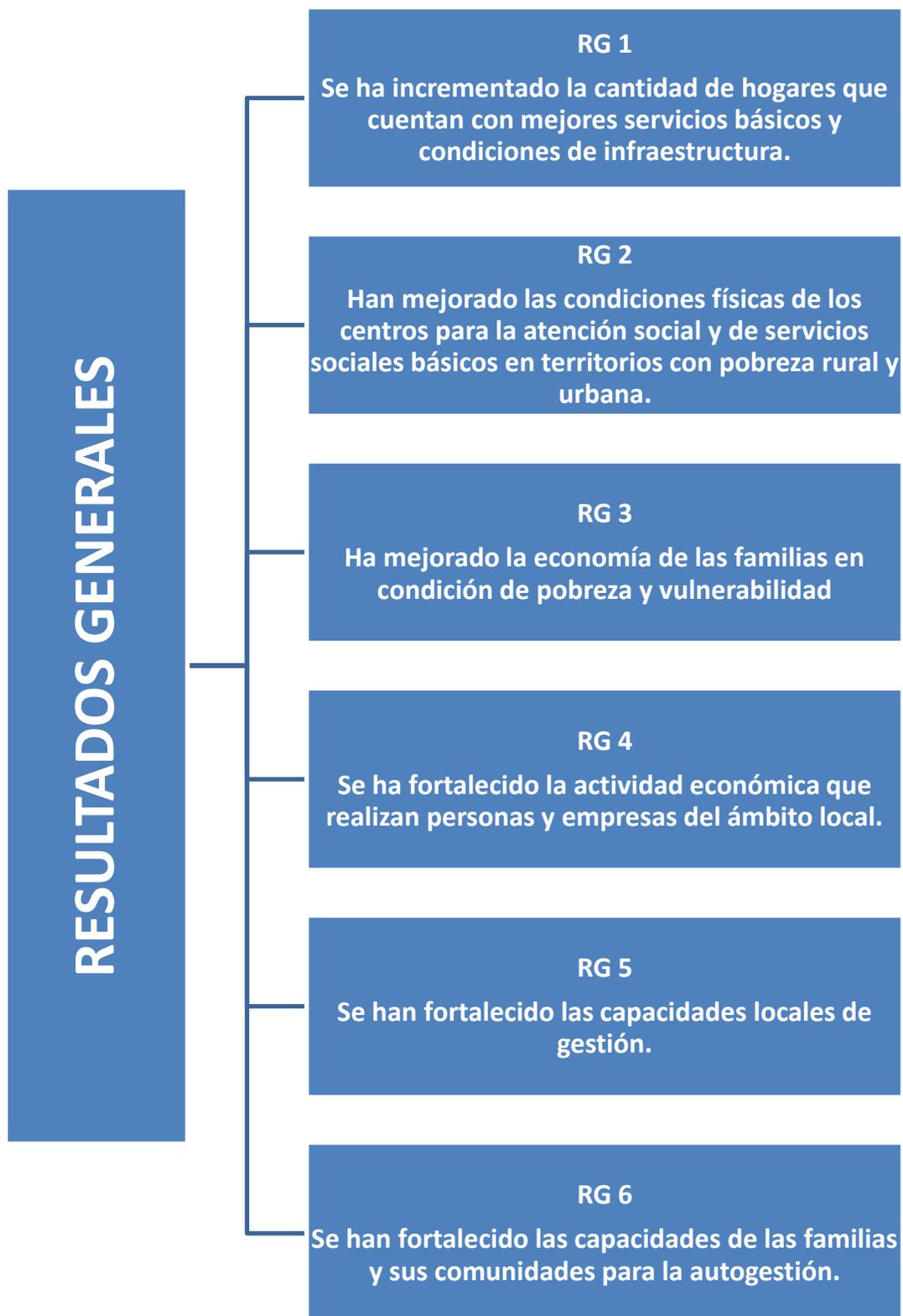
RESULTADOS GENERALES	RESULTADOS ESPECÍFICOS	No. DE ENCUESTAS DE LA MUESTRA
<p>Participantes, y/o beneficiarios, jefes y jefas de hogar que han recibido una conexión a servicio de agua potable, saneamiento o electrificación en el último año o bien, viven en el área de influencia de la construcción de infraestructura de educación y de salud.</p>	<p>1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento básico.</p>	
<p>2 Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.</p> <p>Participantes y/o beneficiarios de proyectos de infraestructura de servicios de salud, aprendizaje, espacios de esparcimiento, entre otros</p>	<p>2.1 Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.</p> <p>2.2 Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.</p> <p>2.3 Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal</p>	<p>450 ENCUESTAS</p>
<p>3 Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad</p> <p>Personas y familias beneficiadas que reciben apoyos monetarios.</p>	<p>3.1 Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios.</p> <p>3.2 Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario</p>	<p>300 ENCUESTAS</p>
<p>4 Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.</p> <p>Personas participantes y/o beneficiarias donde se hayan promovido procesos de desarrollo local, a nivel de</p>	<p>4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos.</p> <p>4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local.</p> <p>4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta</p>	<p>100 ENCUESTAS</p>

	RESULTADOS GENERALES	RESULTADOS ESPECÍFICOS	No. DE ENCUESTAS DE LA MUESTRA
	personas y empresas del ámbito local	la productividad de las personas en los territorios.	
5	Se han fortalecido las capacidades locales de gestión.  Personas que pertenecen a gobiernos locales y que han recibido algún tipo de asistencia técnica	5.1 Se ha mejorado las competencias de gestión de las administraciones municipales.  5.2 Se ha incrementado el nivel de involucramiento de la ciudadanía en los asuntos de su comunidad.	60 ENCUESTAS
6	Se han fortalecido las capacidades de las familias y sus comunidades para la autogestión.  Personas participantes y/o beneficiarias de procesos de formación y fortalecimiento de capacidades, y que con ello hayan mejorado la construcción de su capital social y sean mejores autogestoras para su desarrollo.	6.1 Se han ampliado las oportunidades de formación para el cambio de hábitos y actitudes de las familias.  6.2 Se ha promovido el fortalecimiento de capacidades comunitarias para la construcción de capital social a través de la autogestión.	150
<b>TOTAL</b>			<b>1,660 ENCUESTAS</b>

Cabe mencionar que la muestra fue acordada y aprobada con FISDL, previo a la investigación en campo realizada. En este contexto a continuación, se presenta el análisis y resumen/consolidado por cada resultado general y específico, correspondiente a la medición de la satisfacción de participantes de proyectos ejecutados por FISDL, durante el año 2016.

## 5. RESULTADOS OBTENIDOS PARA CADA RESULTADO GENERAL

A continuación se presentan los CUADROS CONSOLIDADOS, correspondientes a cada una de las ACCIONES ESTRATÉGICAS, a efecto de mayor visibilidad para FISDL, respecto a la percepción de las personas entrevistadas en el marco de la presente consultoría, como sigue:



A continuación los resultados obtenidos para cada RESULTADO GENERAL Y ESPECÍFICOS:

## **5.1 RG 1: Se ha incrementado la cantidad de hogares que cuentan con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.**

### **RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

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 y saneamiento básico.

En los proyectos de infraestructura se trató de localizar a jefes/as de hogar, con la finalidad de poder conocer la percepción que tiene el líder de la familia con respecto a la infraestructura que se ejecutó en la comunidad.

Para la investigación del presente resultado general, se consideraron los proyectos cuyas tipologías corresponden a Electrificación y Agua Potable. A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

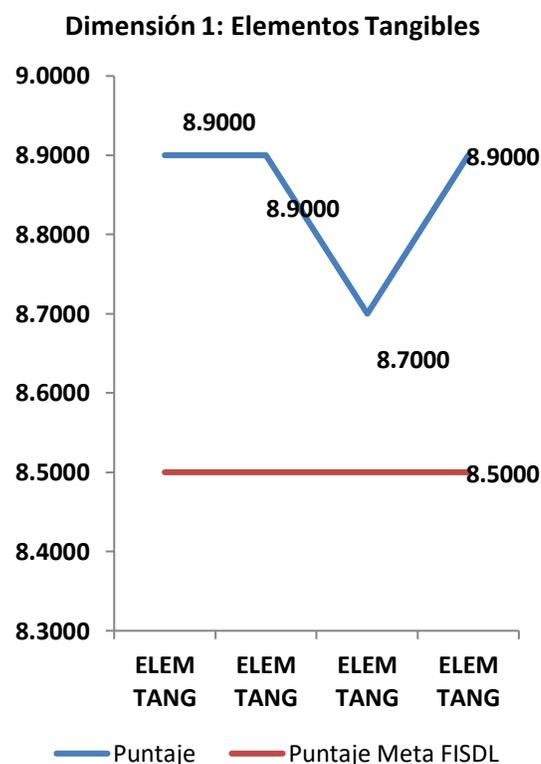
## RESULTADO ESPECÍFICO 1.1: Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de energía eléctrica

### ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	8.9000	8.5000	+0.4000
ELEM TANG	Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	8.9000	8.5000	+0.4000
ELEM TANG	Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	8.7000	8.5000	+0.2000
ELEM TANG	La infraestructura construida es fuerte y durable	8.9000	8.5000	+0.4000
		8.85		



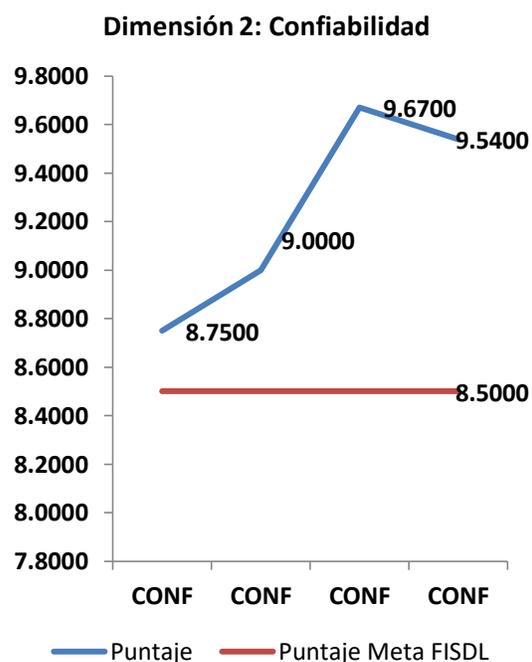
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.85.

## CONFIABILIDAD

• *Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.7500	8.5000	+0.2500
CONF	Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	9.0000	8.5000	+0.5000
CONF	Las instalaciones construidas funcionan correctamente	9.6700	8.5000	+1.1700
CONF	El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	9.5400	8.5000	+1.0400
		9.24		



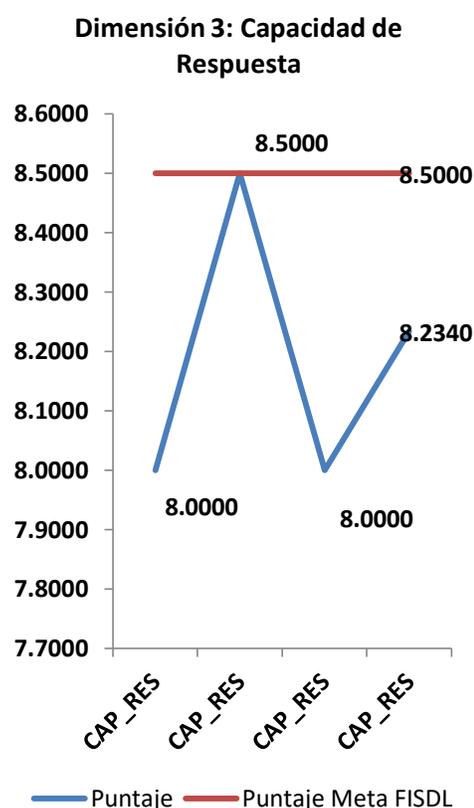
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +9.24

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

• Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.0000	8.5000	-0.5000
CAP_RES	El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	8.5000	8.5000	0.0000
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	8.0000	8.5000	-0.5000
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	8.2340	8.5000	-0.35
		8.18		



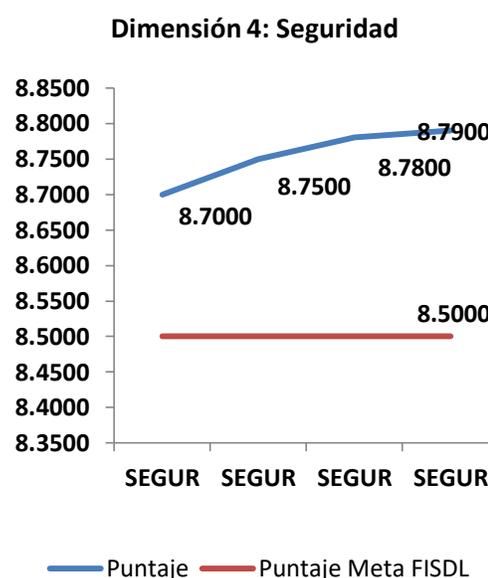
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio + 8.18.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	la empresa constructora demostró tener experiencia en al construcción del proyecto	8.7000	8.5000	+0.2000
SEGUR	el personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer su trabajo	8.7500	8.5000	+0.2500
SEGUR	los ingenieros de la obras son expertos para el tipo de proyecto construido	8.7800	8.5000	+0.2800
SEGUR	considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en al ejecución del proyecto	8.7900	8.5000	+0.2900
		8.76		



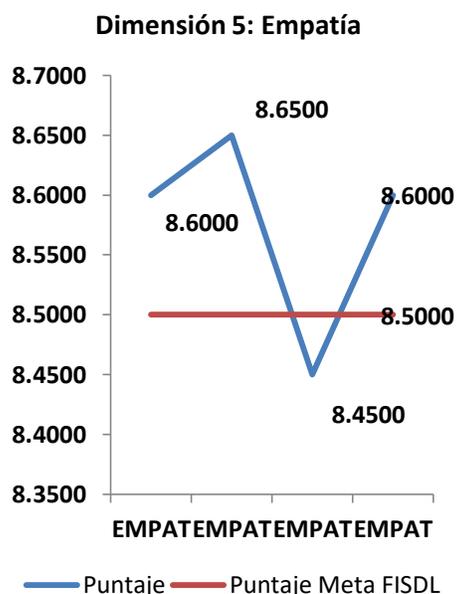
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +8.76, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, "Empatía", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	el personal de la empresa constructora era amable y respetuosa con la comunidad	8.6000	8.5000	+0.1000
EMPAT	la empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	8.6500	8.5000	+0.1500
EMPAT	el comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	8.4500	8.5000	-0.0500
EMPAT	el FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	8.6000	8.5000	+0.1000
		8.58		



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de +8.58.

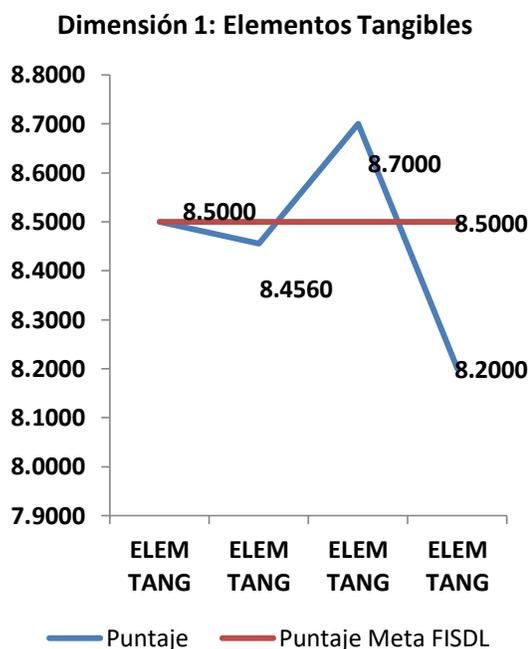
**RESULTADO ESPECÍFICO 1.2:** Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento básico.

## ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	8.5000	8.5000	0.0000
ELEM TANG	Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	8.4560	8.5000	-0.0500
ELEM TANG	Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	8.7000	8.5000	+0.2000
ELEM TANG	La infraestructura construida es fuerte y durable	8.2000	8.5000	-0.3000
		8.46		



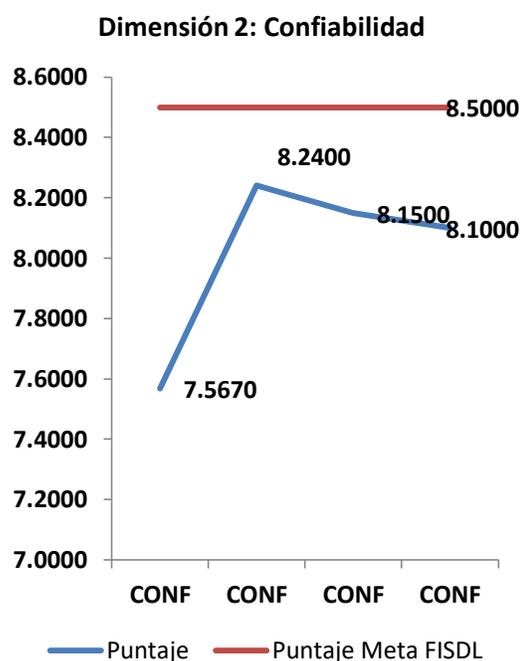
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.46.

## CONFIABILIDAD

•Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	7.5670	8.5000	-0.9330
CONF	Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	8.2400	8.5000	-- 0.2600
CONF	Las instalaciones construidas funcionan correctamente	8.1500	8.5000	-0.3500
CONF	El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	8.1000	8.5000	-0.4000
		8.01		



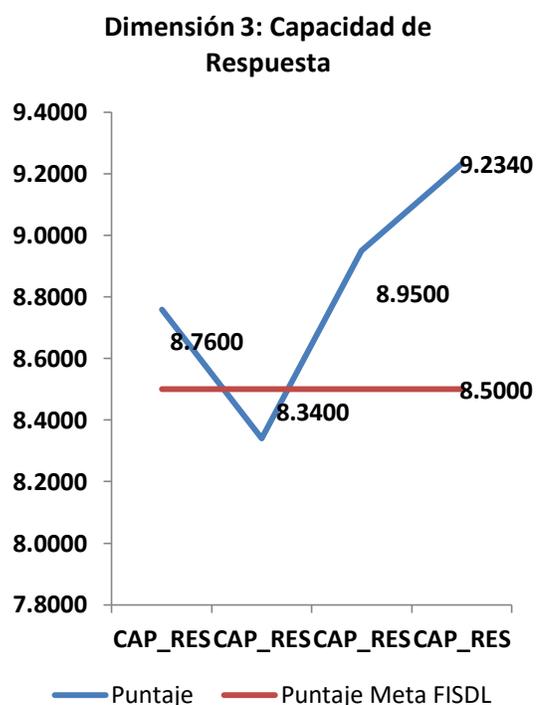
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de +8.01.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.7600	8.5000	-0.2600
CAP_RES	El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	8.3400	8.5000	-0.1600
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	8.9500	8.5000	-0.4500
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	9.2340	8.5000	-0.7340
		8.82		



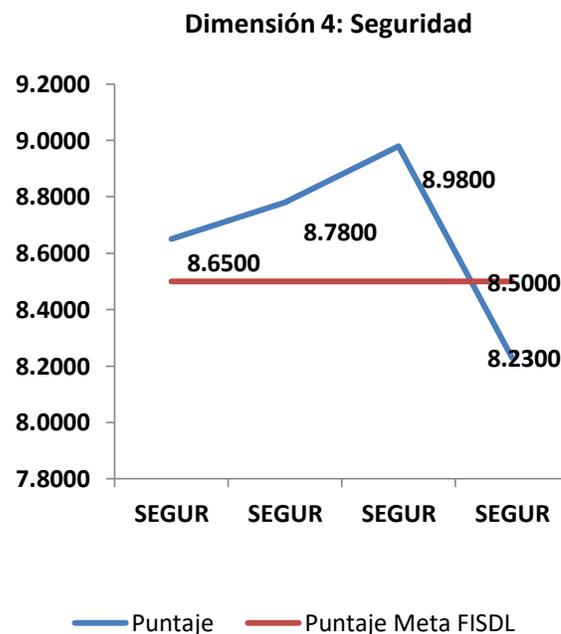
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio + 8.82.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto	8.6500	8.5000	+0.1500
SEGUR	El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer su trabajo	8.7800	8.5000	+0.2800
SEGUR	Los ingenieros de la obras son expertos para el tipo de proyecto construido	8.9800	8.5000	+0.4800
SEGUR	Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en al ejecución del proyecto	8.2300	8.5000	-0.2700
		8.66		



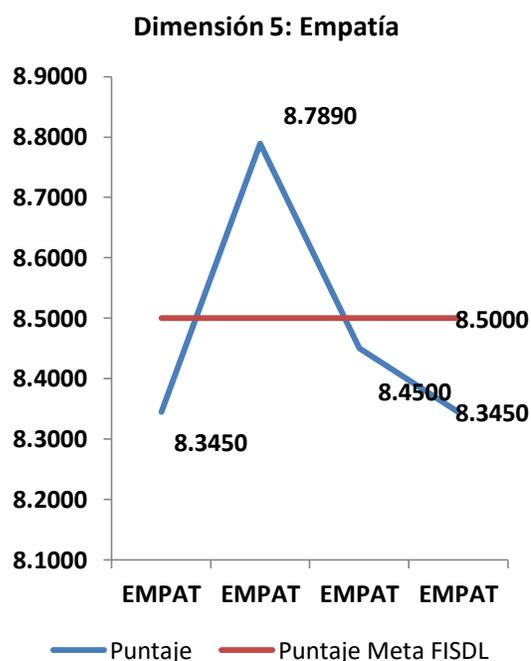
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +8.66, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

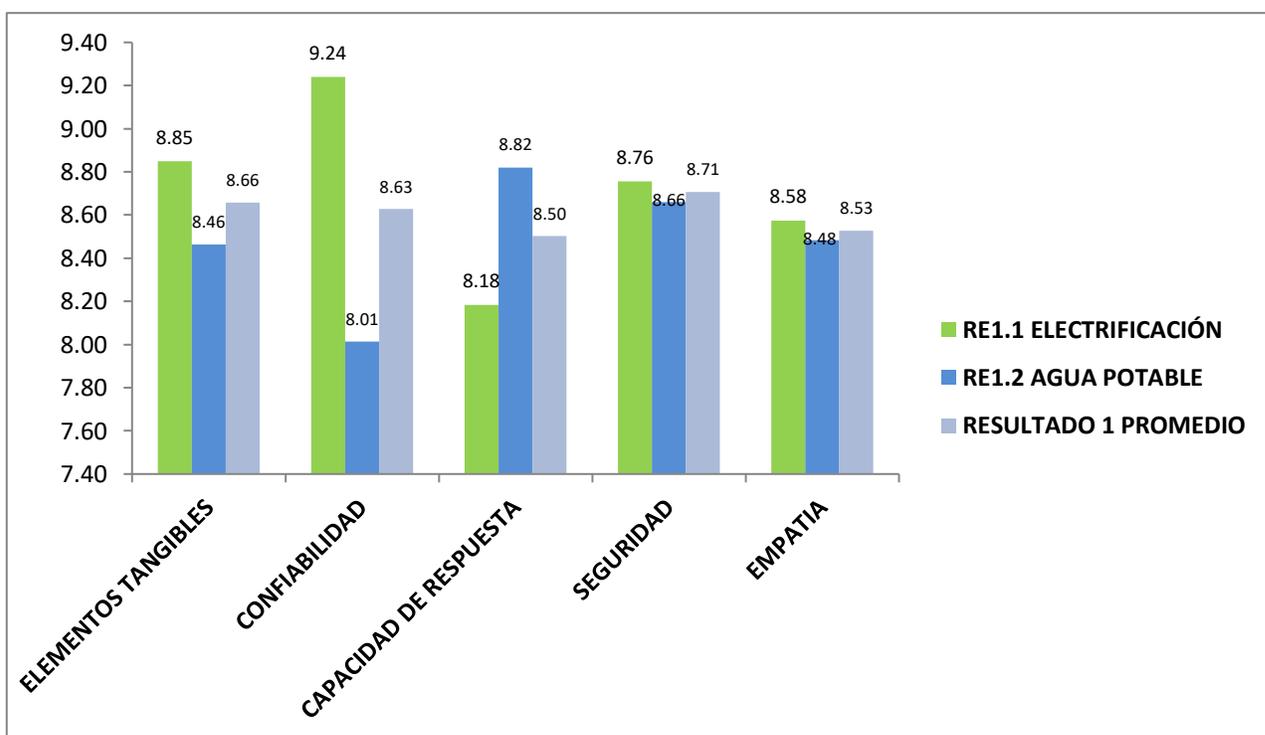
No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	el personal de la empresa constructora era amable y respetuosa con la comunidad	8.3450	8.5000	-0.1600
EMPAT	la empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	8.7890	8.5000	+0.2800
EMPAT	el comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	8.4500	8.5000	-0.0500
EMPAT	el FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	8.3450	8.5000	-0.1600
		8.48		



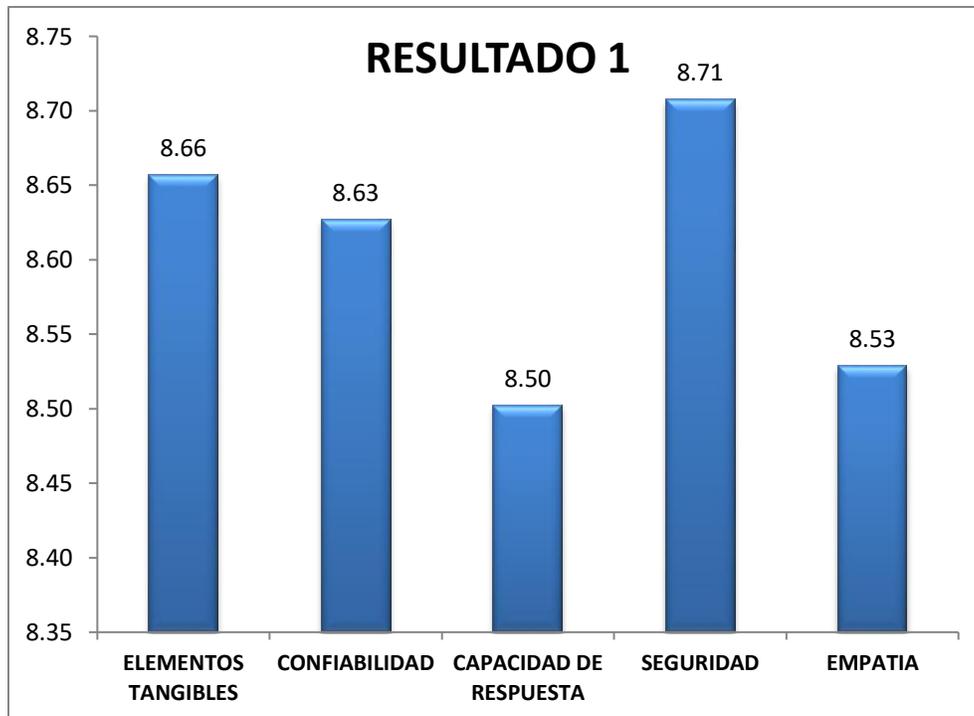
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de +8.48.

A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 1 y RE 1.1.y 1.2

	ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	
RE1.1 ELECTRIFICACIÓN	8.85	9.24	8.18	8.76	8.58	
RE1.2 AGUA POTABLE	8.46	8.01	8.82	8.66	8.48	
<b>RESULTADO 1 PROMEDIO</b>	<b>8.66</b>	<b>8.63</b>	<b>8.50</b>	<b>8.71</b>	<b>8.53</b>	<b>8.60</b>



Fuente elaboración propia, con BASE DE DATOS facilitado por el Departamento de Planificación, FISDL, julio 2017



Como se puede apreciar en el gráfico aparecen los puntajes de las 20 preguntas del cuestionario y se puede apreciar que las preguntas relacionadas a “*Seguridad*”, (del No 1 al 4) tienen los mayores puntajes +8.71; seguido por los “Elementos Tangibles”, con una ponderación de +8.66. El puntaje total para el RESULTADO GENERAL 1, corresponde a **8.60**

## RESULTADO 1:

### Fortalezas

- La población participante está satisfecha por el acceso a servicios básicos (energía eléctrica y agua potable)
- Los participantes consideran pertinentes y necesarios los proyectos
- Existe una mejora en las condiciones de vida a partir de la dotación de servicios básicos

### Qué mejorar y/o ampliar?

- La población tenía otra expectativa respecto a los servicios, se percibe más exigente en tener los servicios completos; (AP, no racionada, EE, que se amplíe y de mayor cobertura y un servicio eficiente).
- Aún teniendo una buena infraestructura, existen irregularidades en el servicio posterior a la finalización de proyectos.
- Plazos para el cumplimiento de ejecución de proyectos de acuerdo a lo propuesto.

## **5.2 RG 2: Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.**

### **RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

2.1 Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.

2.2 Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.

2.3 Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.

En los proyectos de infraestructura se trató de localizar a jefes/as de hogar, con la finalidad de poder conocer la percepción que tiene el líder de la familia con respecto a la infraestructura que se ejecutó en la comunidad.

Para la investigación del presente resultado general, se consideraron los proyectos cuyas tipologías corresponden a infraestructura en educación, salud y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, "Elementos Tangibles", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

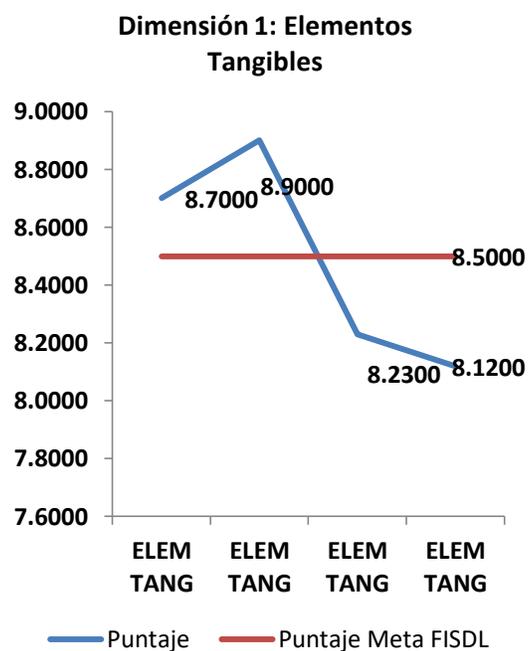
**RESULTADO ESPECÍFICO 2.1:** Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.

## ELEMENTOS TANGIBLES

- Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	8.7000	8.5000	+0.2000
ELEM TANG	Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	8.9000	8.5000	+0.4000
ELEM TANG	Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	8.2300	8.5000	-0.2700
ELEM TANG	La infraestructura construida es fuerte y durable	8.1200	8.5000	-0.3800
		8.49		



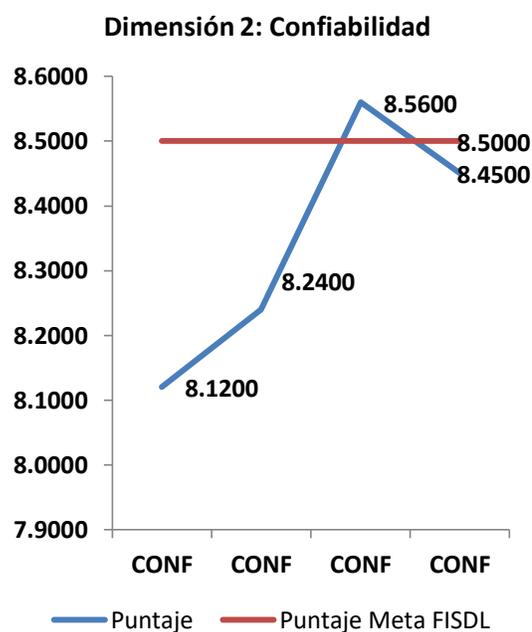
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.49.

## CONFIABILIDAD

• *Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.1200	8.5000	-0.3800
CONF	Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	8.2400	8.5000	-0.2600
CONF	Las instalaciones construidas funcionan correctamente	8.5600	8.5000	+0.0400
CONF	El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	8.4500	8.5000	-0.0500
		8.34		



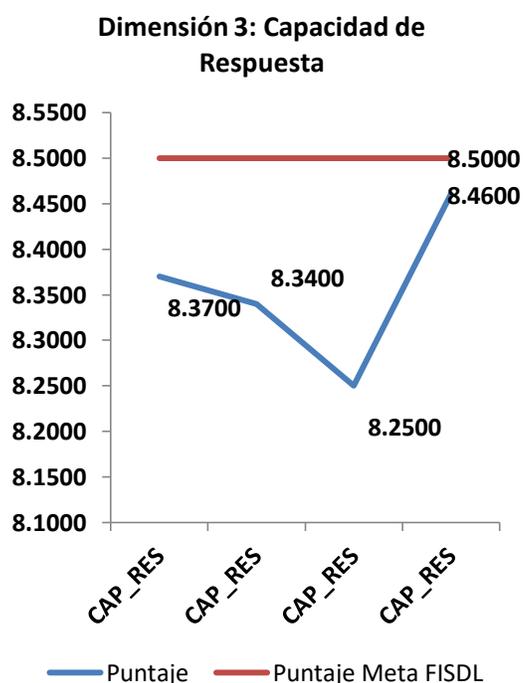
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de +8.34.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.3700	8.5000	-0.1300
CAP_RES	El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	8.3400	8.5000	-0.1600
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	8.2500	8.5000	-0.2500
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	8.4600	8.5000	-0.0400
		8.36		



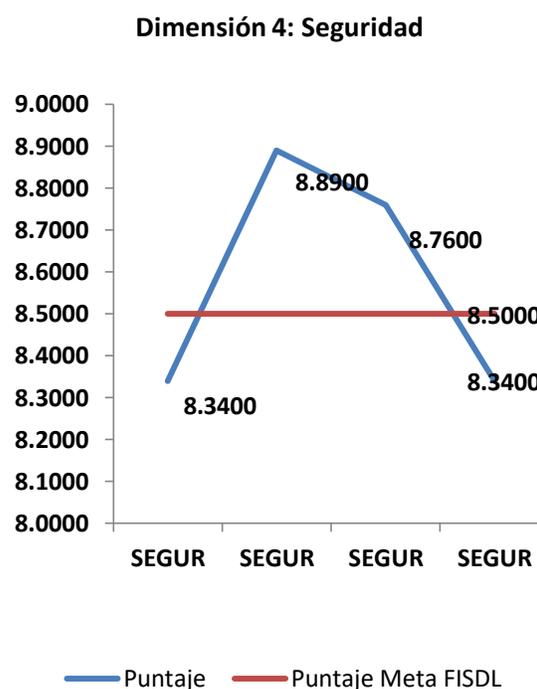
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +8.36.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, “Seguridad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	la empresa constructora demostro tener experiencia en al construccion del proyecto	8.3400	8.5000	-0.1600
SEGUR	el personal de la empresa constructora tenia las habilidades necesarias para hacer su trabajo	8.8900	8.5000	+0.3900
SEGUR	los ingenieros de la obras son expertos para el tipo de proyecto construido	8.7600	8.5000	+0.2600
SEGUR	considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en al ejecución del proyecto	8.3400	8.5000	-0.1600
		8.58		



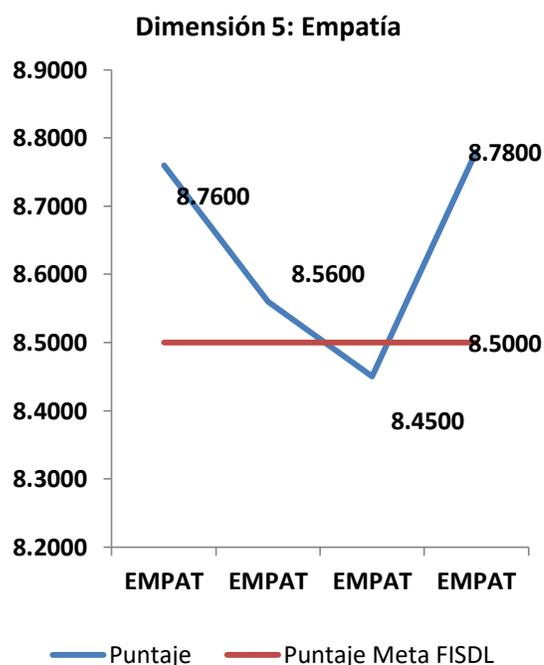
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +8.58, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, "Empatía", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	el personal de la empresa constructora era amable y respetuosa con la comunidad	8.7600	8.5000	+0.2600
EMPAT	la empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	8.5600	8.5000	+0.0600
EMPAT	el comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	8.4500	8.5000	-0.0500
EMPAT	el FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	8.7800	8.5000	+0.2800
		8.64		



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de +8.64.

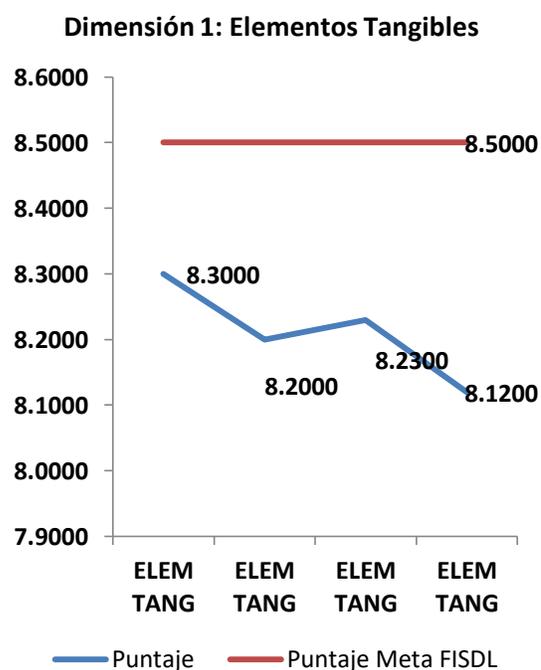
**RESULTADO ESPECÍFICO 2.2:** Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.

## ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	8.3000	8.5000	-0.2000
ELEM TANG	Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	8.2000	8.5000	-0.3000
ELEM TANG	Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	8.2300	8.5000	-0.2700
ELEM TANG	La infraestructura construida es fuerte y durable	8.1200	8.5000	-0.3800
		8.21		



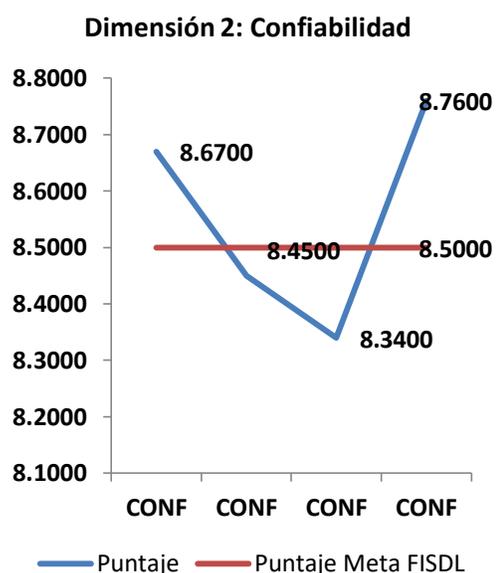
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.21.

## CONFIABILIDAD

•Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.6700	8.5000	+0.1700
CONF	Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	8.4500	8.5000	-0.0500
CONF	Las instalaciones construidas funcionan correctamente	8.3400	8.5000	-0.1600
CONF	El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	8.7600	8.5000	+0.2600
		8.56		



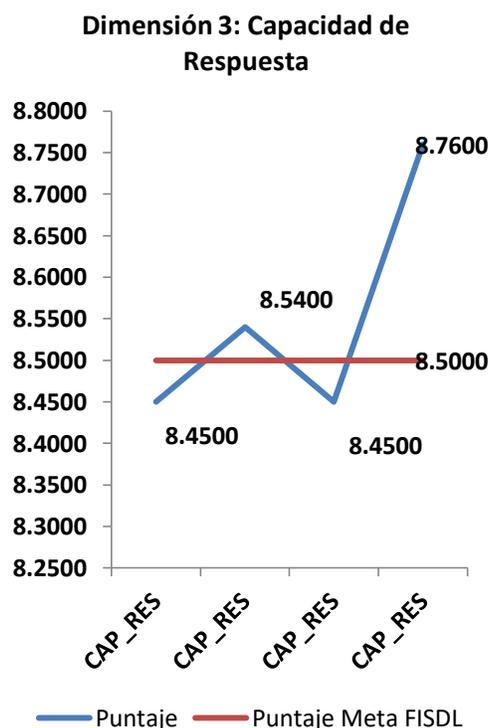
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de +8.56.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

• Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.4500	8.5000	-0.0500
CAP_RES	El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	8.5400	8.5000	+0.0400
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	8.4500	8.5000	-0.0500
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	8.7600	8.5000	+0.2600
		8.55		



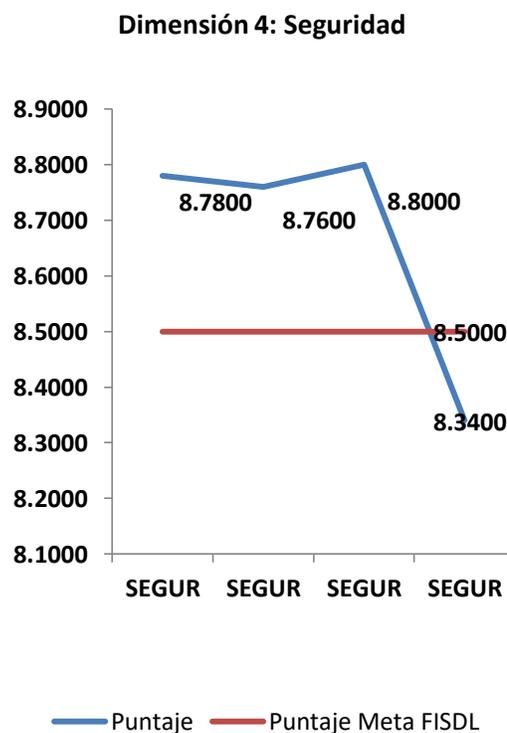
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +8.55.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, “Seguridad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	La empresa constructora demostró tener experiencia en al construcción del proyecto	8.7800	8.5000	+0.2800
SEGUR	el personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer su trabajo	8.7600	8.5000	+0.2600
SEGUR	los ingenieros de la obras son expertos para el tipo de proyecto construido	8.8000	8.5000	+0.3000
SEGUR	considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en al ejecución del proyecto	8.3400	8.5000	-0.1600
		8.67		



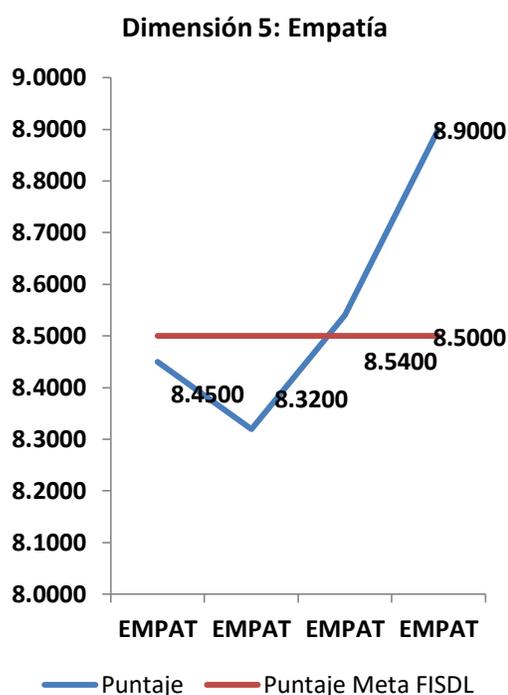
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +8.67, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	El personal de la empresa constructora era amable y respetuosa con la comunidad	8.4500	8.5000	-0.0500
EMPAT	la empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	8.3200	8.5000	-0.1800
EMPAT	El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	8.5400	8.5000	+0.0400
EMPAT	El FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	8.9000	8.5000	+0.4000
		8.55		



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de +8.55.

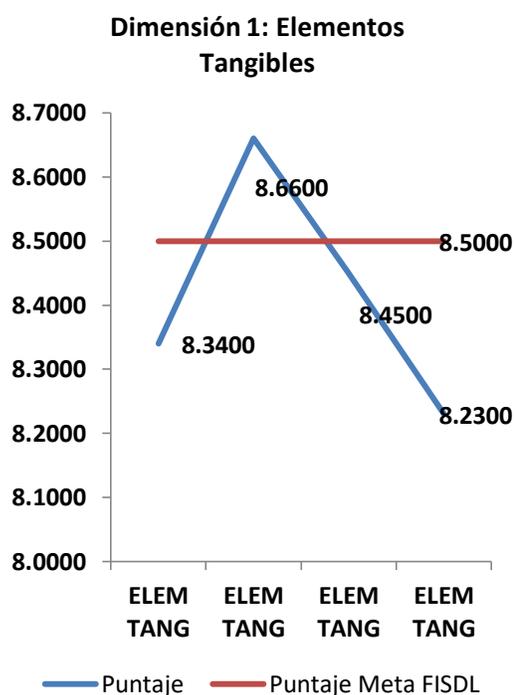
**RESULTADO ESPECÍFICO 2.3:** Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.

## ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	8.3400	8.5000	-0.1600
ELEM TANG	Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	8.6600	8.5000	+0.1600
ELEM TANG	Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	8.4500	8.5000	-0.0500
ELEM TANG	La infraestructura construida es fuerte y durable	8.2300	8.5000	-0.2700
		8.42		



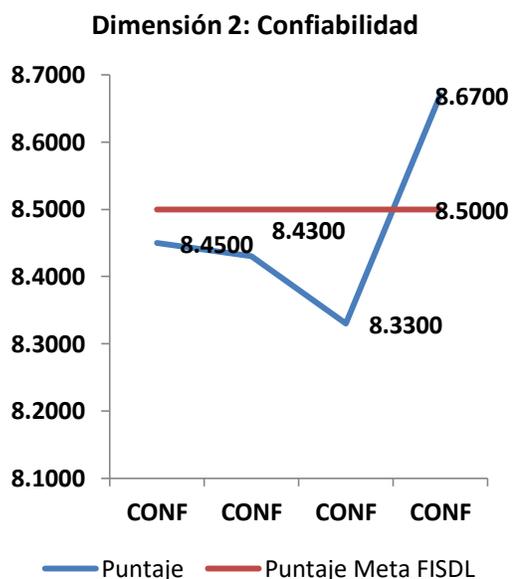
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.42.

## CONFIABILIDAD

• *Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.4500	8.5000	-0.0500
CONF	Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	8.4300	8.5000	-0.0700
CONF	Las instalaciones construidas funcionan correctamente	8.3300	8.5000	-0.1700
CONF	El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	8.6700	8.5000	+0.1700
		8.47		



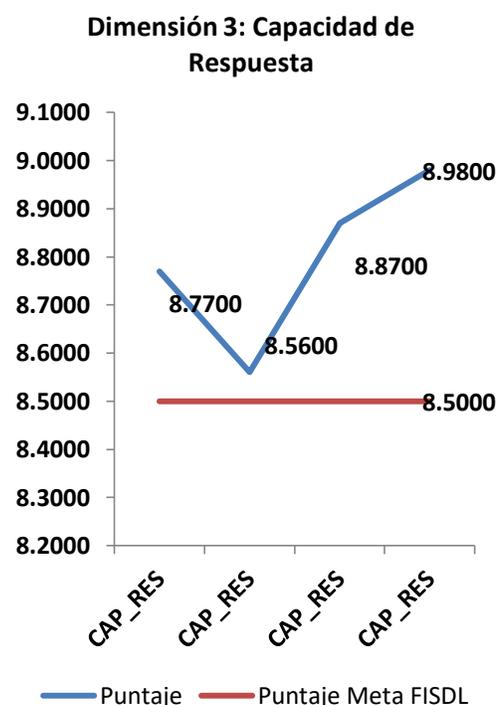
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de +8.47.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, "Capacidad de Respuesta", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.7700	8.5000	+0.2700
CAP_RES	El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	8.5600	8.5000	+0.0600
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	8.8700	8.5000	+0.3700
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	8.9800	8.5000	+0.4800
		8.80		



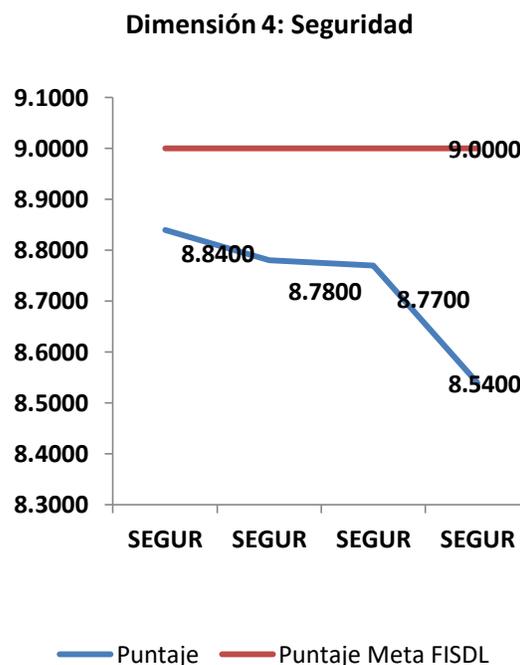
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +8.80.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	La empresa constructora demostró tener experiencia en al construcción del proyecto	8.8400	8.5000	+0.03400
SEGUR	el personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer su trabajo	8.7800	8.5000	+0.02800
SEGUR	los ingenieros de la obras son expertos para el tipo de proyecto construido	8.7700	8.5000	+0.2700
SEGUR	considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en al ejecución del proyecto	8.5400	8.5000	+0.0400
		8.73		



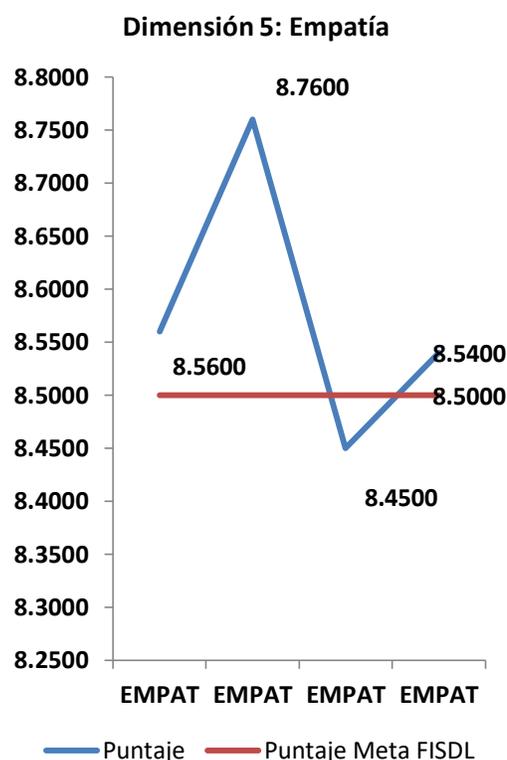
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +8.73, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

• *Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

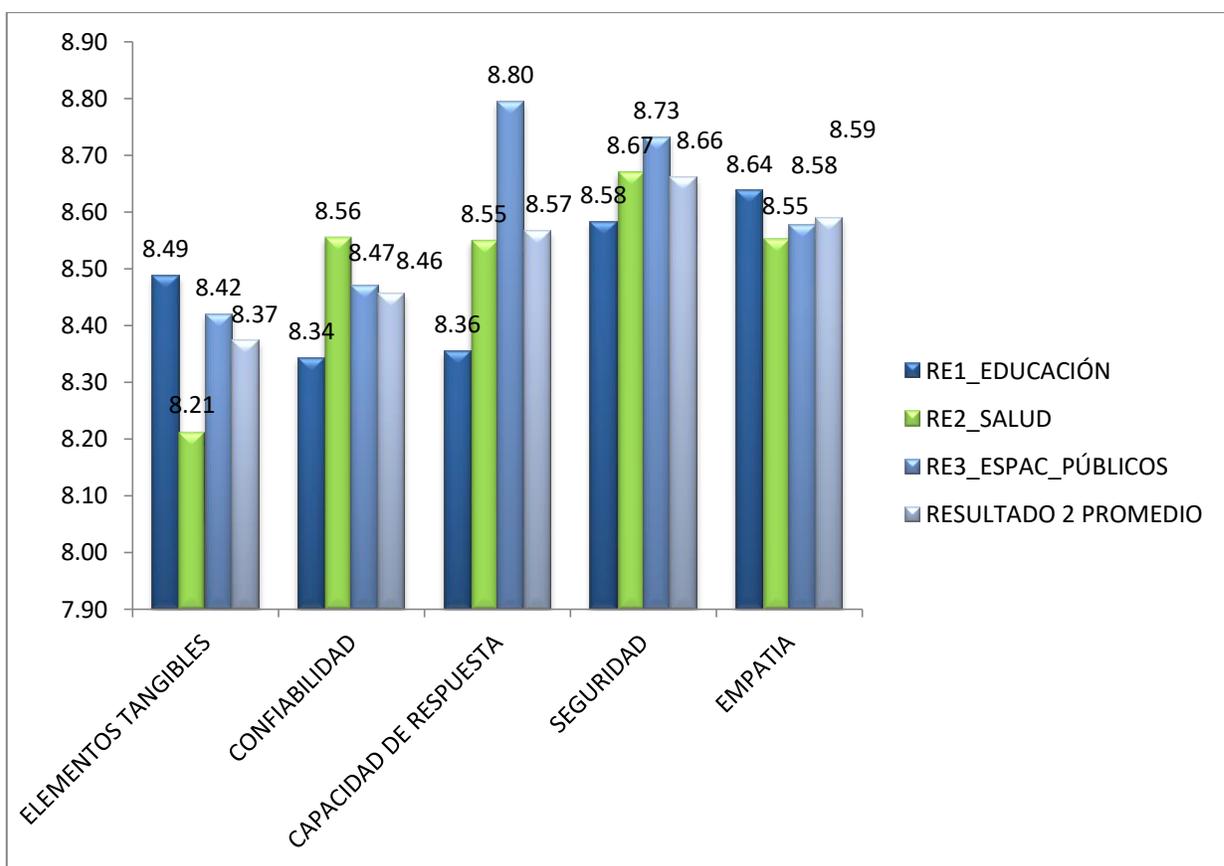
No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	El personal de la empresa constructora era amable y respetuosa con la comunidad	8.5600	8.5000	+0.0600
EMPAT	la empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	8.7600	8.5000	+0.2600
EMPAT	el comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	8.4500	8.5000	-0.0500
EMPAT	el FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	8.5400	8.5000	+0.0400
		8.58		



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de +8.58.

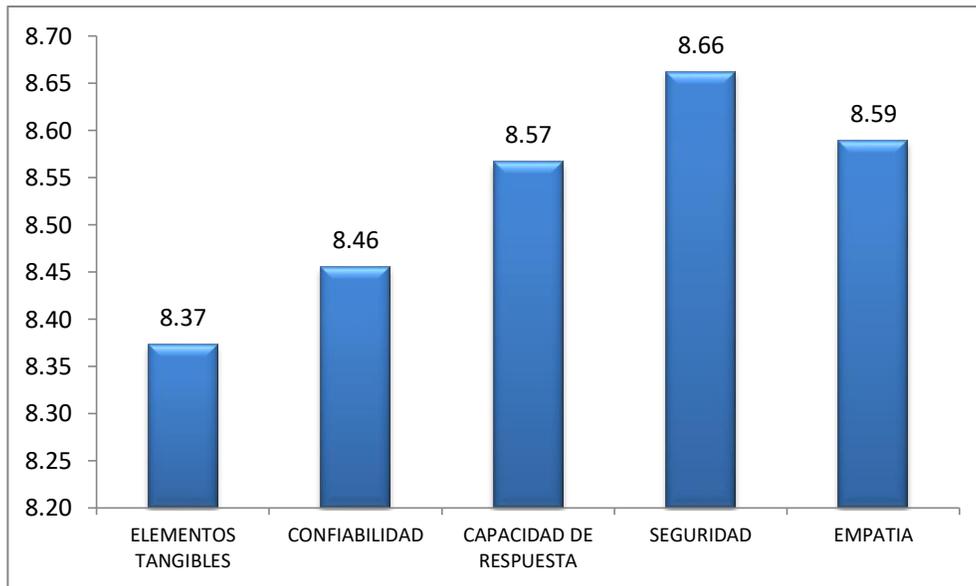
A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 2 y RE 2.1, 2.2 y 2.3

	ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	
RE1_EDUCACIÓN	8.49	8.34	8.36	8.58	8.64	
RE2_SALUD	8.21	8.56	8.55	8.67	8.55	
RE3_ESPAC_PÚBLICOS	8.42	8.47	8.80	8.73	8.58	
RESULTADO 2 PROMEDIO	8.37	8.46	8.57	8.66	8.59	8.53



Fuente elaboración propia, con BASE DE DATOS facilitado por el Departamento de Planificación, FISDL, julio 2017

## RESULTADO 2



Como se puede apreciar en el gráfico aparecen los puntajes de las 20 preguntas del cuestionario y se puede apreciar que las preguntas relacionadas a “*Seguridad*”, (del No 1 al 4) tienen los mayores puntajes +8.66; seguido por la “*Empatía*”, con una ponderación de +8.59. El puntaje total para el RESULTADO GENERAL 2, corresponde a +8.53.

## RESULTADO 2:

### Fortalezas

- La población participante considera importante la mejora en la infraestructura de educación y salud, pero percibe que se requiere ampliar estas mejoras y tener proyectos integrales.
- Los participantes consideran pertinentes y necesarios los proyectos de mejora de espacios públicos

### Qué mejorar y/o ampliar?

- El FISDL no entra integralmente a los proyectos de Educación y Salud.....y no diferencian estrictamente la mejora parcial de la infraestructura... por la carencia de docentes, material didáctico, medicamentos, entre otros

### **5.3 RG 3: Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.**

#### **RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

3.1 Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios.

3.2 Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario.

Para estos programas se trató de localizar directamente a las personas que reciben el apoyo monetario, así como a jefes/as de hogar, con la finalidad de poder conocer la percepción que tiene el líder de la familia con respecto al apoyo que significa recibir este bono monetario.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

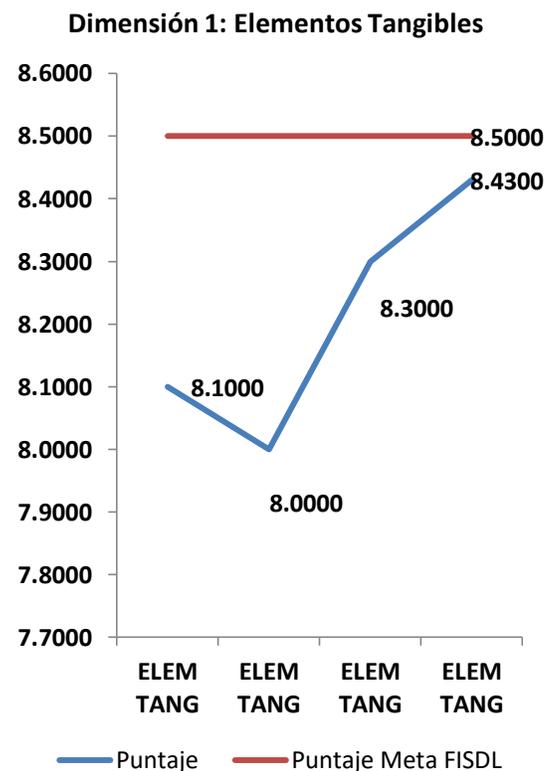
**RESULTADO ESPECÍFICO 3.1:** Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios.

## ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	El lugar donde se pagan los bonos o apoyos monetarios tienen las condiciones adecuadas	8.1000	8.5000	-0.4000
ELEM TANG	El pago se hace de una forma ordenada y bien organizada	8.0000	8.5000	-0.5000
ELEM TANG	El promotor está debidamente identificada con chalecos y carnet	8.3000	8.5000	-0.2000
M TANG	El personal del FISDL está debidamente identificada con camisas institucionales y carnet	8.4300	8.5000	-0.0700
		<b>8.21</b>		



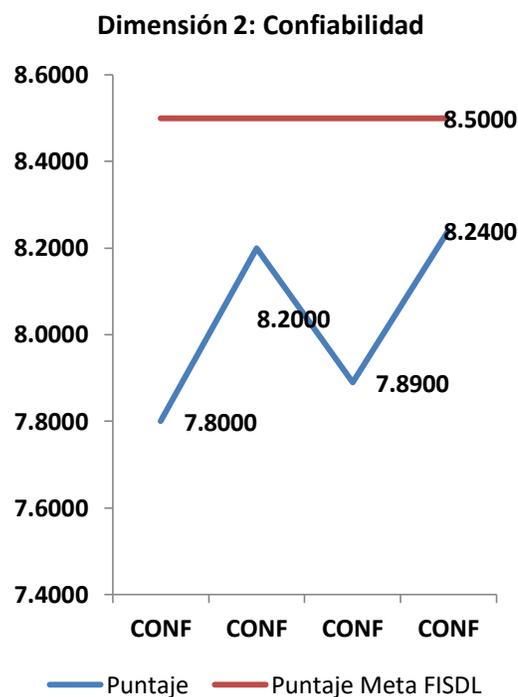
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.21.

## CONFIABILIDAD

• *Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	El evento de pago empieza puntual a la hora establecida	7.8000	8.5000	+0.3000
CONF	El monto del bono o apoyo monetario entregado fue el acordado	8.2000	8.5000	-0.3000
CONF	El personal que entrega el bono no comete errores al entregar el dinero	7.8900	8.5000	+0.3900
CONF	El promotor hace bien su trabajo durante el pago	8.2400	8.5000	-0.2600
		8.03		



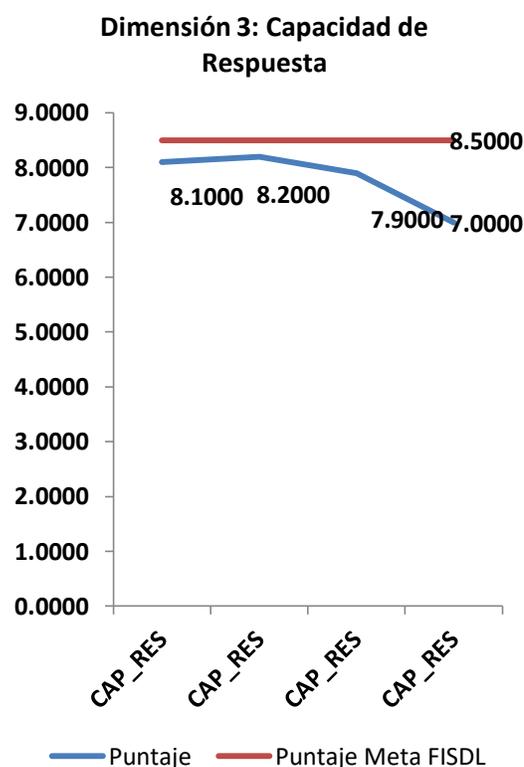
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de + 8.03.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

• Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	Estuvo un tiempo razonable en la fila para recibir el bono o apoyo monetario	8.1000	8.5000	-0.4000
CAP_RES	Los que entregan el bono ofrecen un servicio rápido cuando es su turno	8.2000	8.5000	-0.3000
CAP_RES	El promotor siempre resuelve las dudas de las personas rápidamente	7.9000	8.5000	-0.6000
CAP_RES	Si tiene algún problema durante el pago, el personal del FISDL está dispuesto a ayudarlo a solucionarlo en ese mismo momento	7.0000	8.5000	-1.5000
		7.80		



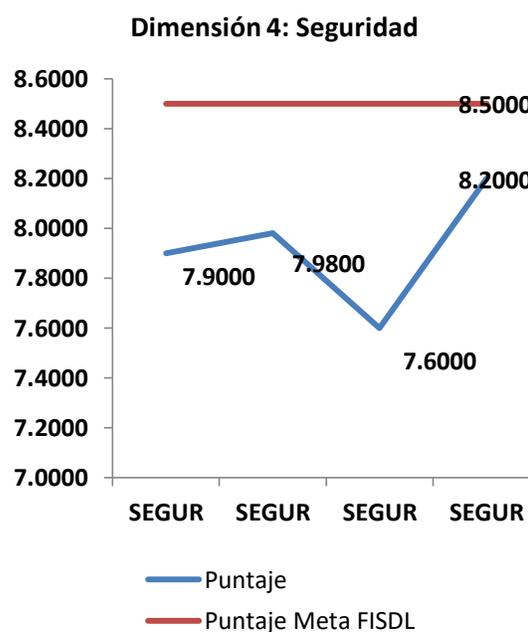
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +7.80.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, “Seguridad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	Confía en que el promotor y FISDL sabrá orientarle muy bien durante el pago	7.9000	8.5000	-0.6000
SEGUR	Si tiene un descuento en su bono, siempre confía en que la cantidad de dinero entregada es la correcta	7.9800	8.5000	-0.5200
SEGUR	Confía que si cumple las responsabilidades siempre tendrá su bono	7.6000	8.5000	-0.9000
SEGUR	Los promotores se preocupan porque usted reciba el bono	8.2000	8.5000	-0.3000
		7.92		



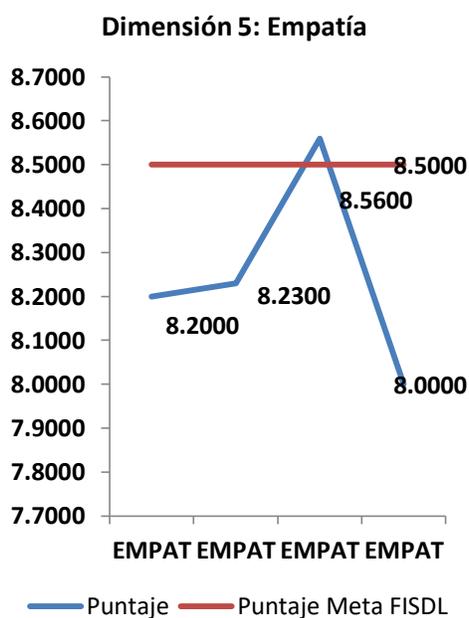
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +7.92, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	El promotor le da un servicio personalizado y es atento	8.2000	8.5000	-0.3000
EMPAT	Los puntos de entrega del bono son amables con usted durante el pago	8.2300	8.5000	-0.2700
EMPAT	El personal del FISDL siempre demuestra interes para ayudarle	8.5600	8.5000	+0.0600
EMPAT	Durante los pagos, el personal de FISDL y promotor le dan un trato especial a las personas mayores o con niños pequeños	8.0000	8.5000	-0.5000
		8.25		



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 8.25.

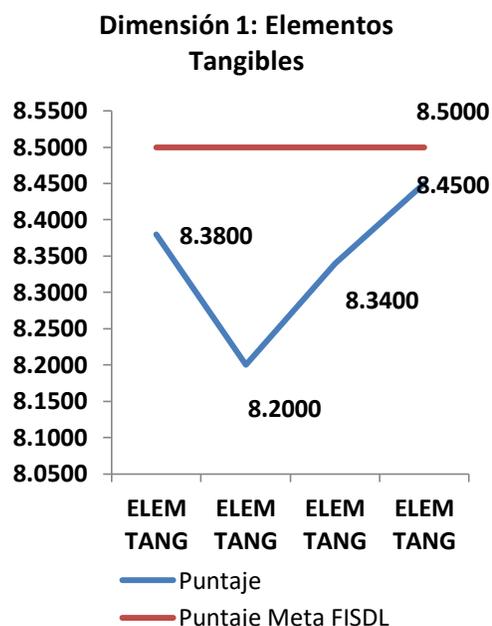
**RESULTADO ESPECÍFICO 3.2:** Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario.

## ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	El lugar donde se pagan los bonos o apoyos monetarios tienen las condiciones adecuadas	8.3800	8.5000	-0.1200
ELEM TANG	El pago se hace de una forma ordenada y bien organizada	8.2000	8.5000	-0.3000
ELEM TANG	El promotor está debidamente identificada con chalecos y carnet	8.3400	8.5000	-0.1600
ELEM TANG	El personal del FISDL está debidamente identificada con camisas institucionales y carnet	8.4500	8.5000	-0.0500
		8.34		



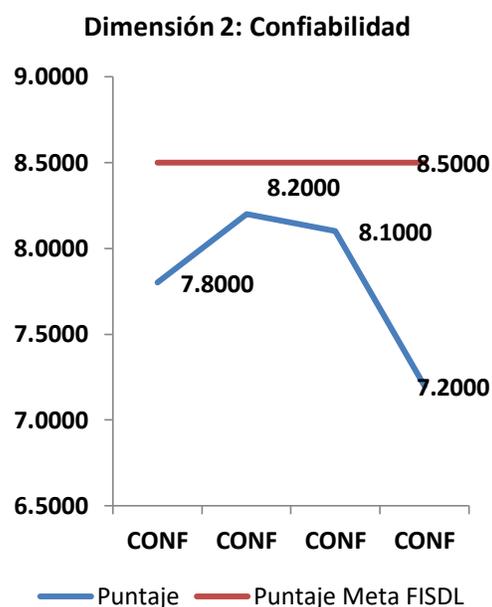
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.34.

## CONFIABILIDAD

•Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	El evento de pago empieza puntual a la hora establecida	7.8000	8.5000	-0.7000
CONF	El monto del bono o apoyo monetario entregado fue el acordado	8.2000	8.5000	-0.3000
CONF	El personal que entrega el bono no comete errores al entregar el dinero	8.1000	8.5000	-0.4000
CONF	Se cumple con las fechas de entrega del bono	7.2000	8.5000	-1.3000
		7.93		



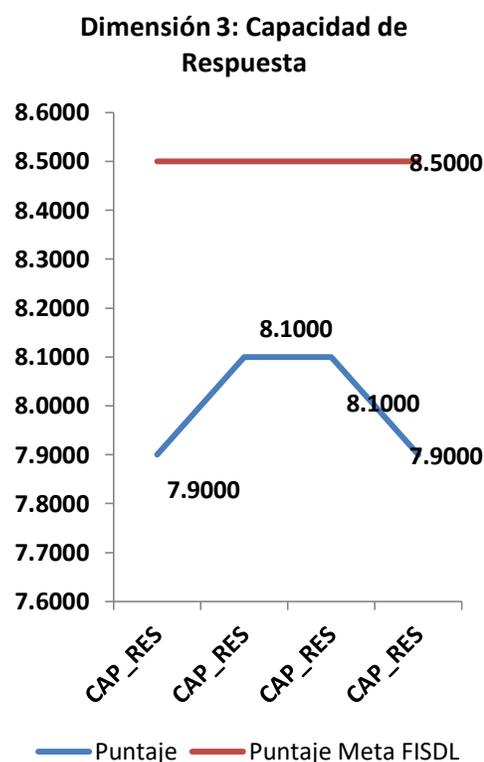
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de + 7.93.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

• Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	Estuvo un tiempo razonable en la fila para recibir el bono o apoyo monetario	7.9000	8.5000	--0.6000
CAP_RES	Los que entregan el bono ofrecen un servicio rápido cuando es su turno	8.1000	8.5000	-0.4000
CAP_RES	El promotor siempre resuelve las dudas de las personas rápidamente	8.1000	8.5000	-0.4000
CAP_RES	Si tiene algún problema durante el pago, el personal del FISDL está dispuesto a ayudarlo a solucionarlo en ese mismo momento	7.9000	8.5000	-0.6000
		8.00		



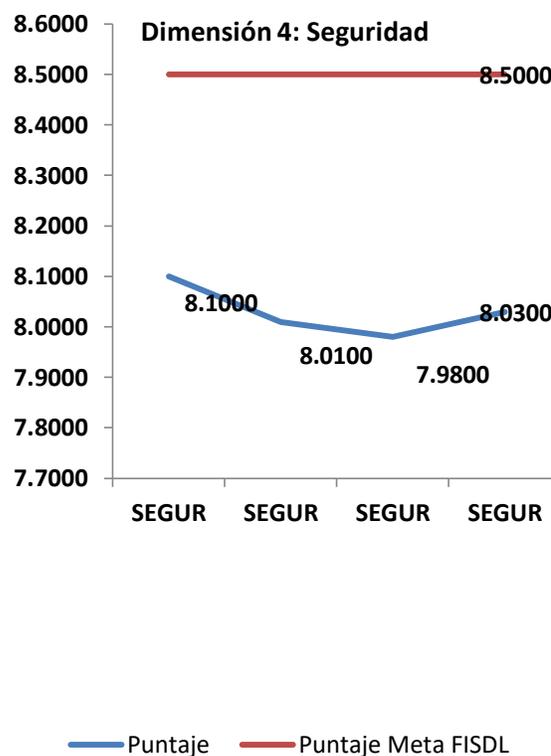
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +8.00.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	Confía en que el promotor y FISDL sabrá orientarle muy bien durante el pago	8.1000	8.5000	-0.4000
SEGUR	Si tiene un descuento en su bono, siempre confía en que la cantidad de dinero entregada es la correcta	8.0100	8.5000	-0.4900
SEGUR	Confía que si cumple las responsabilidades siempre tendrá su bono	7.9800	8.5000	-0.5200
SEGUR	Los promotores se preocupan porque usted reciba el bono	8.0300	8.5000	-0.4700
		8.03		



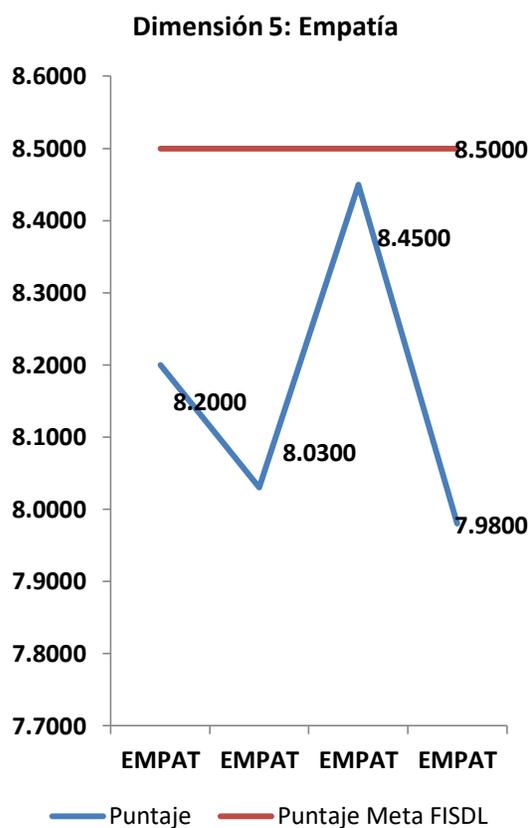
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +8.03, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

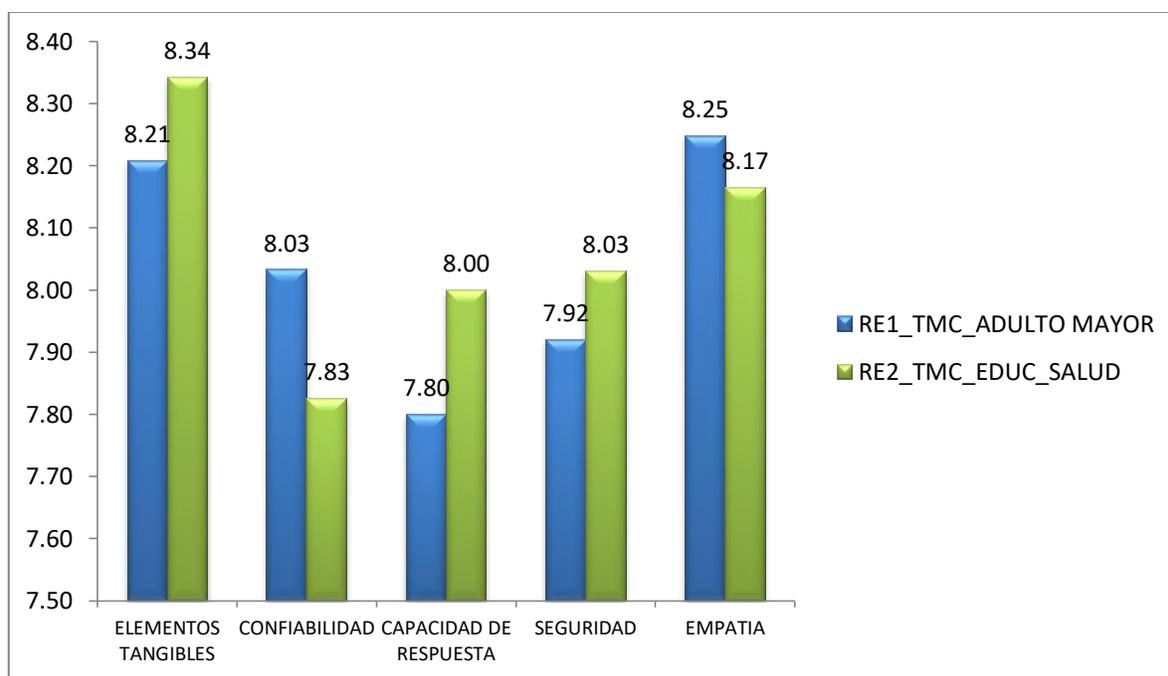
No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	El promotor le da un servicio personalizado y es atento	8.2000	8.5000	-0.3000
EMPAT	Los puntos de entrega del bono son amables con usted durante el pago	8.0300	8.5000	-0.4700
EMPAT	El personal del FISDL siempre demuestra interés para ayudarle	8.4500	8.5000	-0.0500
EMPAT	Durante los pagos, el personal de FISDL y promotor le dan un trato especial a las personas mayores o con niños pequeños	7.9800	8.5000	-0.5200
		8.17		



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 8.17.

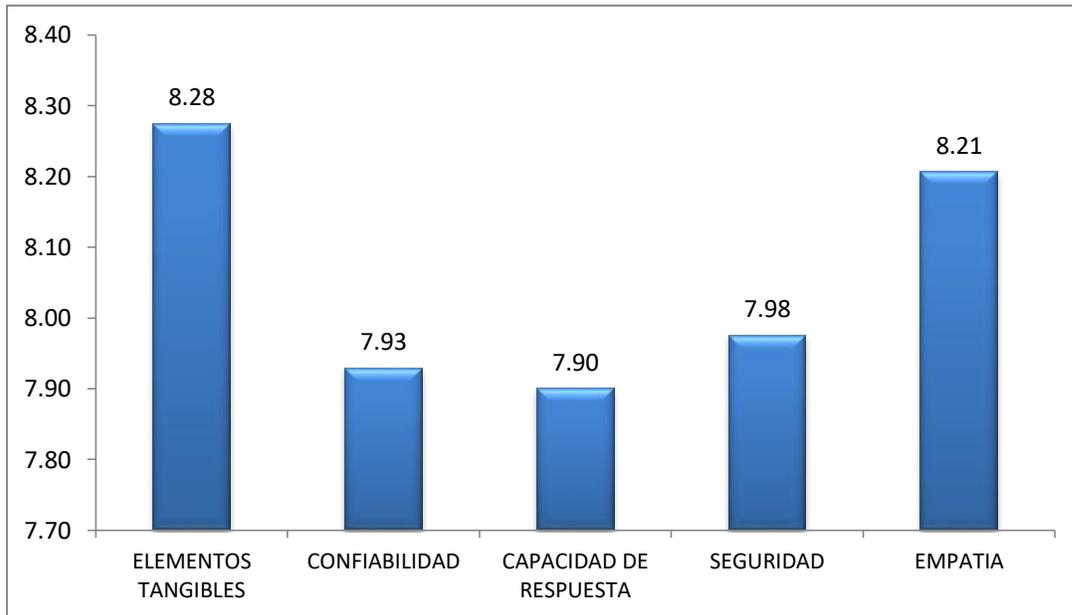
A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 3 y RE 3.1 y 3.2

	ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	
RE3.1_TMC_ADULTO MAYOR	8.21	8.03	7.80	7.92	8.25	
RE3.2_TMC_EDUC_SALUD	8.34	7.83	8.00	8.03	8.17	
<b>RESULTADO 3 PROMEDIO</b>	<b>8.28</b>	<b>7.93</b>	<b>7.90</b>	<b>7.98</b>	<b>8.21</b>	<b>8.06</b>



Fuente elaboración propia, con BASE DE DATOS facilitado por el Departamento de Planificación, FISDL, julio 2017

### RESULTADO 3



Como se puede apreciar en el gráfico aparecen los puntajes de las 20 preguntas del cuestionario y se puede apreciar que las preguntas relacionadas a “*Elementos Tangibles*”, (del No 1 al 4) tienen los mayores puntajes +8.28; seguido por la “*Empatía*”, con una ponderación de +8.21. El puntaje total para el RESULTADO GENERAL 3, corresponde a +8.06.

## RESULTADO 3:

### Fortalezas

- El bono como apoyo económico / contribuye a mejorar las condiciones de vida de las familias
- Valorán el proceso de capacitación recibido

### Qué mejorar y/o ampliar?

- El cumplimiento de los tiempos programados para la entrega de bonos.
- La población percibe que se pagan los bonos solamente cuando hay dinero y no se cumple el compromiso institucional y perciben que posiblemente este programa no continuará.
- Los lugares donde se entrega el bono (consideran que carecen de condiciones adecuadas, reciban sol o lluvia y deban esperar en la calle, a que salgan otros participantes para poder ingresar).
- No ven mayor presencia de FISDL.

## **5.4 RG 4: Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.**

### **RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos.

4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local.

4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.

Para estos programas se trató de localizar directamente a las personas que reciben el apoyo monetario, así como a jefes/as de hogar, con la finalidad de poder conocer la percepción que tiene el líder de la familia con respecto al apoyo que significa recibir este bono monetario.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

## RESULTADOS ESPECÍFICOS: 4.1 Y 4.2

**4.1** Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos.

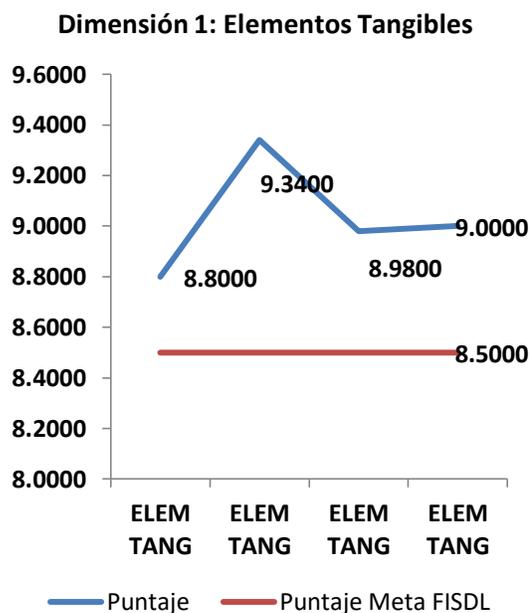
**4.2** Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local.

### ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	Los insumos y/o materiales recibidos eran de calidad para iniciar su emprendimiento	8.8000	8.5000	+0.3000
ELEM TANG	Las capacitaciones fueron dadas en espacio cómodos	9.3400	8.5000	+0.8400
ELEM TANG	Los materiales de apoyo para las capacitaciones fueron entendibles	8.9800	8.5000	+0.4800
ELEM TANG	Los puntos de entrega de los insumos son los adecuados	9.0000	8.5000	+0.5000
		9.03		



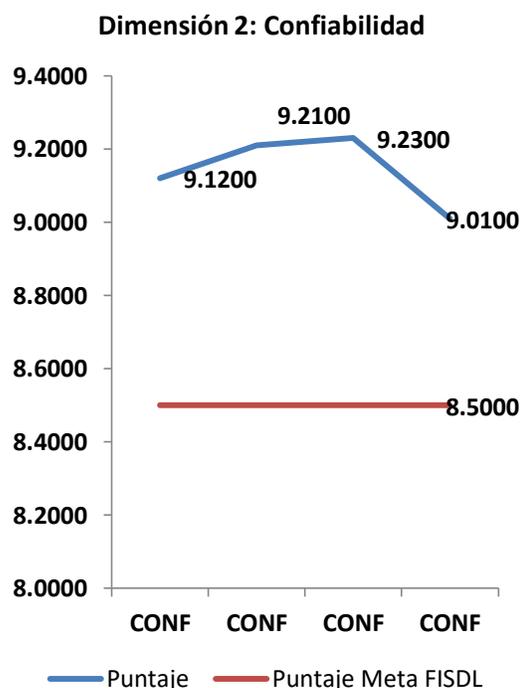
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 9.03.

## CONFIABILIDAD

• *Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	Los materiales y/o insumos recibidos para el emprendimiento era lo esperado	9.1200	8.5000	+0.6200
CONF	Los capacitadores mostraron interés de solucionar problemas a la hora de la ejecución	9.2100	8.5000	+0.7100
CONF	Los temas de la capacitación era lo que necesitaba para su negocio	9.2300	8.5000	+0.7300
CONF	La capacitación cumplió las expectativas que usted tenía	9.0100	8.5000	+0.5100
		9.14		



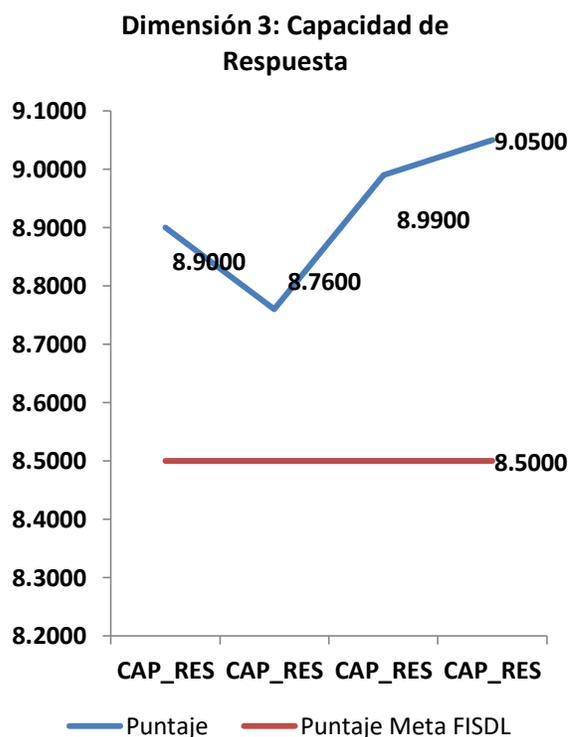
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de + 9.14.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

• Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RE S	El capacitador trabajo conjuntamente con los participantes	8.9000	8.5000	- 0.3000
CAP_RE S	Los capacitadores buscaron como fin que aprendieran lo que se les enseñaban	8.7600	8.5000	- 0.3000
CAP_RE S	Los capacitadores respondían todas la preguntas de los participantes	8.9900	8.5000	- 0.3000
CAP_RE S	Los capacitadores contribuyeron a resolver todas las inquietudes de los participantes	9.0500	8.5000	- 0.3000
		8.93		



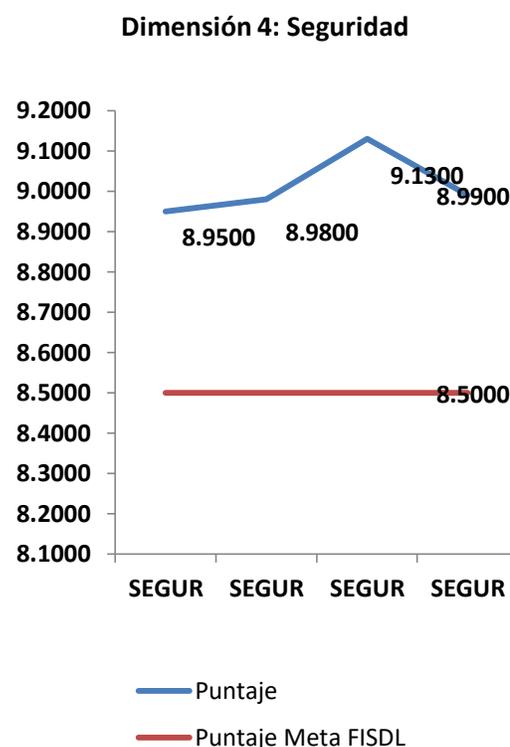
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +8.93.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	Los capacitadores demostraron tener experiencia en este tipo de técnicas	8.9500	8.5000	+0.4500
SEGUR	Los capacitadores pudieron resolver de forma clara las preguntas de los participantes	8.9800	8.5000	+0.4800
SEGUR	Los consultores compartieron experiencias de negocio con los participantes	9.1300	8.5000	+0.63000
SEGUR	Los capacitadores utilizaron de manera correcta los insumos para hacer las demostraciones del producto que comercializaran	8.9900	8.5000	+0.4900
		9.01		



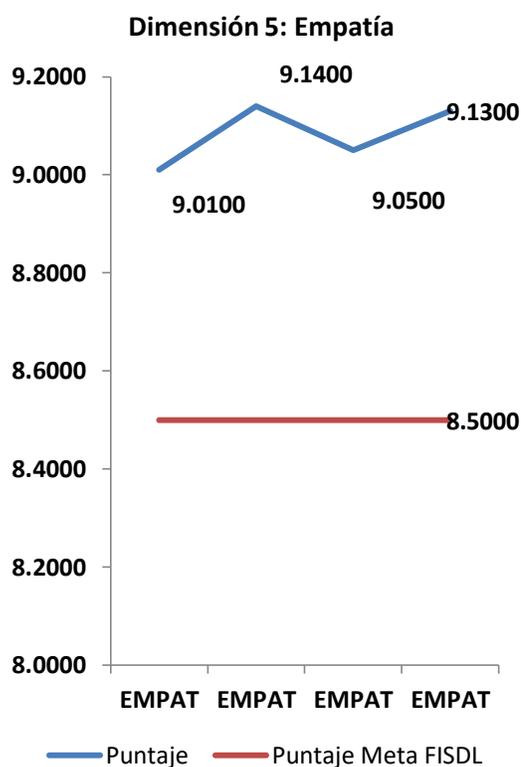
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +9.01, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	Los capacitadores fueron amables con los participantes	9.0100	8.5000	+0.5100
EMPAT	Los capacitadores se preocuparon en tener confianza y acercamiento con los participantes	9.1400	8.5000	+0.6400
EMPAT	Los capacitadores tuvieron respeto con los participantes	9.0500	8.5000	+0.5500
EMPAT	Durante la entrega de los insumos, recibieron un trato de respeto y cordialidad	9.1300	8.5000	+0.6300
		9.08		



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 9.08.

## RESULTADOS ESPECÍFICOS: 4.3

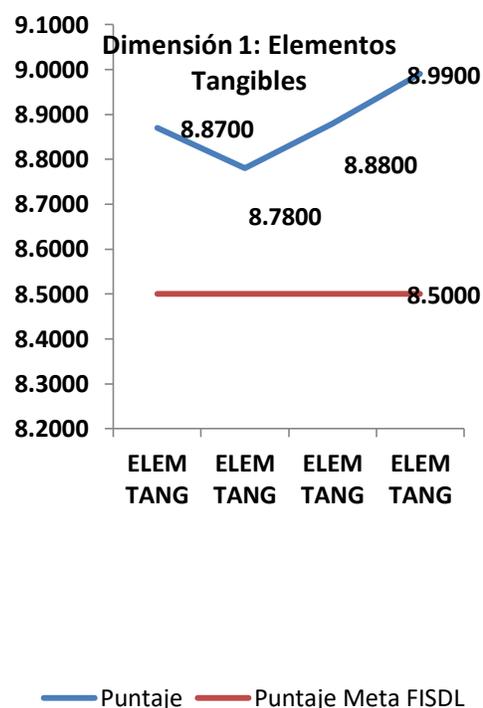
**4.3** Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.

### ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	8.8700	8.5000	+0.3700
ELEM TANG	Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	8.7800	8.5000	+0.2800
ELEM TANG	Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	8.8800	8.5000	+0.3800
ELEM TANG	La infraestructura construida es fuerte y durable	8.9900	8.5000	+0.4900
		8.88		



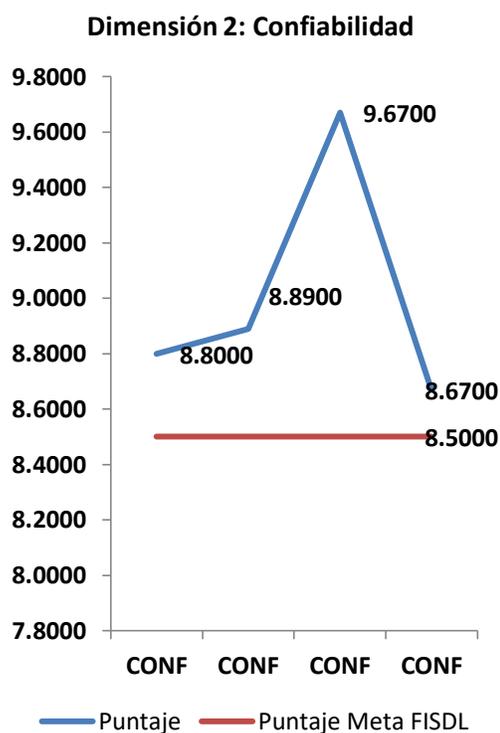
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.88.

## CONFIABILIDAD

• *Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.8000	8.5000	+0.3000
CONF	Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	8.8900	8.5000	+0.3900
CONF	Las instalaciones construidas funcionan correctamente	9.6700	8.5000	+1.1700
CONF	El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	8.6700	8.5000	+0.1700
		9.01		



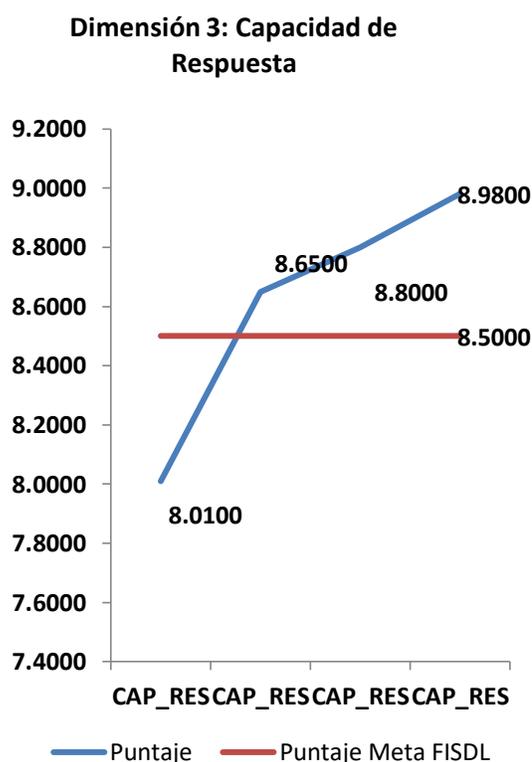
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de + 9.01.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.0100	8.5000	-0.4900
CAP_RES	El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	8.6500	8.5000	+0.1500
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	8.8000	8.5000	+0.3000
CAP_RES	El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	8.9800	8.5000	+0.4800
		8.61		



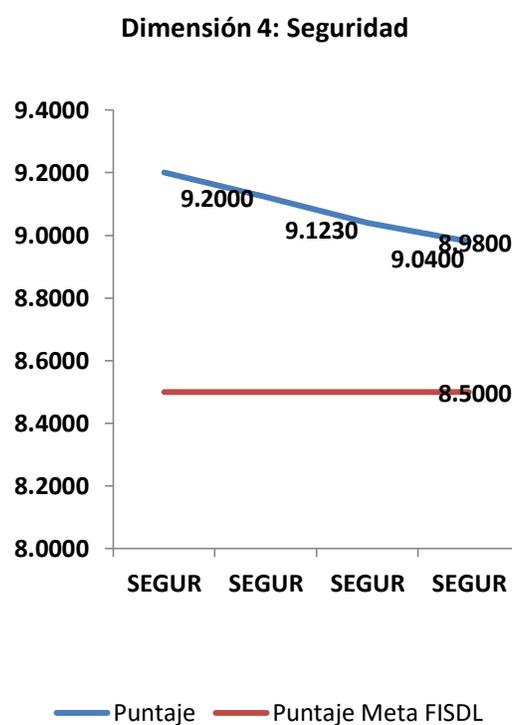
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +8.61.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	la empresa constructora demostró tener experiencia en al construcción del proyecto	9.2000	8.5000	+0.7000
SEGUR	el personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer su trabajo	9.1230	8.5000	+0.6200
SEGUR	los ingenieros de la obras son expertos para el tipo de proyecto construido	9.0400	8.5000	+0.5400
SEGUR	considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en al ejecución del proyecto	8.9800	8.5000	+0.4800
		9.09		



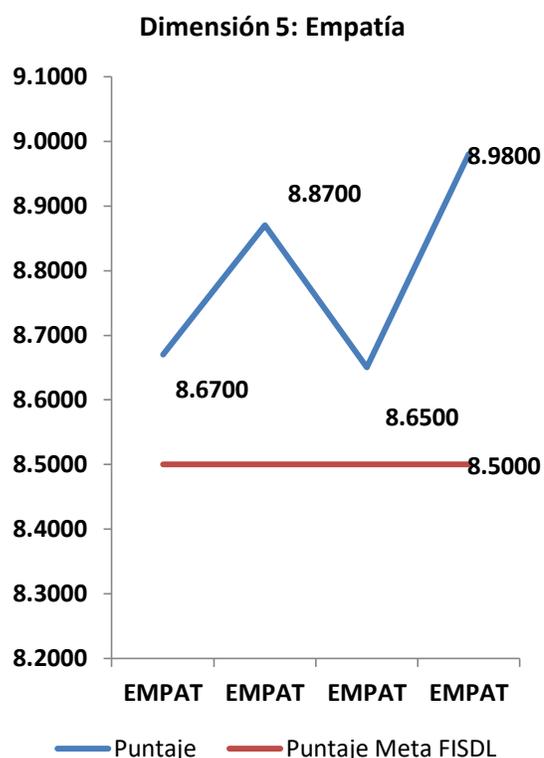
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +9.09, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

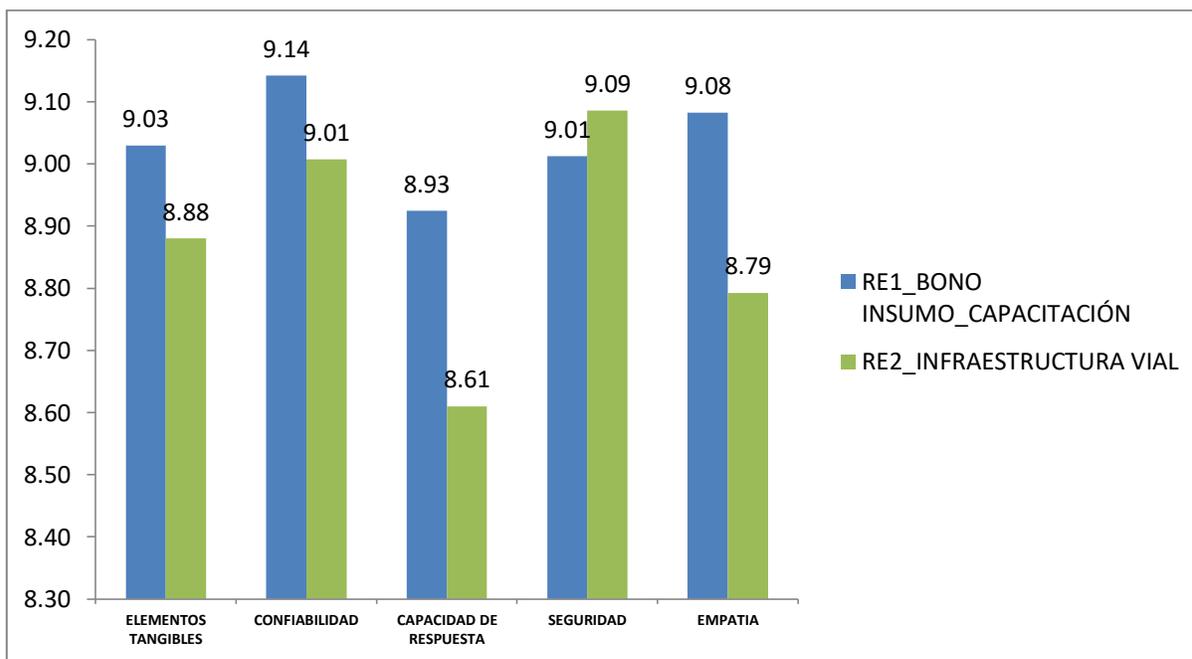
No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	el personal de la empresa constructora era amable y respetuosa con la comunidad	8.6700	8.5000	+0.1700
EMPAT	la empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	8.8700	8.5000	+0.3700
EMPAT	el comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	8.6500	8.5000	+0.1500
EMPAT	el FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	8.9800	8.5000	+0.4800
		8.79		



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 8.79.

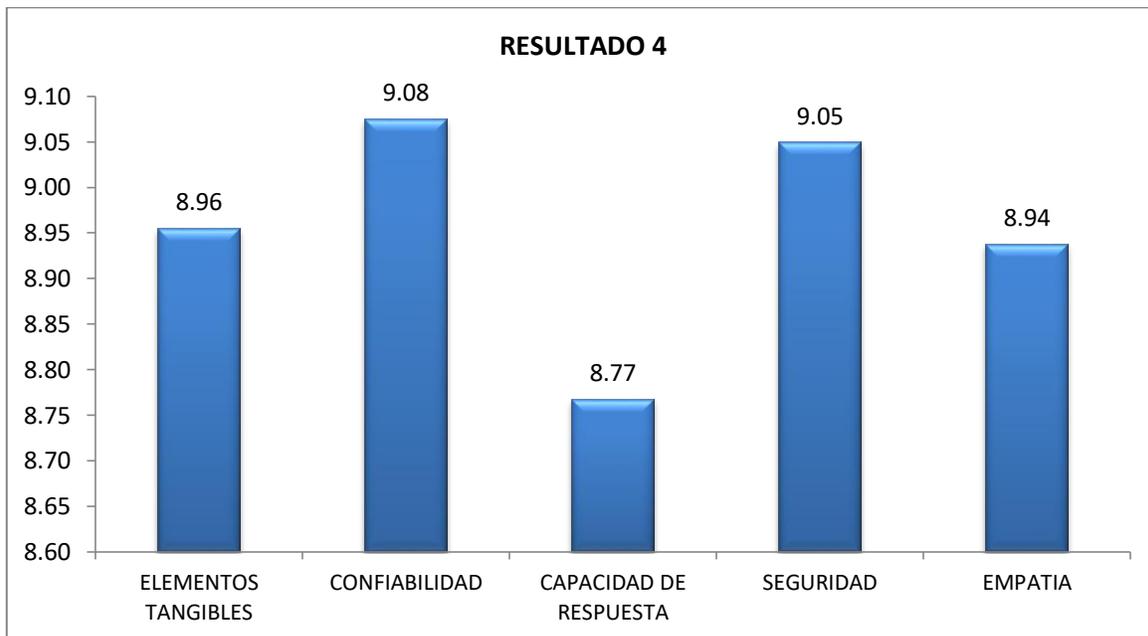
A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 4 y RE 4.1, 4.2 y 4.3

	ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	
RE4.1_BONO INSUMO_CAPACITACIÓN	9.03	9.14	8.93	9.01	9.08	
RE4.2_INFRAESTRUCTURA VIAL	8.88	9.01	8.61	9.09	8.79	
RESULTADO 4 PROMEDIO	8.96	9.08	8.77	9.05	8.94	8.96



Fuente elaboración propia, con BASE DE DATOS facilitado por el Departamento de Planificación, FISDL, julio 2017

## RESULTADO 4



Como se puede apreciar en el gráfico aparecen los puntajes de las 20 preguntas del cuestionario y se puede apreciar que las preguntas relacionadas a "Confianza", (del No 1 al 4) tienen los mayores puntajes +9.08; seguido por la "Seguridad", con una ponderación de +9.05. El puntaje total para el RESULTADO GENERAL 4, corresponde a +8.96.

## RESULTADO 4:

### Fortalezas

- Alta valoración respecto a capacitaciones recibidas.
- Emprendimientos que funcionan y han cambiado positivamente las condiciones de vida de las familias
- La gente percibe el apoyo recibido para su mejora en su cambio de vida....
- Valoran la dotación materiales, equipos e insumos
- El mejoramiento de acceso a la comunidad (caminos)

### Qué mejorar y/o ampliar?

- Continuar y ampliar el proceso de capacitación para fortalecer los emprendimientos
- Realizar un proceso de monitoreo, para que los emprendimientos que están en marcha se fortalezcan.

## **5.5 RG 5: Se han fortalecido las capacidades locales de gestión.**

### **RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

5.1 Se ha mejorado las competencias de gestión de las administraciones municipales.

5.2 Se ha incrementado el nivel de involucramiento de la ciudadanía en los asuntos de su comunidad.

Para estos programas se trató de localizar directamente a las personas que reciben la Asistencia Técnica y capacitación.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

## RESULTADOS ESPECÍFICOS: 5.1 Y 5.2

5.1 Se ha mejorado las competencias de gestión de las administraciones municipales.

5.2 Se ha incrementado el nivel de involucramiento de la ciudadanía en los asuntos de su comunidad.

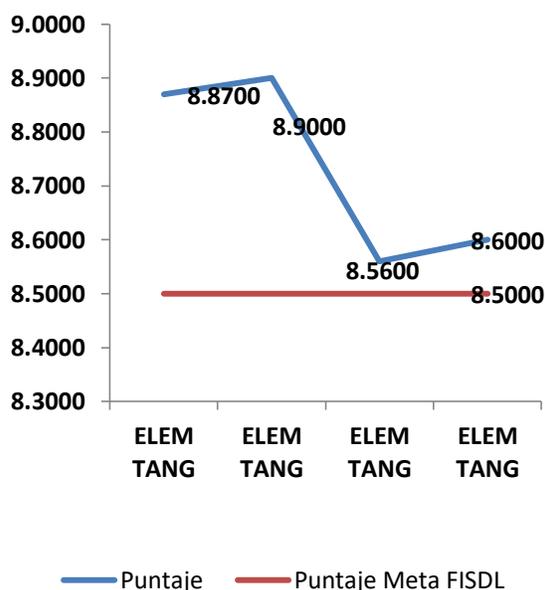
### ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	Los profesionales que brindaron la AT tenían apariencia profesional	8.7000	8.5000	+0.3000
ELEM TANG	Los productos de la AT tenían apariencia profesional	8.9000	8.5000	+0.4000
ELEM TANG	En la AT se utilizaron los instrumentos adecuados	8.2300	8.5000	-0.2700
ELEM TANG	El documento final estaba bien redactado	8.1200	8.5000	-0.3800
		8.73		

Dimensión 1: Elementos Tangibles



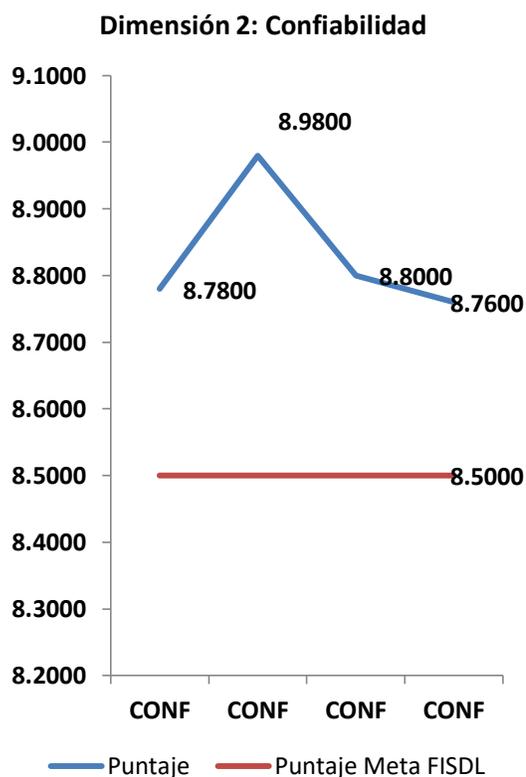
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.73.

## CONFIABILIDAD

• *Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	La ejecución de la AT se realizó en el tiempo acordado	8.7800	8.5000	+0.3800
CONF	El consultor de la AT mostro interés de solucionar problemas a la hora de la ejecución	8.9800	8.5000	+0.4800
CONF	La AT era lo que el gobierno local solicitó	8.8000	8.5000	+0.3000
CONF	La AT cumplió con las expectativas de la administración municipal	8.7600	8.5000	+0.2600
		8.83		



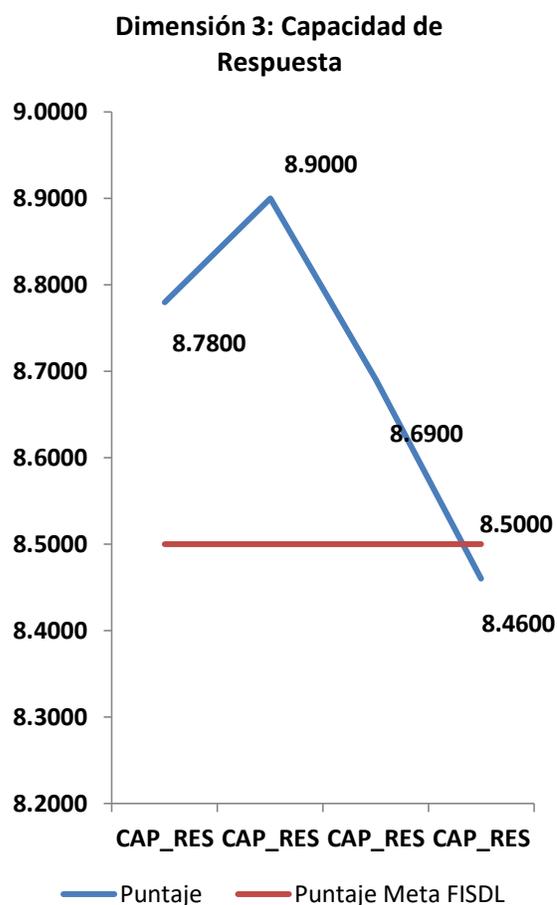
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de + 8.83.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

• Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, "Capacidad de Respuesta", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	La empresa que realizó AT trabajó en conjunto con el gobierno local	8.7800	8.5000	+0.3800
CAP_RES	Los consultores de la AT siempre buscaron como fin mejorar la gestión y/o desarrollo del territorio	8.9000	8.5000	+0.4000
CAP_RES	La consultoría mantenía informado al gobierno local sobre los avances	8.6900	8.5000	+0.1900
CAP_RES	Existía voluntad por parte de los consultores de responder a las preguntas del gobierno local de forma oportuna	8.4600	8.5000	-0.0500
		8.71		



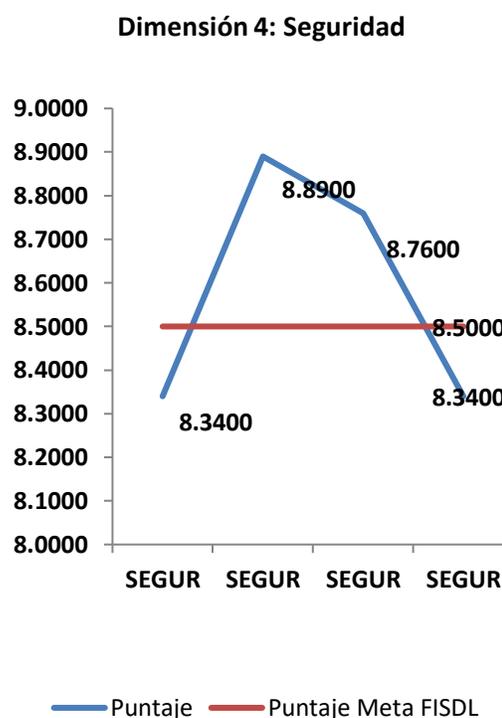
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +8.71.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	Los consultores demostraron tener experiencia en este tipo de técnicas	8.3400	8.5000	-0.1600
SEGUR	Los resultados de la asistencia técnica son los que eran requeridos por el gobierno local	8.8900	8.5000	+0.3900
SEGUR	Los consultores tenían conocimiento suficiente para responder preguntas	8.7600	8.5000	+0.2600
SEGUR	El gobierno local siente seguridad que la AT mejorará la gestión local	8.3400	8.5000	-0.1600
		8.58		



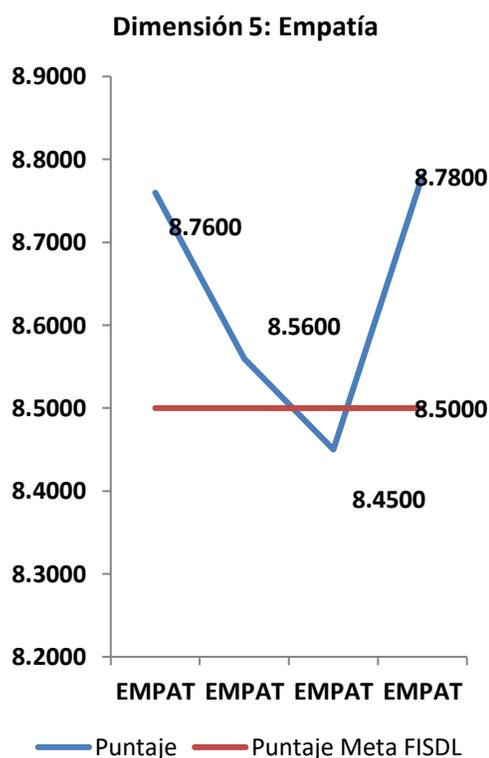
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +8.58, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	Los consultores fueron amables con el personal de la alcaldía	8.7600	8.5000	+0.2600
EMPAT	Los consultores se preocuparon que el gobierno local entendiera los resultados	8.5600	8.5000	+0.0600
EMPAT	Los consultores estuvieron pendientes que el producto final pueda ser aplicado a la gestión municipal	8.4500	8.5000	-0.0500
EMPAT	Los consultores siempre tenían disposición de tiempo para resolver observaciones de sus contrapartes	8.7800	8.5000	+0.2800
		8.64		

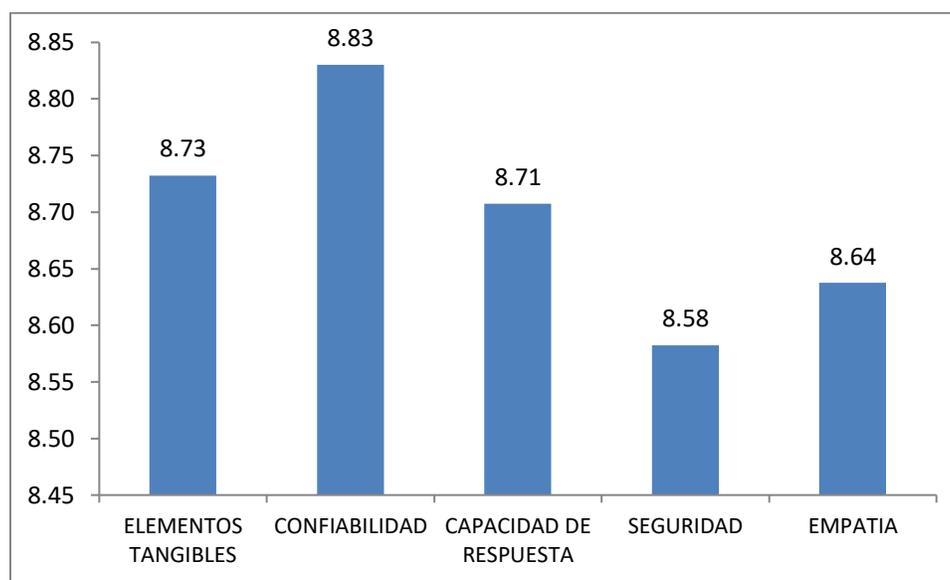


En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 8.64.

A continuación se presenta el cuadro y gráfico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 5 y RE 5.1 y 5.2

	ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	
RE1_capacit_g no local	8.73	8.83	8.71	8.58	8.64	
<b>RESULTADO 5 PROMEDIO</b>						<b>8.70</b>

## RESULTADO 5



Fuente elaboración propia, con BASE DE DATOS facilitado por el Departamento de Planificación, FISDL, julio 2017

Como se puede apreciar en el gráfico aparecen los puntajes de las 20 preguntas del cuestionario y se puede apreciar que las preguntas relacionadas a “*Confiabilidad*”, (del No 1 al 4) tienen los mayores puntajes +8.83; seguido por los “*Elementos Tangibles*”, con una ponderación de +8.73. El puntaje total para el RESULTADO GENERAL 5, corresponde a +8.70.

**RESULTADO 5:****Fortalezas**

- Los gobiernos locales perciben niveles de satisfacción por la AT recibida y el acercamiento y disponibilidad de la presidencia de FISDL a las Alcaldías
- Los gobiernos locales consideran estar fortalecidos a partir de las capacitaciones recibidas, y perciben una mejora en el desempeño institucional.

**Qué mejorar y/o ampliar?**

- Ampliar y continuar brindando AT idónea dirigida a las administraciones municipales.
- Completar procesos de AT, respecto a dotación de equipos e insumos.

## **5.6 RG 6: Se han fortalecido las capacidades de las familias y sus comunidades para la autogestión.**

### **RESULTADOS ESPECÍFICOS:**

6.1 Se han ampliado las oportunidades de formación para el cambio de hábitos y actitudes de las familias.

6.2 Se ha promovido el fortalecimiento de capacidades comunitarias para la construcción de capital social a través de la autogestión.

Para estos programas se trató de localizar directamente a las personas que reciben la Asistencia Técnica y capacitación.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, "Elementos Tangibles", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

## RESULTADOS ESPECÍFICOS: 6.1 y 6.2

6.1 Se han ampliado las oportunidades de formación para el cambio de hábitos y actitudes de las familias.

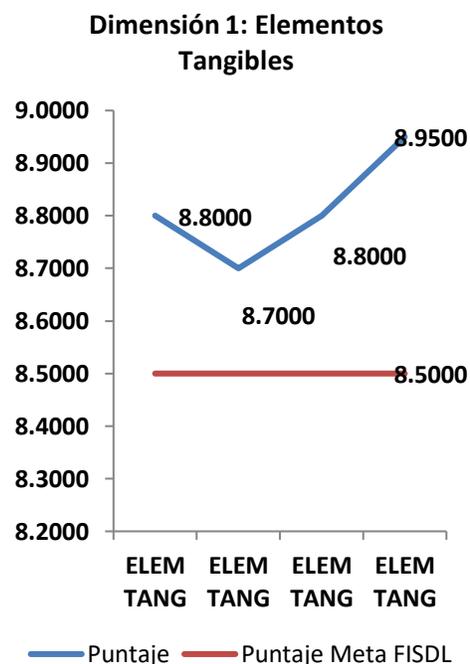
6.2 Se ha promovido el fortalecimiento de capacidades comunitarias para la construcción de capital social a través de la autogestión.

### ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
ELEM TANG	Los materiales utilizados para la capacitación estaban en buenas condiciones	8.8000	8.5000	+0.3000
ELEM TANG	Las capacitaciones fueron dadas en espacio cómodos	8.7000	8.5000	+0.2000
ELEM TANG	Los materiales de apoyo para las capacitaciones fueron entendibles	8.8000	8.5000	+0.3000
ELEM TANG	Los capacitadores tenían material de apoyo para capacitar	8.9500	8.5000	+0.4500
		8.81		



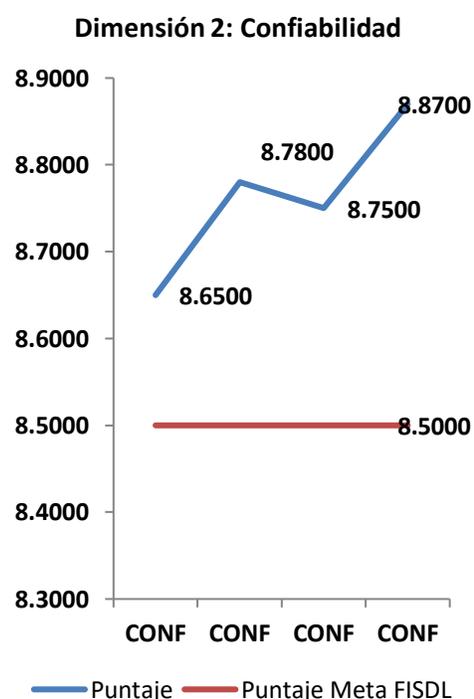
Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.81.

## CONFIABILIDAD

• *Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CONF	Las capacitaciones recibidas era lo esperado	8.6500	8.5000	+0.1500
CONF	Los capacitadores mostraron interés de solucionar problemas a la hora de la ejecución	8.7800	8.5000	+0.2800
CONF	Los temas de la capacitación era de su interes	8.7500	8.5000	+0.2500
CONF	La capacitación cumplió las expectativas que ud tenía	8.8700	8.5000	+0.3700
		8.76		



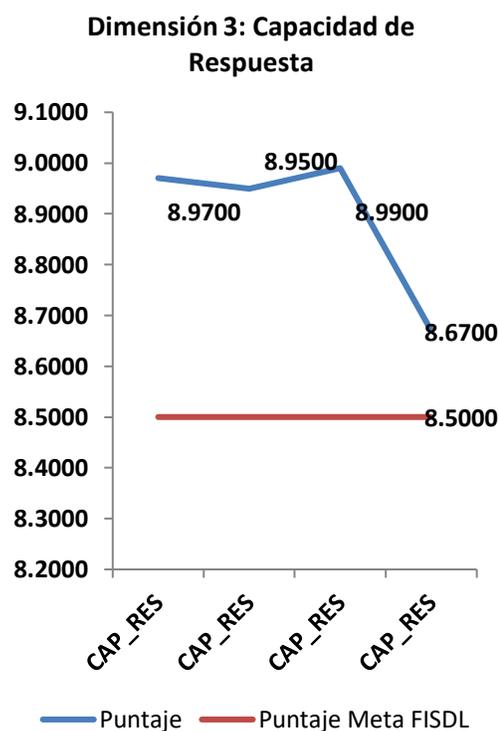
Como se puede apreciar en el gráfico la Dimensión de Confiabilidad obtiene un puntaje promedio de + 8.76.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

• Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
CAP_RES	El capacitador trabajo conjuntamente con los participantes	8.9700	8.5000	+0.4700
CAP_RES	Los capacitadores buscaron como fin que aprendieran lo que se les enseñaban	8.9500	8.5000	+0.4500
CAP_RES	Los capacitadores respondían todas la preguntas de los participantes	8.9900	8.5000	+0.4900
CAP_RES	Los capacitadores contribuyeron a resolver todas las inquietudes de los participantes	8.6700	8.5000	+0.1700
		8.90		



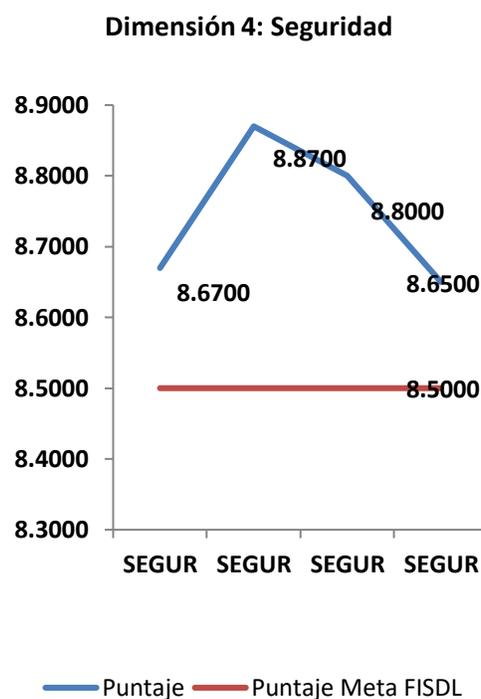
Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio +8.90.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, “Seguridad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
SEGUR	Los capacitadores demostraron tener experiencia en este tipo de técnicas	8.6700	8.5000	+0.1700
SEGUR	Los capacitadores pudieron resolver de forma clara las preguntas de los participantes	8.8700	8.5000	+0.3700
SEGUR	Los capacitadores compartieron experiencias de negocio con los participantes	8.8000	8.5000	+0.3000
SEGUR	Los capacitadores utilizaron de manera correcta los tiempos	8.6500	8.5000	+0.1500
		8.75		



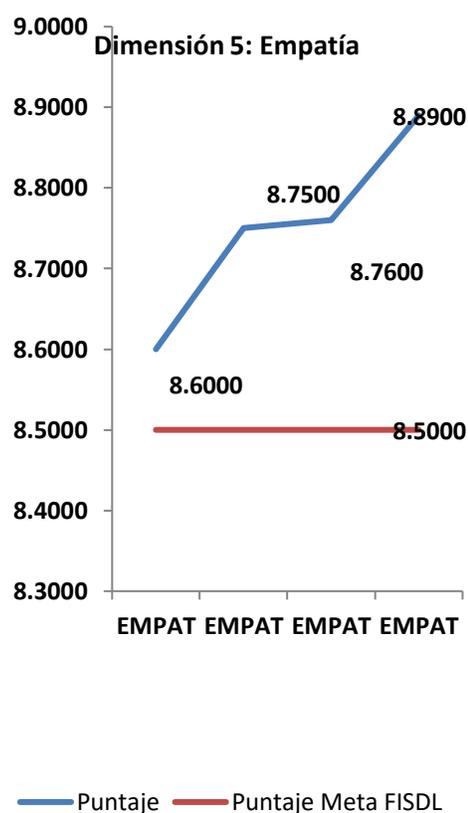
En esta dimensión el resultado expresa una ponderación de +8.75, de acuerdo a la percepción inferior a las expectativas manifestada por participantes.

# EMPATÍA

• *Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, "Empatía", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

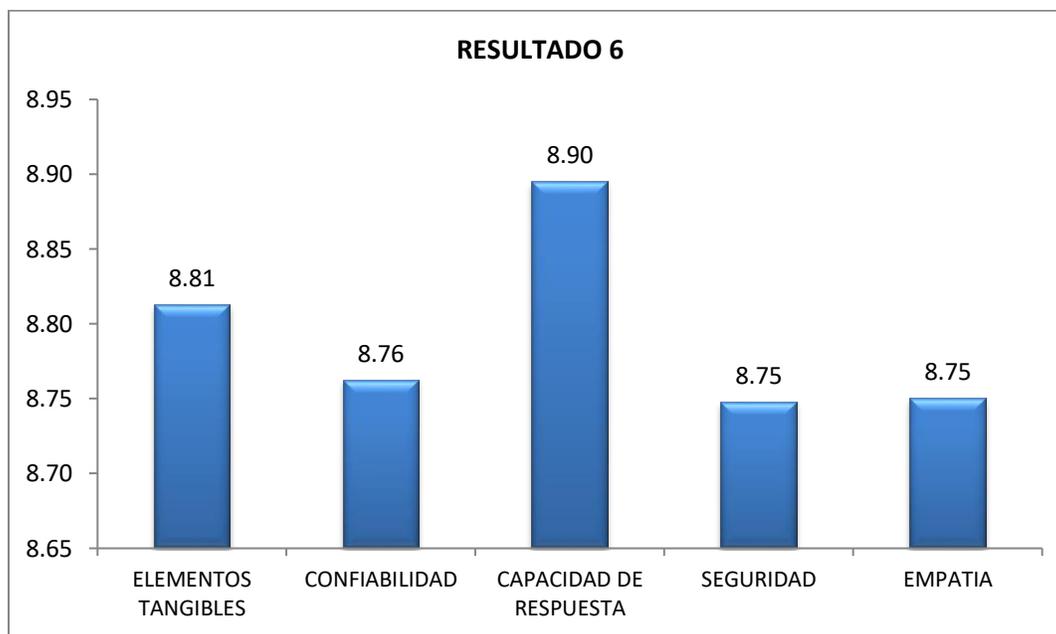
No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
EMPAT	Los capacitadores fueron amables con los participantes	8.6000	8.5000	+0.1000
EMPAT	Los capacitadores se preocuparon en tener confianza y acercamiento con los participantes	8.7500	8.5000	0.2500
EMPAT	Los capacitadores tuvieron respeto con los participantes	8.7600	8.5000	2600
EMPAT	Durante las capacitaciones, uds recibieron un trato de respeto y cordialidad	8.8900	8.5000	+0.3900
		8.75		



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 8.75.

A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado para el RG 6 y RE 6.1 y 6.2

ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	
8.81	8.76	8.90	8.75	8.75	
8.81	8.76	8.90	8.75	8.75	8.79



Fuente elaboración propia, con BASE DE DATOS facilitado por el Departamento de Planificación, FISDL, julio 2017

Como se puede apreciar en el gráfico aparecen los puntajes de las 20 preguntas del cuestionario y se puede apreciar que las preguntas relacionadas a “*Capacidad de Respuesta*”, (del No 1 al 4) tienen los mayores puntajes +8.90; seguido por los “*Elementos Tangibles*”, con una ponderación de +8.81. El puntaje total para el RESULTADO GENERAL 6, corresponde a +8.79.

## RESULTADO 6:

### Fortalezas

- La población capacitada esta satisfecha por las capacitaciones recibidas.
- Específicamente los participantes que están recibiendo los servicios de AP y EE, valoran el aprendizaje en la mejora para el cambio de hábitos y actitudes de las familias .

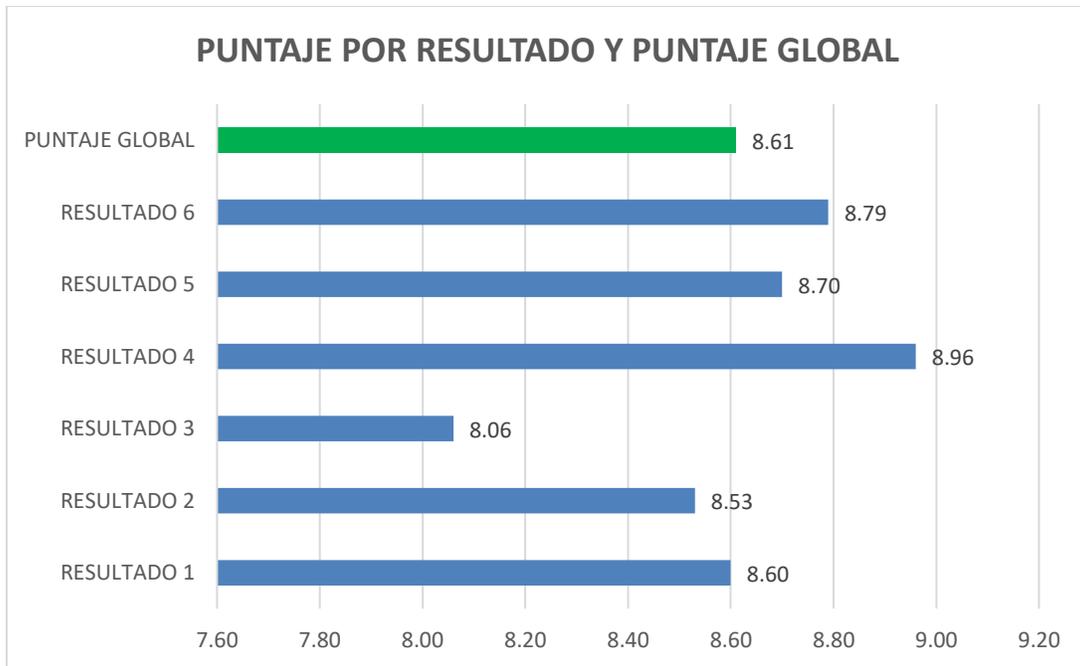
### Qué mejorar y/o ampliar?

- Dar continuidad y ampliar los procesos de capacitación.
- Ampliar y fortalecer los procesos de autogestión en las comunidades.

## 6. CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL PEI

A continuación se presenta el cuadro resumen con los resultados obtenidos por cada RESULTADO GENERAL:

RG	RESULTADOS GENERALES	Puntaje Obtenido
1	Se ha incrementado la cantidad de hogares que cuentan con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.	8.60
2	Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.	8.53
3	Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad	8.06
4	Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.	8.96
5	Se han fortalecido las capacidades locales de gestión.	8.70
6	Se han fortalecido las capacidades de las familias y sus comunidades para la autogestión.	8.79
Puntaje General		<b>8.6066</b> <b>8.61</b>



En el gráfico anterior, se aprecia el comportamiento, de los resultados obtenidos en cada una de las Acciones Estratégicas; y el puntaje general que comprende la sumatoria obtenida de los seis RESULTADOS GENERALES que corresponde a 8.6066, POR APROXIMACIÓN **8.61**.

## 7. PERCEPCIÓN DE COOPERANTES

### RESULTADOS GLOBALES

A pesar que la percepción de los agente cooperantes no afecta directamente a las acciones estratégicas de la institución, es importante conocer la percepción que tienen con respecto a las gestiones que realiza el FISDL con ellos. Porque de cierta manera, las oficinas de cooperación internacional son clientes del FISDL, debido a que demandan resultados e información sobre las acciones que realiza el FISDL con los fondos que ellos transfieren para ejecutar proyectos. Por tal motivo las oficinas de cooperación tienen suficientes insumos para poder opinar en base a su relación directa con la institución y brindar a este estudio un nivel de percepción.

En el FISDL se trabaja directamente con varias oficinas de cooperación, esta relación se basa por préstamos con el gobierno o donaciones de países amigos.

A continuación se presenta el listado de agentes cooperantes que fueron entrevistados, considerando que brindaron cooperación a FISDL, durante el año 2016

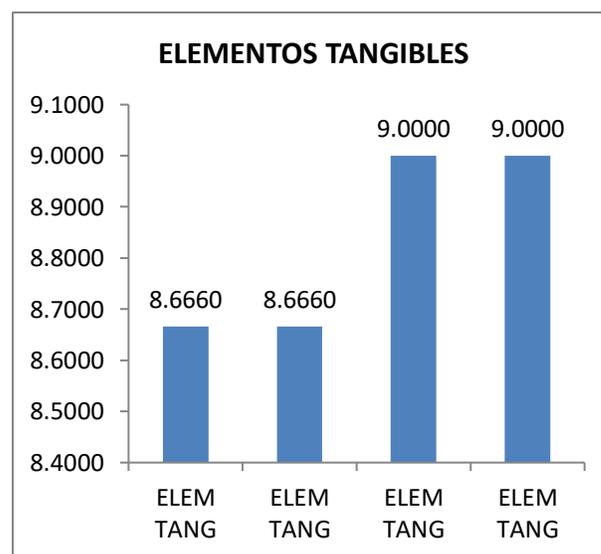
- Banco Mundial (BM)
- Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)
- Cooperación de la Junta de Andalucía
- Gran Ducado de Luxemburgo
- JICA
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

## ELEMENTOS TANGIBLES

- *Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Desviación estándar
ELEM TANG	Los documentos técnicos trabados por el FISDL son de calidad	8.6660	.51640
ELEM TANG	El FISDL cuenta con los recursos humanos adecuada para desarrollar los proyectos y programas que se desean financiar	8.6660	.51640
ELEM TANG	El FISDL cuenta con los recursos informaticos adecuados para desarrollar los proyectos y programas que se desean financiar	9.0000	.54772
ELEM TANG	Los empleados del FISDL se desenvualeven profesionalmente en sus áreas de trabajo	9.0000	.54772



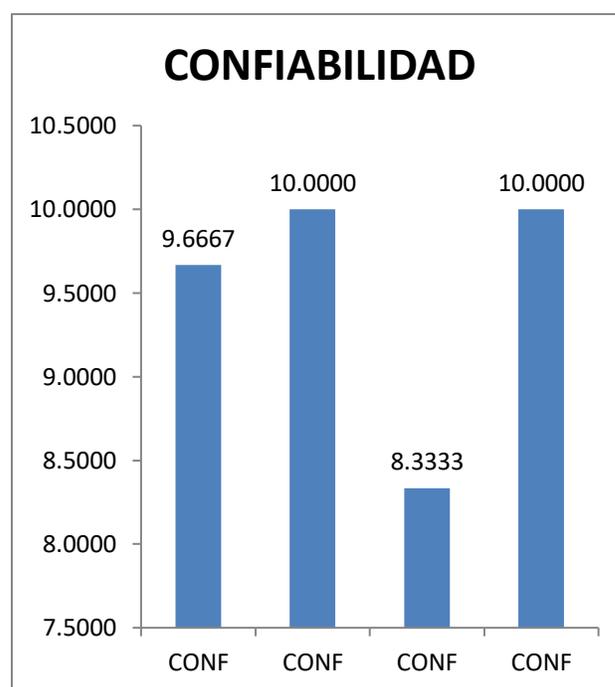
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 8.83.

## CONFIABILIDAD

• *Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.*

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido.

No	CONFIABILIDAD	Media	Desviación estándar
CONF	EL FISDL cumple oportuna y adecuadamente con las condiciones previas establecidas en los convenios	9.6667	.40825
CONF	La información que se proporciona el FISDL es confiable	10.0000	0.00000
CONF	El FISDL cumple con los tiempos para ejecutar los convenios	8.3333	.40825
CONF	Cuando el FISDL se le presenta un problema para la ejecución de un convenio muestra sincero interes en solucionarlo	10.0000	0.00000



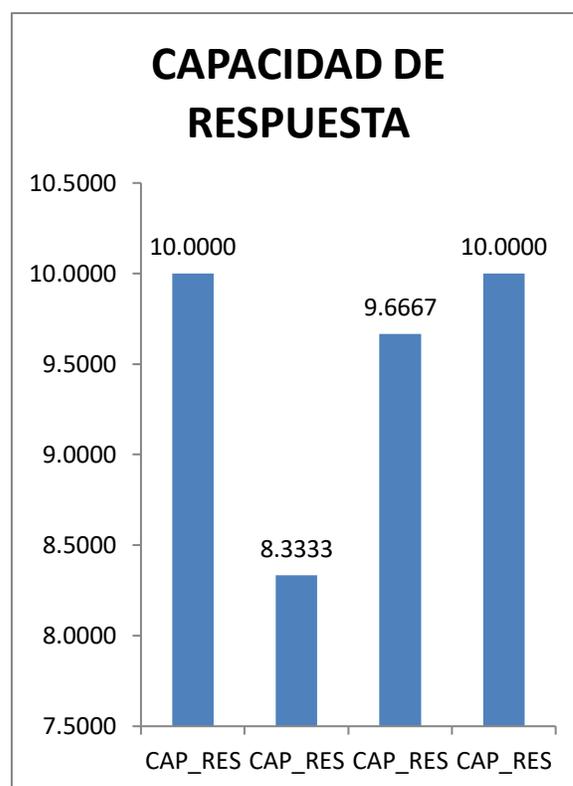
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 9.50.

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

•Representa la disposición de ayudar a los participantes, beneficiarios, clientes y proveerlos de un servicio rápido.

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Media	Desviación estándar
CAP_RES	El FISDL tiene constante comunicación con la oficina de la cooperación	10.0000	0.00000
CAP_RES	EL FISDL ofrece agilidad en la inversión y en el cumplimiento de metas	8.3333	.40825
CAP_RES	El FISDL siempre está dispuesto ayudar en los requerimientos a los cooperantes aunque no estén incluidos en los convenios	9.6667	.40825
CAP_RES	EL FISDL siempre está en la disponibilidad de atender a los cooperantes cuando lo solicitan	10.0000	0.00000



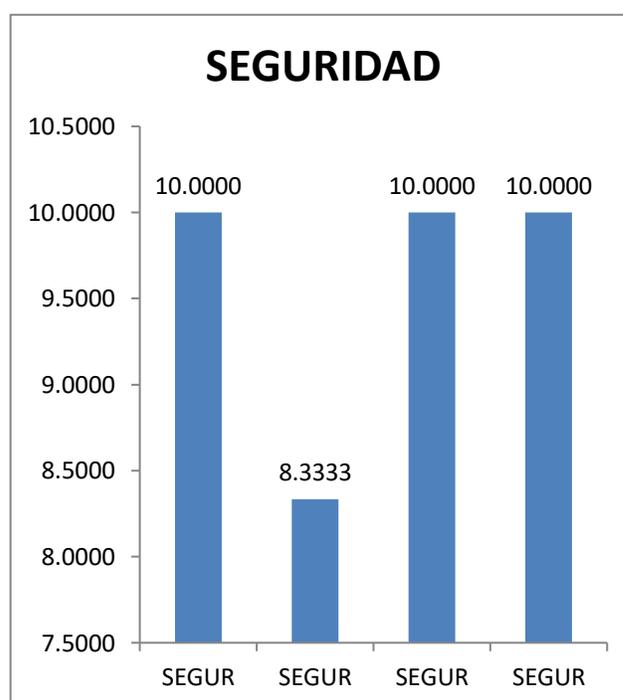
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 9.50.

## SEGURIDAD (Garantía)

•Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido.

No	SEGURIDAD	Media	Desviación estándar
SEGUR	El FISDL es una institución transparente en la ejecución de los proyectos y programas	10.0000	0.00000
SEGUR	El FISDL cuenta con personal técnico idóneo para poder cumplir con su misión institucional	8.3333	.40825
SEGUR	El FISDL inspira confianza a la cooperación externa en el manejo adecuado de los fondos	10.0000	0.00000
SEGUR	El FISDL tiene la experiencia suficiente en la ejecución de los proyectos sociales	10.0000	0.00000



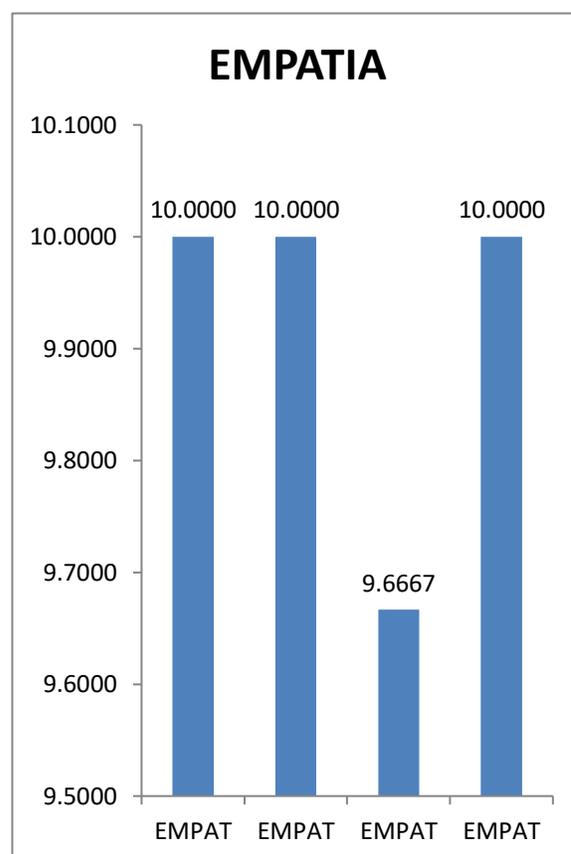
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 9.58.

# EMPATÍA

•Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus participantes, beneficiarios, clientes..

A continuación se presentan las preguntas que se aplicaron para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido.

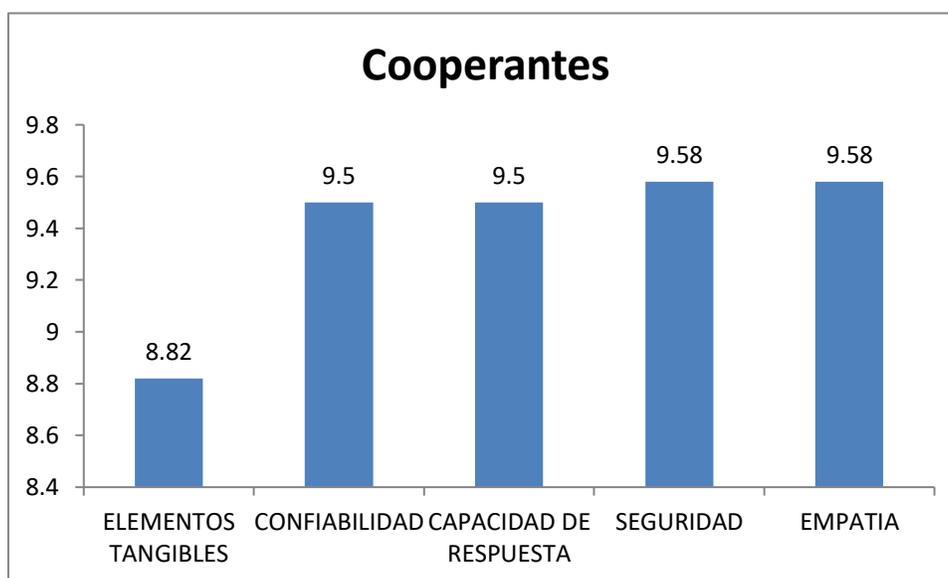
No	EMPATIA	Media	Desviación estándar
EMPAT	El FISDL tiene personal asignado para atender a cada cooperante	10.0000	0.00000
EMPAT	El Enlace FISDL y Cooperante siempre está interesado en aclarar todas las dudas de la cooperación	10.0000	0.00000
EMPAT	El FISDL siempre está preocupado en cubrir las expectativas de los cooperantes	9.6667	.40825
EMPAT	EL FISDL muestra interes en respetar las normativas y las directrices de cada agencia de cooperación	10.0000	0.00000



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados, derivaron una ponderación de + 9.92.

A continuación se presenta el cuadro y grafico que refleja las ponderaciones a nivel de consolidado respecto a la percepción de cooperantes:

COOPERANTES	ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	
Resultado de Agencias de Cooperación	8.82	9.5	9.5	9.58	9.58	<b>9.396</b>



## COOPERANTES:

### Fortalezas

- Cuenta con un buen nivel de profesionales.
- Es confiable y transparente en el manejo de los recursos.
- Disponibilidad y ágil respuesta cuando surge una demanda de cooperantes, desde la presidencia y gerencias.
- Comunicación efectiva y ágil de la presidencia con los cooperantes.
- Comunicación cercana a los municipios, desde la presidencia y cuerpo de asesores.
- Capacidad instalada, para el desarrollo de su rol.
- Posee amplia experiencia en la ejecución de proyectos sociales.
- Conoce la normativa de los cooperantes y muestra disponibilidad y responsabilidad en su cumplimiento.

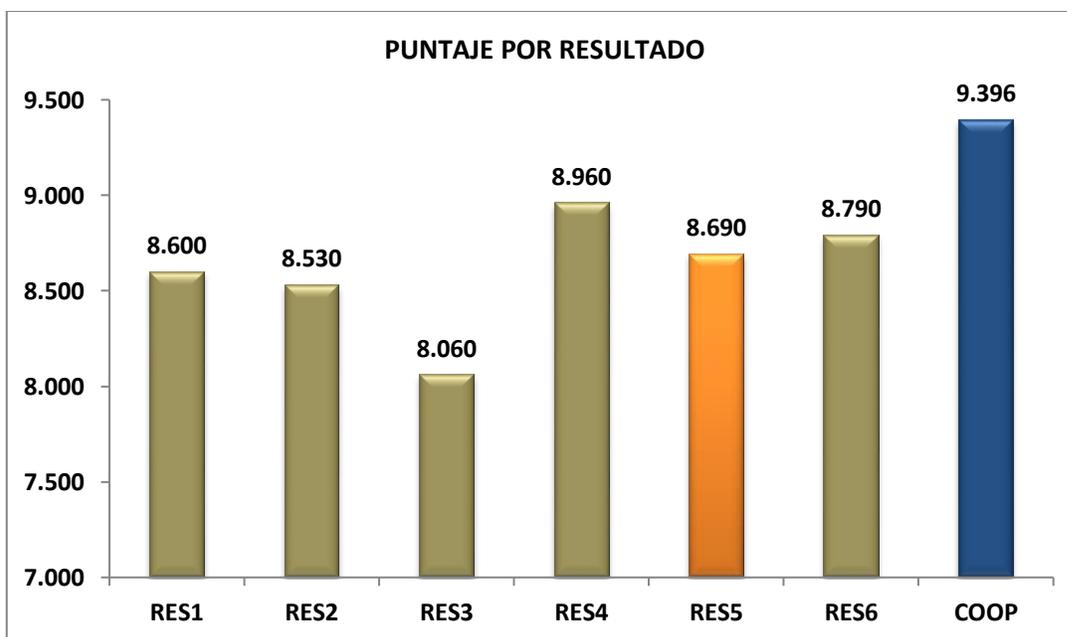
### Qué mejorar y/o ampliar?

- Dar continuidad y ampliar los procesos de capacitación a su personal.
- Ampliar y fortalecer los procesos de autogestión en las comunidades.
- Cada vez que se realicen cambios de personal técnico, se debe realizar un proceso de capacitación al nuevo personal, para disminuir el margen de desfase de los procesos de AT en los municipios, así como el seguimiento de proyectos.
- Debe apropiarse a los equipos que trabajan en campo, en su rol de asesores.
- Debe fortalecer su proceso de monitoreo y evaluación de programas y proyectos, ampliando las capacidades del personal que brinda AT en campo.
- Debe mejorar el tiempo de respuesta a procesos internos, ampliando proactividad, para ser efectivo en el cumplimiento de los tiempos de convenios.
- Mejorar la dotación de recursos para volver más eficiente el trabajo en campo.
- Mejorar procesos de divulgación de experiencias exitosas de proyectos.
- FISDL debe SISTEMATIZAR, la experiencia de los Programas que ejecuta con diversas fuentes cooperantes.

## 8. CONSOLIDADO DE RESULTADOS GLOBALES, POR RESULTADOS GENERALES DEL PEI, COOPERANTES Y SEGMENTOS DE POBLACIÓN.

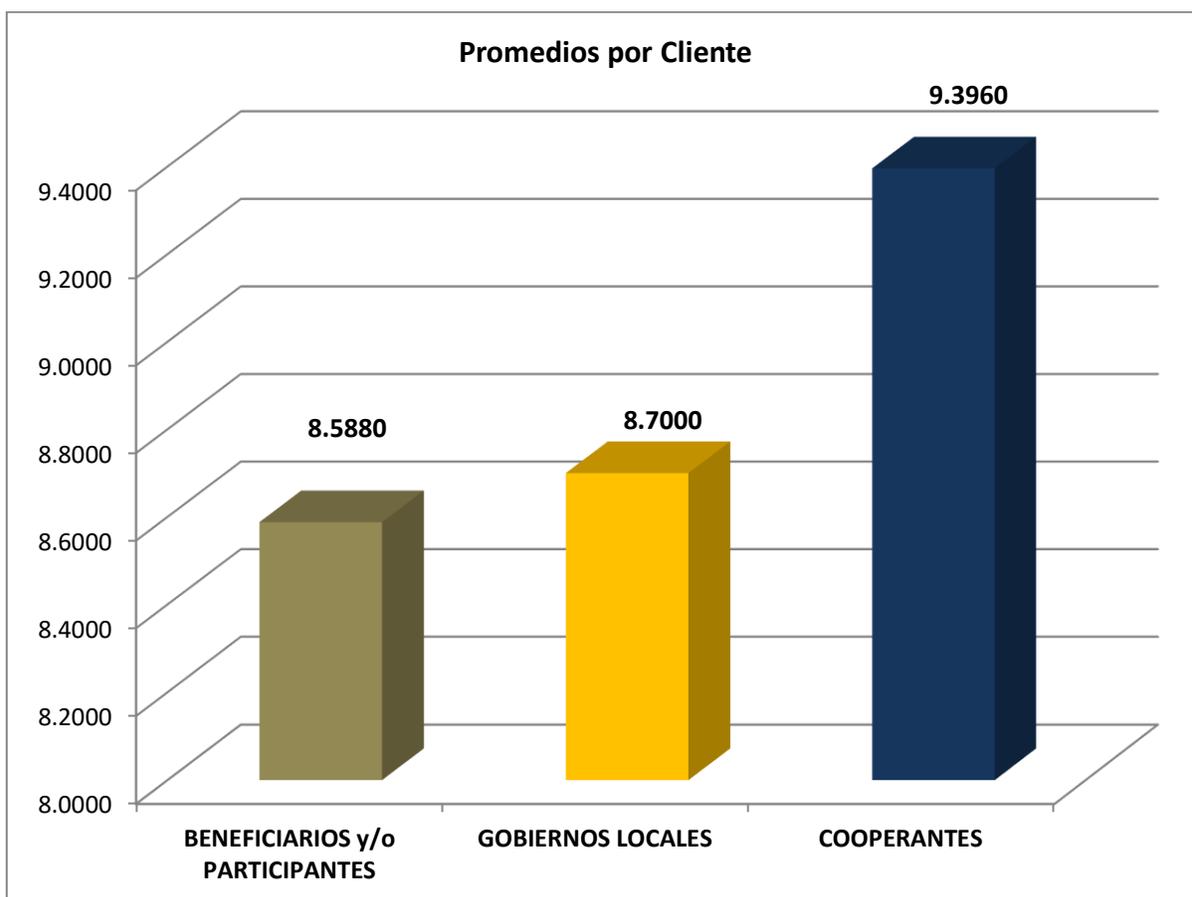
A continuación se presenta el cuadro resumen con los **RESULTADOS GLOBALES**:

RESULTADO 1	8.600
RESULTADO 2	8.530
RESULTADO 3	8.060
RESULTADO 4	8.960
RESULTADO 5	8.690
RESULTADO 6	8.790
COOPERANTE	9.396



A continuación se presenta el resultado por los segmentos de población entrevistada, correspondientes a: i) Beneficiarios/participantes, ii) Gobiernos Locales y iii) Cooperantes, como sigue:

TIPO DE CLIENTE ATENDIDO	PUNTAJE
BENEFICIARIOS y/o PARTICIPANTES	8.5880
GOBIERNOS LOCALES	8.7000
COOPERANTES	9.3960



## 9. CONCLUSIONES

- A nivel de las agencias de cooperación, al FISDL, goza de buen imagen en la mayor parte, pero hacen una referencia muy clara que el FISDL tiene problemas con el cumplimiento de los tiempos estipulados en los convenios firmados. Así mismo consideran que el FISDL, ha mejorado sus recursos informáticos para el cumplimiento de las metas.
- Las agencias de cooperación que brindaron información, valoran la capacidad técnica del personal que tienen de enlace, y que la coordinación que realizan es efectiva.
- Los cooperantes perciben del FISDL una institución transparente, y con un alto compromiso de solucionar los impases que se presentan durante la ejecución de los programas y proyectos, con el fin de cumplir con los objetivos de los convenios, ya que estos también contribuyen en los objetivos institucionales.
- Existe alta valoración de las capacidades del personal de FISDL, conforme a su experiencia en brindar Asistencia Técnica a los municipios.
- Debido al atraso en la entrega de trasferencias monetarias, la población participante/beneficiaria manifiesta inseguridad en que la institución continúe con este programa.
- El resultado correspondiente a emprendimientos productivos, que resultó mejor calificado, refleja posicionamiento de los participantes, y cambios de historias de vida, por lo cual debe continuar el fortalecimiento de habilidades productivas.
- Los municipalidades y principalmente las comunidades beneficiarias de proyectos requieren un mayor proceso de capacitación, que les permita reconocer claramente sus roles y responsabilidades para el mantenimiento de los mismos.
- El FISDL, ha contribuido en la dinamización de los procesos descentralizados en la administración municipal a partir de la asistencia técnica brindada, en el desarrollo del ciclo de proyectos a través de la participación social.

## 10. Recomendaciones

- Fortalecer el proceso de información respecto a la ejecución de proyectos a las agencias de cooperación que trabajan con el FISDL, y exponer en base de experiencias, ciertos obstáculos, que pueden suceder durante la ejecución de los programas, que en muchos casos afectan el cumplimiento de los tiempos de convenios con los cooperantes, y sobre todo de la inversión.
- Mejorar el tiempo de respuesta a en el cumplimiento de los tiempos de convenios.
- Ampliar y fortalecer los procesos de autogestión en las comunidades.
- El cambio o rotación de personal, provoca desfases en los procesos de AT, por ello el nuevo personal, deberá estar capacitado en su rol, para asumir y brindar el seguimiento de forma eficiente y oportuna a los procesos en marcha.
- Fortalecer el proceso de monitoreo y evaluación de programas y proyectos, ampliando las capacidades del personal administrativo-gerencial y personal que brinda AT en campo.
- Mejorar y ampliar la dotación de recursos para volver más eficiente el trabajo en campo.
- En el marco de la gestión del conocimiento, conformar grupos por área temática, para ampliar y fortalecer los conocimientos del personal (Comunidades de Prácticas)
- Fortalecer los procesos de emprendimientos productivos.
- FISDL requiere el desarrollo de 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.
- Divulgar procesos de experiencias exitosas de proyectos.
- SISTEMATIZAR, las experiencias de los Programas que ejecuta con diversas fuentes cooperantes y divulgarlo. Por lo tanto, para poder cumplir con los tiempos de los cooperantes, y sobre todo de la inversión, es necesario empezar a crear la cultura de sistematizar las experiencias de hoy, con el fin de que mañana pueda tener argumentos sustentables del como intervenir en los territorios, y considerar todos los posibles escenarios.

## INFORME FINAL

### “CONSULTORIA PARA LA MEDICION DE LOS NIVELES DE SATISFACCION DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2015”



Presentado por:  
**AENOR CENTROAMERICA**

Presentado a:  
**FONDO DE INVERSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO LOCAL**

**FISDL** Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local

16 de septiembre de 2016

## INDICE

### Contenido

I. INTRODUCCION .....	4
II. ANTECEDENTES .....	5
III. OBJETIVO GENERAL .....	6
IV. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	6
V. RESULTADOS DE LA MEDICION POR CADA RESULTADO ESTRATEGICO .....	14
.....	14
5.1 Resultado Estratégico 1. Se ha incrementado la cantidad de hogares en donde habitan personas en situación de pobreza que cuenta con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura. ....	15
5.1.1 CONTEXTO .....	16
5.1.2 DESCRIPCION DE LA MUESTRA .....	16
La medición de la satisfacción de participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 1, se realizó en una muestra de 8 proyectos de electrificación y 6 proyectos de Agua y Saneamiento.....	20
Los proyectos visitados fueron los siguientes:.....	20
5.1.3 RESUMEN EJECUTIVO .....	22
5.1.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS .....	24
5.1.5 RESULTADOS DE LA MEDICION .....	27
5.1.6 CONCLUSIONES .....	59
5.2 Resultado Estratégico 2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.....	60
5.2.1 CONTEXTO .....	61
5.2.2 DESCRIPCION DE LA MUESTRA.....	62
5.2.3 RESUMEN EJECUTIVO .....	68
5.2.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS .....	71
5.2.5 RESULTADOS DE LA MEDICION .....	74
5.2.6 CONCLUSIONES .....	108
5.3 Resultado Estratégico 3. Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.....	109
5.3.1 CONTEXTO .....	110
5.3.2 DESCRIPCION DE LA MUESTRA.....	111
5.3.3 RESUMEN EJECUTIVO .....	114
5.3.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS .....	116

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

5.3.5 RESULTADOS DE LA MEDICION .....	119
5.3.6 CONCLUSIONES .....	146
5.4 Resultado Estratégico 4. Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.....	147
5.4.1 CONTEXTO .....	148
5.4.2 Resultados de las entrevistas con participantes y/o beneficiarios de los Resultado 4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y 4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local .....	149
5.4.2.1 DESCRIPCION DE LA MUESTRA .....	149
5.4.2.2 RESUMEN EJECUTIVO .....	151
5.4.2.3 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS .....	152
5.4.2.4 RESULTADOS DE LA MEDICION.....	156
5.4.2.6 CONCLUSIONES .....	184
5.4.3 Resultados de las entrevistas con participantes y/o beneficiarios de los Resultado 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.....	185
5.4.3.1 DESCRIPCION DE LA MUESTRA .....	185
Los proyectos visitados fueron los siguientes:.....	187
5.4.3.2 RESUMEN EJECUTIVO .....	188
5.4.3.3 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS .....	189
5.4.3.4 RESULTADOS DE LA MEDICION.....	193
5.4.3.6 CONCLUSIONES .....	220
5.5 Resultado Estratégico 5. Se han fortalecido las capacidades locales de gestión de los asuntos públicos.....	221
5.5.1 CONTEXTO .....	222
5.5.2DESCRIPCION DE LA MUESTRA.....	222
5.5.3RESUMEN EJECUTIVO .....	224
5.5.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS .....	225
5.5.5 RESULTADOS DE LA MEDICION .....	227
5.5.6 CONCLUSIONES .....	250
5.6 Resultado de las entrevistas con Cooperantes .....	251
5.6 Resultados de las entrevistas con Cooperantes.....	252
5.7 Resultados Globales de la Medición.....	267
5.7 Resultados Globales de la Medición de la satisfacción de participantes y beneficiarios de los proyectos ejecutados por FISDL durante el 2015 .....	268
VI. CONCLUSIONES .....	271
VII. RECOMENDACIONES.....	278

---

## INFORME FINAL: CONSULTORIA PARA LA MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2015

---

### I. INTRODUCCION

---

El desarrollo de la “Consultoría para la Medición de los niveles de satisfacción de los participantes y/o beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2015” comprendió la recopilación de las calificaciones, opiniones, percepciones y recomendaciones de los participantes y/o beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2015 de cada uno de los Resultados Estratégicos orientados a la entrega de bienes y servicios a la ciudadanía y los gobiernos locales con los que el FISDL busca dar cumplimiento a su misión institucional de: “Mejorar la calidad de vida de las personas en condición de pobreza y vulnerabilidad, impulsando procesos de desarrollo local sostenible”<sup>1</sup>. Los cuales son los siguientes:

- 1. Se ha incrementado la cantidad de hogares en donde habitan personas en situación de pobreza que cuenta con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.**
- 2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.**
- 3. Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.**
- 4. Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.**
- 5. Se han fortalecido las capacidades locales de gestión de los asuntos públicos.**

Además se realizaron entrevistas con cooperantes que están apoyando proyectos de desarrollo en la actualidad, así como los que han apoyado en años anteriores pero que actualmente no se encuentran activos.

Para la medición de la satisfacción se utilizó el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), basado principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular.

La recopilación de la información se realizó a partir de entrevistas estructuradas a través de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra de los participantes y/o beneficiarios de cada uno de los Resultados Estratégicos.

<sup>1</sup> Plan Estratégico Institucional 2015-2019. Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local.

El presente documento contiene los resultados finales de la medición de la satisfacción de los beneficiarios así como una valoración de los principales cambios en sus condiciones de vida a partir de las intervenciones, además se incluye un apartado de fortalezas y oportunidades de mejora de los servicios brindados por el FISDL desde el sentir de la población entrevistada.

## II. ANTECEDENTES

---

El 31 de octubre de 1990, se crea el Fondo de Inversión Social para (FIS) de El Salvador, mediante el Decreto Legislativo 610, como un organismo de carácter temporal. Su misión era la disminución de los efectos negativos del ajuste estructural en los sectores más vulnerables, es decir, aquellos en extrema pobreza. El 19 de noviembre de 1996, fue emitido el Decreto Legislativo 826, a partir de ese momento la institución se denomina Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL), transformándose en una entidad gubernamental permanente y principal responsable del desarrollo local de El Salvador.

El FISDL, por ser una de las principales instituciones ejecutoras de los programas de atención a la pobreza del Gobierno Central, se ha caracterizado por su habilidad para adaptarse a los cambios y hacer frente a los desafíos, en función del desarrollo social de los grupos poblacionales menos favorecidos del país, poniendo énfasis en el desarrollo local.

Como muestra de lo anterior, el FISDL, se circunscribe a los acuerdos adoptados en la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de gobierno, procediendo a la implementación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CICGP), en todos los procesos relacionados con el quehacer institucional, en pro de la gestión de la calidad en la Gestión Pública.

Adicionalmente, desde el mes de noviembre del 2009, se iniciaron los esfuerzos para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional (SGC), bajo la norma ISO 9001:2008, como parte de la estrategia para fortalecer la eficiencia institucional. En julio de 2012, el FISDL logra la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Con la implementación de estas dos herramientas, se busca fortalecer la institución y una administración más eficaz, eficiente y transparente. Uno de los elementos más importantes de los sistemas de gestión de la calidad es garantizar la plena satisfacción de los clientes, que son en última instancia, quienes definen la calidad de los bienes y servicios entregados.

## III. OBJETIVO GENERAL

---

Medir el nivel de satisfacción de los gobiernos locales, entes cooperantes, participantes y/o beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2015, en cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional basado en la Norma ISO 9001:2008.

## IV. ASPECTOS METODOLÓGICOS

---

### 4.1 Metodología utilizada

Para la medición de los niveles de satisfacción de los participantes y/o beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2015, se utilizó la Metodología **SERVQUAL** desarrollada por Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), basado principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular. Los autores definieron esta metodología como:

**“Un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto al servicio”**

Con SERVQUAL, los autores desarrollaron un modelo que identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, las cuales son representadas en un cuestionario estandarizado. Los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las cinco brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes, y por lo tanto, la calidad de un servicio.

Los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo. Estas características son integradas en **5 dimensiones** generales:

# AENOR CENTROAMÉRICA

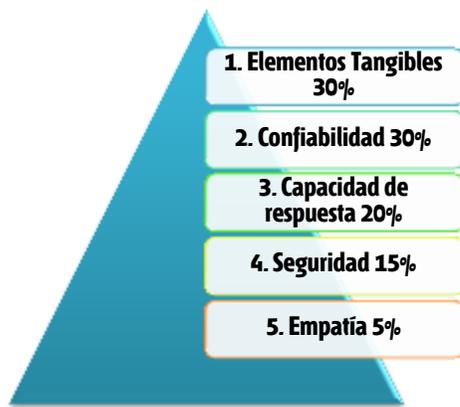
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa y/o Institución como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicados a los clientes. Para el caso de la Consultoría para la Medición de los Niveles de Satisfacción de los participantes y/o beneficiarios de los Proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2015, se utilizaron las siguientes ponderaciones para cada una de las dimensiones a evaluar:



Las brechas que proponen los autores de SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como lo son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes.

- **Brecha 1:** Evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben. Sin embargo, ese es un pésimo indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima. Por eso se recomienda a las empresas tener una buena comunicación con el personal que está en contacto directo al cliente, ya que éste es el que mejor puede identificar sus actitudes y comportamiento.
- **Brecha 2:** Ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.
- **Brecha 3:** Se presenta entre lo especificado en las normas de servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.
- **Brecha 4:** Se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.
- **Brecha 5:** Esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

## Tratamiento estadístico de los datos

Para la medición de la satisfacción de la calidad se utiliza la **escala de Likert**, al ser una escala que mide actitudes, es importante que pueda aceptar que las personas tienen actitudes favorables, desfavorables o neutras a las cosas y situaciones lo cual es perfectamente normal en términos de información. Debido a ello es importante considerar siempre que una escala de actitud puede y debe estar abierta a la posibilidad de aceptar opciones de respuesta neutrales, como por ejemplo:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

- Primeramente se debe obtener la mediana de la puntuación dada a cada una de las preguntas y la desviación estándar.
- Después las respuestas se agrupan por cada uno de las cinco dimensiones y se obtienen los mismos datos estadísticos.
- Se obtiene una gráfica de las brechas (expectativas-precepción) para conocer la diferencia dentro de cada dimensión y la del área en total.
- Para cada dimensión los grados (1 al 5) arrojan un promedio, el promedio general se compara con el promedio de la eficacia total del servicio, que se califica en 5 (calidad idónea según percepción de los clientes).
- Simplificando vamos a analizar el promedio global de cada una de las dimensiones: Supongamos que las cifras de los promedios por cada una de las cinco dimensiones son las que se indican a continuación:
  - Elementos tangibles: 3,78
  - Fiabilidad: 3,58
  - Capacidad de respuesta: 3,35
  - Seguridad: 3,90
  - Empatía: 4,15
- Así pues si el promedio total de los cinco grados arroja una cifra del 3,78, lo que representa un 75,6% respecto al índice ideal "5". La lectura sería que el 75,6% está satisfecho con el servicio según el grado de porcentaje 0-100 de la escala Likert. Es decir 78% está entre 60-80.
- Seguidamente se calculan las brechas y para ello se resta el índice ideal 5 de cada uno de los promedios de cada una de las dimensiones: es decir "3,57-5=-1,43" para nuestro ejemplo los resultados son
  - 1.-Elementos tangibles:-1,22
  - 2.-Fiabilidad:-1,42
  - 3.-Capacidad de respuesta:-1,65
  - 4.-Seguridad: -1,1
  - 5.-Empatía:-0,85
- El ICS resulta ser la media aritmética de las brechas: -1,248
- Todas las brechas obtenidas con el cuestionario y el método SERVQUAL son negativas, es decir el servicio presenta defectos de calidad; la única más cercana a cero es la "empatía", lo cual se traduce como que el menor problema de calidad del servicio es debido al personal. El personal es el mejor valorado. En cambio hay que actuar sobre los elementos que integran la capacidad de respuesta, que es donde se produce la mayor brecha.

## 4.2 Técnica de Investigación

Para la Medición de la Satisfacción de los participantes y/o beneficiarios atendidos por los programas y/o proyectos ejecutados por FISDL en el período 2015 se realizarán **entrevistas estructuradas** a partir de la escala del modelo SERVQUAL, dicha escala se basa en cuestionarios aplicados de manera directa



a los beneficiarios de cada uno de los Resultados Estratégicos orientados a la entrega de bienes y servicios a la ciudadanía y los gobiernos locales y a los entes cooperantes, socios del FISDL; incorporando aspectos cuantitativos y cualitativos agrupados en las cinco dimensiones de estudio a fin de recolectar las expectativas de un excelente servicio y las percepciones sobre las cinco dimensiones de los servicios recibidos.

El cuestionario estándar SERVQUAL consta de un aproximado de 20 preguntas representativas de las cinco dimensiones, distribuidas en cada dimensión. Adicionalmente se les solicitó a los entrevistados que explicaran las razones de calificación de cada una de las dimensiones evaluadas durante las entrevistas, obteniendo de esta forma un componente cualitativo de la evaluación.

La encuesta se complementó con preguntas generales como el aspecto que más le ha gustado del servicio y las oportunidades de mejora de los servicios recibidos, así como datos demográficos de cada cliente para poder identificar las tendencias de respuesta.

Adicionalmente se realizó una valoración de los resultados e indicadores establecidos de cada uno de los Resultados Estratégicos.



## 4.3 Población y Muestra de Estudio



La medición de los niveles de satisfacción de los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2015, utilizó como población objetivo a los participantes y/o beneficiarios que han recibido bienes y/o servicios según los cinco Resultados Estratégicos del FISDL.

El tipo de muestreo no probabilístico utilizado para la selección de los entrevistados fue el denominado muestreo **opinático** que consiste en identificar dentro del contexto grupos y personas que se reconocen como detentores de información (Ruiz e Ispizúa 1989) en este caso los beneficiarios de los proyectos desarrollados por el FISDL durante el año 2015.

Dado que el objetivo de la consultoría se centraba en determinar la calificación media del nivel de satisfacción de los participantes y/o beneficiarios, para la definición del tamaño de la muestra de cada uno de los Resultados Estratégicos se utilizó la expresión que corresponde a la determinación del tamaño de muestra para estimar la media poblacional.

En los Resultados Estratégicos 1 al 4 fue posible obtener una sobre muestra de entrevistas, considerando las ventajas de contar con sobre muestras en los estudios: Tener una mayor información de la población y territorios permite una mejor interpretación de los resultados, además de esta forma se superan los inconvenientes de la metodología de encuestas con muestras pequeñas que eleva el error muestral al hacer cualquier desagregación. (Instituto de Estadística de Navarra. La utilidad de las sobre muestras., 2006).

El tamaño de la muestra que corresponde a cada uno de los Resultados Estratégicos es la siguiente:

RESULTADO ESTRATEGICO		MUESTRA
1.	Se ha incrementado la cantidad de hogares en donde habitan personas en situación de pobreza que cuenta con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.	297
2.	Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.	305
3.	Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.	264
4.	Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.	256
5.	Se han fortalecido las capacidades locales de gestión de los asuntos públicos.	50
<b>TOTAL</b>		<b>1,172</b>

Para los Resultados Estratégicos del 1 al 4 se realizó el siguiente procedimiento:

- Una vez definida la muestra total para las entrevistas con cada uno de los Resultados Estratégicos, se realizará el muestreo proporcional por tipología, de acuerdo a los proyectos ejecutados durante el año 2015 y el número de beneficiarios y/o participantes.
- Posterior a la definición del tamaño total de la muestra, se realiza la selección de los conglomerados – en este caso de la localización los proyectos- en donde se realizará el levantamiento de información, a través del muestreo aleatorio simple.

La descripción específica de las muestras seleccionadas se realiza en el apartado de resultados de cada uno de los Resultados Estratégicos evaluados.

## 4.4 Fases de Ejecución

La medición de la satisfacción de los participantes y/o beneficiarios de los proyectos ejecutados durante el 2015 por el FISDL se realizó a través de las siguientes fases de ejecución:



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

A continuación se presenta el cronograma de la Consultoría “MEDICION DE LOS NIVELES DE SATISFACCION DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR EL FISDL EN EL AÑO 2015” de cada una de las actividades realizadas:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PERÍODO</b>
Revisiones documentales	Del 4 al 8 de julio
Reuniones iniciales	Del 4 al 7 de julio
Diseño del Estudio	Del 4 al 15 de julio
Plan de Trabajo	Del 4 al 12 de julio
Elaboración de Instrumentos de recolección de información y documentación de refuerzo	Del 4 al 6 de julio
Capacitación del personal	7 de julio
Recolección de la información	Del 8 de julio al 15 de agosto
Procesamiento de la información	Del 10 de julio al 31 de agosto
Análisis de la información	Del 1 al 7 de septiembre
Sistematización de la información y elaboración de Informe final	Del 7 al 15 de septiembre
Presentación de Informe Final	16 de septiembre
Socialización de resultados	A definir

A continuación se presentan los resultados por cada uno de los Resultados Estratégicos evaluados:

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madre Selva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## V. RESULTADOS DE LA MEDICION POR CADA RESULTADO ESTRATEGICO

---



## 5.1 Resultado Estratégico 1. Se ha incrementado la cantidad de hogares en donde habitan personas en situación de pobreza que cuenta con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.



---

## **5.1 Resultados de las entrevistas con participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 1. Se ha incrementado la cantidad de hogares en donde habitan personas en situación de pobreza que cuenta con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.**

---

### **5.1.1 CONTEXTO**

---

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional, el FISDL tiene como misión: “Mejorar la calidad de vida de las personas en condición de pobreza y vulnerabilidad, impulsando procesos de desarrollo local sostenible”, dentro de estos procesos se encuentra el Resultado Estratégico 1 que tiene como objetivo la ejecución de proyectos que permitan a las personas en situación de pobreza tener acceso a servicios de agua potable, saneamiento y energía eléctrica.

El Resultado Estratégico 1 contribuye al logro de las siguientes apuestas estratégicas:

- Desarrollar de manera sustentable la franja costero – marina y velar por su protección para su aprovechamiento de los recursos en el mar territorial.
- Fortalecer el vínculo del Programa Comunidades Solidarias Rurales con la estrategia de desarrollo económico del país.
- Ampliar la cobertura de servicios básicos y equipamiento social en zonas urbanas y rurales, que garanticen la seguridad ciudadana y ambiental para el hábitat digno.
- Asegurar la cobertura y el derecho a agua suficiente y de calidad para garantizar el consumo humano y la seguridad alimentaria.

Los campos de acción que definen el Resultado Estratégico 1 son:

**1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio eléctrico.**

**1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento.**

### **5.1.2 DESCRIPCION DE LA MUESTRA**

---

Una vez definida la muestra total para las entrevistas del Resultado Estratégico 1, se realizó el muestreo proporcional por tipología, de acuerdo a los proyectos ejecutados durante el año 2015 y el número de beneficiarios y/o participantes de cada uno.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

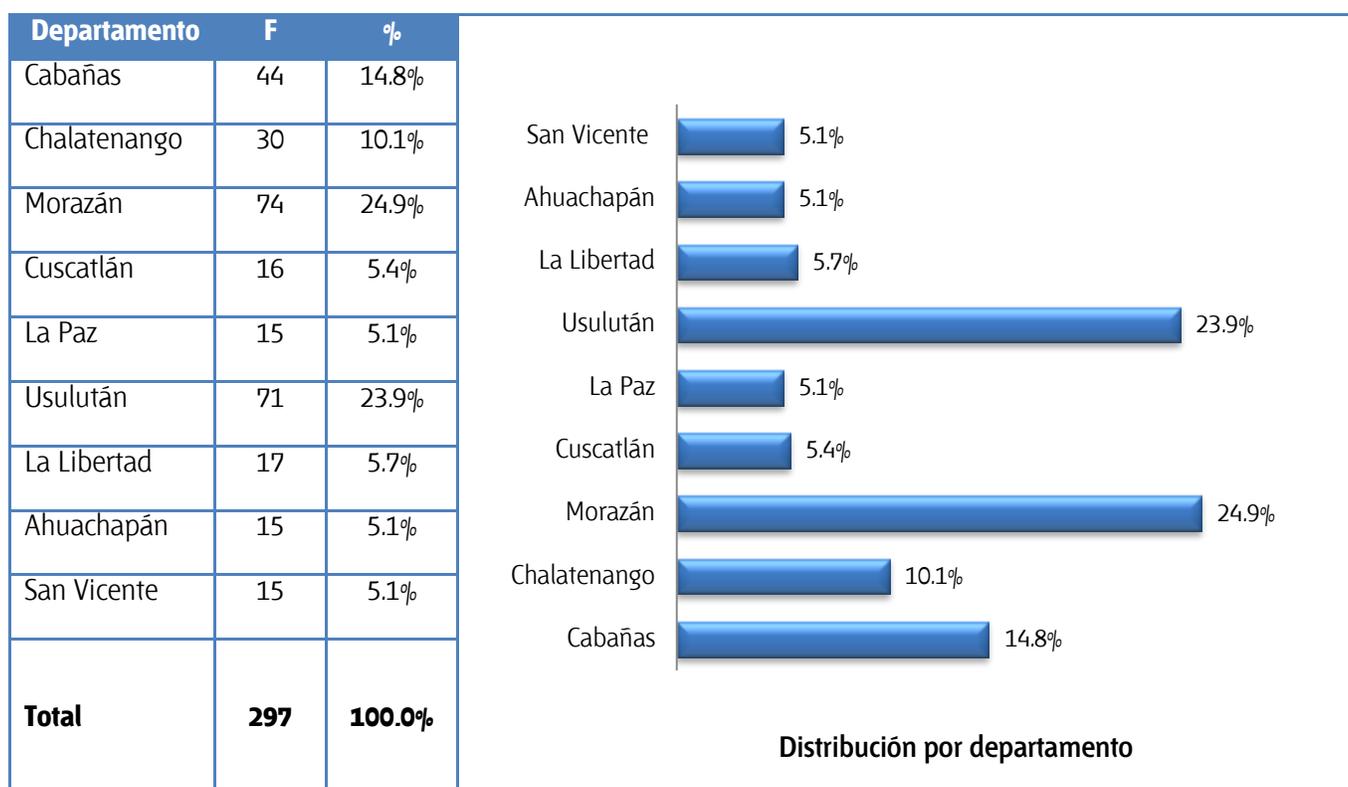
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Posteriormente se realizó la selección de los conglomerados – en este caso de la localización los proyectos- en donde se realizó el levantamiento de información, a través del muestreo aleatorio simple.

## **DISTRIBUCION POR DEPARTAMENTO**

La selección de los departamentos se realizó a través del tipo de muestreo aleatorio simple por salto sistemático de los proyectos realizados durante el año 2015.

Para el caso del Resultado 1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio eléctrico, se seleccionaron 8 proyectos y en cada uno se realizó un promedio de 15 entrevistas. Para el Resultado 1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento, se visitaron 6 de los 10 proyectos ejecutados y en cada uno se realizarán 28 entrevistas aproximadamente.



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

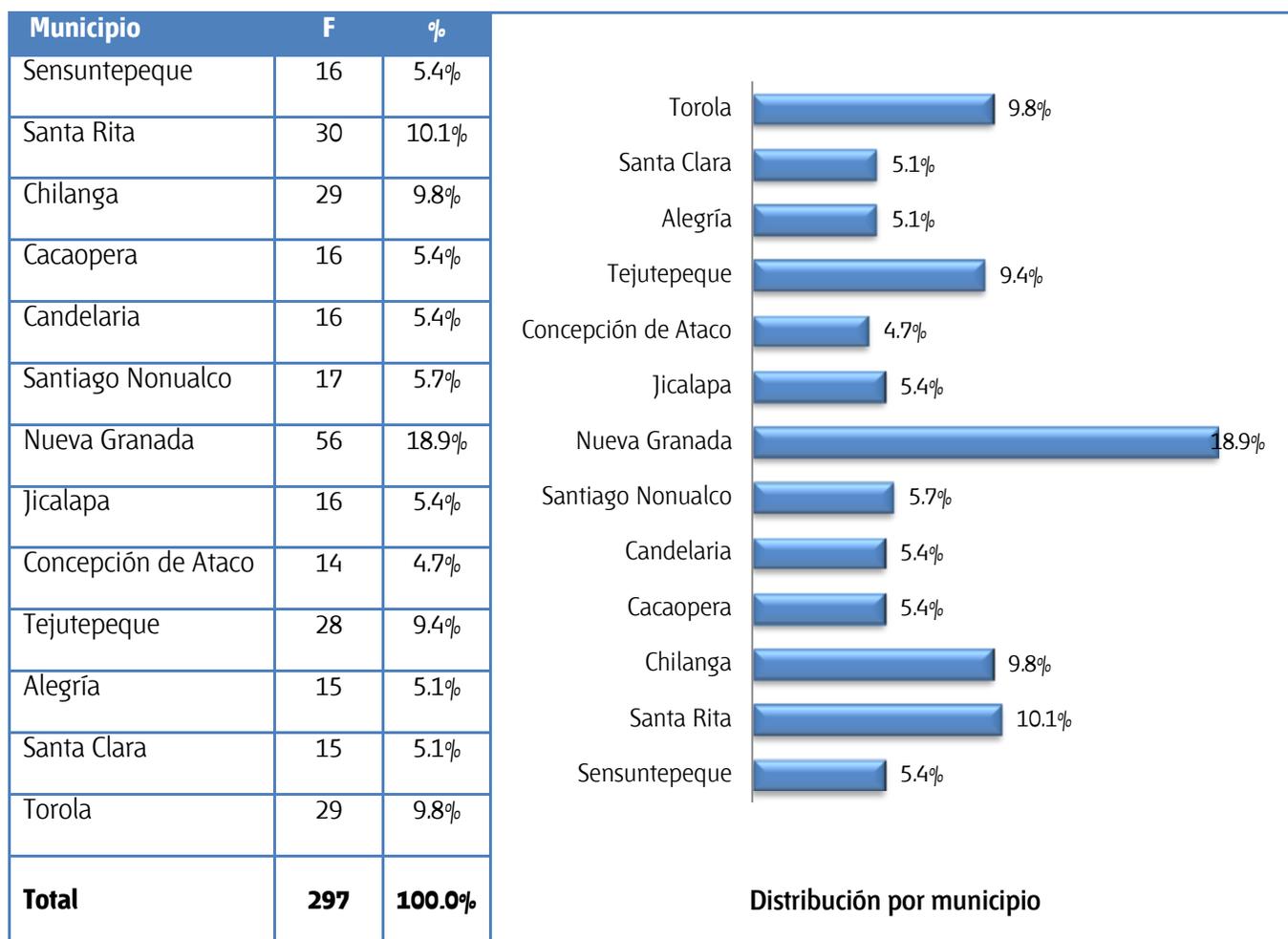
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **DISTRIBUCION POR MUNICIPIO**

El levantamiento de información se realizó en 14 proyectos desarrollados durante el año 2015, los cuales fueron distribuidos en 13 municipios del país.

El número mínimo de entrevistas por municipio es de 14, mientras que el número máximo equivale a 56 entrevistas realizadas en el municipio de Nueva Granada en Usulután, en donde se visitaron dos proyectos de Agua y Saneamiento.



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

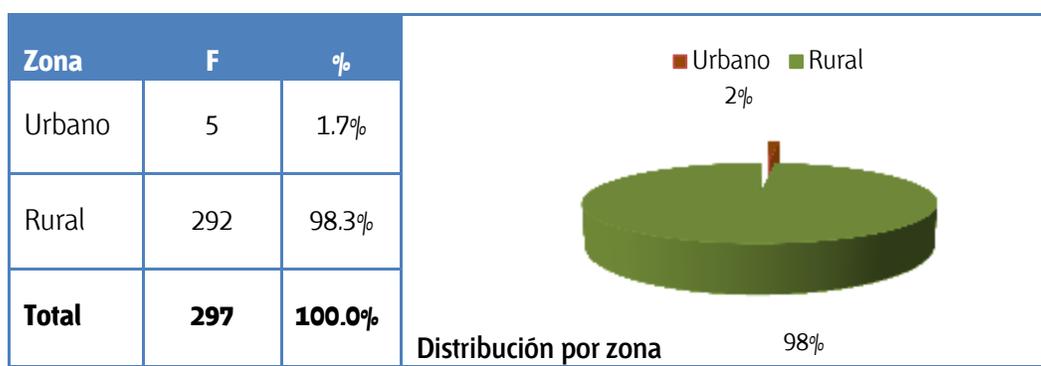
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **DISTRIBUCION POR ZONA**

La distribución muestral obtenida por zona se obtuvo de forma natural en las comunidades donde se localizaban los proyectos de Agua y Saneamiento y Electrificación ejecutados por el FISDL en el año 2015, en base a lo anterior se evidencia predominancia de entrevistas en la zona rural casi en la totalidad de la muestra.

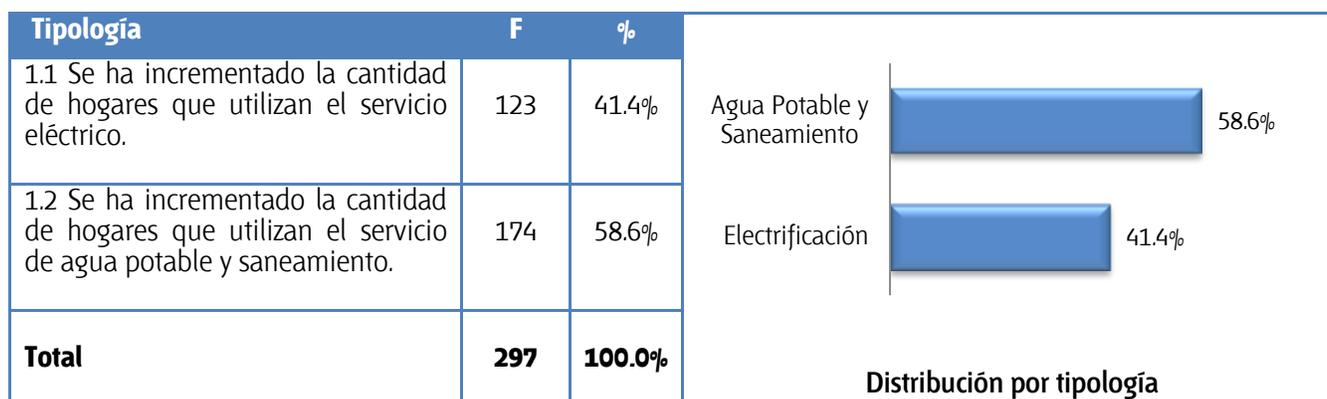
Como se evidencia, el 98% de las entrevistas se realizaron en caseríos de las zonas rurales del país y únicamente un 2% pertenece a la zona urbana, este porcentaje corresponde a los lugares que son considerados como semi-urbanos debido a las características de los servicios que poseen.



## **DISTRIBUCION POR TIPOLOGIA**

Para la medición de la satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 1, se consideraron dos tipos de tipologías de participantes / beneficiarios: 1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio eléctrico y 1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento.

La distribución se realizó de forma proporcional, en base al número de beneficiarios en cada una de las tipologías mencionadas, de acuerdo a la base de datos proporcionada por FISDL



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madre Selva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

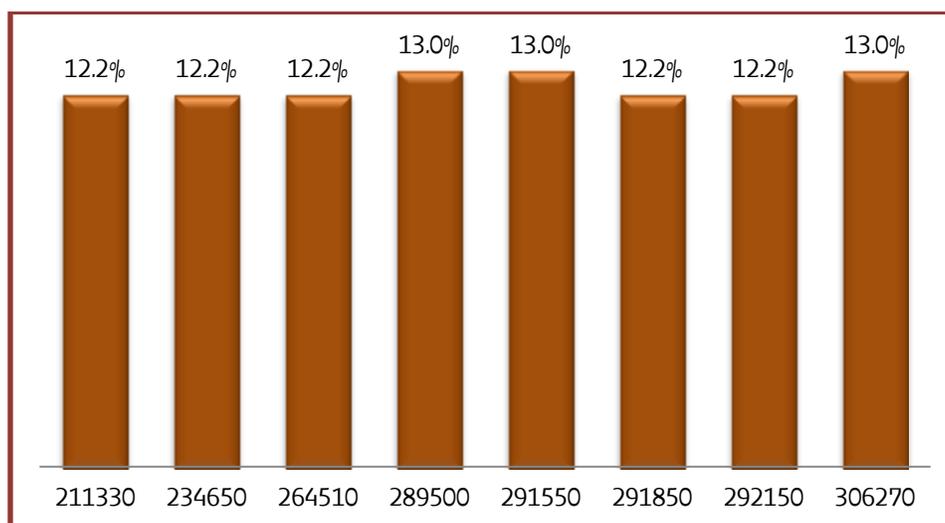
## **DISTRIBUCION POR PROYECTOS**

La medición de la satisfacción de participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 1, se realizó en una muestra de 8 proyectos de electrificación y 6 proyectos de Agua y Saneamiento.

Los proyectos visitados fueron los siguientes:

**Proyectos del Resultado 1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio eléctrico.**

Código	Electrificación	F	%
211330	ELECTRIFICACIÓN EN CANTON SAN JUAN II Y COLONIA AMERICA, ALEGRIA	15	12.2%
234650	REHABILITACION DEL SISTEMA ELECTRICO DE CASERIO LOS ALTOS	15	12.2%
264510	ELECTRIF. CAS. PALMIRA	15	12.2%
289500	ELECTRIF. PJE. LOS RAMIREZ LOPEZ	16	13.0%
291550	ELECT.CAS.CALLE VIEJA,CHICAERA,EL ESPINO,QUEBRADA ABAJO	16	13.0%
291850	ELECTRIFICACIÓN EN VARIOS CASERÍOS DEL MUNICIPIO DE SANTA CLARA	15	12.2%
292150	INTRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN CASERÍO ENTRE RÍOS, CANTÓN NARANJITO.	15	12.2%
306270	INTRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN CASERÍOS SÁLAMO, EL RUCIO Y JIMILILE DE CANTÓN CALAVERA.	16	13.0%
<b>Total</b>		<b>123</b>	<b>100.0%</b>



# AENOR CENTROAMÉRICA

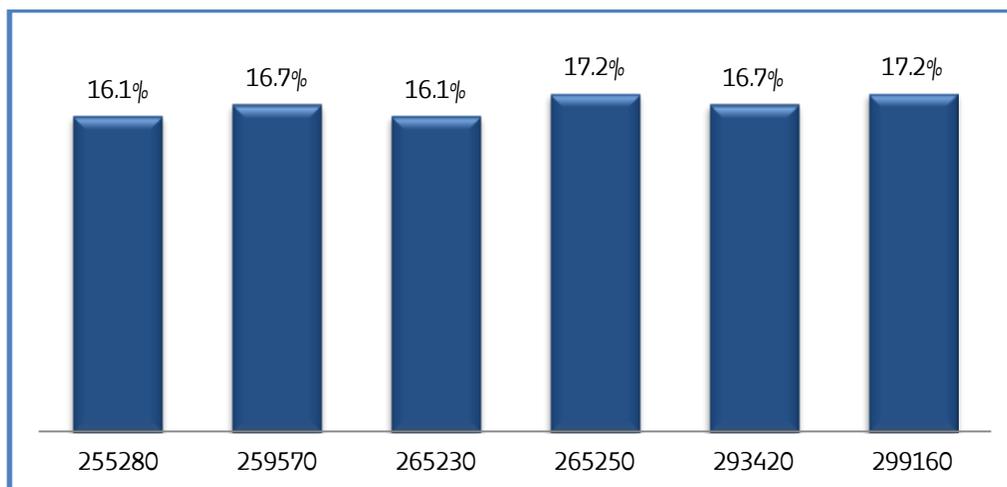
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

**Proyectos del Resultado 1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento.**

Código	Agua y Saneamiento	F	%
<b>255280</b>	AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE EN CANTÓN SAN ANTONIO BUENA VISTA Y CRIOS. REGALO DE DIOS Y LA JOYA, CANTÓN EL ZAPOTE	28	16.1%
<b>259570</b>	INTRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO EN LOS CASERÍOS VERACRUZ DEL CANTÓN CHAPARRAL; CASERÍO LOS VASQUEZ Y COLONIA RIO Lindo DEL CANTÓN EL PEDERNAL	29	16.7%
<b>265230</b>	INTRODUCCIÓN DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO EN LOS SECTORES: LOS MANGOS, CASCO LA HACIENDA Y EL TANQUE DEL CASERÍO NUEVO GUALCHO, CANTÓN AZACUALPIA DE GUALCHO	28	16.1%
<b>265250</b>	INTRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO EN LOS SECTORES: EL ZAPOTE, EL CAMPO Y LA AJONJOLINERA DEL CASERÍO NUEVO GUALCHO, CANTÓN AZACUALPIA DE GUALCHO	30	17.2%
<b>293420</b>	INTRODUCCION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN CANTÓN EL PROGRESO	29	16.7%
<b>299160</b>	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO EN CASERIO LOS PERAZA	30	17.2%
<b>Total</b>		<b>174</b>	<b>100.0%</b>



## 5.1.3 RESUMEN EJECUTIVO

---

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional del FISDL (2015-2019), el Resultado Estratégico 1 tiene como objetivo la ejecución de proyectos que permitan a las personas en situación de pobreza tener acceso a servicios de agua potable, saneamiento y energía eléctrica a través de las acciones:

**1.1 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio eléctrico.**

**1.2 Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento.**

El estudio para la medición de la satisfacción de los participantes y/ o beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2015, tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios de ambas líneas de acción.

Los resultados de la medición, documentan las expectativas, percepciones, actitudes y sugerencias de los entrevistados en torno a los proyectos ejecutados, beneficios y servicios recibidos por parte de la Institución.

La medición de la satisfacción de beneficiarios del Resultado Estratégico 1 se realizó a través de una muestra de 297 beneficiarios distribuidos en 8 proyectos de Electrificación y 6 Proyectos de Agua Potable y Saneamiento ejecutados en el año 2015; la consulta fue realizada por medio de entrevistas estructuradas.

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- No existe una diferencia significativa entre las calificaciones obtenidas de las dimensiones evaluadas por los beneficiarios entrevistados, es decir que cada una de ellas presenta oportunidades de mejora.
- La dimensión que mejor es evaluada por los entrevistados es la **Empatía**, principalmente porque consideran que existe amabilidad y trato respetuoso tanto por parte del personal de FISDL como del personal contratado por la empresa encargada de la ejecución.
- La dimensión con menor puntaje obtenido es la **Confianza**, esto se debe a que los beneficiarios no percibieron cumplimiento de los tiempos establecidos para la ejecución, de igual manera se tiene la percepción de que las instalaciones no se encuentran funcionando adecuadamente, ya que en algunos proyectos únicamente se ha recibido la conexión domiciliar, más no así el servicio.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Para los entrevistados, la dimensión que mayor valor representa (ranking de las dimensiones) es precisamente la Confiabilidad, la cual es la que ha obtenido menor puntaje dentro de la evaluación.

Según la información obtenida, la dimensión con el menor nivel de importancia es la Capacidad de respuesta, es decir que para los entrevistados, la información proporcionada respecto a la ejecución no es un factor determinante de la satisfacción, sino que su conformidad está más bien relacionada al funcionamiento adecuado de las instalaciones y el servicio brindado a partir del proyecto (Agua potable y/o Electrificación).

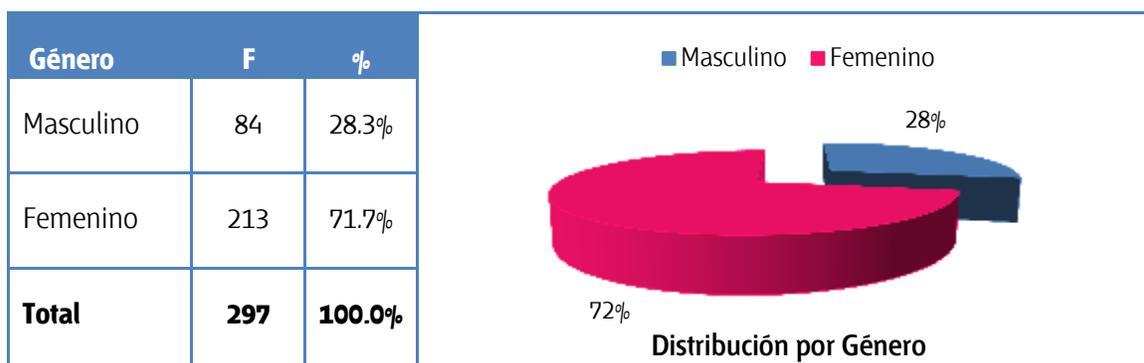
Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas por los beneficiarios entrevistados, se destacan:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Pertinencia de los proyectos	Cumplimiento de plazos y tiempos de ejecución de los proyectos.
Mejora en la calidad de vida y en la economía familiar.	Mayor cobertura de los beneficios otorgados (Beneficiar otras zonas/ cantones)
Acceso a servicios básicos (energía eléctrica y agua potable)	Irregularidades en el servicio posterior a la finalización del proyecto.

## 5.1.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS

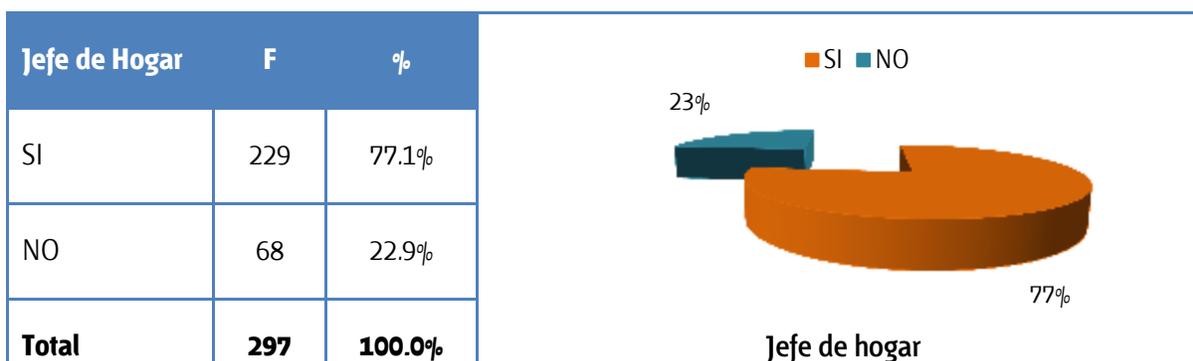
### GENERO

Los resultados obtenidos indican que el 72% de los entrevistados pertenece al género femenino, esto puede explicarse por el rol de jefas de hogares que las mujeres han ido asumiendo cada vez con mayor frecuencia en el país.



### JEFE DE HOGAR

De acuerdo a la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) 2007, jefe y jefa de hogar “es la persona que ejerce la autoridad en el hogar para tomar decisiones que involucran al grupo familiar, y que es reconocido como tal por los miembros que la conforman”. Los resultados obtenidos indican que el 77% de los entrevistados manifestó ser jefes de hogares.



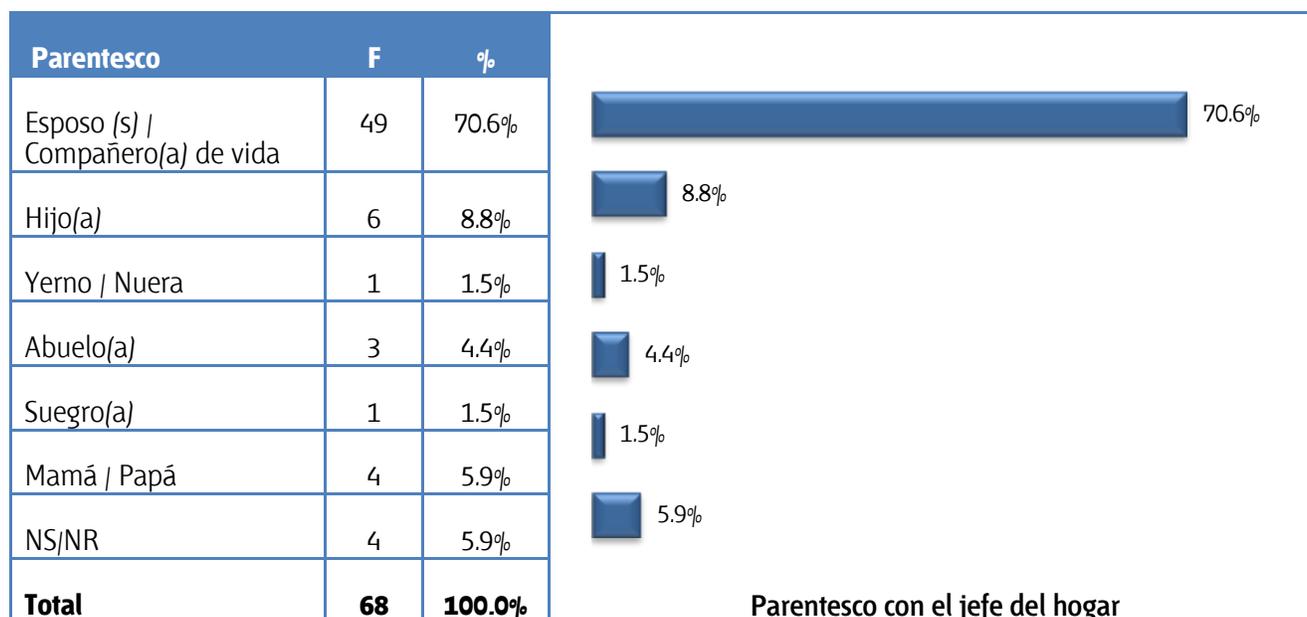
Del 23% de los entrevistados que indicaron no ser jefes de hogares, el 70.6% manifiesta ser esposo(a) o compañero del vida del jefe del hogar.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

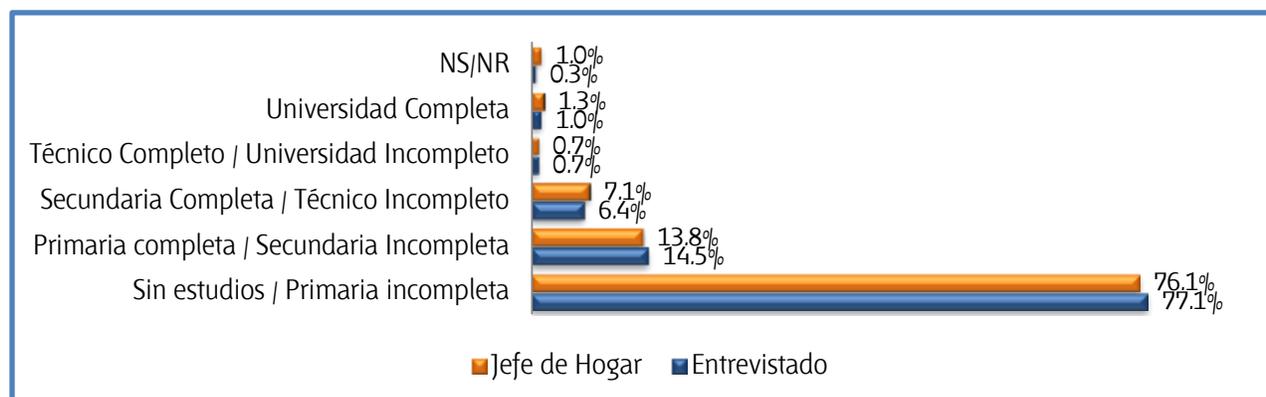
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



## **ESCOLARIDAD**

De acuerdo a los resultados, el 77% de los entrevistados no han superado los niveles de primaria en la educación formal, mientras que el 15% ha superado los niveles de primaria, pero no ha concluido el bachillerato, es decir, que el 92% de los entrevistados no ha concluido el nivel de bachillerato. El 6.4% manifiesta haberse graduado de la secundaria o haber iniciado estudios superiores técnicos o universitarios.

En cuanto a los jefes de hogar, no se presenta una variación significativa en relación a los resultados obtenidos con los entrevistados, el 90% de los jefes de hogar no han logrado concluir los estudios secundarios y un porcentaje significativo (76.1%) posee niveles primarios incompletos.



# AENOR CENTROAMÉRICA

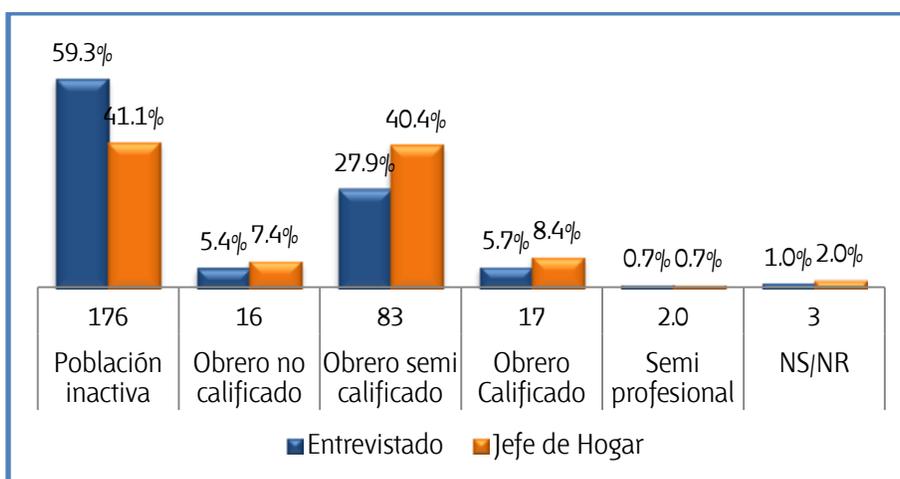
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **OCUPACIONES**

El 59% de los entrevistados y el 41% de los jefes de hogar pertenecen a la población económicamente inactiva, en su mayoría amas de casa. La clasificación de las actividades que predominan entre la población económicamente activa, es decir, aquellos que realizan alguna actividad económica u ofrecen su fuerza de trabajo al mercado laboral se relacionan a actividades clasificadas como obreros semi calificados principalmente desarrollando labores agrícolas y obreros no calificados, entre ellos empleadas domésticas o personal de oficios varios.



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

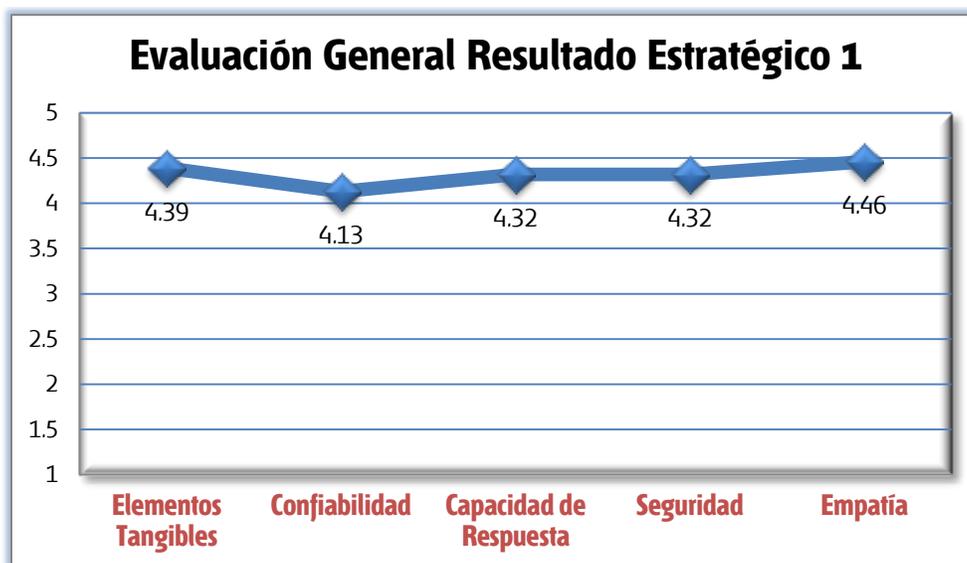
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## 5.1.5 RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

### EVALUACIÓN GENERAL RESULTADO ESTRATEGICO 1

EVALUACIÓN GENERAL	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
Elementos Tangibles	4.39	-0.61	87.80%
Confiabilidad	4.13	-0.87	82.50%
Capacidad de Respuesta	4.32	-0.68	86.30%
Seguridad	4.32	-0.68	86.30%
Empatía	4.46	-0.54	89.10%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.32</b>	<b>-0.68</b>	<b>86.40%</b>
<b>PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION</b>	<b>4.29</b>	<b>-0.71</b>	<b>85.82%</b>



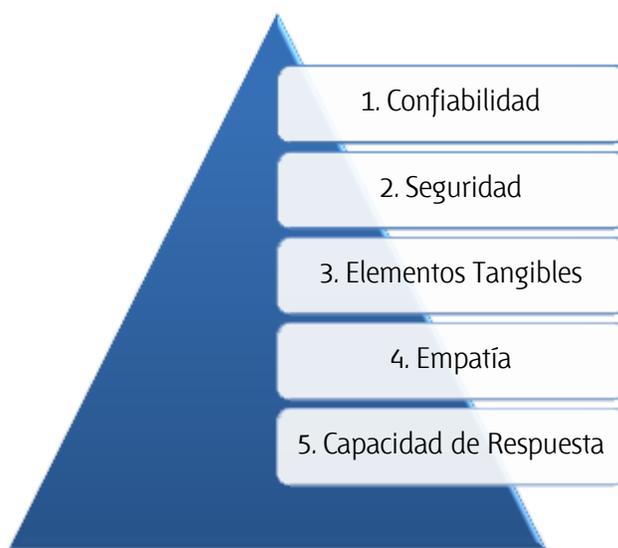
Los resultados obtenidos en la medición de los niveles de satisfacción de los proyectos ejecutados en el Resultado Estratégico 1 indican que no hay una diferencia significativa de los promedios entre las dimensiones evaluadas. La dimensión que ha sido mejor evaluada es la **Empatía**, es decir, el grado de atención personalizada, con un nivel de satisfacción del 89.10%, mientras que la dimensión con el menor promedio es la **Confiabilidad**, es decir la habilidad que tiene la Institución para proporcionar los servicios de forma adecuada y constante. El rango de diferencia entre ambas dimensiones es únicamente del 0,33 por lo que la dimensión de confiabilidad no debe considerarse una debilidad.

Al realizar el cálculo de los promedios generales de acuerdo a las ponderaciones asignadas a cada una de las dimensiones, se evidencia que hay una leve disminución del puntaje y aumento de la brecha entre el indicador de calidad y el puntaje ideal, esto se debe a que la dimensión que mejor se ha evaluado en este caso es la Empatía, la cual tiene el menor porcentaje ponderativo (5%), mientras que a la dimensión Confiabilidad se ha asignado un 30% de ponderación, siendo esta la que más bajo promedio obtuvo durante la medición.

## RANKING DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS

---

El nivel de importancia de cada una de las dimensiones evaluadas de acuerdo al valor que cada una implica para los participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 1 se presenta a continuación:



## **EVALUACIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Los Elementos Tangibles, representan las características físicas y apariencias del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contactar el servicio. Para el Resultado Estratégico 1, los elementos tangibles considerados para la evaluación son:

1. **Utilización de Equipo Apropriado.**
2. **Maquinaria y Herramientas en buen estado.**
3. **Materiales de calidad.**
4. **Infraestructura fuerte y durable.**

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	4.41	-0.59	88.2%
Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	4.53	-0.47	90.5%
Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	4.33	-0.67	86.6%
La infraestructura construida es fuerte y durable	4.30	-0.70	86.0%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.39</b>	<b>-0.61</b>	<b>87.8%</b>

En términos generales, la dimensión de Elementos Tangibles obtiene una calificación satisfactoria por parte de los beneficiarios del Resultado Estratégico 1.

El aspecto que mejor evalúa la población entrevistada se relaciona con la utilización de maquinaria y herramientas en buen estado durante la ejecución del proyecto, mientras que la infraestructura construida es el aspecto que obtiene la calificación más baja.

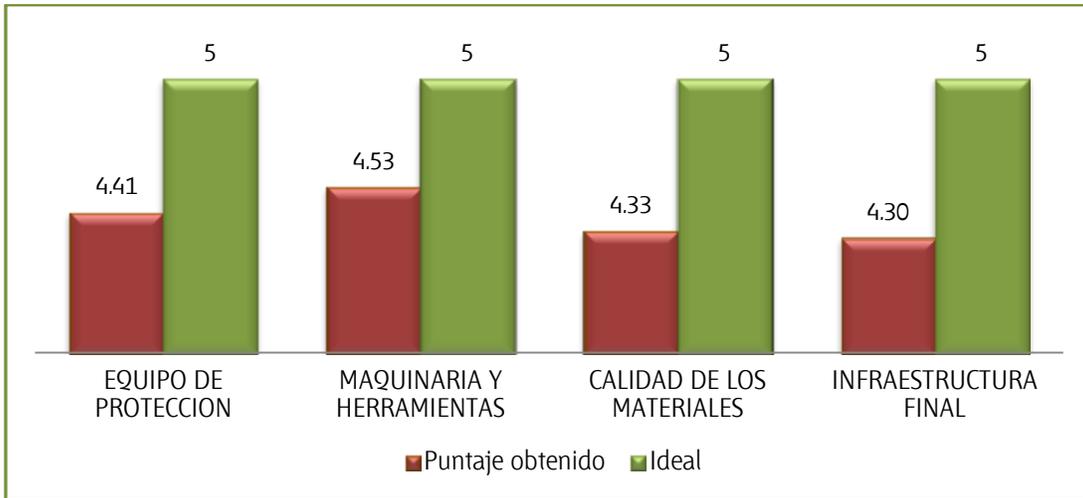
A continuación se presentan las calificaciones obtenidas en cada uno de los aspectos, versus el puntaje ideal:

# AENOR CENTROAMÉRICA

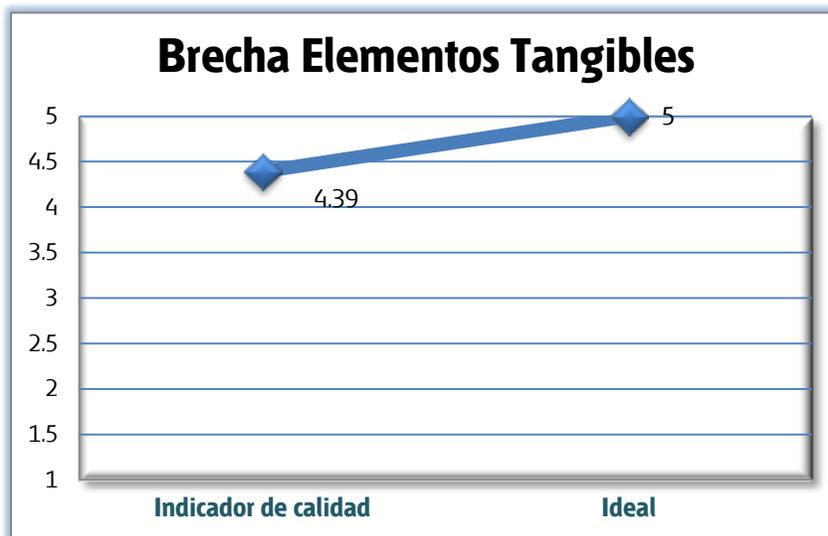
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Elementos Tangibles

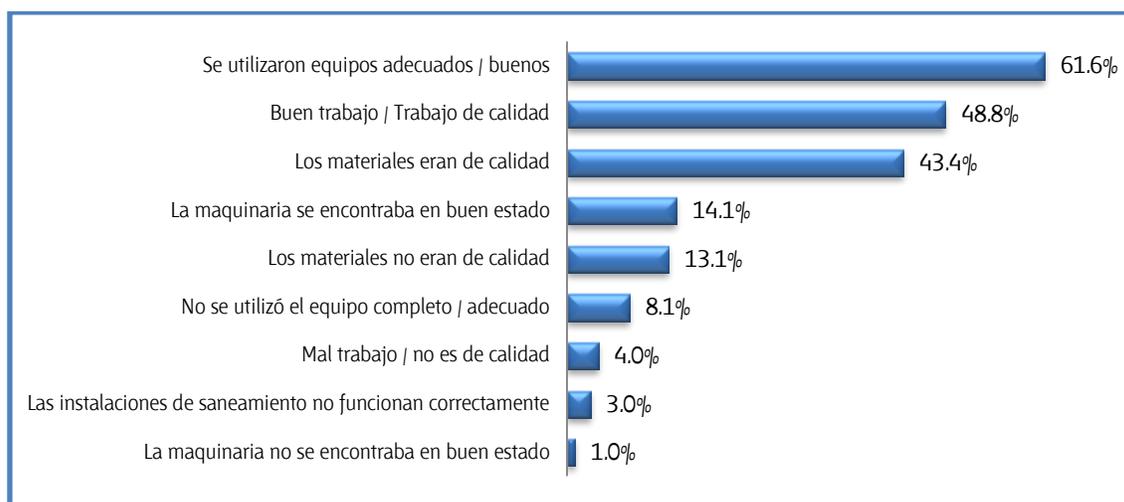
## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

### **Indicador de calidad -0,61** **Calificación promedio Elementos Tangibles 8,8**

En cuanto a las razones de calificación promedio de la dimensión de Elementos Tangibles, los entrevistados consideran que si se utilizaron los equipos adecuados, que se ha realizado un trabajo de calidad y los materiales utilizados corresponden a la calidad esperada. Un 29.3% de los beneficiarios considera que existen aspectos a mejorar en cuanto a la dimensión evaluada, principalmente relacionados a los materiales con los que se han realizado las obras y los equipos de protección utilizados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.).

Razones de calificación Elementos Tangibles	%
Se utilizaron equipos adecuados / buenos	61.6%
Buen trabajo / Trabajo de calidad	48.8%
Los materiales eran de calidad	43.4%
La maquinaria se encontraba en buen estado	14.1%
Los materiales no eran de calidad	13.1%
No se utilizó el equipo completo / adecuado	8.1%
Mal trabajo / no es de calidad	4.0%
Las instalaciones de saneamiento no funcionan correctamente	3.0%
La maquinaria no se encontraba en buen estado	1.0%

\* Base 297 entrevistas



## **EVALUACIÓN CONFIABILIDAD**

La Confiabilidad, implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

Para el Resultado Estratégico 1, los aspectos de confiabilidad considerados para la evaluación son:

1. **Duración de la Construcción del Proyecto.**
2. **Cumplimiento de las instalaciones construidas.**
3. **Funcionamiento de las Instalaciones.**
4. **Solución de los problemas y/o necesidades a través del proyecto.**

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	3.71	-1.29	74.1%
Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	4.32	-0.68	86.4%
Las instalaciones construidas funcionan correctamente (reciben servicio de agua / servicio de energía eléctrica)	4.08	-0.92	81.6%
El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	4.40	-0.60	88.0%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.13</b>	<b>-0.87</b>	<b>82.5%</b>

En términos generales, la confiabilidad de los servicios brindados por el FISDL en el Resultado Estratégico 1 es evaluada de forma satisfactoria, los entrevistados valoran principalmente que los proyectos ejecutados han solucionado total o parcialmente la necesidad que se tenía en la comunidad. A pesar de ello es la dimensión que menor calificación ha obtenido en relación al resto de dimensiones evaluadas.

Respecto a los aspectos relacionados con las instalaciones construidas, los beneficiarios consideran que lo instalado corresponde a lo prometido, sin embargo, hay una brecha importante de -0.92 relacionada al aspecto de funcionamiento de las instalaciones, ya que como se pudo evidenciar en algunos proyectos, las instalaciones si fueron realizadas y se han realizado las respectivas conexiones domiciliarias; sin embargo, los sistemas aún no se encuentran brindando los servicios (servicio de agua / servicio de energía eléctrica).

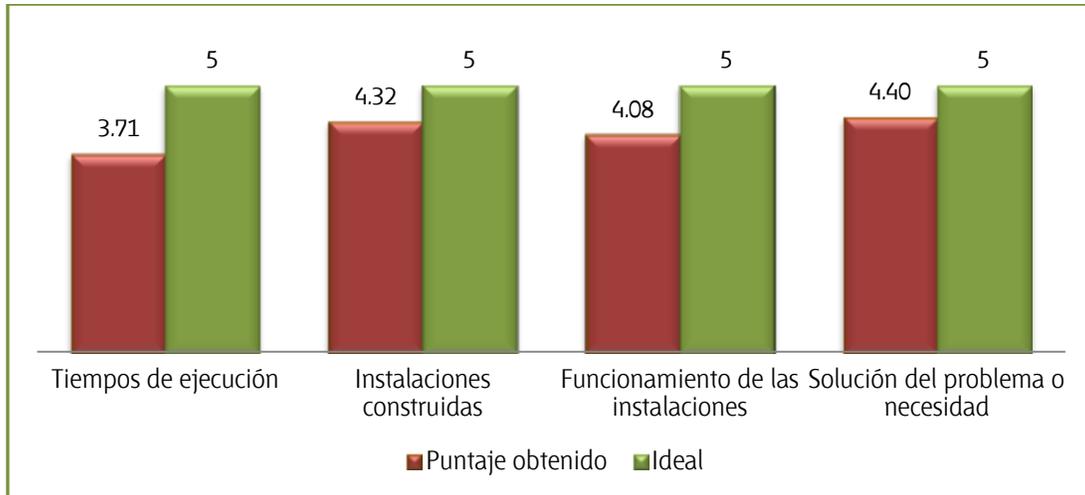
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

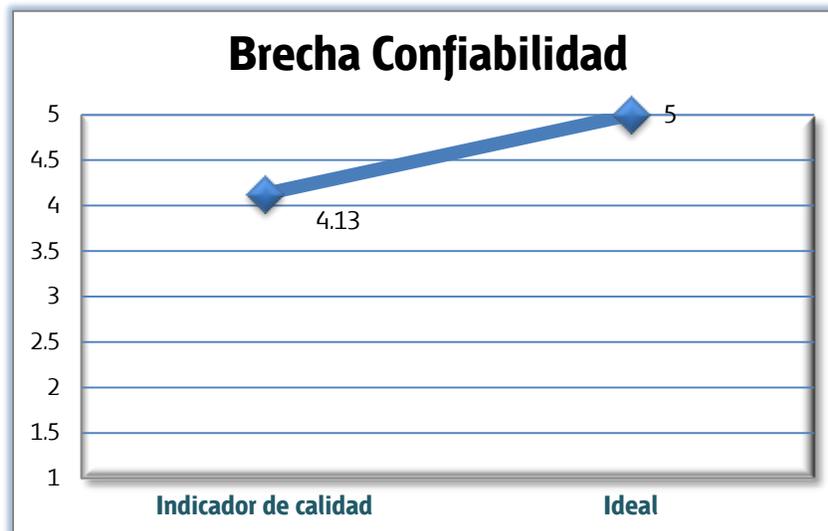
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Por otro lado, el tiempo de ejecución de los proyectos es el aspecto que obtiene una menor calificación, con una brecha superior al -1 punto por debajo del indicador de calidad ideal, pues los entrevistados consideran que la ejecución del proyecto y las diferentes actividades tuvieron incumplimientos en los plazos de ejecución establecidos.



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



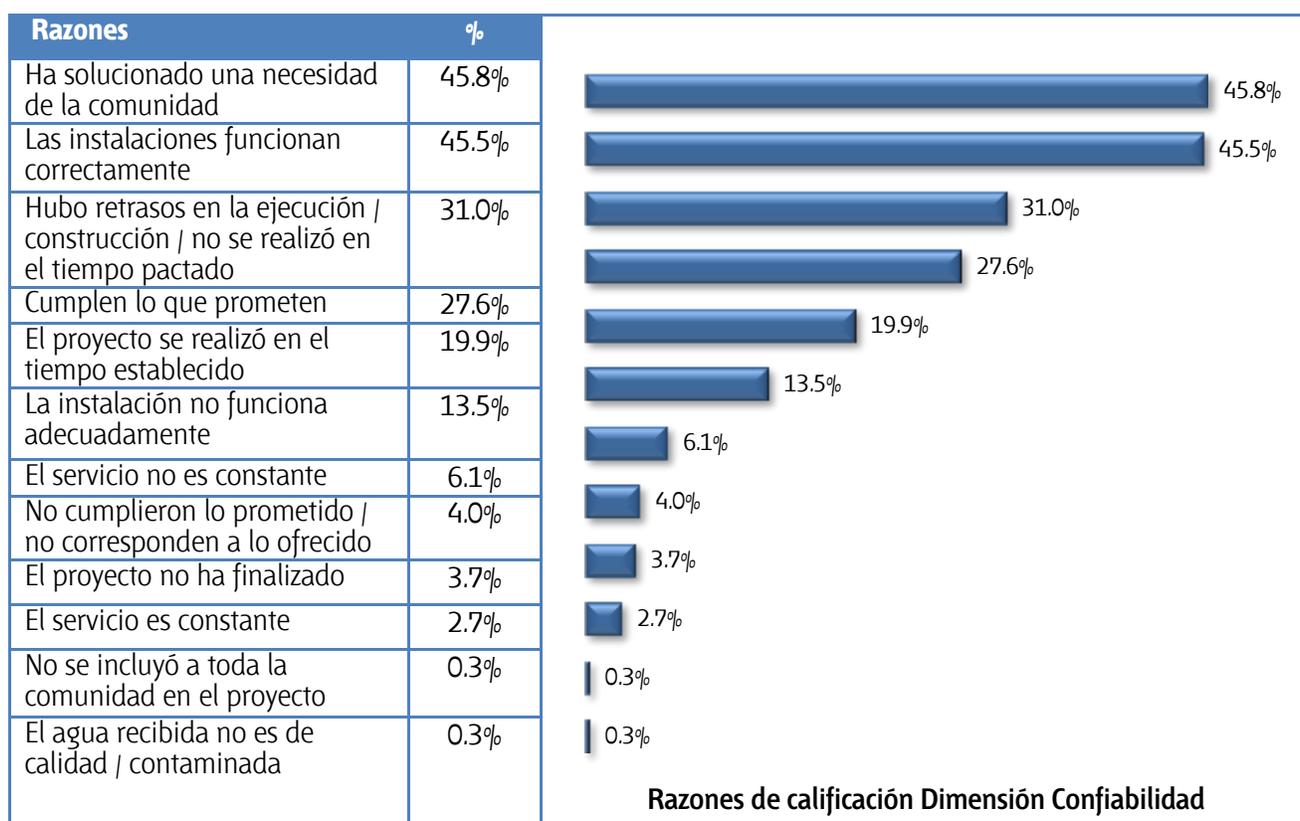
Brecha general Dimensión Confiabilidad

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

### **Indicador de calidad -0,87** **Calificación promedio Confiabilidad 8,6**

En cuanto a las razones de calificación promedio de la dimensión de Confiabilidad los entrevistados destacan que las intervenciones han dado solución a la necesidad que tenía la comunidad y las instalaciones se encuentran funcionando adecuadamente.

Un 31% de los entrevistados manifestó que la ejecución del proyecto presentó retrasos y no se cumplieron los tiempos establecidos. El 13.5% de los beneficiarios considera que el servicio que reciben actualmente no es el adecuado, pues aunque tienen la instalación no cuentan con el servicio o no reciben un servicio constante, el 3.7% de los beneficiarios percibe que el proyecto aún no ha finalizado pues al momento de la visita no cuentan con los servicios, principalmente el servicio de agua potable.



\* Base 297

## **EVALUACIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

La Capacidad de Respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Para el Resultado Estratégico 1, los aspectos de Capacidad de Respuesta considerados para la evaluación son los siguientes:

1. **Buen aprovechamiento del tiempo por parte del personal.**
2. **Disponibilidad del personal para resolver dudas.**
3. **Disponibilidad del FISDL y/o Alcaldía para dar información.**
4. **Aclaración de consultas con rapidez.**

Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El personal que construyó el proyecto aprovechaba bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	4.53	-0.47	90.5%
El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad	4.27	-0.73	85.4%
El FISDL y/o Alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	4.26	-0.74	85.2%
El FISDL y/o Alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	4.21	-0.79	84.2%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.32</b>	<b>-0.68</b>	<b>86.3%</b>

En cuanto a la Capacidad de Respuesta, los resultados de la evaluación se ubican en un nivel satisfactorio, en donde se obtiene mayor puntaje en el aspecto relacionado al aprovechamiento del tiempo por parte del personal de la empresa constructora.

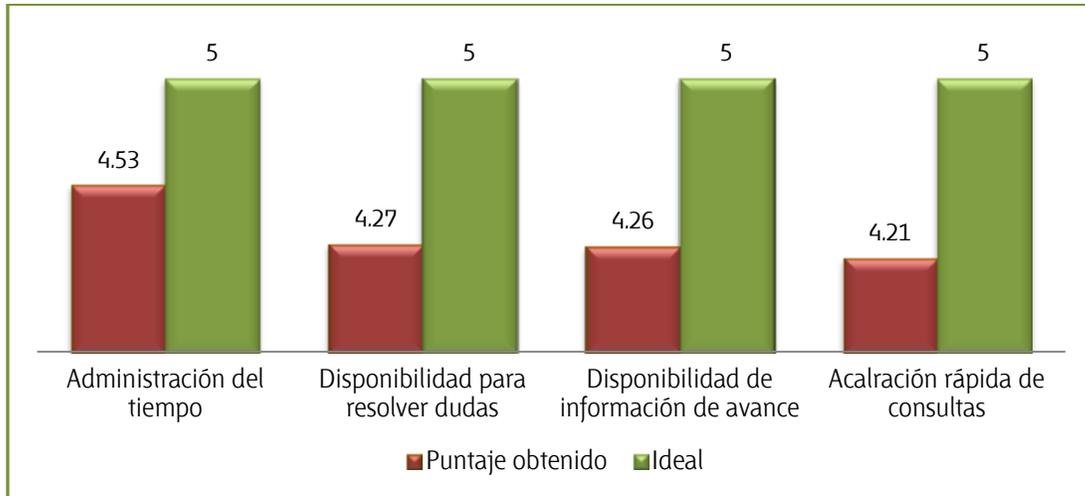
El aspecto que obtiene la calificación más baja es el relacionado a la disponibilidad y rapidez por parte de las instituciones vinculadas a la ejecución para brindar información o aclarar dudas relacionadas a la ejecución, la población no percibe que se está brindando la información pertinente de los proyectos.

# AENOR CENTROAMÉRICA

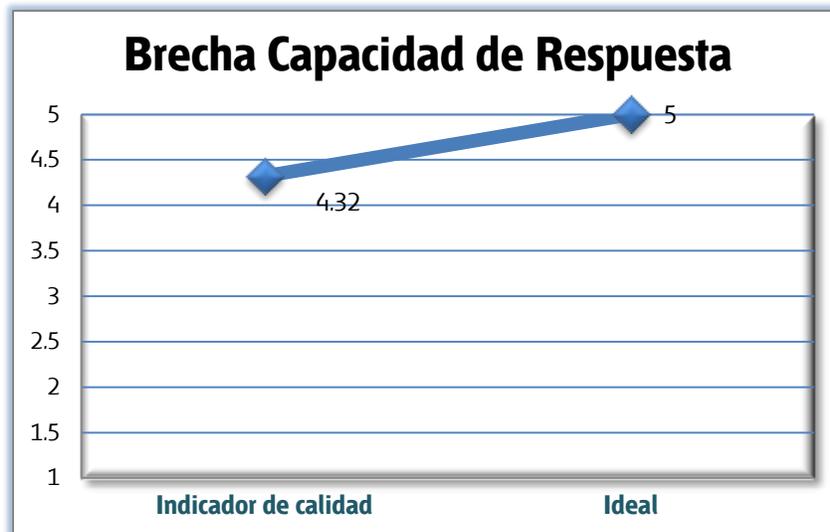
Dirección: Urbanización Madre Selva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

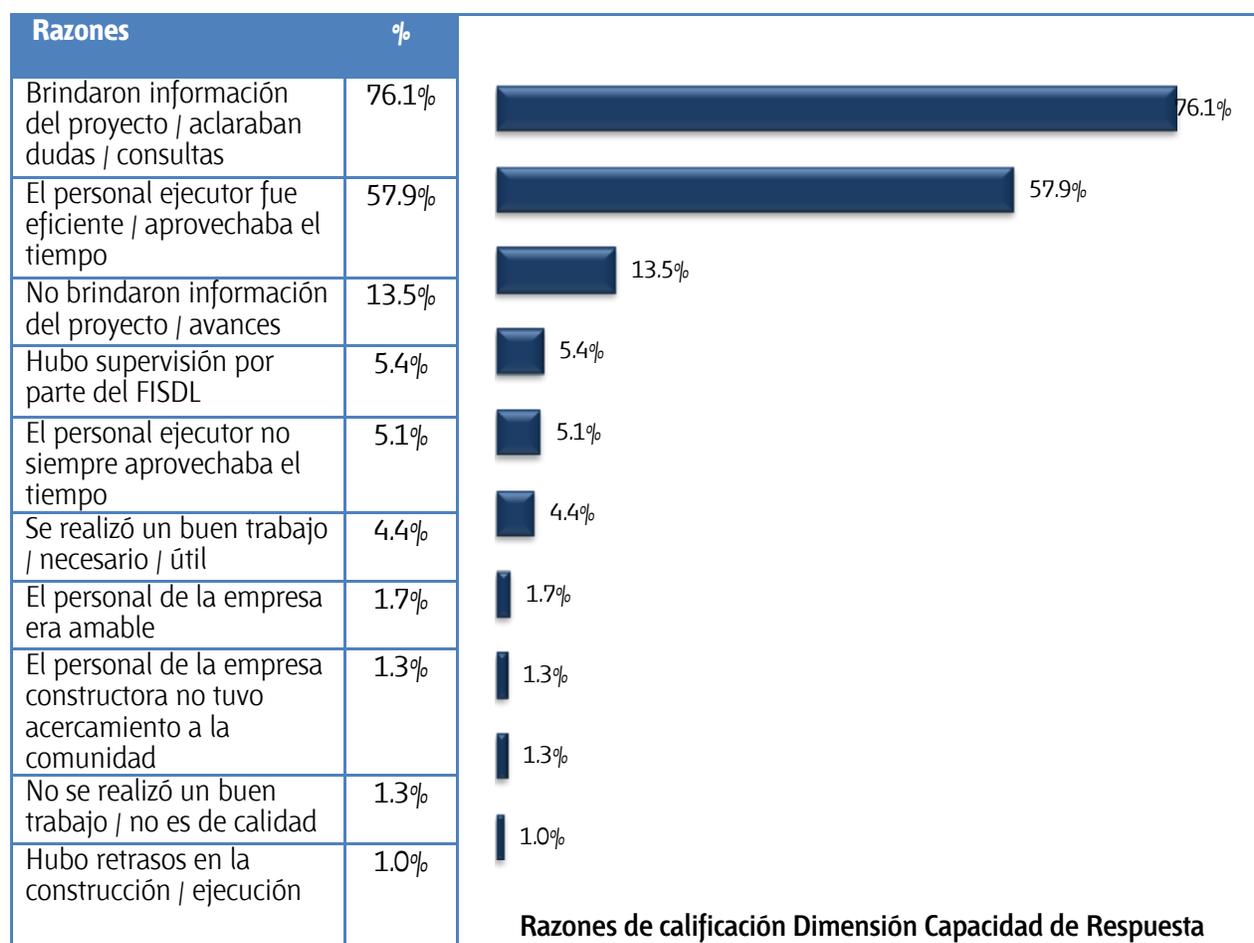
## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

### Indicador de calidad -0,68

### Calificación promedio Capacidad de Respuesta 8,6

Casi la mitad de los entrevistados asegura que las instituciones vinculadas a la ejecución del proyecto supieron responder las dudas o consultas que la población beneficiada manifestaba, únicamente un 13.5% de los entrevistados consideran que no se proporcionó información del proyecto ni de los avances realizados durante la etapa de ejecución.

La población consultada ha valorado significativamente la eficiencia del personal que participó en la ejecución del proyecto y se percibe una buena administración del tiempo en sus jornadas laborales.



\* Base 297entrevistas

## **EVALUACIÓN SEGURIDAD**

La Seguridad, son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

En esta dimensión se evalúan los siguientes aspectos:

1. **Experiencia de la empresa constructora.**
2. **Habilidades del personal de la empresa constructora.**
3. **Experiencia de los ingenieros de la obra.**
4. **Trabajo realizado por parte de la empresa constructora.**

Se obtienen los siguientes resultados de la evaluación de la Seguridad:

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto	4.35	-0.65	87.0%
El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer el trabajo	4.37	-0.63	87.4%
Los ingenieros de la obra son expertos para el tipo de proyecto construido	4.30	-0.70	86.0%
Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en la ejecución del proyecto	4.25	-0.75	84.9%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.32</b>	<b>-0.68</b>	<b>86.3%</b>

Los aspectos evaluados en la dimensión de Seguridad poseen similar evaluación, no hay una diferencia significativa entre un aspecto y otro.

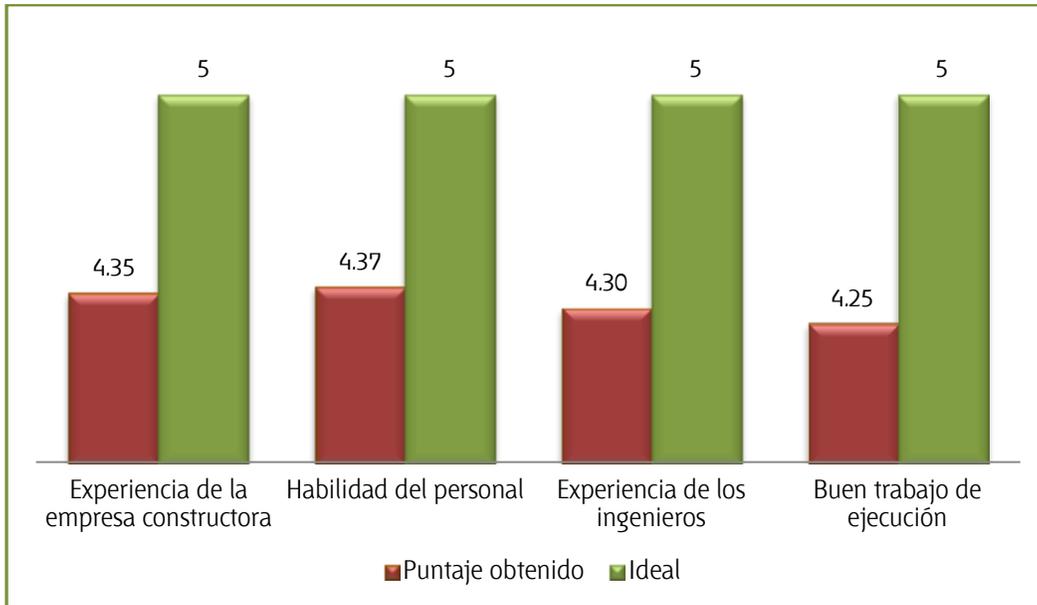
En términos generales, la evaluación es satisfactoria y los beneficiarios consideran que la empresa constructora y el personal técnico contratado si tenía la experiencia suficiente para la ejecución.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madre Selva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Seguridad

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN SEGURIDAD

---

### **Indicador de calidad -0,68** **Calificación promedio Seguridad 8,8**

Para el 62% de los entrevistados, el trabajo realizado por parte de la empresa constructora fue un trabajo de calidad, en donde quedó demostrada la experiencia y capacidad tanto de la empresa como del personal.

Sin embargo, un 23.2% percibieron falta de experiencia por parte de la empresa y su personal, existen fallas en el diseño de las instalaciones y éstas no se encuentran funcionando adecuadamente, como se ha mencionado, existen proyectos en los que se han realizado las respectivas conexiones domiciliarias, pero a la fecha del levantamiento, los servicios aún no están siendo proporcionados (agua potable / energía eléctrica).

Razones de calificación	%
Se realizó un buen trabajo / Trabajo de calidad	62.0%
El personal de la empresa mostró experiencia	48.8%
Las instalaciones no funcionan correctamente	9.4%
El personal es capacitado	7.7%
No se realizó un buen diseño / adecuado	7.7%
El personal ejecutor no tenía experiencia	6.1%
Hubo supervisión de la ejecución	5.7%
El personal ejecutor se esforzó en el trabajo	2.0%
Hubo retrasos en la ejecución / se tardaron más del tiempo establecido	1.3%
No se utilizó material adecuado / de calidad	1.0%
La alcaldía apoyó el proyecto	0.3%
No hubo supervisión adecuada	0.3%

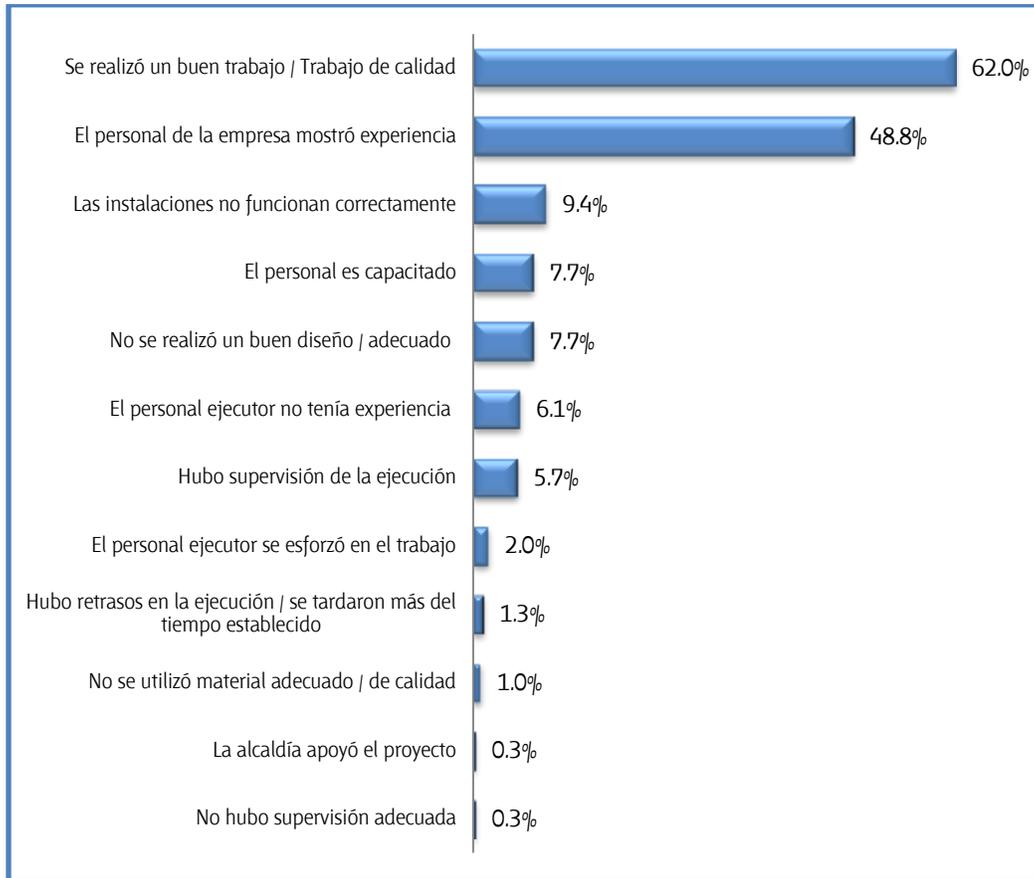
\* Respuesta múltiple, Base 297

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



## **EVALUACIÓN EMPATIA**

La Empatía es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Para el Resultado Estratégico 1, los aspectos de la dimensión de Empatía considerados para la evaluación son:

1. Personal de la empresa constructora amable y respetuosa con la comunidad.
2. Cuidado de la empresa constructora con la comunidad.
3. Comportamiento de los empleados.
4. El FISDL y/o la Alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

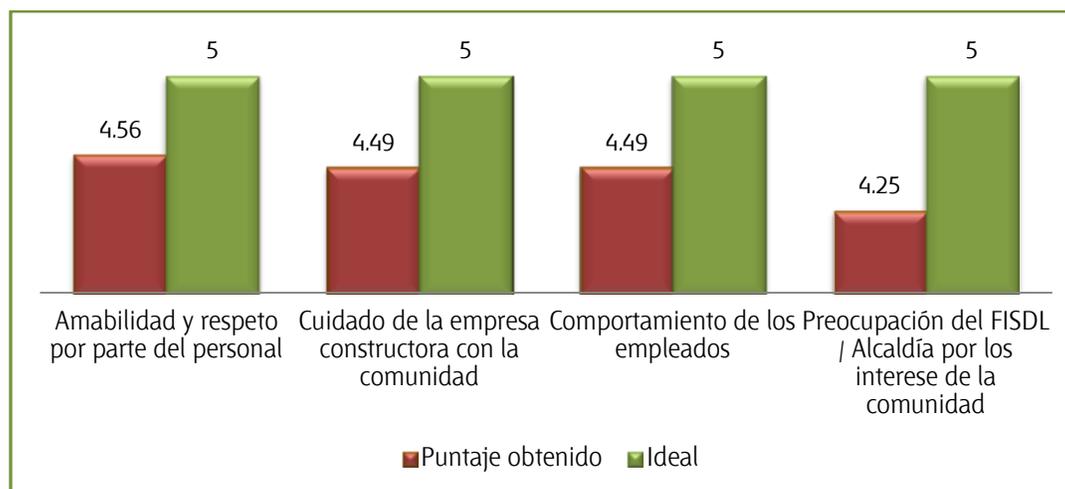
A continuación se presentan los resultados de la evaluación:

<b>EMPATÍA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El personal de la empresa constructora era amable y respetuoso con la comunidad	4.56	-0.44	91.2%
La empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	4.49	-0.51	89.8%
El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	4.49	-0.51	89.8%
El FISDL y/o la Alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	4.28	-0.72	85.5%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.46</b>	<b>-0.54</b>	<b>89.1%</b>

La Empatía es la dimensión que mejor han evaluado los beneficiarios de los proyectos del Resultado Estratégico 1, y en la cual se obtiene un 89.1% de satisfacción.

El aspecto que mejor evalúan los beneficiarios es la amabilidad y respeto mostrado con la comunidad por parte del personal de la empresa constructora.

En esta dimensión el aspecto que obtiene el puntaje más bajo es la preocupación mostrada por las instituciones vinculadas (FISDL – Alcaldía) respecto a los intereses de la comunidad, es importante mencionar que esta calificación se debe principalmente a la percepción relacionada a las alcaldías, como se verá más adelante en las razones de calificación.



**Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal**



Brecha general Dimensión Empatía

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN EMPATIA

**Indicador de calidad -0,54**  
**Calificación promedio Empatía 8,8**

El 54.9% de los entrevistados manifiesta que el personal de la empresa constructora mostró siempre un comportamiento adecuado ante la comunidad, fueron amables y respetuosos durante el tiempo de ejecución de los proyectos.

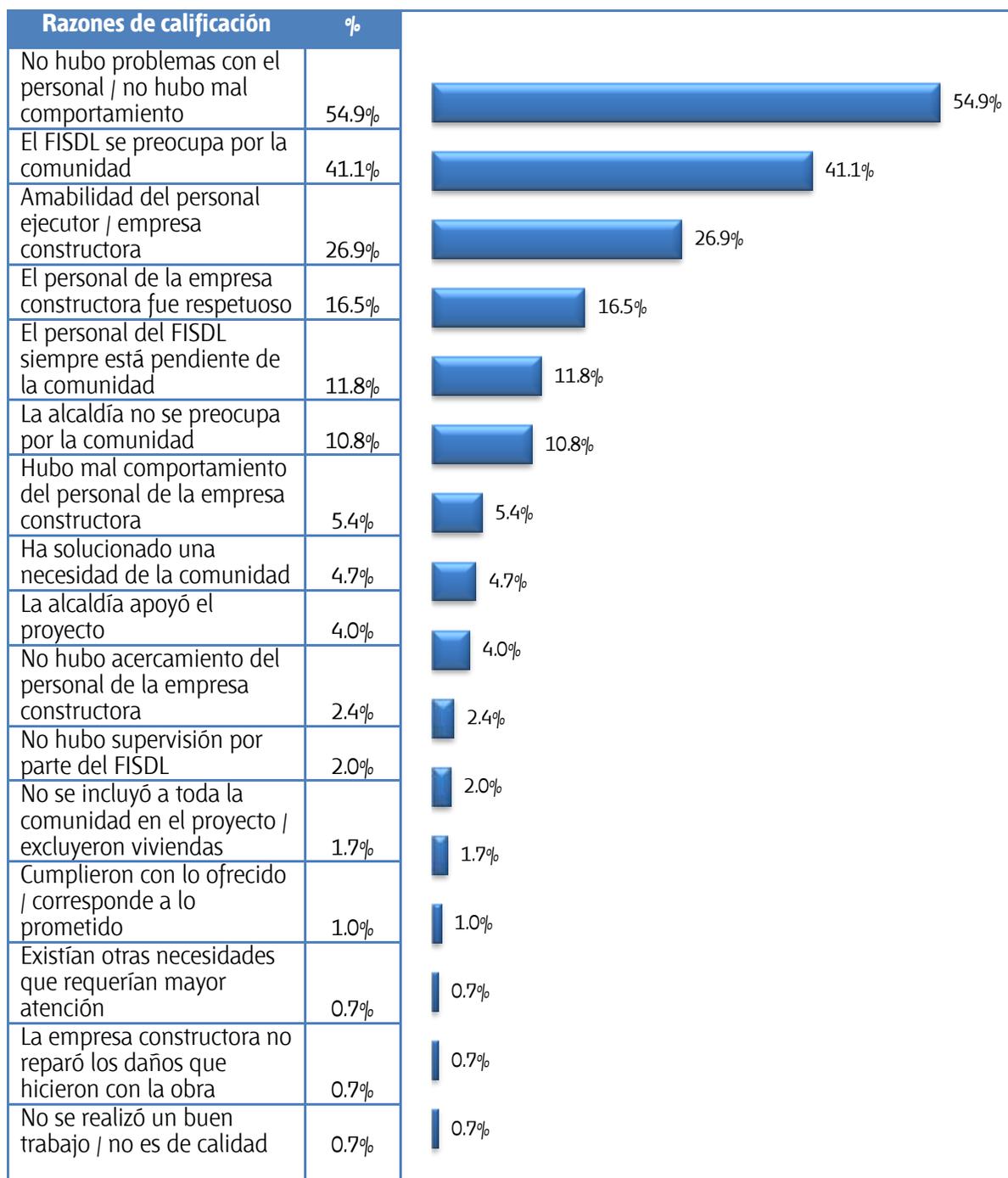
Además cerca del 41.1% de los beneficiarios si ha percibido interés por parte del FISDL para resolver los problemas y necesidades de las comunidades y no se han emitido opiniones negativas relacionadas a la Institución, no así con respecto a las municipalidades, en donde el 10.8% de los entrevistados considera que los gobiernos locales no han mostrado una preocupación real por solucionar los problemas de las comunidades.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

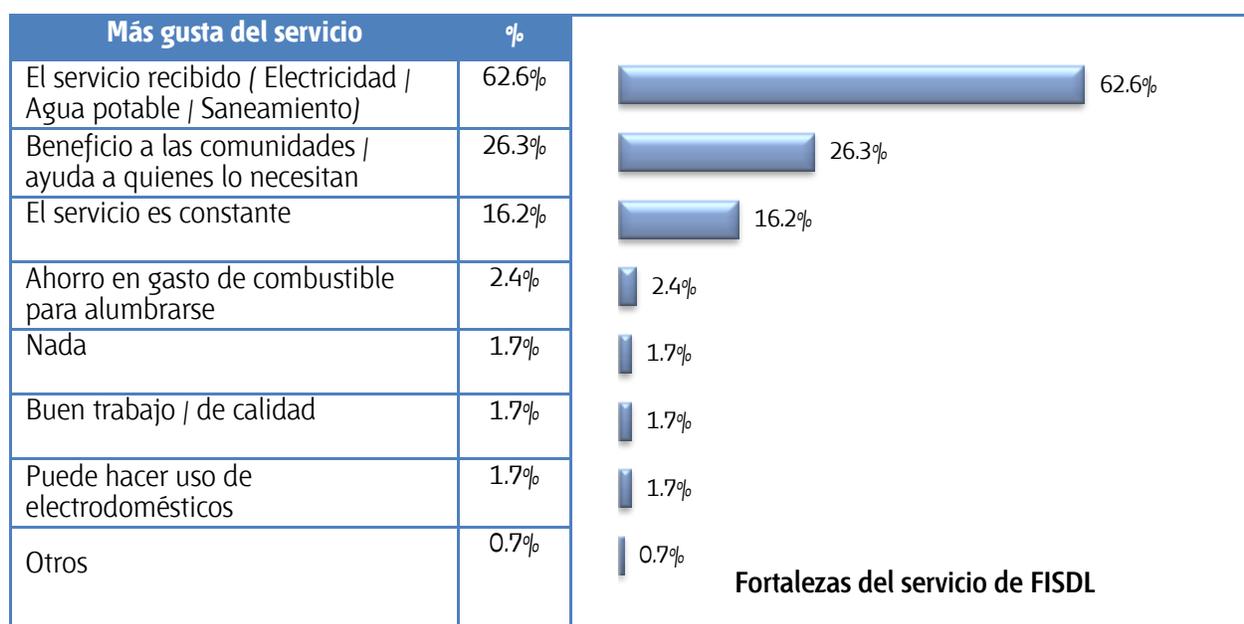


\* Base 297 entrevistas

## FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR FISDL

En general, la información brindada por los beneficiarios entrevistados indica que la instalación domiciliar de Electricidad y/o Agua y Saneamiento recibida por parte del FISDL es su mayor fortaleza en cuanto al servicio recibido por la Institución; según la información obtenida por los entrevistados, éstas instalaciones son consideradas una necesidad básica de los hogares que han permitido mejorar la calidad de vida de las familias beneficiadas.

El 26.3% de los entrevistados afirman que el FISDL ha brindando beneficios a las comunidades intervenidas las cuales son consideradas como sectores vulnerables, cumpliéndose así la misión del FISDL enfocada a reducir la pobreza en el país.



\* Base 297 entrevistas

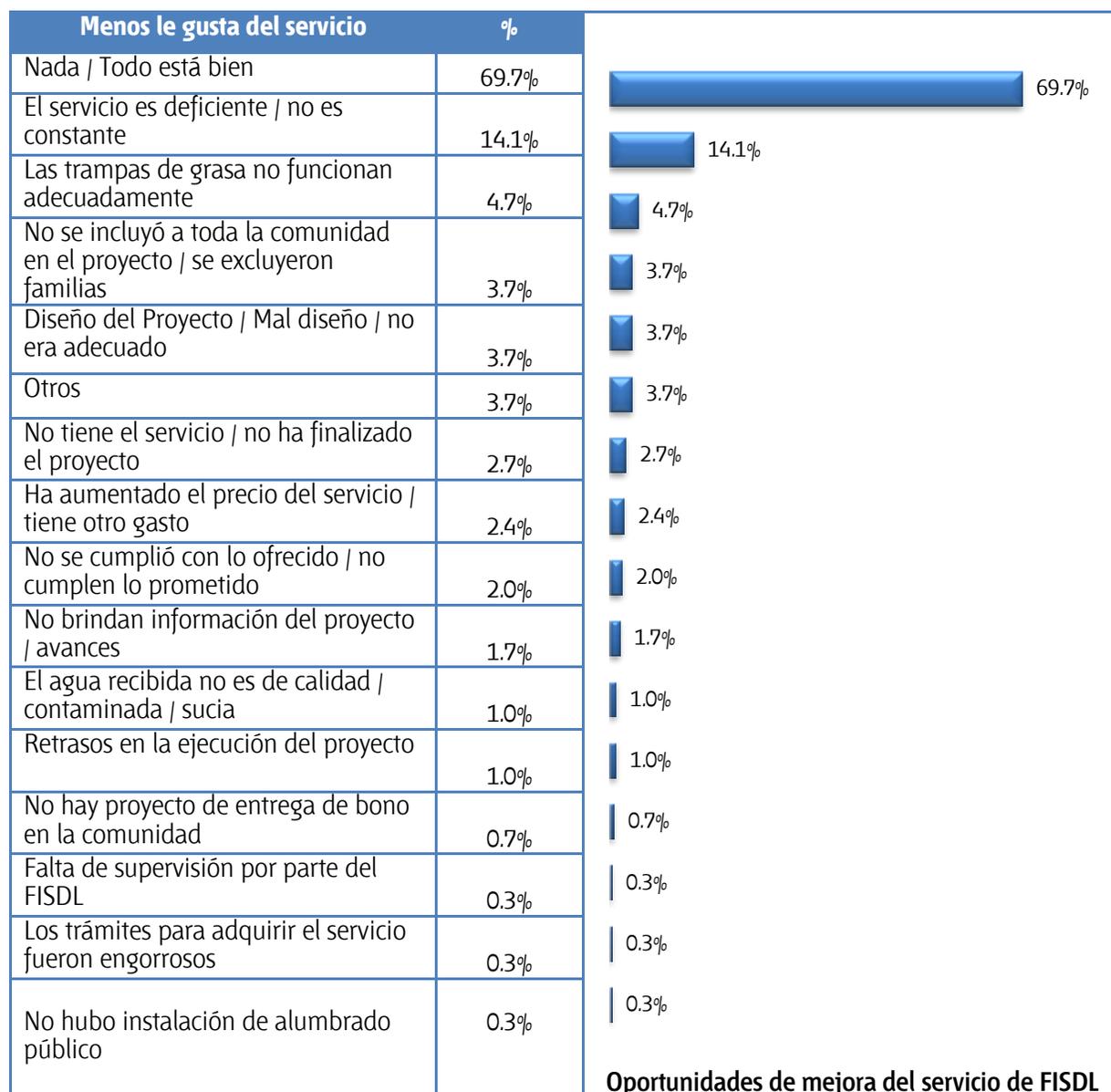
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

El 69.7% de los beneficiarios entrevistados afirma que no hay ningún inconveniente con los beneficios recibidos por parte del FISDL, un 42.4% de los entrevistados considera que hay factores que el FISDL puede mejorar. El aspecto más señalado por los entrevistados como una oportunidad de mejora, es el relacionado a la calidad del servicio de energía eléctrica y/o Agua potable. Otros factores señalados como oportunidades de mejora se relacionan a las instalaciones de saneamiento y su funcionamiento y la exclusión de hogares que no fueron considerados para acceder a los beneficios.



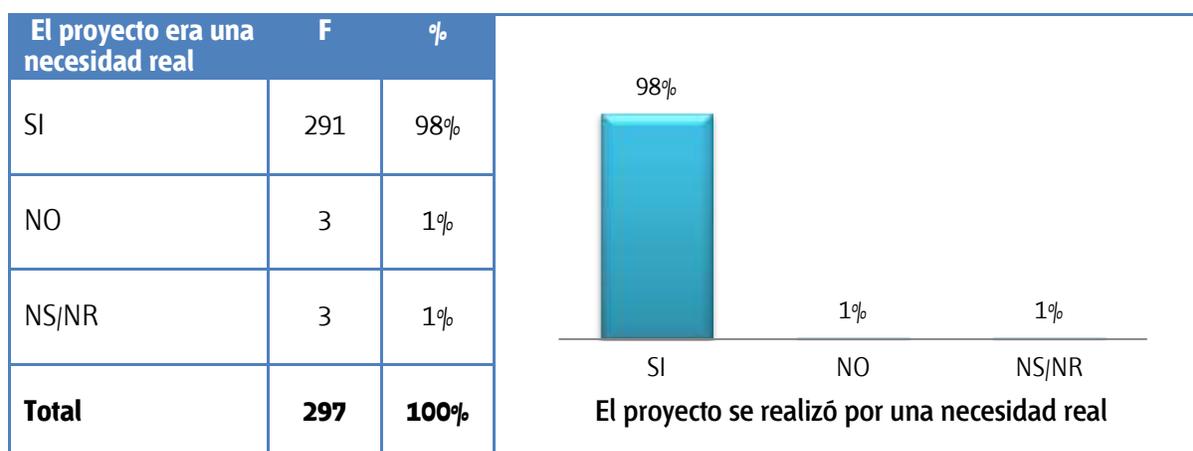
\* Base 297 entrevistas

## VALORACION DE LOS RESULTADOS DE LOS PROYECTOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la valoración del Resultado Estratégico 1. Se ha incrementado la cantidad de hogares en donde habitan personas en situación de pobreza que cuenta con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.

### EL PROYECTO SE REALIZÓ POR UNA NECESIDAD REAL

El 98% de los entrevistados coinciden que el proyecto, fue seleccionado y ejecutado por una necesidad real de la comunidad y que por tanto da solución a uno de los principales problemas de los beneficiarios.



### RAZONES DE PORQUE ERA UNA NECESIDAD

Los beneficiarios consideran que los proyectos de electrificación y de Agua Potable y Saneamiento eran necesarios en la comunidad ya que no se contaban con estos servicios en sus viviendas.

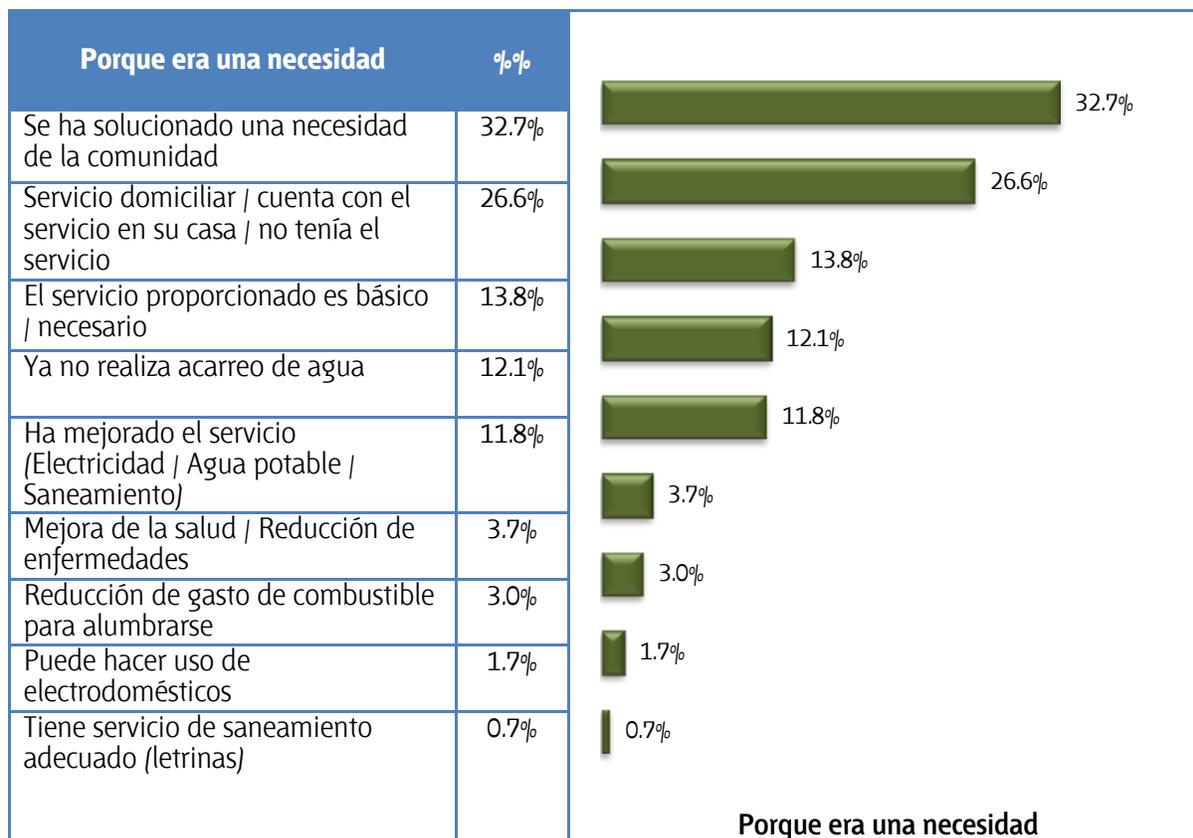
El 13.8% de los entrevistados considera que los servicios brindados a través de los proyectos son una necesidad básica para los hogares y que ha permitido la mejora de sus condiciones de vida.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



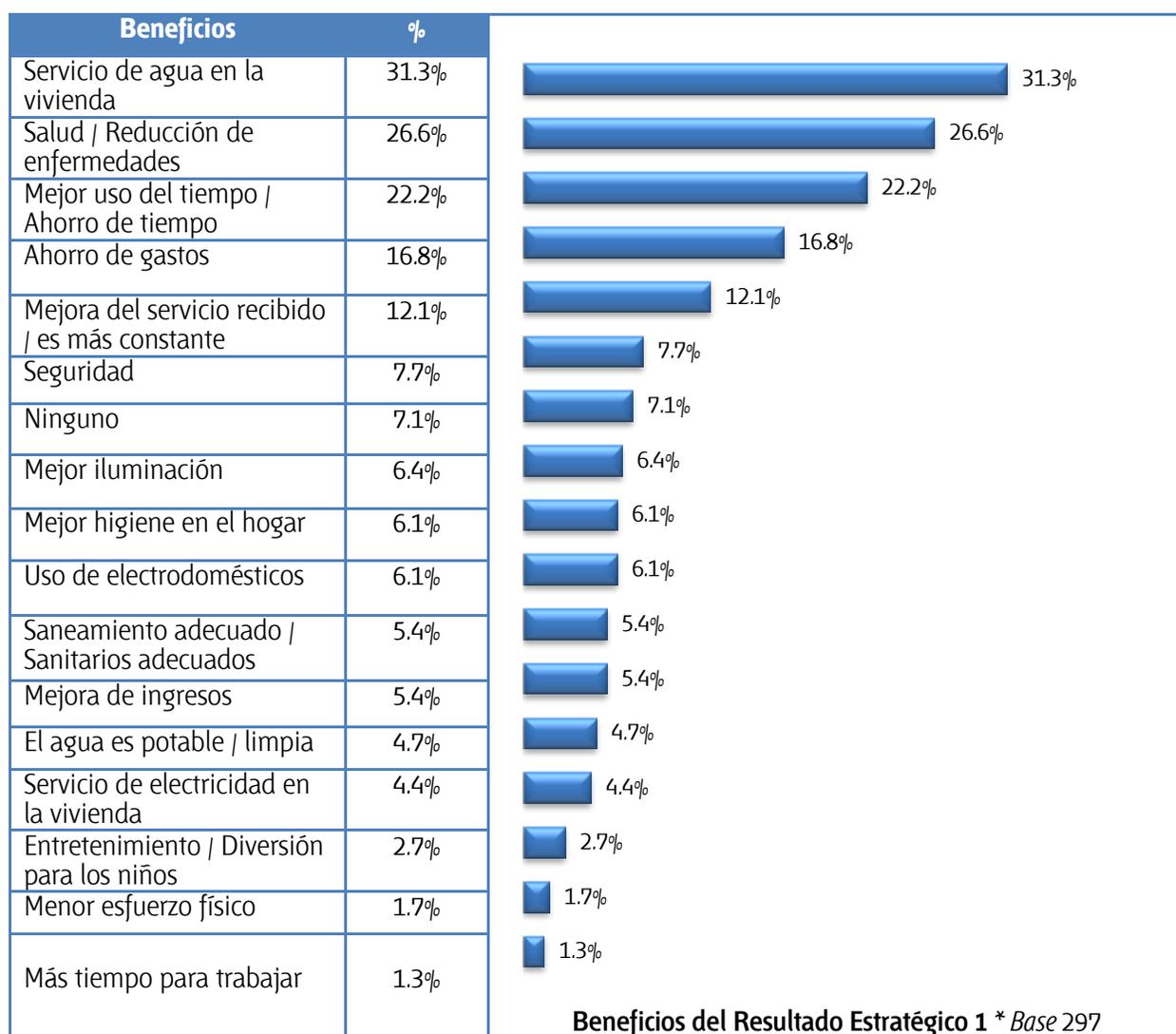
\* Respuesta múltiple, Base 291

El 1% de los participantes que afirman que el proyecto no era una necesidad real de las comunidades coinciden en que existían otras necesidades y problemas que requerían de mayor atención.

## **BENEFICIOS DEL RESULTADO ESTRATEGICO 1**

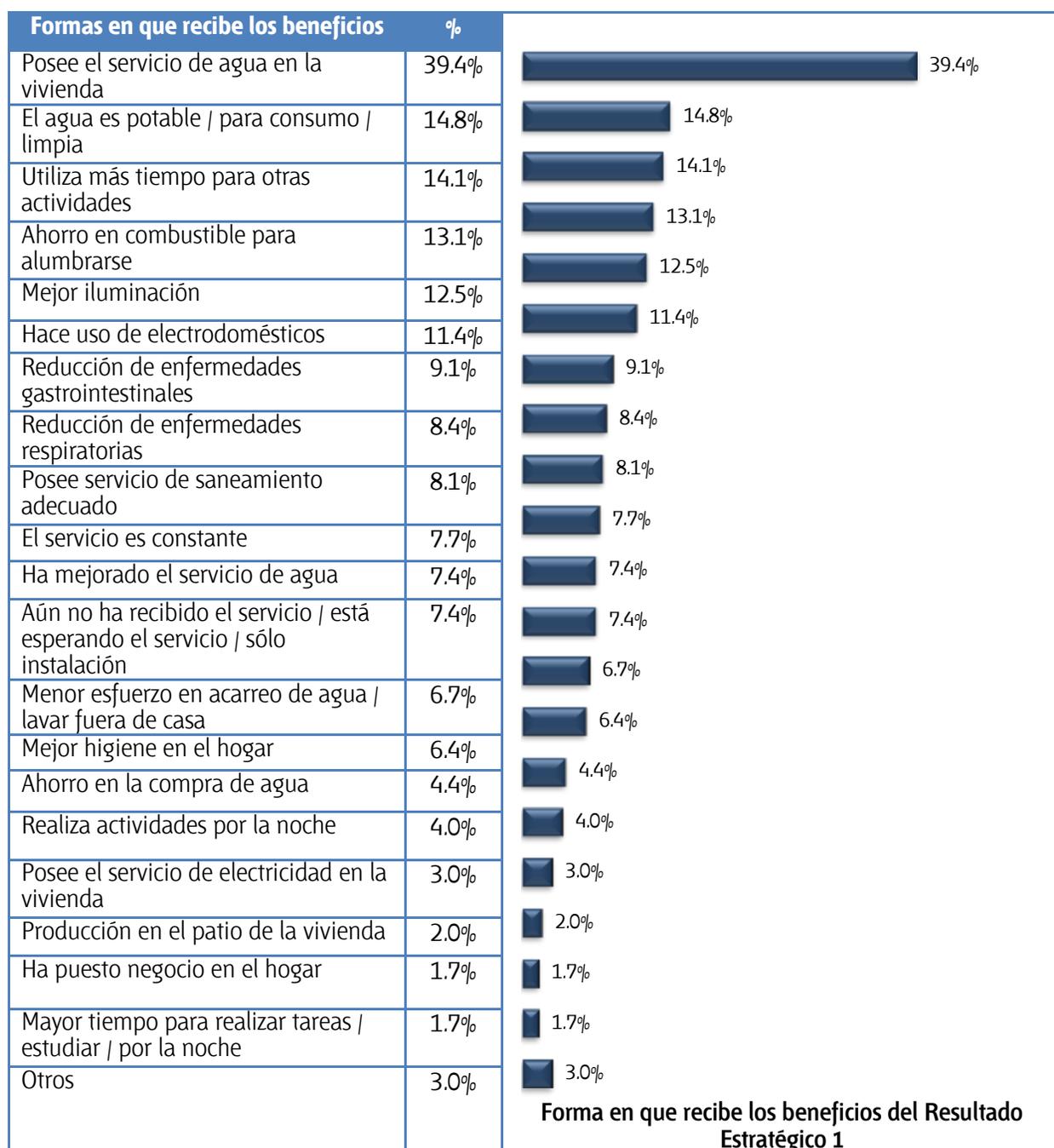
Entre los beneficios de los servicios del Resultado Estratégico 1 destacan: poseer el servicio de agua potable en sus viviendas, la mejora en las condiciones de salud o reducción de enfermedades respiratorias y gastrointestinales y la mejora en el uso del tiempo.

Un 7.1% de la muestra entrevistada considera que no han recibido ningún beneficio a partir de la implementación de los proyectos del Resultado Estratégico 1, esto se debe principalmente a que a la fecha de la medición, los servicios de Agua Potable y/o Saneamiento no han sido recibidos, únicamente se han realizado las respectivas conexiones domiciliarias.



## FORMA EN QUE RECIBE LOS BENEFICIOS

Principalmente, los entrevistados consideran que reciben los beneficios del servicio de agua domiciliar, al contar con agua potable y libre de contaminación, así como contando con más tiempo para realizar otras actividades.



## **ASPECTOS DE BENEFICIO EN EL HOGAR A PARTIR DE LOS PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

Entre los beneficios que más destacan los entrevistados, se encuentran: Mejor uso del tiempo para realizar otro tipo de actividades de carácter productivo, cobertura del servicio de agua potable durante todo el año y mejoras en las condiciones de salud de las familias.

Los aspectos en donde se considera que hay menos impacto con el proyecto son: Reducción de gasto por compra de productos para tratar el agua ya que en la mayoría de las viviendas donde el agua de consumo es tratada, se realiza con los productos que proporcionan gratuitamente los promotores de salud, otro aspecto es el ahorro de energía eléctrica por uso de bombas eléctricas, pues no se cuenta con sistemas de bombeo para los pozos de los hogares.

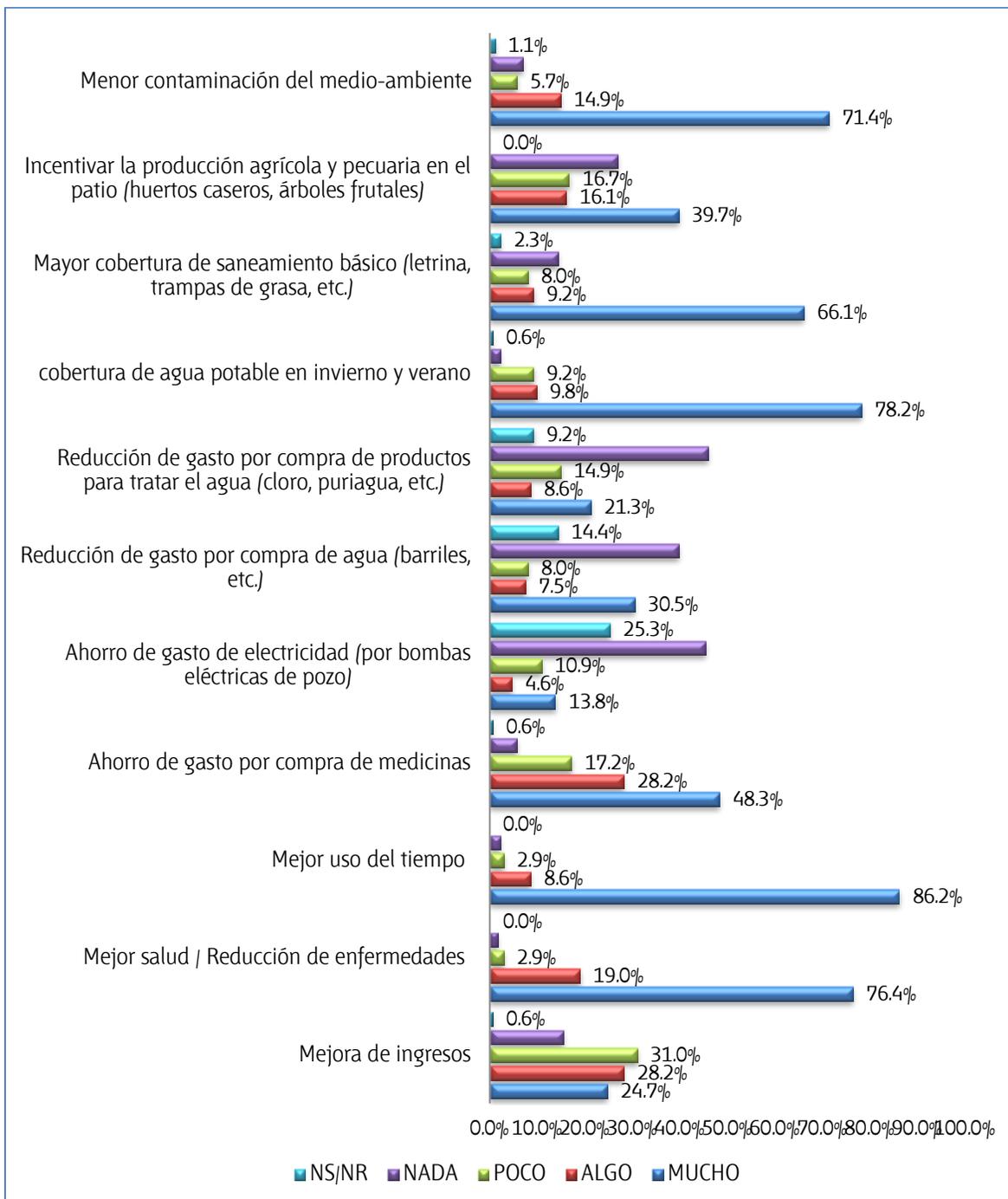
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Mejora de ingresos	24.7%	28.2%	31.0%	15.5%	0.6%	<b>100%</b>
Mejor salud / Reducción de enfermedades	76.4%	19.0%	2.9%	1.7%	0.0%	<b>100%</b>
Mejor uso del tiempo	86.2%	8.6%	2.9%	2.3%	0.0%	<b>100%</b>
Ahorro de gasto por compra de medicinas	48.3%	28.2%	17.2%	5.7%	0.6%	<b>100%</b>
Ahorro de gasto de electricidad (por bombas eléctricas de pozo)	13.8%	4.6%	10.9%	45.4%	25.3%	<b>100%</b>
Reducción de gasto por compra de agua (barriles, etc.)	30.5%	7.5%	8.0%	39.7%	14.4%	<b>100%</b>
Reducción de gasto por compra de productos para tratar el agua (cloro, puriagua, etc.)	21.3%	8.6%	14.9%	46.0%	9.2%	<b>100%</b>
cobertura de agua potable en invierno y verano	78.2%	9.8%	9.2%	2.3%	0.6%	<b>100%</b>
Mayor cobertura de saneamiento básico (letrina, trampas de grasa, etc.)	66.1%	9.2%	8.0%	14.4%	2.3%	<b>100%</b>
Incentivar la producción agrícola y pecuaria en el patio (huertos caseros, árboles frutales)	39.7%	16.1%	16.7%	27.0%	0.0%	<b>100%</b>
Menor contaminación del medio-ambiente	71.4%	14.9%	5.7%	6.9%	1.1%	<b>100%</b>

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Aspectos de beneficio en el hogar a partir de los proyectos de Agua Potable y Saneamiento

## **ASPECTOS DE BENEFICIO EN EL HOGAR A PARTIR DE LOS PROYECTOS DE ELECTRIFICACION**

Los indicadores en los que mayor beneficio percibe los entrevistados a partir de los proyectos de electrificación se encuentran: El uso de electrodomésticos como televisores, refrigeradoras, etc. que antes no podían utilizar sin el servicio de energía eléctrica, además consideran que la iluminación y contar con el servicio de electricidad en sus viviendas les crea un sentimiento de seguridad.

El aspecto en el que menor beneficio percibe es el relacionado a la mejora de ingresos o motivación para poner un negocio en sus viviendas.

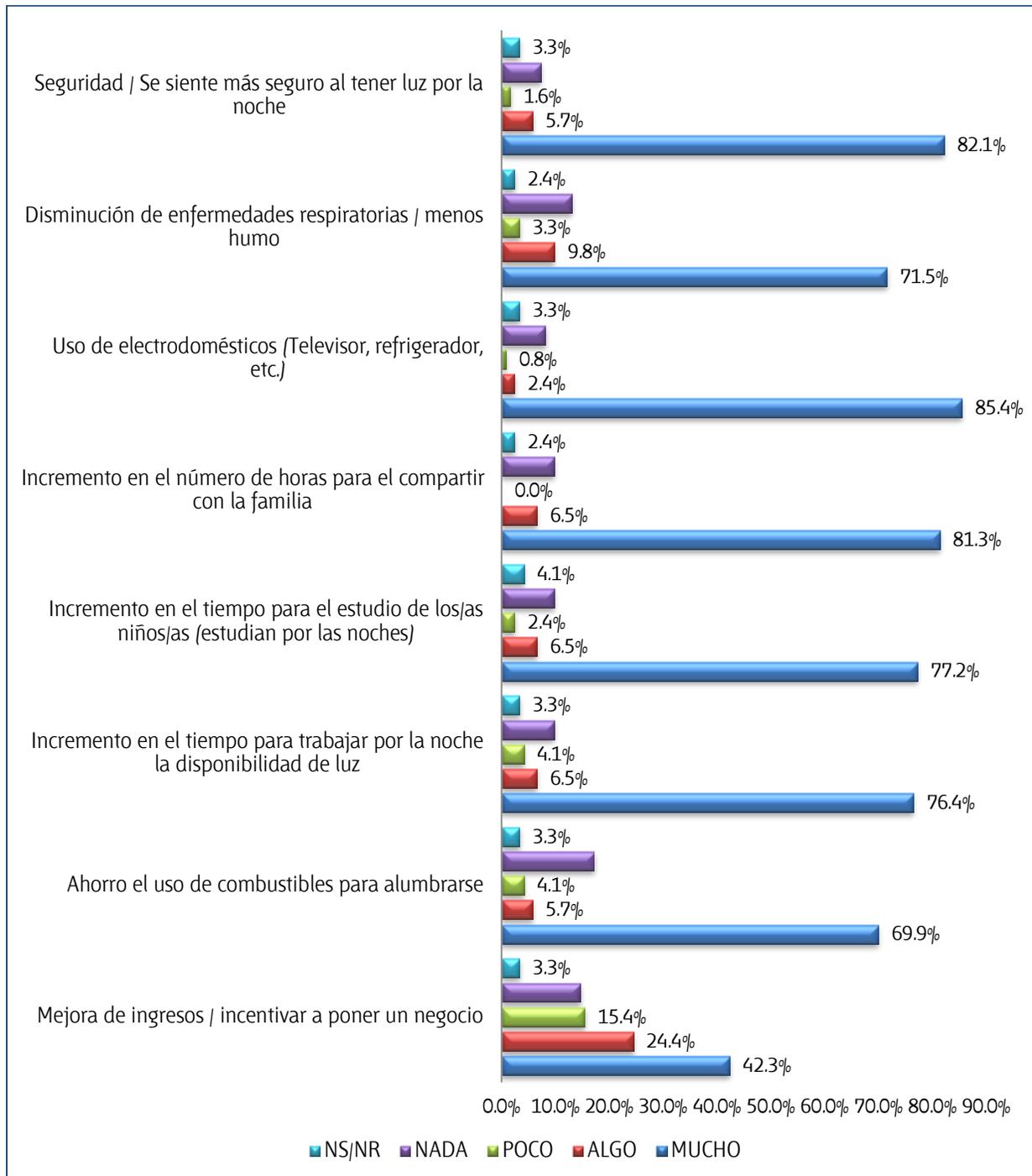
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Mejora de ingresos / incentivar a poner un negocio	42.3%	24.4%	15.4%	14.6%	3.3%	<b>100%</b>
Ahorro el uso de combustibles para alumbrarse	69.9%	5.7%	4.1%	17.1%	3.3%	<b>100%</b>
Incremento en el tiempo para trabajar por la noche la disponibilidad de luz	76.4%	6.5%	4.1%	9.8%	3.3%	<b>100%</b>
Incremento en el tiempo para el estudio de los/as niños/as (estudian por las noches)	77.2%	6.5%	2.4%	9.8%	4.1%	<b>100%</b>
Incremento en el número de horas para el compartir con la familia	81.3%	6.5%	0.0%	9.8%	2.4%	<b>100%</b>
Uso de electrodomésticos (Televisor, refrigerador, etc.)	85.4%	2.4%	0.8%	8.1%	3.3%	<b>100%</b>
Disminución de enfermedades respiratorias / menos humo	71.5%	9.8%	3.3%	13.0%	2.4%	<b>100%</b>
Seguridad / Se siente más seguro al tener luz por la noche	82.1%	5.7%	1.6%	7.3%	3.3%	<b>100%</b>

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

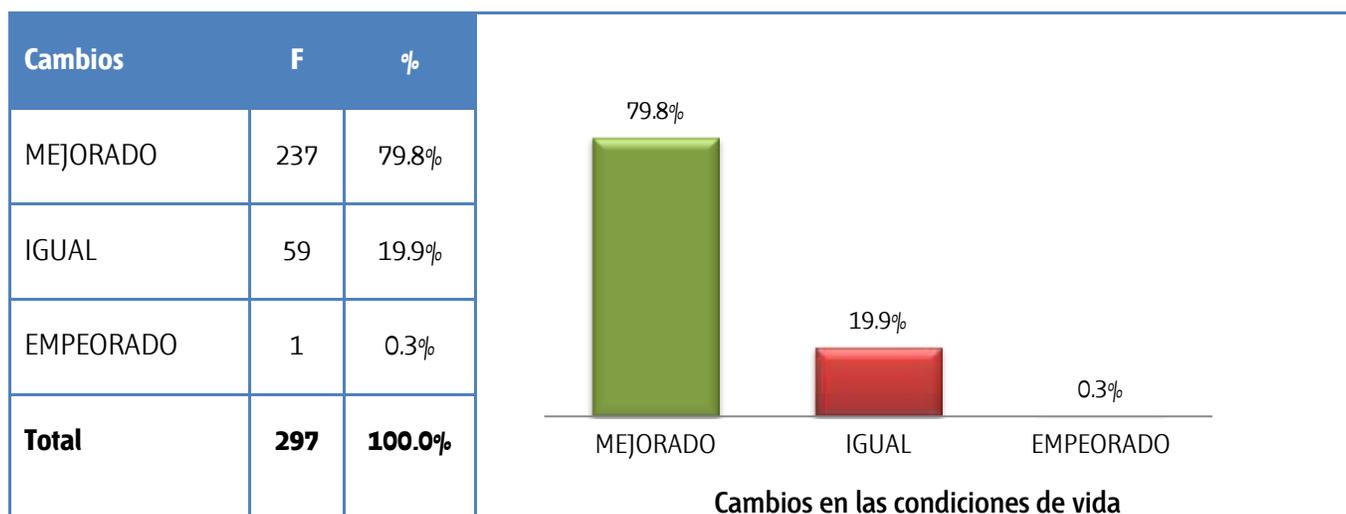
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Aspectos de beneficio en el hogar a partir de los proyectos de Electrificación

## **CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE VIDA**

Casi el 80% de los entrevistados considera que sus condiciones de vida han mejorado a partir de los proyectos desarrollados en el Resultado Estratégico 1. Se ha incrementado la cantidad de hogares en donde habitan personas en situación de pobreza que cuenta con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.



## **RAZONES DE MEJORA EN SUS CONDICIONES DE VIDA**

El contar con servicio de agua potable en su domicilio y el hecho de no tener que acarrear agua para el abastecimiento del hogar son las principales razones por las que los beneficiarios perciben mejoras en sus condiciones de vida a partir del resultado 1.2. Se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio de agua potable y saneamiento.

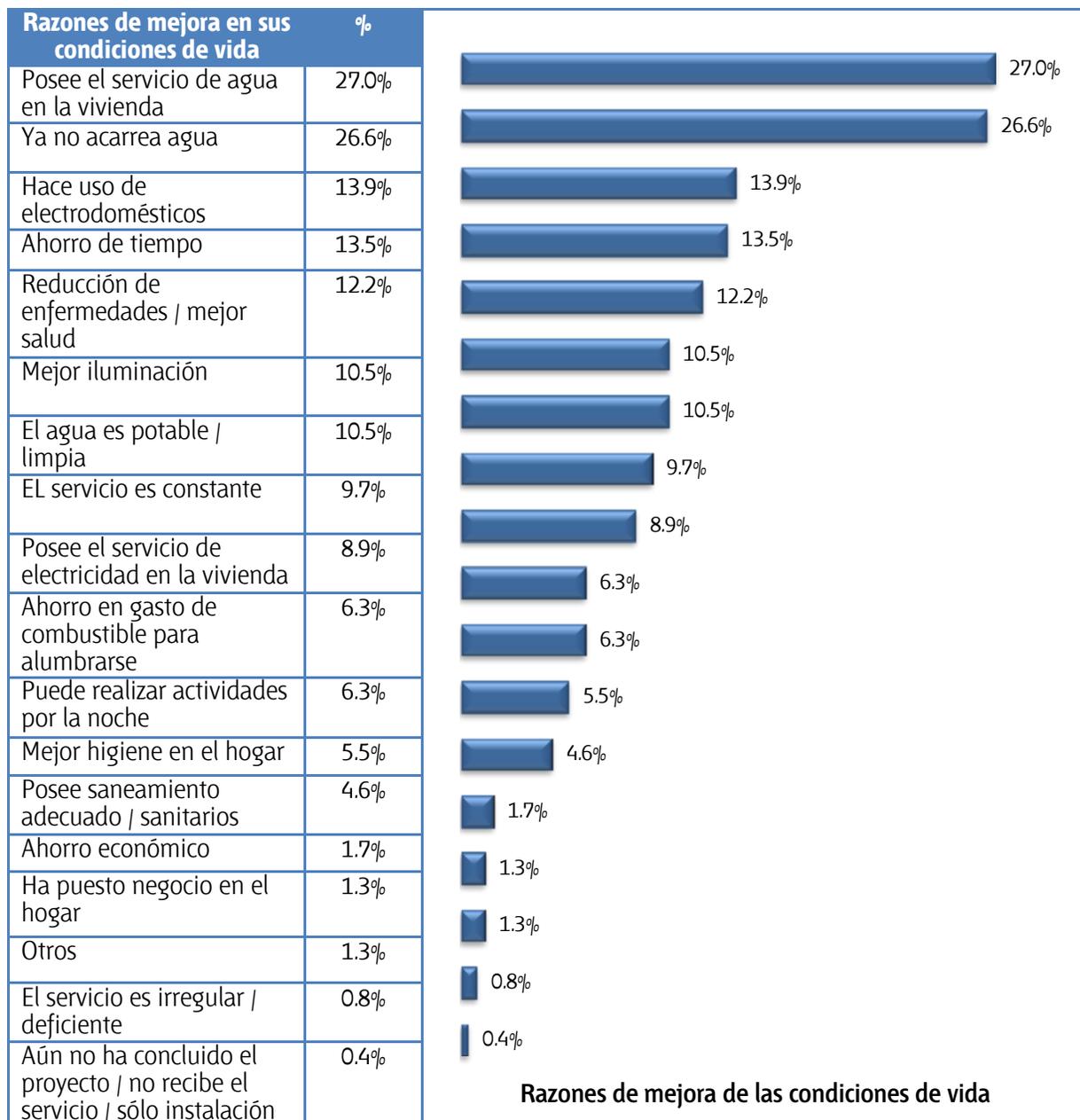
En cuanto al resultado 1.1, se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio eléctrico, los beneficiarios manifiestan que el uso de electrodomésticos y una mejora en la iluminación de las viviendas son las principales razones por las que consideran que sus condiciones de vida son actualmente mejores.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



\* Base 237 entrevistas

# AENOR CENTROAMÉRICA

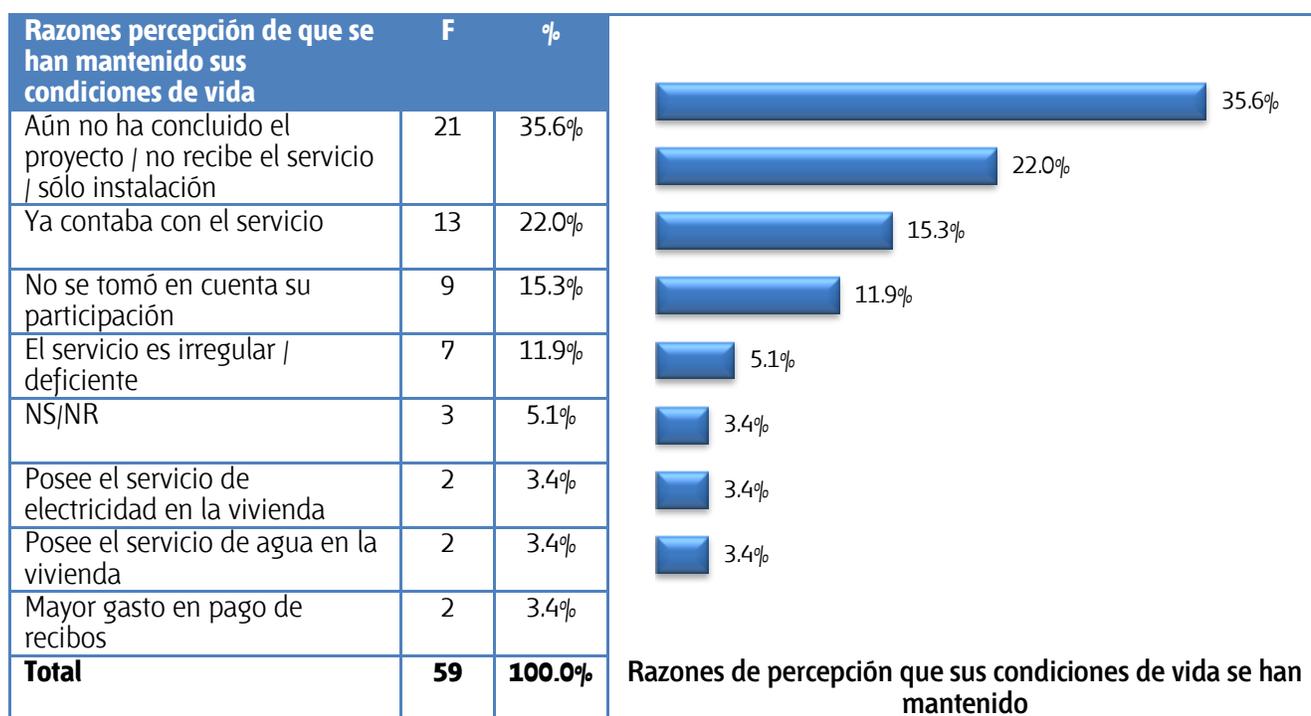
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

La principal razón por la que los entrevistados que no han notado cambios en sus condiciones de vida a partir de los proyectos implementados se debe a que los proyectos desde su punto de vista no han concluido, ya que sólo se realizó la instalación y las conexiones domiciliarias, pero no han recibido el servicio, es decir, no poseen energía eléctrica o no les llega agua potable.

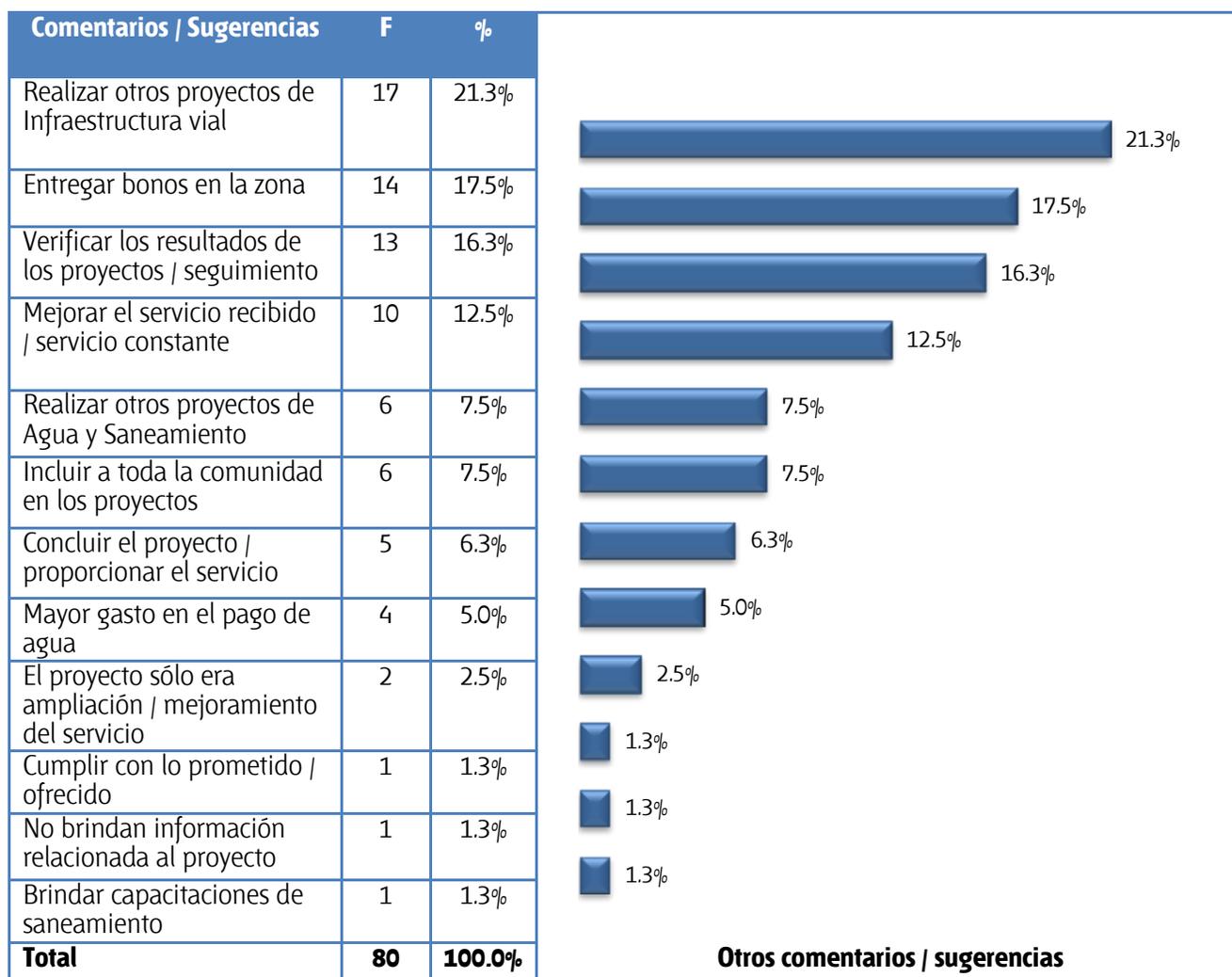
Otra de las razones se debe a que el proyecto implementado únicamente corresponde a una mejora del servicio ya existente.



El participante que manifestó que sus condiciones de vida han empeorado explica que esto se debe a que a partir de la implementación del proyecto el servicio es deficiente o irregular.

## **OTROS COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS**

A continuación se presentan los comentarios y/o sugerencias adicionales realizadas por los entrevistados para mejorar la labor desarrollada por el FISDL:



## 5.1.6 CONCLUSIONES

---

De los resultados obtenidos, se obtienen las siguientes conclusiones:

- No existe una diferencia significativa entre los promedios obtenidos en cada una de las dimensiones evaluadas, por tanto ninguna de estas dimensiones puede considerarse una fortaleza o debilidad, cada una, presenta brechas entre el servicio recibido y las expectativas de la población beneficiaria superiores al -0.54 por lo que en cada una se pueden establecer oportunidades de mejora en relación al servicio brindado.
- La dimensión que ha obtenido el mayor puntaje dentro de la evaluación es la Empatía; los beneficiarios consideran que la amabilidad y el respeto mostrado por parte de los empleados de la empresa constructora y del personal del FISDL ha sido adecuado.
- La Confiabilidad del servicio es la dimensión que menor puntaje obtiene en la evaluación, relacionada al cumplimiento y funcionamiento de las instalaciones respecto a lo ofrecido, el 13.5% de los beneficiarios considera que el servicio que reciben actualmente no es el adecuado, pues aunque tienen la instalación no cuentan con el servicio o no reciben un servicio constante, el 3.7% de los beneficiarios percibe que el proyecto aún no ha finalizado pues al momento de la visita no cuentan con los servicios, principalmente el servicio de agua potable.
- Para los entrevistados, la mayor fortaleza del servicio brindado por FISDL se centra en la intervención y pertinencia de los proyectos realizados en este Resultado Estratégico, ya que los servicios brindados son considerados una necesidad básica de la población en condición de vulnerabilidad.
- La mayor oportunidad de mejora del servicio brindado en este Resultado Estratégico, se debe enfocar en el seguimiento de los proyectos una vez finalizados, a fin de verificar su adecuado funcionamiento e impacto en la población intervenida.
- Aunque los beneficiarios consideran que se pueden mejorar y cumplir los plazos de ejecución, este no es un aspecto que determine en alto grado la satisfacción, como se puede observar en los resultados de ranking de las dimensiones; para los beneficiarios es más importante el cumplimiento de lo ofrecido versus lo realizado y el adecuado funcionamiento de las instalaciones realizadas.

## 5.2 Resultado Estratégico 2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.



---

## **5.2 Resultados de las entrevistas con participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.**

---

### **5.2.1 CONTEXTO**

---

Como parte de los objetivos estratégicos con los que el FISDL busca dar cumplimiento a su misión institucional de “Mejorar la calidad de vida de las personas en condición de pobreza y vulnerabilidad, impulsando procesos de desarrollo local sostenible”, se ha definido la acción orientada a mejorar las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.

El Resultado Estratégico 2 contribuye al logro de las siguientes apuestas estratégicas:

- Mejorar la Infraestructura de los centros educativos, lo cual implica garantizar que las instalaciones eléctricas e hidrosanitarias estén en condiciones adecuadas, así como priorizar el mejoramiento de la infraestructura de los centros educativos en condiciones más críticas.
- Equipar los centros educativos con recursos tecnológicos y científicos que fomenten el conocimiento y la investigación, y con instalaciones para desarrollar actividades recreativas, deportivas y culturales.
- Desarrollar programas especiales que disminuyan las brechas educativas en poblaciones excluidas: niñez y adolescencia en situación de pobreza; indígenas; embarazadas; personas que trabajan, y personas con discapacidad.
- Mejorar la disponibilidad de centros educativos a nivel territorial, tomando como base la demanda y las tendencias demográficas y priorizando los niveles con más bajas coberturas y los territorios más aislados.
- Fortalecer – aplicando un enfoque preventivo – la cobertura y calidad de las políticas sociales relativas a la educación, salud, espacios públicos, empleo y empleabilidad, recreación y deporte, entre otras áreas.
- Fortalecer la articulación y actuación interinstitucional e intersectorial para la atención a víctimas y a personas que han sido testigos de violencia.
- Incrementar gradualmente la inversión en infraestructura, talento humano y equipamiento del sistema nacional de salud
- Fortalecer el vínculo del programa Comunidades Solidarias con la estrategia de desarrollo económico del país.

Se han establecido tres campos de acción que definen el Resultado Estratégico 2, los cuales son:

**2.1 Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.**

**2.2 Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.**

**2.3 Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.**

## 5.2.2 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

---

La primera distribución se realizó de forma proporcional en base a las diferentes tipologías de usuarios incluidos en este resultado:

1. Educación
2. Infraestructura Desarrollo Local
3. Salud

Posterior a la definición del tamaño de muestra proporcional a la tipología, se realizó la distribución por conglomerados de los proyectos en donde se han realizado intervenciones de este Resultado Estratégico.

La distribución muestral por proyecto y municipios fue seleccionada a través del **muestreo aleatorio simple**, utilizando un salto sistemático que consideró un máximo de 20 entrevistas por municipio.

### **DISTRIBUCIÓN POR DEPARTAMENTO**

La selección de los departamentos se realizó a través del tipo de muestreo aleatorio simple por salto sistemático de los proyectos realizados durante el año 2015.

Para el caso del Resultado 2.1 de Educación, se ha seleccionado un proyecto. Para el Resultado 2.2 de Tipología Salud, se visitaron 5 proyectos y en cada uno se realizaron un promedio de 17 entrevistas aproximadamente. Para

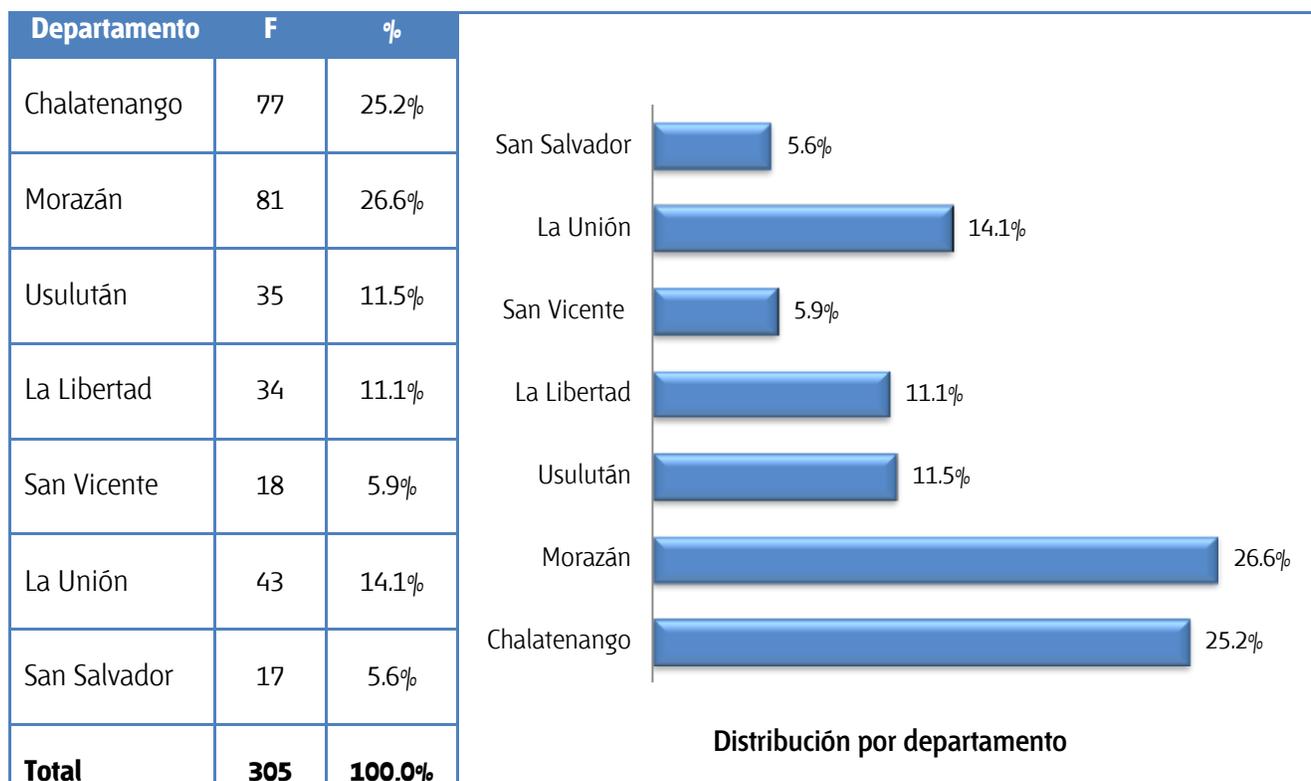
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

el Resultado 2.3 de Infraestructura para el Desarrollo Local se realizó un promedio de 17 entrevistas en cada uno de los 12 conglomerados seleccionados.



## **DISTRIBUCION POR MUNICIPIO**

El levantamiento de información se realizó en 18 proyectos desarrollados durante el año 2015, incluyendo una cobertura de 24 municipios del país.

La razón por la cual el número de municipios de residencia de los entrevistados supera el número de proyectos se debe a que uno de los proyectos seleccionados corresponde a CENTRO CIUDAD MUJER MORAZAN, la cual su área de influencia incluye los departamentos de: Morazán y La Unión. Dichas entrevistas fueron realizadas con usuarias

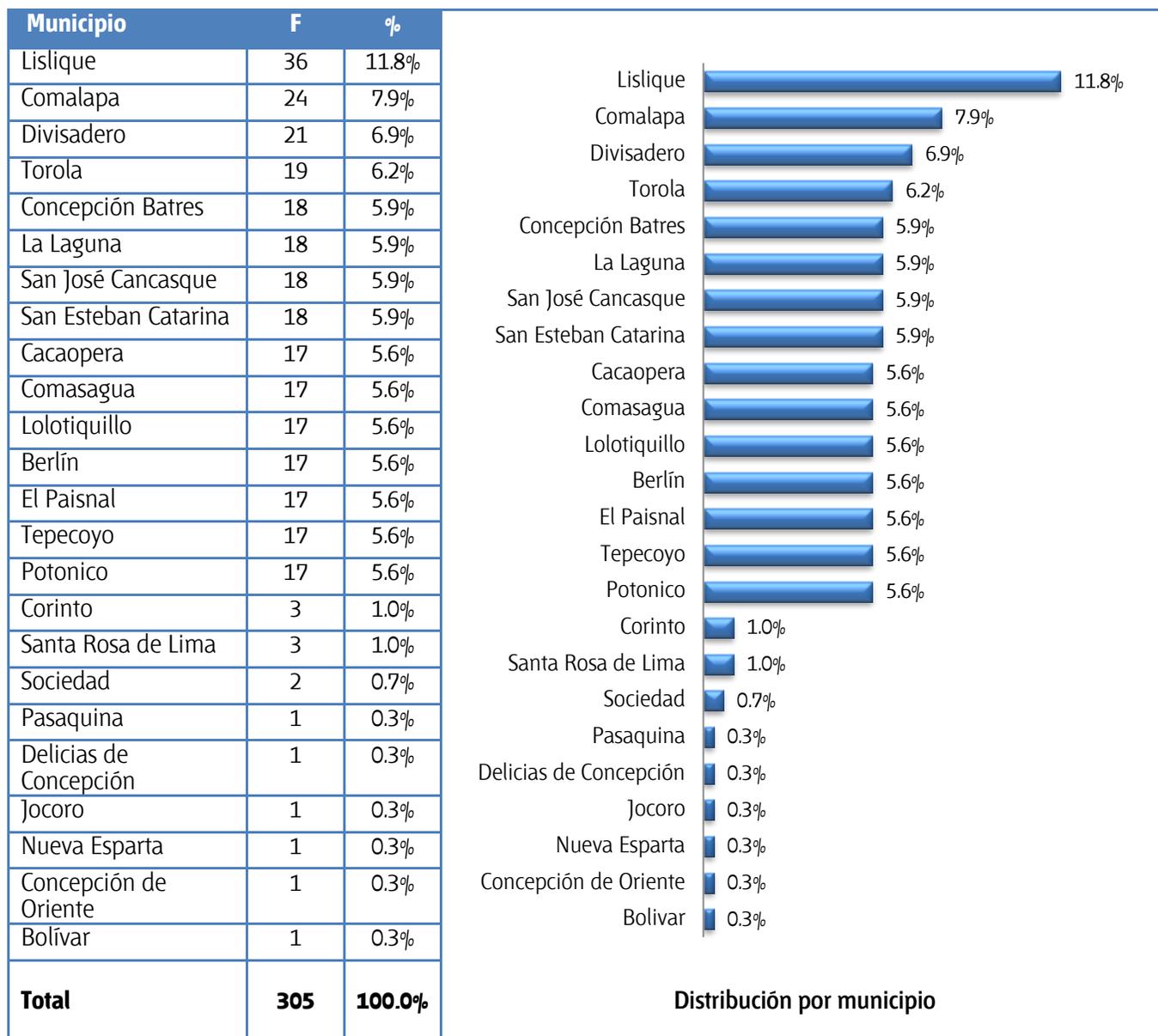
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

del Centro de Atención, en las instalaciones del mismo, en donde se facilitaron los permisos necesarios para levantar la información. De ahí también se explica la razón de las frecuencias equivalentes a 1, en donde se evidencia que las usuarias provienen de diferentes municipios de Morazán y La Unión.



# AENOR CENTROAMÉRICA

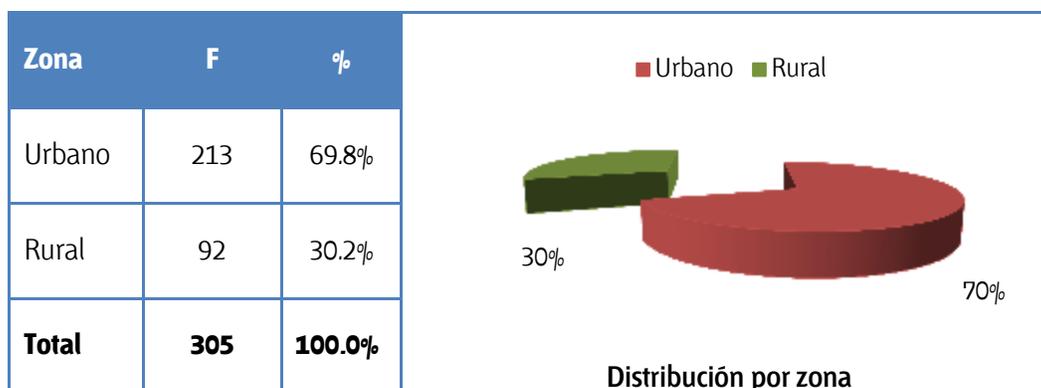
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## DISTRIBUCION POR ZONA

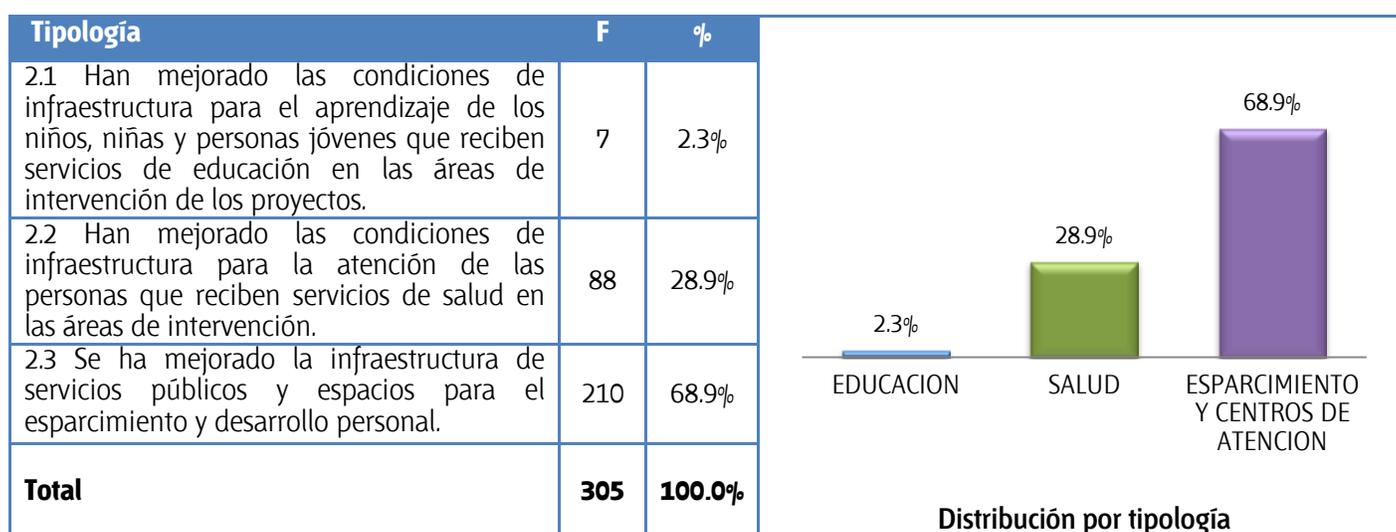
La muestra obtenida por zona se obtuvo de forma natural en las zonas de influencia de los proyectos del Resultado Estratégico 2 ejecutados por el FISDL en el año 2015, para el caso se observa predominancia de las zonas urbanas.



## DISTRIBUCION POR TIPOLOGIA

Para la medición de la satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 2, se consideraron tres tipos de tipologías de participantes / beneficiarios: 2.1 Educación, 2.2 Salud y 2.3 Lugares de esparcimiento.

La distribución se realizó de forma proporcional, en base al número de beneficiarios de cada una de las tipologías mencionadas, de acuerdo a la base de datos proporcionada por FISDL.

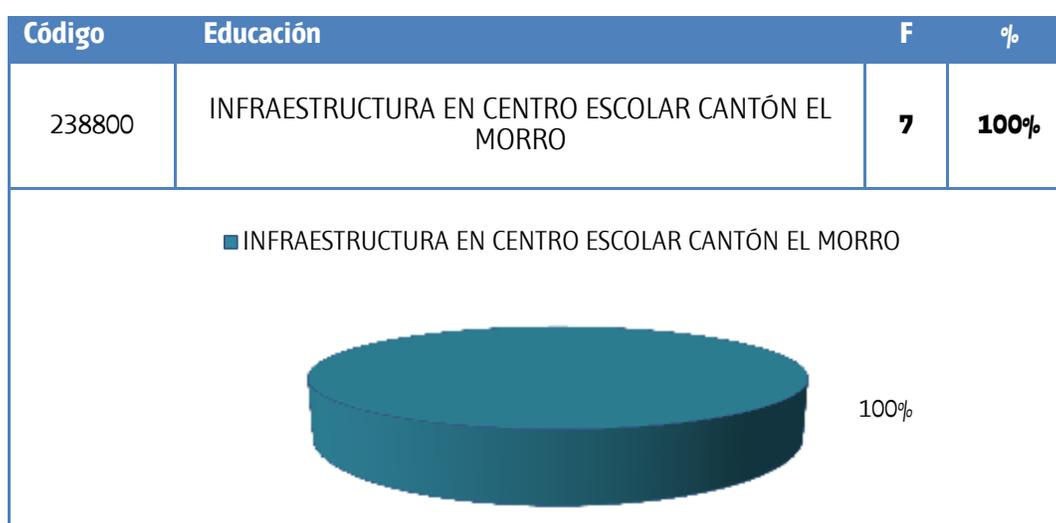


## **DISTRIBUCIÓN POR PROYECTOS**

La medición de la satisfacción de participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 2, se realizó en una muestra de 18 proyectos.

Los proyectos visitados fueron los siguientes:

**Proyecto del Resultado 2.1 Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.**



**2.2 Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.**

Código	Salud	F	%
216581	REEMPLAZO DE LA UNIDAD DE SALUD DE COMALAPA	17	19.3%
249811	CONSTRUCCIÓN DE MÓDULO DE ESPECIALIDADES DE LA UNIDAD COMUNITARIA DE SALUD FAMILIAR ESPECIALIZADA BERLÍN	17	19.3%
255941	CONSTRUCCIÓN DE LA UNIDAD COMUNITARIA DE SALUD FAMILIAR BÁSICA HACIENDA SAN JOSE	18	20.5%
294960	EQUIPO MEDICO, INSTRUMENTAL, MOBILIARIO, CLINICO Y ODONTOLOGICO COMPLEMENTARIO PARA LISLIQUE	18	20.5%
304520	ADQUISICIÓN DE EQUIPO MÉDICO PARA UCSF DE LISLIQUE	18	20.5%
<b>Total</b>		<b>88</b>	<b>100.0%</b>

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

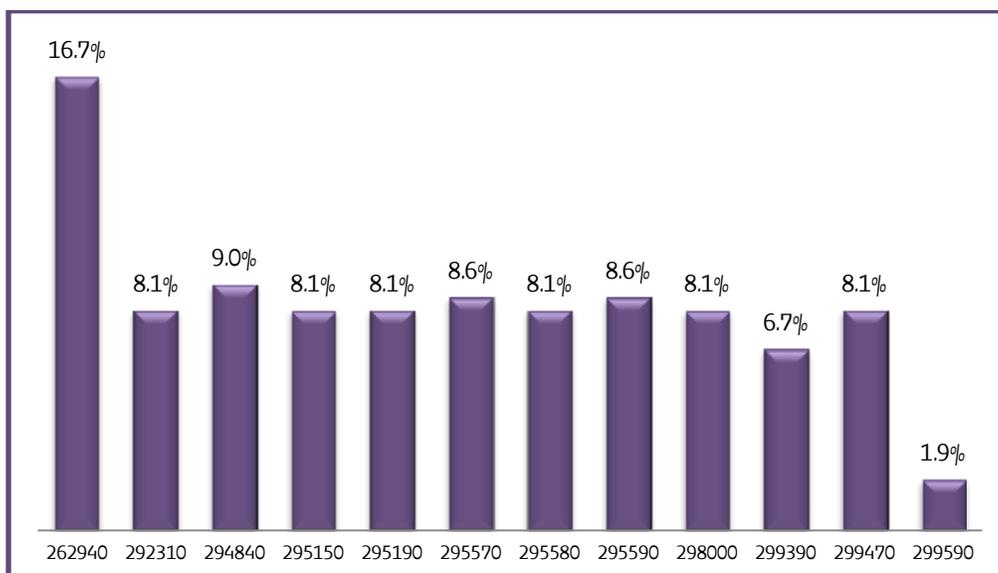
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



## Proyectos del Resultado 2.3 Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal

Código	Centros de Atención y Esparcimiento	F	%
262940	CENTRO CIUDAD MUJER MORAZAN	35	16.7%
292310	CONSTRUCCIÓN DE CASA COMUNAL, CANTÓN LAS DELICIAS, MUNICIPIO EL PAISNAL	17	8.1%
294840	ADECUACIÓN DE ESPACIOS PUBLICOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE TOROLA	19	9.0%
295150	ADECUACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE POTONICO	17	8.1%
295190	ADECUACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE CACAOPERA	17	8.1%
295570	ADECUACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE SAN ESTEBAN CATARINA	18	8.6%
295580	ADECUACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE LOLOTIQUILLO	17	8.1%
295590	ADECUACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE CANCASQUE	18	8.6%
298000	ADECUACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE COMASAGUA	17	8.1%
299390	SEGUNDA ETAPA DE COMPLEJO DEPORTIVO DE ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO LA LAGUNA	14	6.7%
299470	MEJORAMIENTO DEL PARQUE CENTRAL DE TEPECOYO	17	8.1%
299590	ADECUACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE CANCASQUE	4	1.9%
<b>Total</b>		<b>210</b>	<b>100.0%</b>



## 5.2.3 RESUMEN EJECUTIVO

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional del FISDL (2015-2019), el Resultado Estratégico 2 tiene como objetivo mejorar las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana a través de las acciones:

- 2.1 Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos.**
- 2.2 Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.**
- 2.3 Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.**

El estudio para la medición de la satisfacción de los participantes y/o beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2015, tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los tres campos de acción, documentando las expectativas, percepciones y actitudes de los beneficiarios en torno a los servicios recibidos por parte del FISDL.

La medición de la satisfacción de beneficiarios del Resultado Estratégico 2 se realizó a través de una muestra de 305 beneficiarios distribuidos de la siguiente manera:

- Un proyecto del Resultado 2.1 Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos
- 5 Proyectos del Resultado 2.2 Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.
- 12 Proyectos del Resultado 2.3 Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal.

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- No existe una variación significativa de los niveles de satisfacción entre las dimensiones de Elementos Tangibles, Confiabilidad, Seguridad y Empatía, en términos generales las valoraciones para estas dimensiones son satisfactorias.
- La dimensión que presenta una brecha más amplia entre el nivel de satisfacción actual y el ideal es la Capacidad de Respuesta, principalmente por la falta de información proporcionada a la población en relación a los proyectos ejecutados.
- La dimensión con mayor puntaje obtenido es la Seguridad, ya que la percepción general de los beneficiarios denota satisfacción con las obras realizadas en las cuales quedó demostrada la experiencia y habilidades tanto de la empresa constructora encargada de la ejecución como de su personal.

Para los entrevistados, la dimensión que mayor valor representa (ranking de las dimensiones) es la Seguridad, la cual es la que ha obtenido mayor puntaje dentro de la evaluación.

Según la información obtenida por los beneficiarios, la dimensión con el menor nivel de importancia es la Capacidad de respuesta, aunque esta dimensión es la que denota los más bajos niveles de satisfacción.

Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas por los beneficiarios entrevistados, se destacan:

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

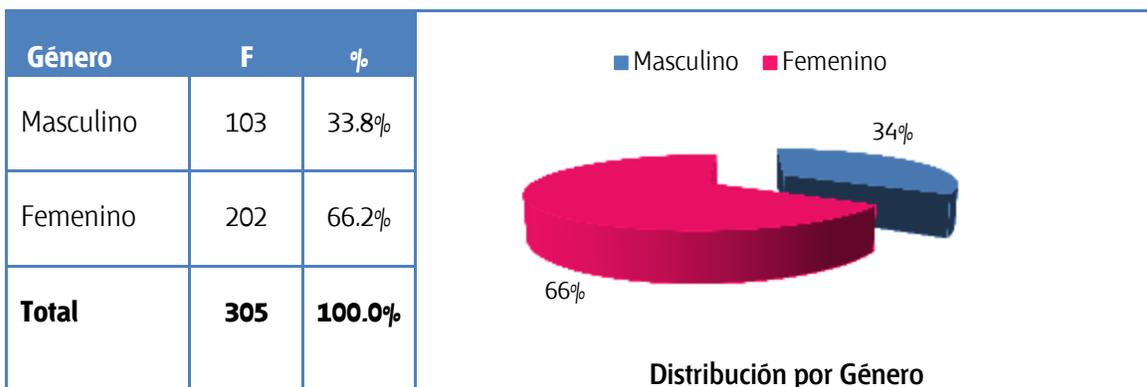
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Las obras realizadas ya que son de beneficio para las comunidades	No considerar la opinión de la población para la elección de las obras a realizar
Mejora del acceso y atención de los servicios de salud	Falta de información relacionada a la ejecución de los proyectos
Beneficio para sectores vulnerables de la población como son discapacitados y personas adulto mayores	Falta de personal de atención en los centros de atención intervenidos

## 5.2.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS

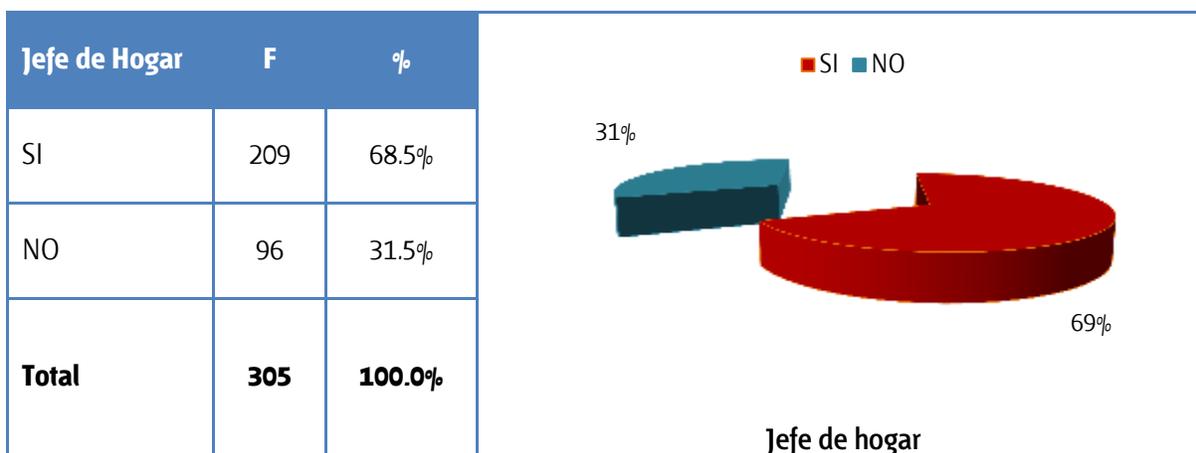
### GENERO

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar una predominancia del sector femenino, la muestra obtenida de forma natural con los usuarios de los centros de atención, lugares de esparcimiento y padres de familia de los lugares intervenidos.



### JEFE DE HOGAR

Aunque la distribución fue obtenida de forma natural con los usuarios de los centros de atención y lugares de esparcimiento, se observa una predominancia de jefes de hogares entrevistados.



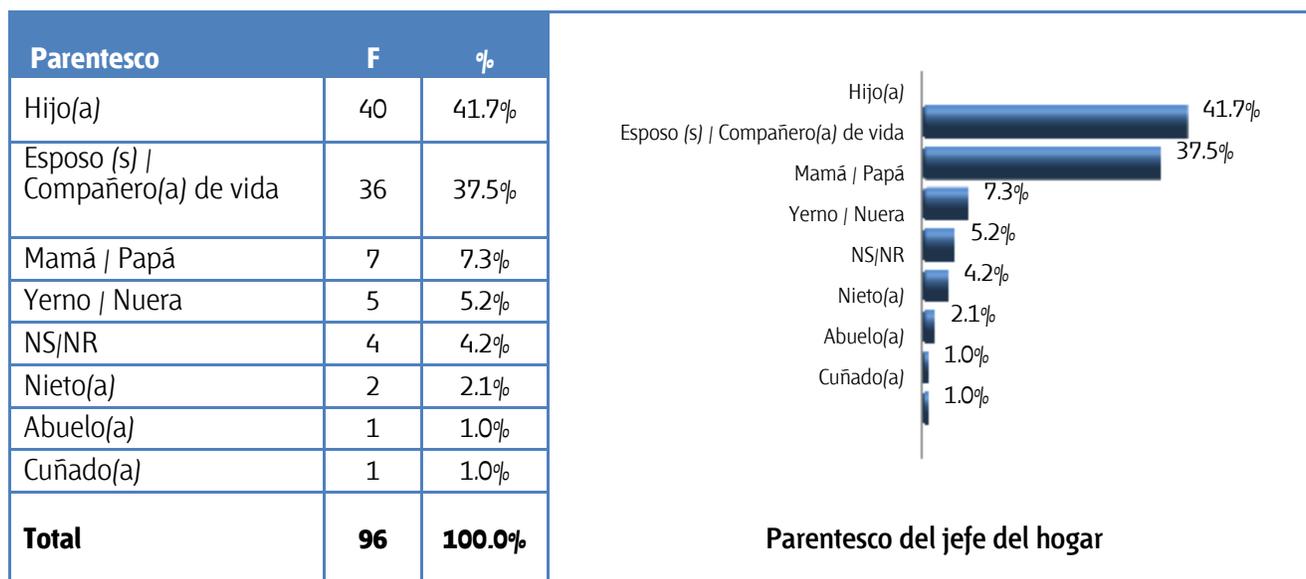
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

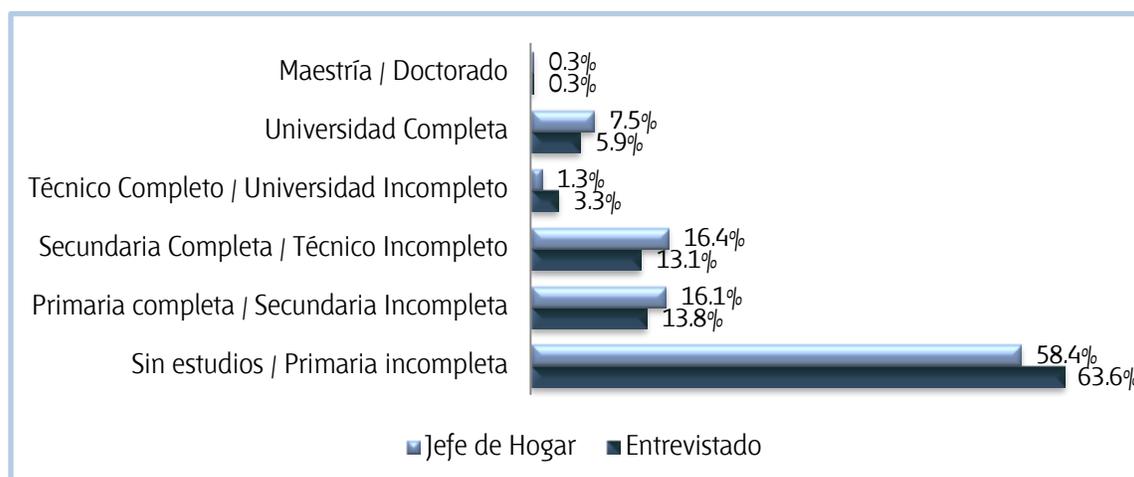
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Del 31% de los entrevistados que indicaron no ser jefes de hogares, el 42% se considera hijo o hija del jefe de familia, y un 38% corresponde a los esposos(as) o compañeros(as) de vida.



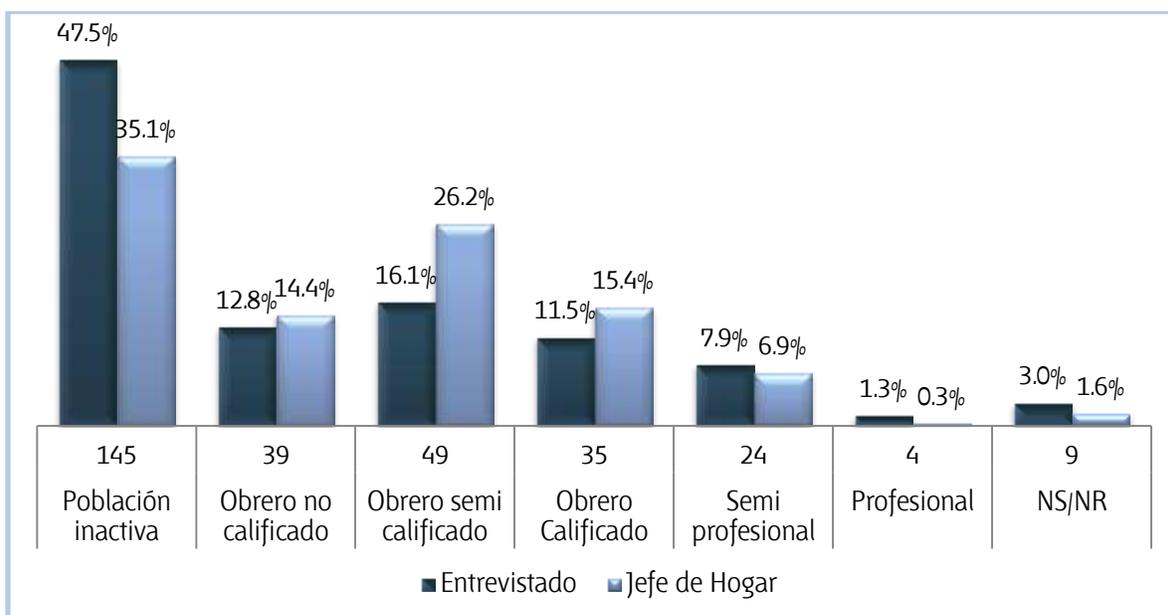
## ESCOLARIDAD

Más del 80% de los entrevistados y jefes de hogares no cuentan con estudios secundarios completos (bachillerato) y más de la mitad de la población no ha completado los estudios primarios, lo que denota bajos niveles educativos en los sectores de influencia de los proyectos.



## OCUPACIONES

La mayor parte de la población tanto entrevistada como sus jefes de hogares pertenecen a la población económicamente inactiva, en su mayoría amas de casa. La población económicamente activa se dedica principalmente a actividades agrícolas, pecuarias y al comercio.



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

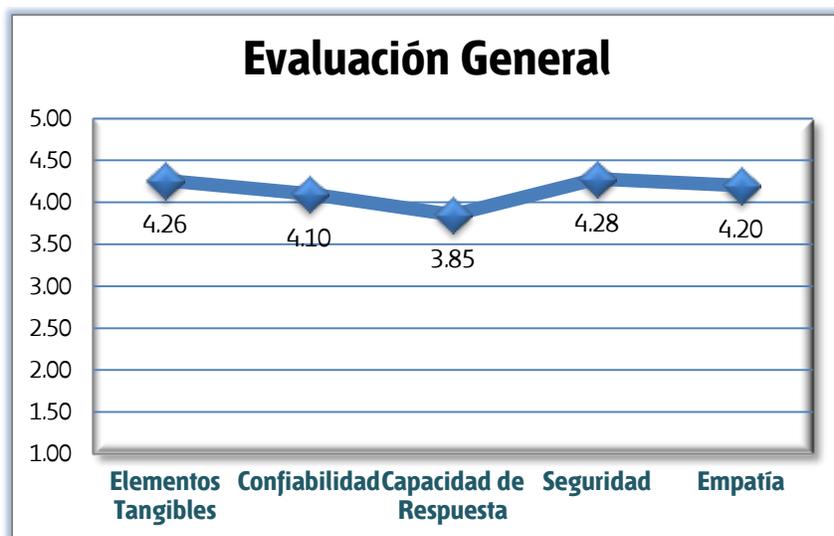
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## 5.2.5 RESULTADOS DE LA MEDICION

### EVALUACIÓN GENERAL RESULTADO ESTRATÉGICO 2

EVALUACIÓN GENERAL	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
Elementos Tangibles	4.26	-0.74	85.2%
Confiabilidad	4.10	-0.90	82.0%
Capacidad de Respuesta	3.85	-1.15	77.0%
Seguridad	4.28	-0.72	85.7%
Empatía	4.20	-0.80	84.1%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.14</b>	<b>-0.86</b>	<b>82.80%</b>
<b>PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION</b>	<b>4.13</b>	<b>-0.87</b>	<b>82.62%</b>



Los resultados obtenidos en la medición de los niveles de satisfacción de los proyectos ejecutados en el Resultado Estratégico 2 indican una brecha más amplia entre el nivel de satisfacción de los beneficiarios y el puntaje ideal en la dimensión de **Capacidad de Respuesta**, el resto de dimensiones no presenta una variación significativa, obteniendo mayores niveles de satisfacción la dimensión de **Seguridad**.

Las oportunidades de mejora para reducir la brecha de satisfacción de los participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 2 se centra en la disponibilidad de informar a la población en relación a los proyectos que se están ejecutando, tiempos de implementación, alcances y avances de las obras, ya que se percibe un sentimiento de exclusión y de no tomar en cuenta sus opiniones para la realización de las actividades; es importante que el personal vinculado a las ejecuciones pueda resolver las dudas o consultas que la población expresa en relación a los proyectos.

Al realizar el cálculo de los promedios generales de acuerdo a las ponderaciones asignadas a cada una de las dimensiones, se evidencia que no hay disminución significativa entre la brecha del indicador de calidad y el puntaje ideal.

## RANKING DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS

---

El nivel de importancia de cada una de las dimensiones evaluadas de acuerdo al valor que cada una implica para los participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 2 se presenta a continuación:



## **EVALUACIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Los Elementos Tangibles, representan las características físicas y apariencias del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contactar el servicio. Para el Resultado Estratégico 2, los elementos tangibles considerados para la evaluación son:

1. **Utilización de Equipo Apropriado.**
2. **Maquinaria y Herramientas en buen estado.**
3. **Materiales de calidad.**
4. **Infraestructura fuerte y durable.**

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	4.19	-0.81	83.73%
Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	4.27	-0.73	85.37%
Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	4.21	-0.79	84.19%
La infraestructura construida es fuerte y durable	4.38	-0.62	87.67%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.26</b>	<b>-0.74</b>	<b>85.2%</b>

En general, la dimensión de Elementos Tangibles obtiene una calificación satisfactoria de 8.5 en promedio.

Aunque no hay una diferencia significativa entre los aspectos evaluados, el indicador que mayor puntaje ha obtenido es el que evalúa la infraestructura final de la construcción realizada. El menor puntaje corresponde al aspecto de la utilización de equipos de protección por parte del personal encargado de la ejecución.

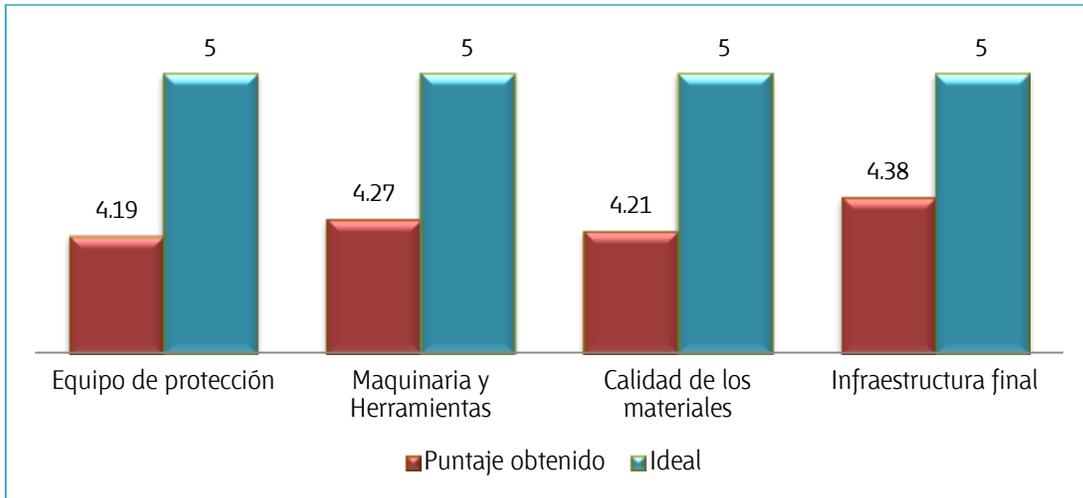
A continuación se presentan las calificaciones obtenidas en cada uno de los aspectos, versus el puntaje ideal:

# AENOR CENTROAMÉRICA

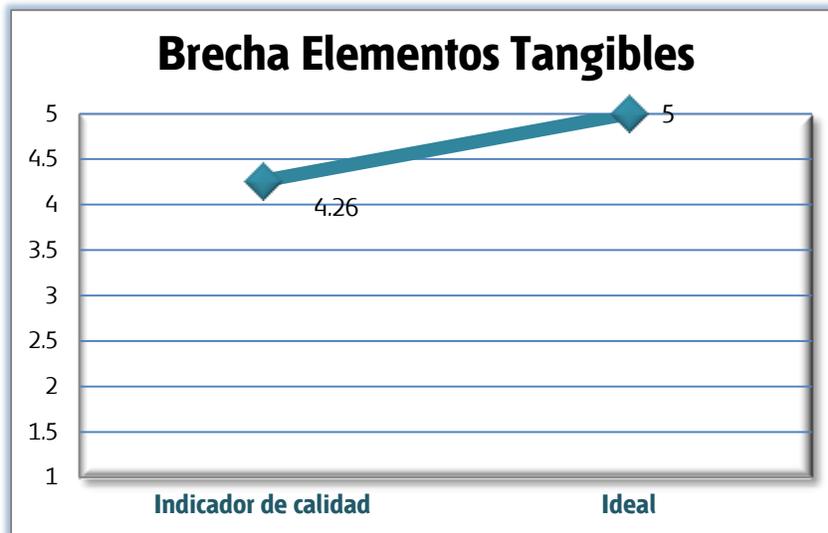
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

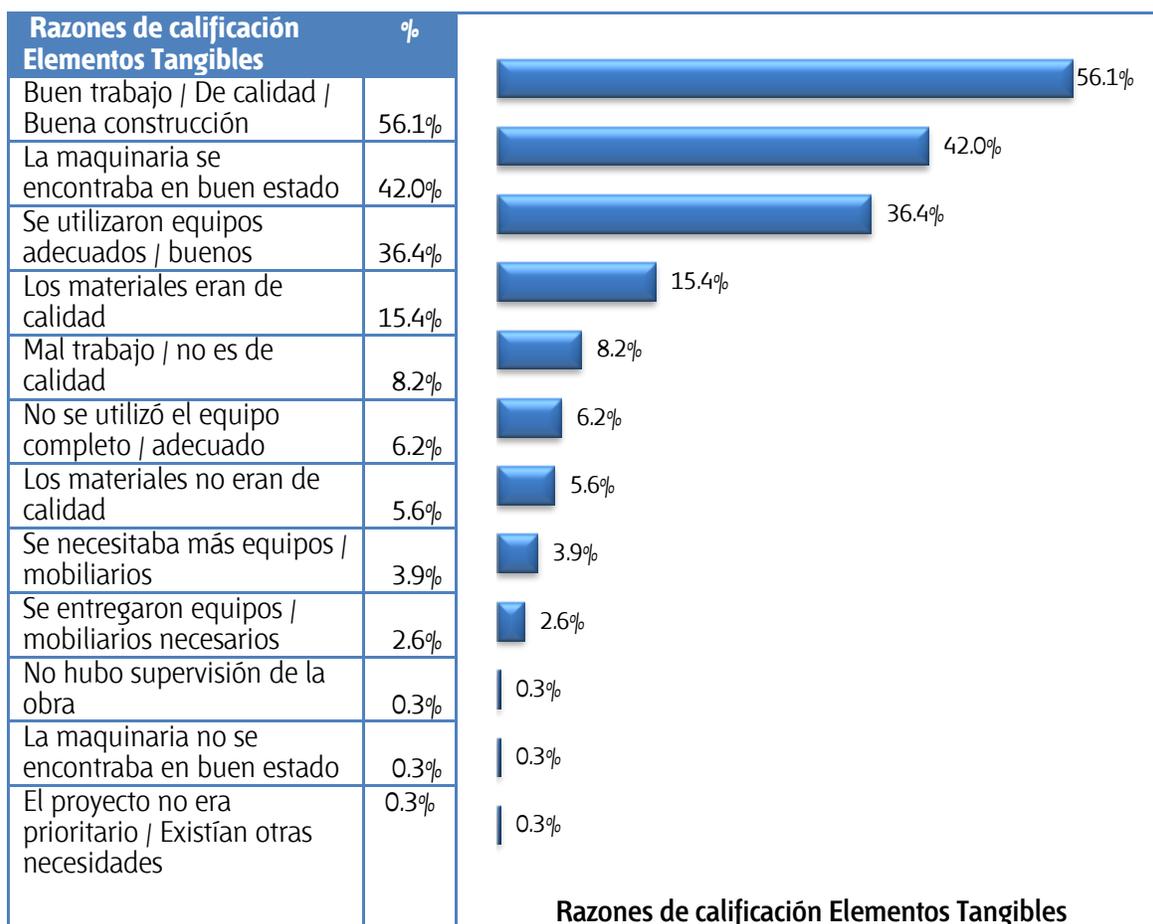


Brecha general Dimensión Elementos Tangibles

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

### Indicador de calidad -0,74 Calificación promedio Elementos Tangibles 8,7

En concordancia al aspecto que mejor ha sido evaluado en la dimensión de Elementos Tangibles, las razones de calificación de los entrevistados destaca la percepción de un trabajo bien realizado y de calidad, otro elemento que destaca es la utilización de maquinaria en buen estado, así como la utilización de equipos adecuados de protección para los trabajadores. El 19.3% de la población entrevistada posee una opinión negativa respecto a la obra realizada, los equipos y maquinaria utilizada.



\* Base 305 entrevistas

## **EVALUACIÓN CONFIABILIDAD**

La Confiabilidad implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

Para el Resultado Estratégico 2, los aspectos de confiabilidad considerados para la evaluación son:

1. **Duración de la Construcción del Proyecto.**
2. **Cumplimiento de las instalaciones construidas.**
3. **Funcionamiento de las Instalaciones / Equipos**
4. **Solución de los problemas y/o necesidades a través del proyecto.**

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	3.64	-1.36	72.78%
Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	4.00	-1.00	80.00%
Las instalaciones construidas / equipos entregados funcionan correctamente	4.42	-0.58	88.45%
El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	4.34	-0.66	86.82%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.10</b>	<b>-0.90</b>	<b>82.0%</b>

Aunque en términos generales, se obtiene un nivel de satisfacción bueno, existen aspectos de la dimensión de confiabilidad que superan la brecha de -1.0 como son el tiempo de duración de la construcción y si las instalaciones construidas corresponden a lo prometido.

A pesar de ello, los beneficiarios consideran que los proyectos realizados han solucionado una de las necesidades de las comunidades en donde se han realizado las intervenciones.

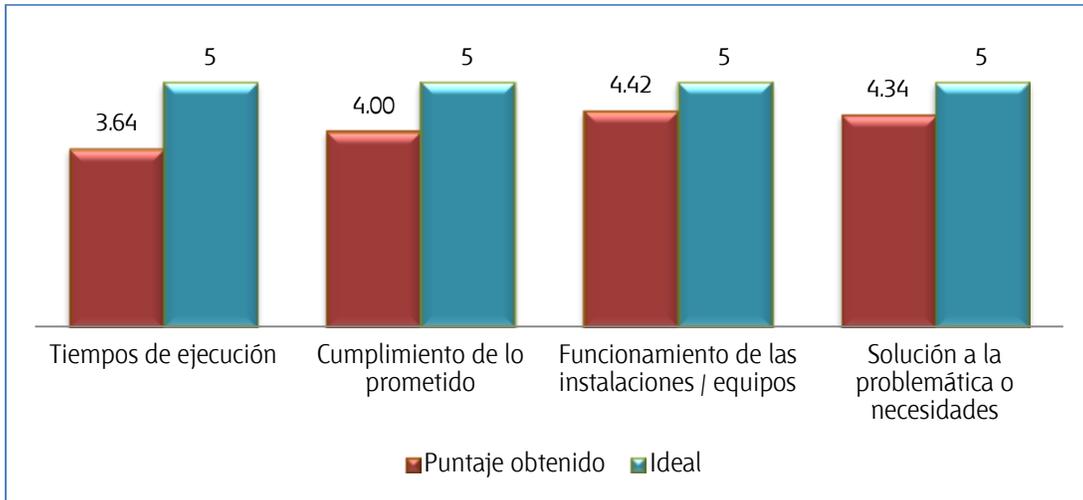
A continuación se presentan los puntajes obtenidos en relación al puntaje ideal:

# AENOR CENTROAMÉRICA

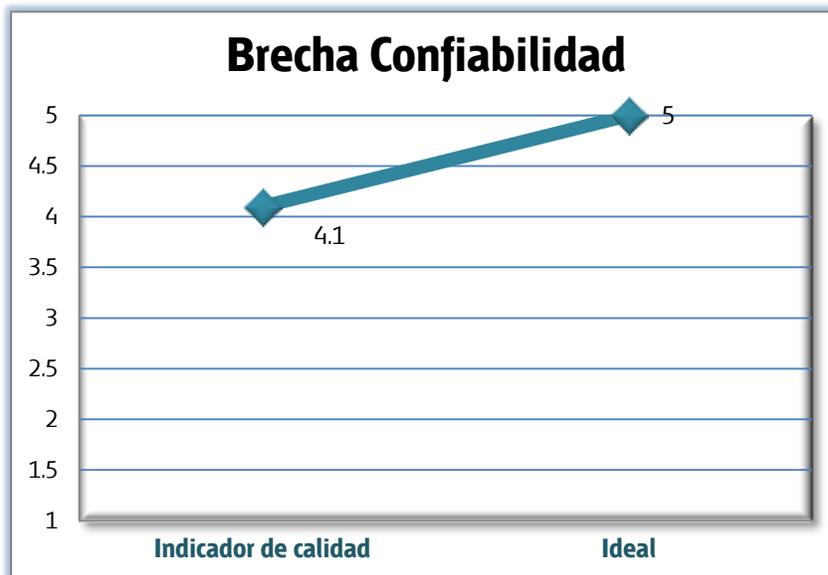
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



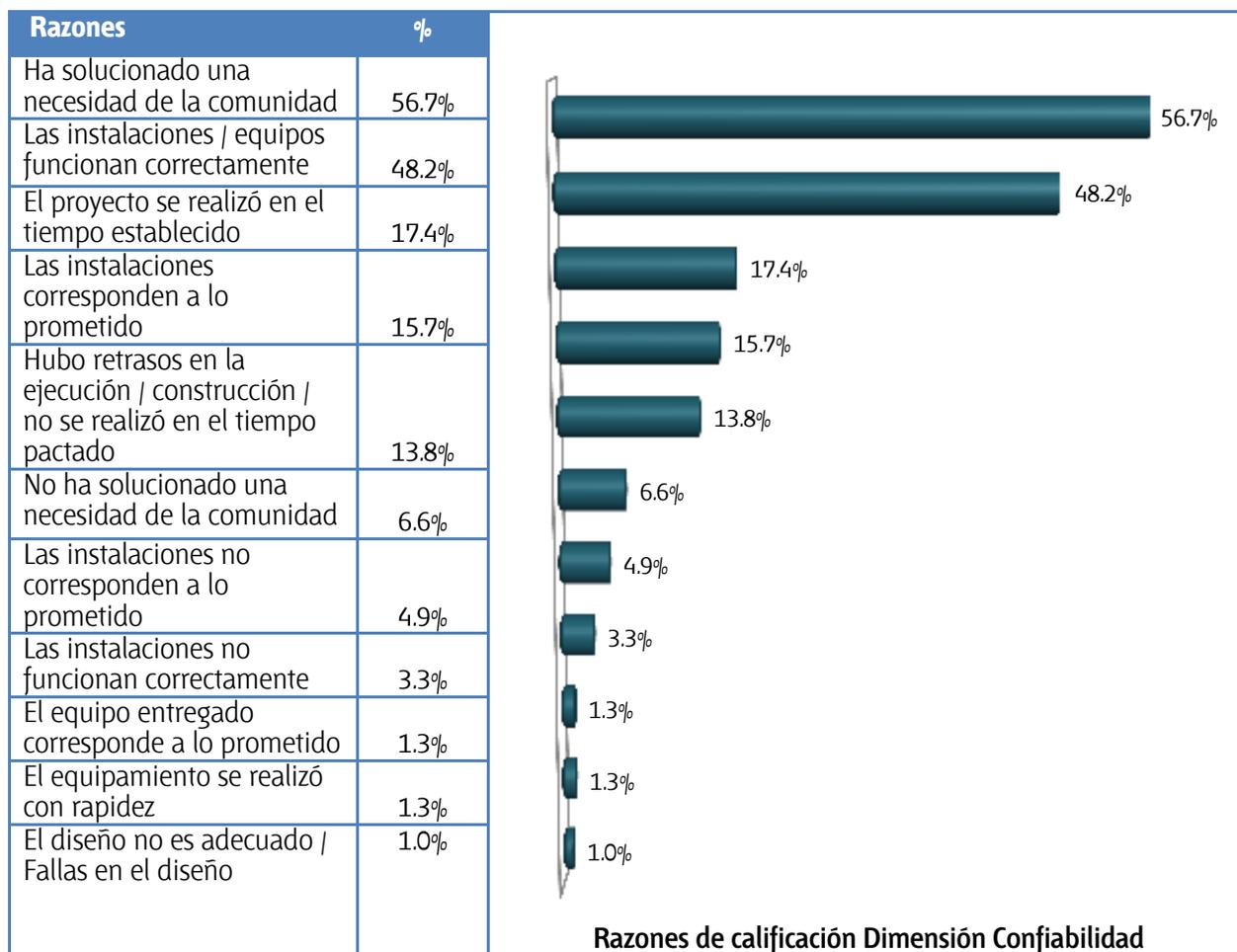
Brecha general Dimensión Confiabilidad

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

### **Indicador de calidad -0,90** **Calificación promedio Confiabilidad 8,7**

La tercera parte de la población entrevistada considera que la obra ejecutada ha solucionado una de las necesidades de las comunidades intervenidas, además más de un cuarto de los entrevistados manifiesta que las obras y equipos entregados se encuentran funcionando adecuadamente.

Existe más de un 28.5% de los entrevistados que consideran que existen áreas de mejora dentro de esta dimensión relacionadas principalmente a los tiempos de ejecución y a la pertinencia de las obras ejecutadas versus las necesidades reales de las comunidades.



\* Respuesta múltiple, Base 305

## **EVALUACIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

La Capacidad de Respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Para el Resultado Estratégico 2, los aspectos de Capacidad de Respuesta considerados para la evaluación son los siguientes:

1. **Buen aprovechamiento del tiempo por parte del personal.**
2. **Disponibilidad del personal para resolver dudas.**
3. **Disponibilidad del FISDL y/o Alcaldía para dar información.**
4. **Aclaración de consultas con rapidez.**

Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El personal que construyó el proyecto aprovechaba bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	4.15	-0.85	83.01%
El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad	3.80	-1.20	76.00%
El FISDL y/o Alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	3.72	-1.28	74.49%
El FISDL y/o Alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	3.72	-1.28	74.26%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>3.85</b>	<b>-1.15</b>	<b>77.00%</b>

En cuanto a la Capacidad de Respuesta, los resultados de la evaluación se ubican en un nivel ni satisfactorio ni insatisfactorio, en donde tres de los cuatro aspectos evaluados superan las brechas por más de -1.0 punto.

Existen dos aspectos que obtienen la misma puntuación y son los aspectos que tienen que ver con la información que proporcionan las alcaldías o el FISDL respecto a las obras realizadas, es importante destacar que en estos aspectos la población se ha sentido excluida y desinformada de la ejecución de los proyectos

# AENOR CENTROAMÉRICA

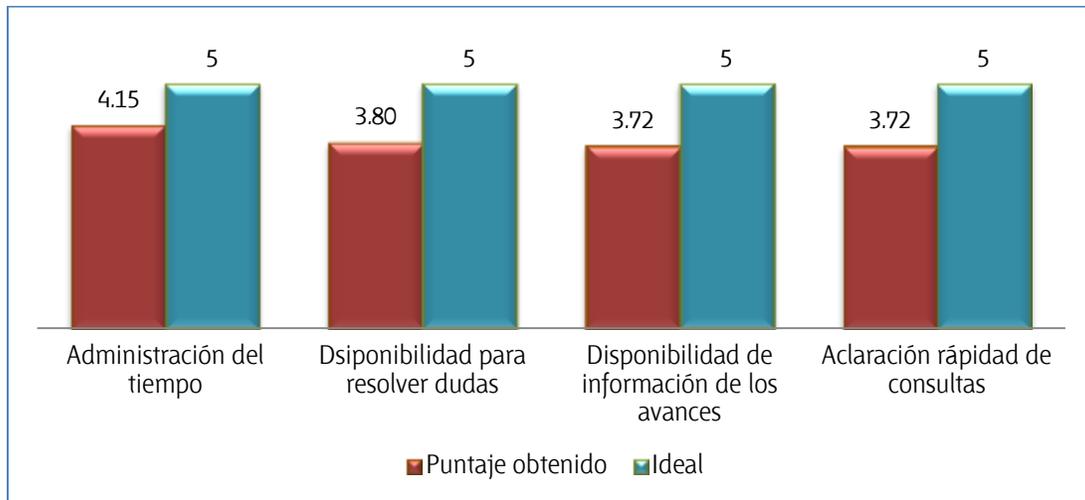
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

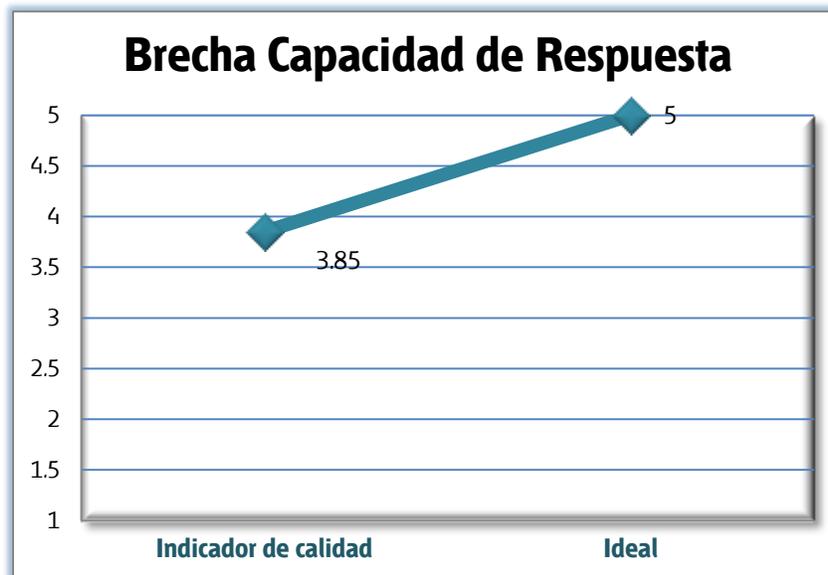
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

El aspecto que mejor se evalúa de esta dimensión es sobre la eficiencia del trabajo realizado por los empleados de la empresa constructora y su aprovechamiento del tiempo.

A continuación el gráfico comparativo entre las puntuaciones obtenidas y el puntaje ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

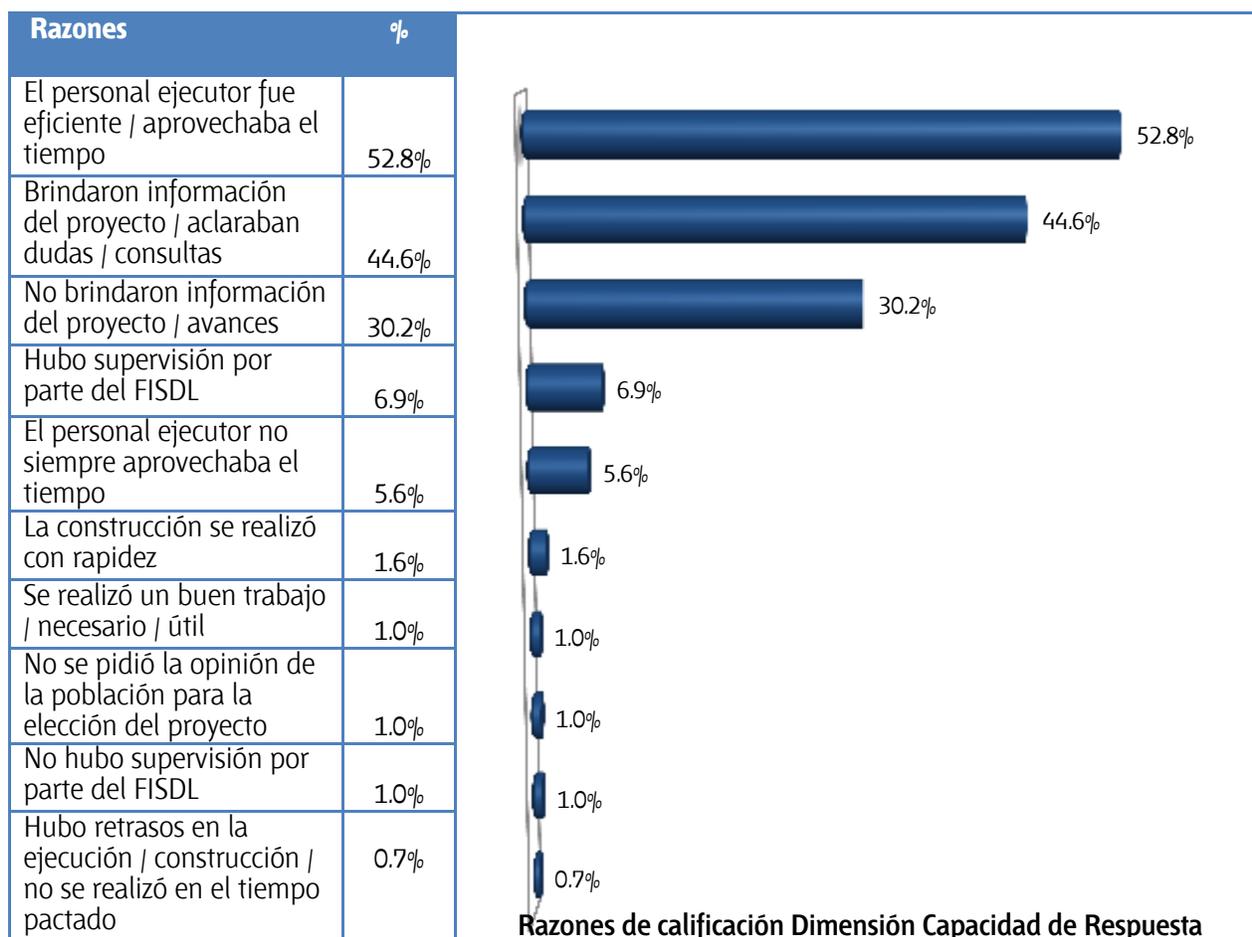


Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

### **Indicador de calidad -1,15** **Calificación promedio Capacidad de Respuesta 8,1**

Las principales razones de calificación de los entrevistados se relacionan al aprovechamiento del tiempo de los trabajadores en sus jornadas de trabajo en donde se observó una labor eficiente, además el 44.6% de la población considera que si se brindó información del proyecto y los avances del mismo, a pesar de ello un 30.2% de los beneficiarios afirma que las instituciones vinculadas a las ejecuciones no han brindado la información necesaria de las obras realizadas.



\* Respuesta múltiple, Base 305

## **EVALUACIÓN SEGURIDAD**

La Seguridad, son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

En esta dimensión se evalúan los siguientes aspectos:

1. **Experiencia de la empresa constructora.**
2. **Habilidades del personal de la empresa constructora.**
3. **Experiencia de los ingenieros de la obra.**
4. **Trabajo realizado por parte de la empresa constructora.**

Se obtienen los siguientes resultados de la evaluación de la Seguridad:

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto	4.27	-0.73	85.31%
El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer el trabajo	4.33	-0.67	86.62%
Los ingenieros de la obra son expertos para el tipo de proyecto construido	4.21	-0.79	84.13%
Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en la ejecución del proyecto	4.33	-0.67	86.62%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.28</b>	<b>-0.72</b>	<b>85.7%</b>

No hay una diferencia significativa entre un aspecto y otro, los aspectos evaluados en la dimensión de Seguridad poseen similar evaluación.

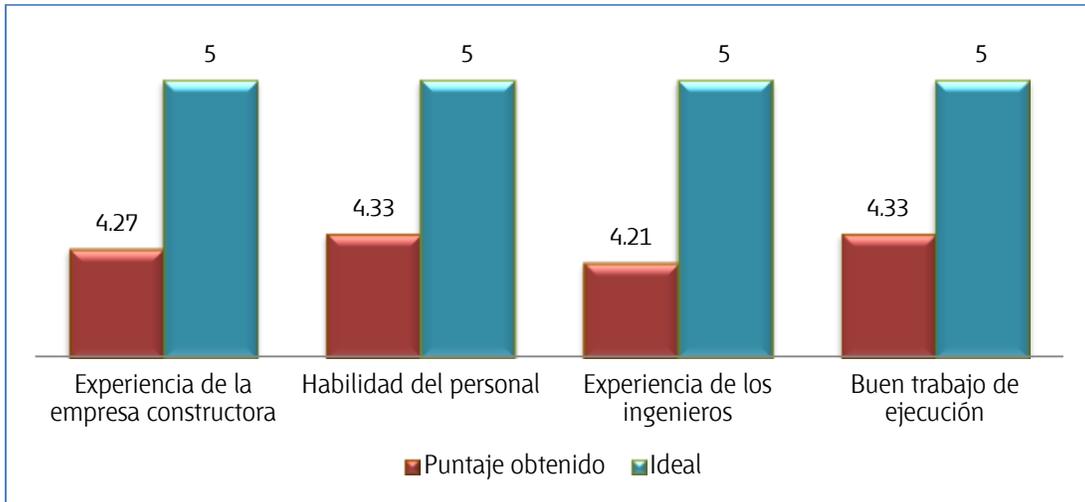
En términos generales, la evaluación es satisfactoria y los beneficiarios consideran que la empresa constructora y el personal técnico contratado si tenía la experiencia suficiente y las habilidades necesarias para la ejecución.

# AENOR CENTROAMÉRICA

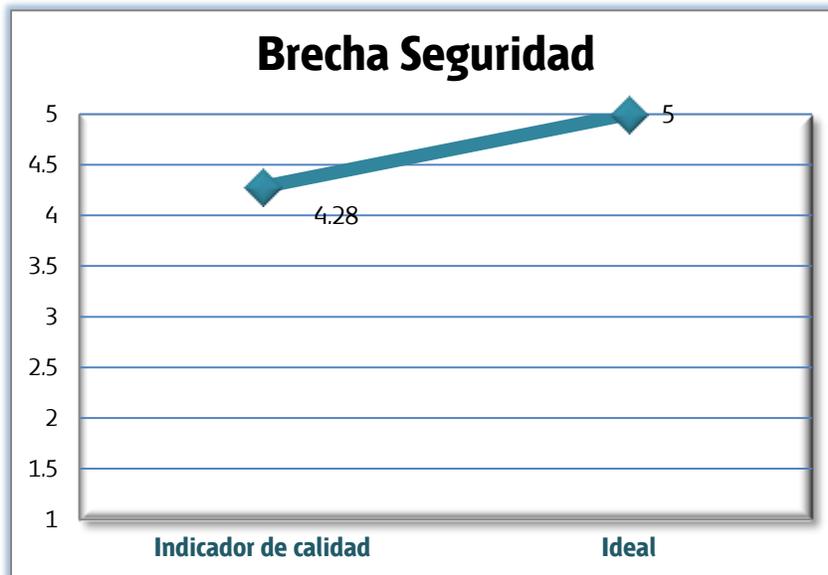
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

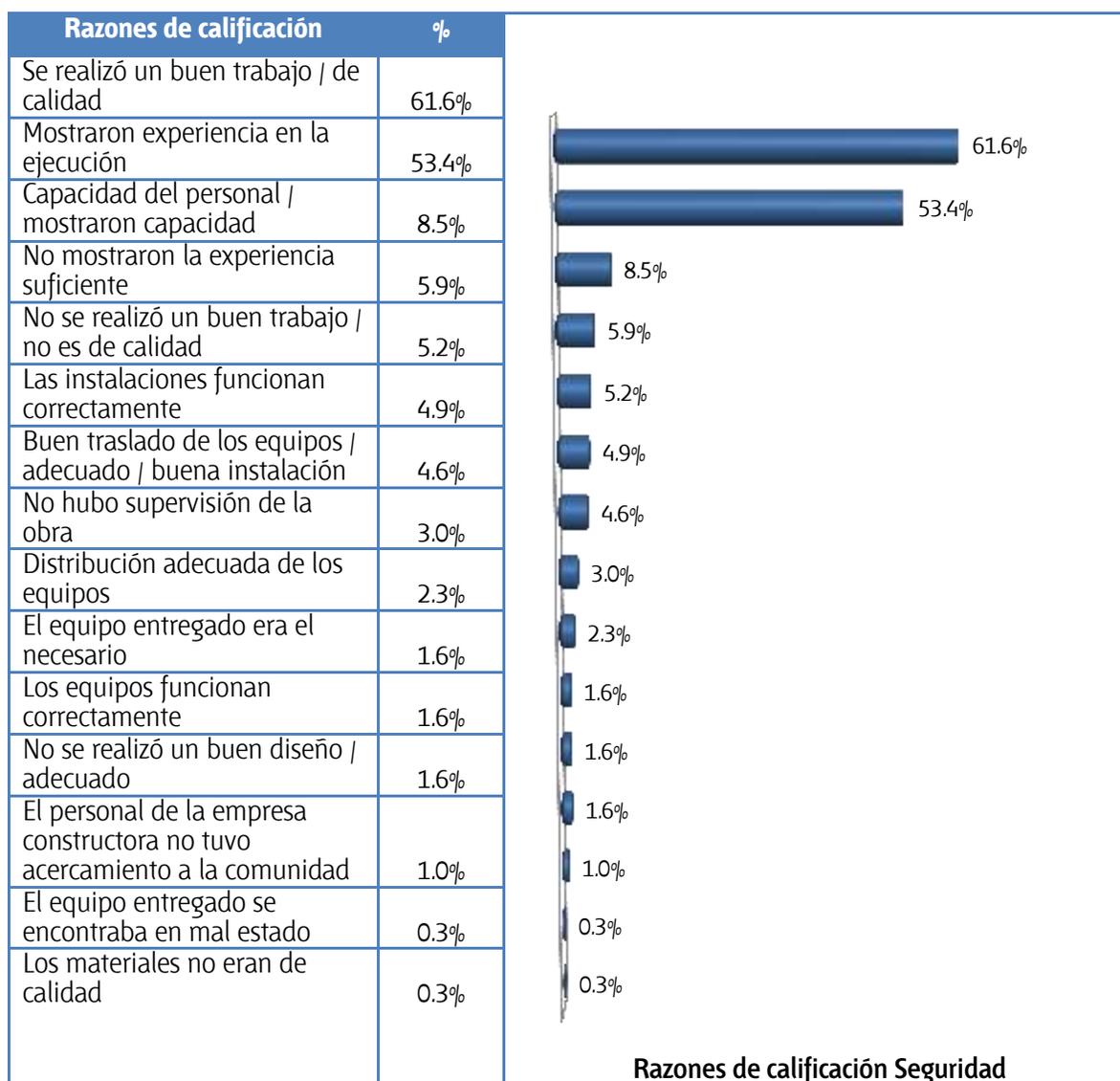


Brecha general Dimensión Seguridad

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN SEGURIDAD

### **Indicador de calidad -0,72** **Calificación promedio Seguridad 8,8**

Para el 61.6% de los entrevistados, el trabajo realizado por parte de la empresa constructora fue un trabajo de calidad, en donde quedó demostrada la experiencia y capacidad tanto de la empresa como del personal.



\* Respuesta múltiple, Base 305

## **EVALUACIÓN EMPATÍA**

La Empatía es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Para el Resultado Estratégico 2, los aspectos de la dimensión de Empatía considerados para la evaluación son:

1. Personal de la empresa constructora amable y respetuosa con la comunidad.
2. Cuidado de la empresa constructora con la comunidad.
3. Comportamiento de los empleados.
4. El FISDL y/o la Alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad

A continuación se presentan los resultados de la evaluación:

<b>EMPATÍA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El personal de la empresa constructora era amable y respetuoso con la comunidad	4.23	-0.77	84.59%
La empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	4.21	-0.79	84.13%
El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	4.30	-0.70	85.90%
El FISDL y/o la Alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	4.09	-0.91	81.77%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.20</b>	<b>-0.80</b>	<b>84.1%</b>

En términos generales, la empatía ha sido evaluada por los beneficiarios del Resultado Estratégico 2 como Satisfactoria.

El aspecto que mejor evalúan los beneficiarios es el comportamiento mostrado por los empleados de la construcción durante la ejecución del proyecto.

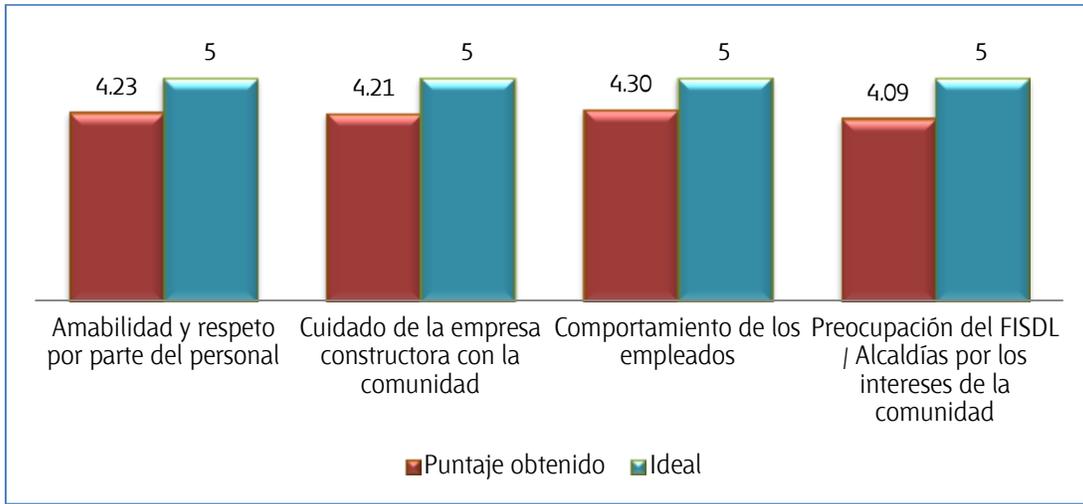
En esta dimensión el aspecto que obtiene el puntaje más bajo es la preocupación mostrada por las instituciones vinculadas (FISDL – Alcaldía).

# AENOR CENTROAMÉRICA

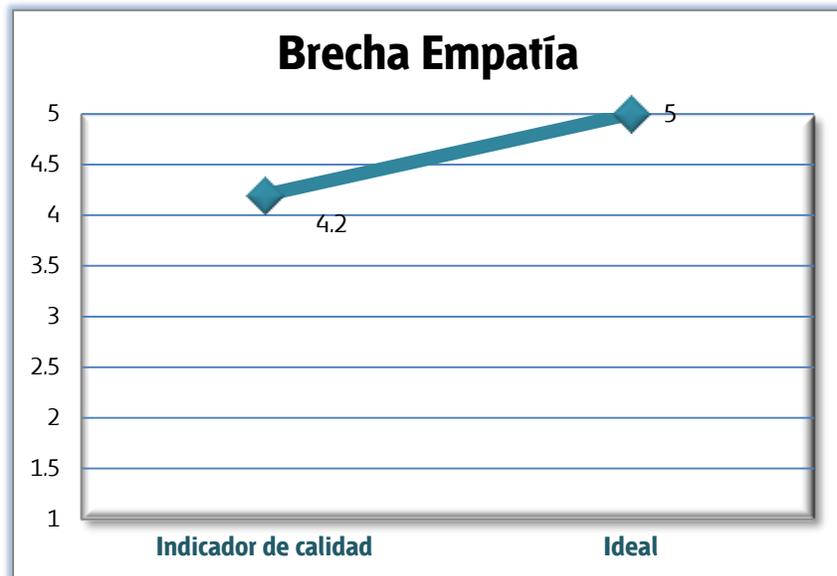
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

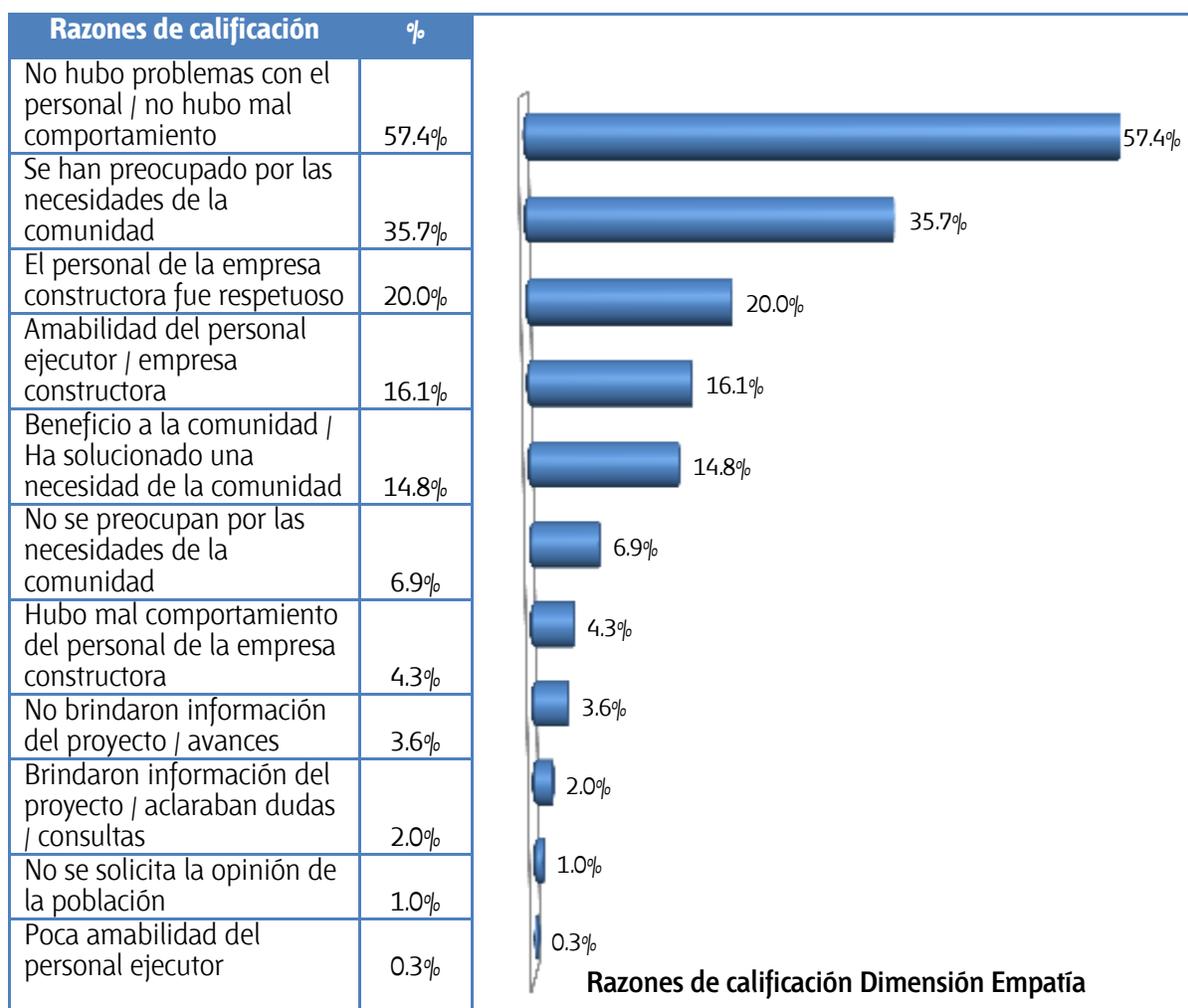


Brecha general Dimensión Empatía

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN EMPATIA

### **Indicador de calidad -0,80** **Calificación promedio Empatía 8,6**

Una tercera parte de los entrevistados considera que los empleados de la empresa constructora no tuvieron mal comportamiento durante la construcción de las obras. Otro de los aspectos que más valoran los entrevistados es la preocupación que ha mostrado el FISDL por resolver las necesidades de la comunidad.

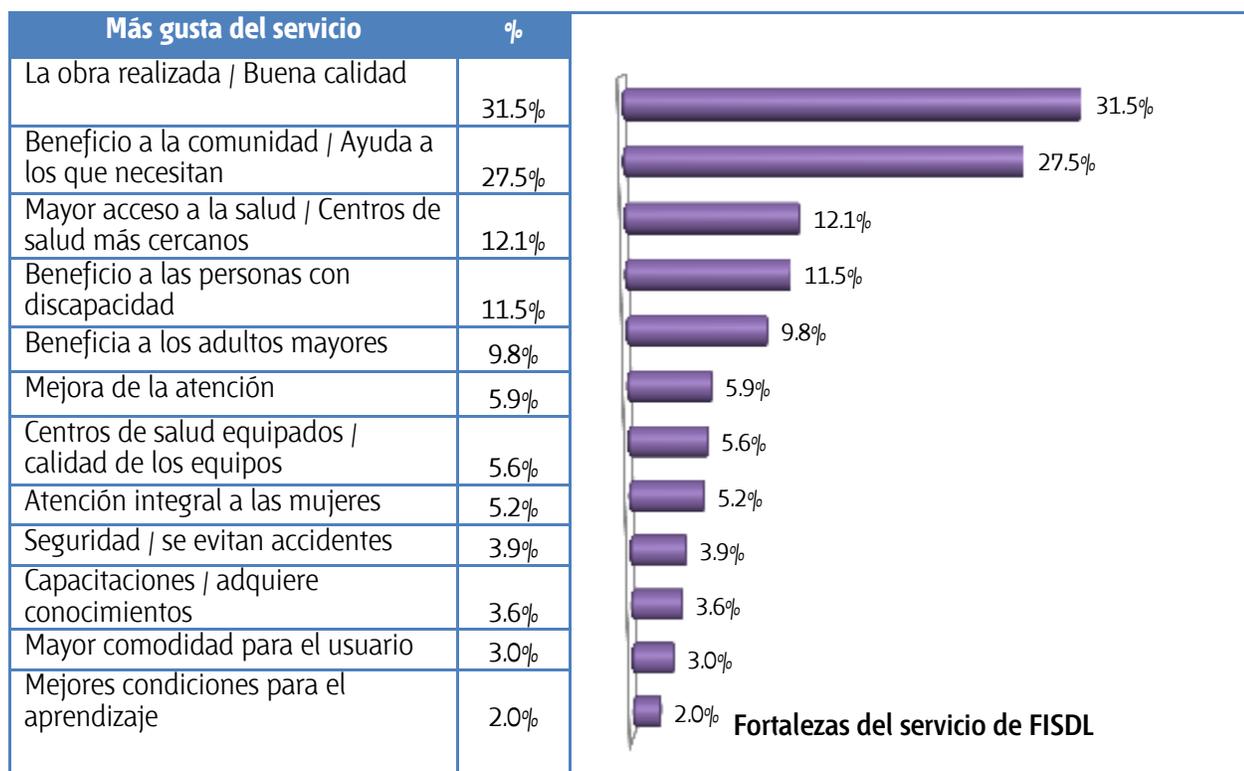


\* Respuesta múltiple, Base 305

## FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR FISDL

Para un cuarto de los entrevistados, la obra realizada es el aspecto que más les ha gustado del servicio proporcionado por FISDL en el Resultado Estratégico 2; los beneficiarios aseguran que éstas obras son de beneficio para las comunidades y representa una ayuda para la población más vulnerable, cumpliéndose así la misión del FISDL enfocada a reducir la pobreza en el país.

El Resultado Estratégico 2 también ha contribuido a la mejora del acceso a los servicios de salud de la población de la zona de influencia intervenida.



\* Base 305 entrevistas

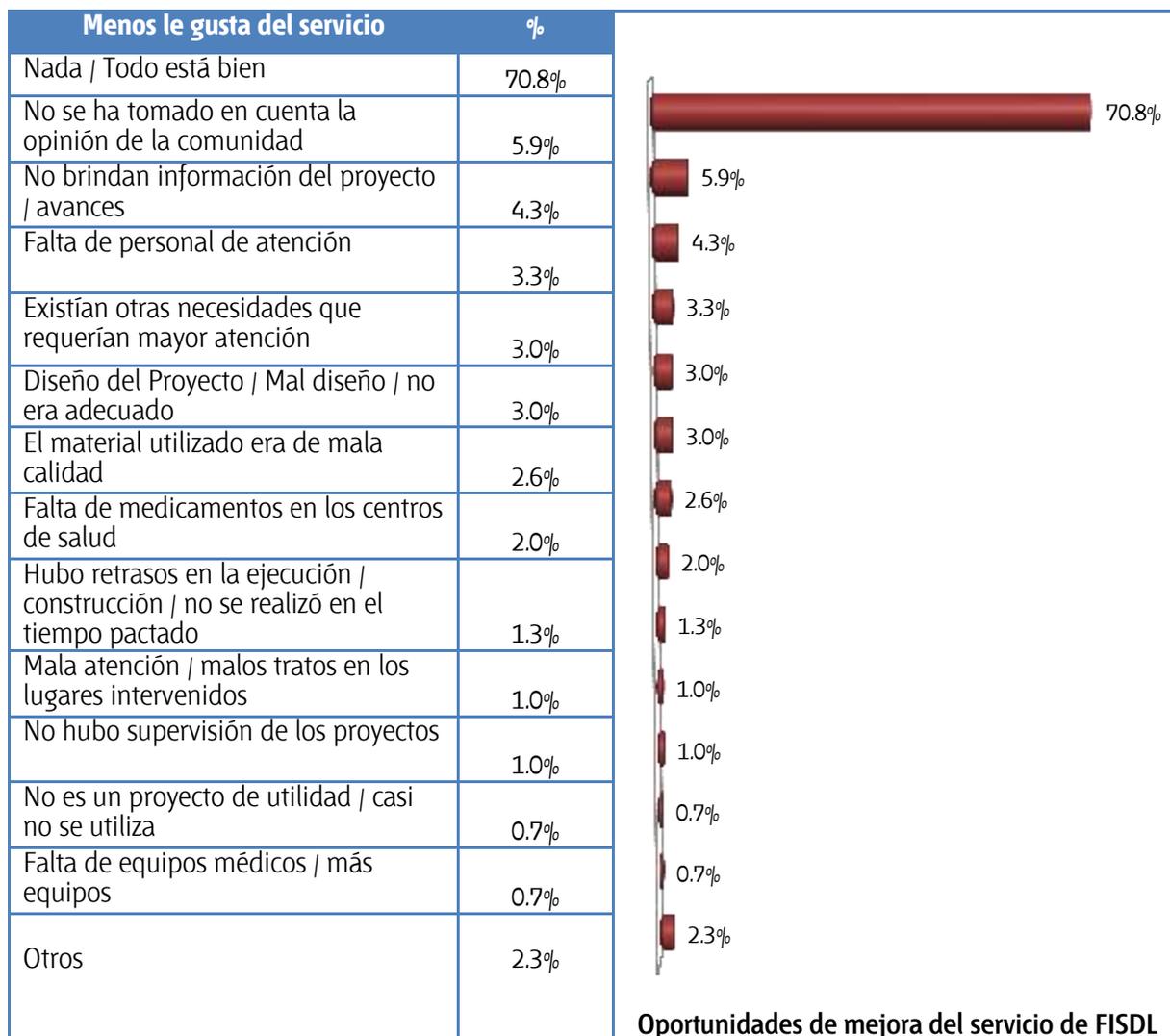
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

El 70% de los entrevistados considera que no existen aspectos de mejora en los servicios brindados por FISDL. El aspecto más señalado por los entrevistados como una oportunidad de mejora es el considerar la opinión de la comunidad para la realización de los proyectos, esto a fin de que las comunidades puedan priorizar sus necesidades, además es importante que se brinde mayor información de las obras que se ejecutan: tiempos de ejecución, tipo de obra, avances y otras.



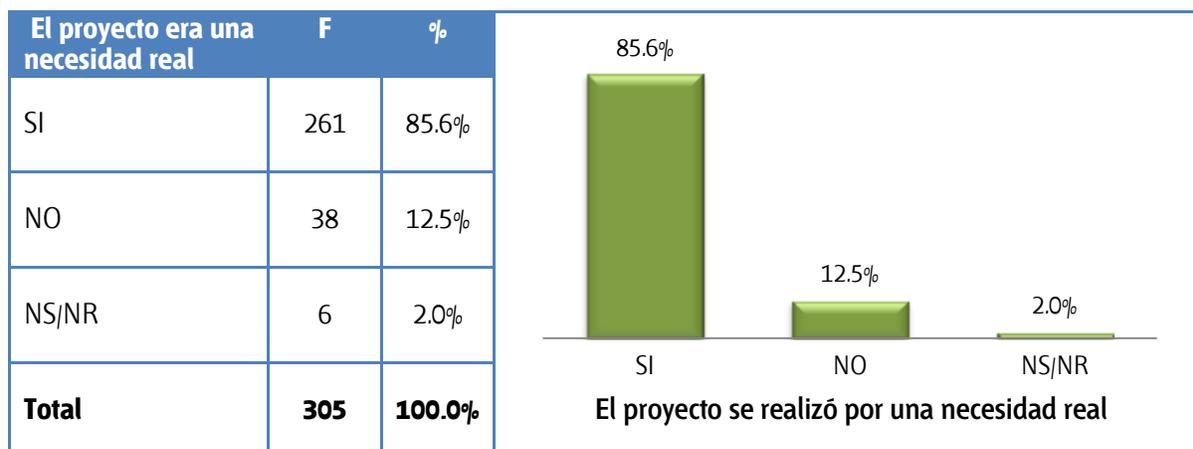
\* Respuesta múltiple, Base 305

## VALORACION DE LOS RESULTADOS DE LOS PROYECTOS

En este apartado se presenta la valoración de los proyectos evaluados en el Resultado Estratégico 2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.

### **EL PROYECTO SE REALIZÓ POR UNA NECESIDAD REAL**

El 85.6% de los participantes opinan que el proyecto se realizó a partir de una de las necesidades existentes en el municipio, dando así solución a la problemática.



### **RAZONES DE PORQUE ERA UNA NECESIDAD**

Entre las principales razones que los beneficiarios del Resultado Estratégico 2 consideran que los proyectos ejecutados eran una necesidad en las comunidades se encuentran las relacionadas a la mejora de los Centros de Salud, ya que consideran que contar con acceso a servicios de salud es una prioridad.

Además consideran que es importante contar con lugares de esparcimiento adecuados, con accesos acondicionados para los adultos mayores o con alguna discapacidad.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Aunque tres de los entrevistados respondieron que el proyecto era necesario en el municipio, al momento de razonar los motivos de esta afirmación presentaron contradicción indicando que se debía haber priorizado otra problemática y que el proyecto no ha sido útil para las comunidades.

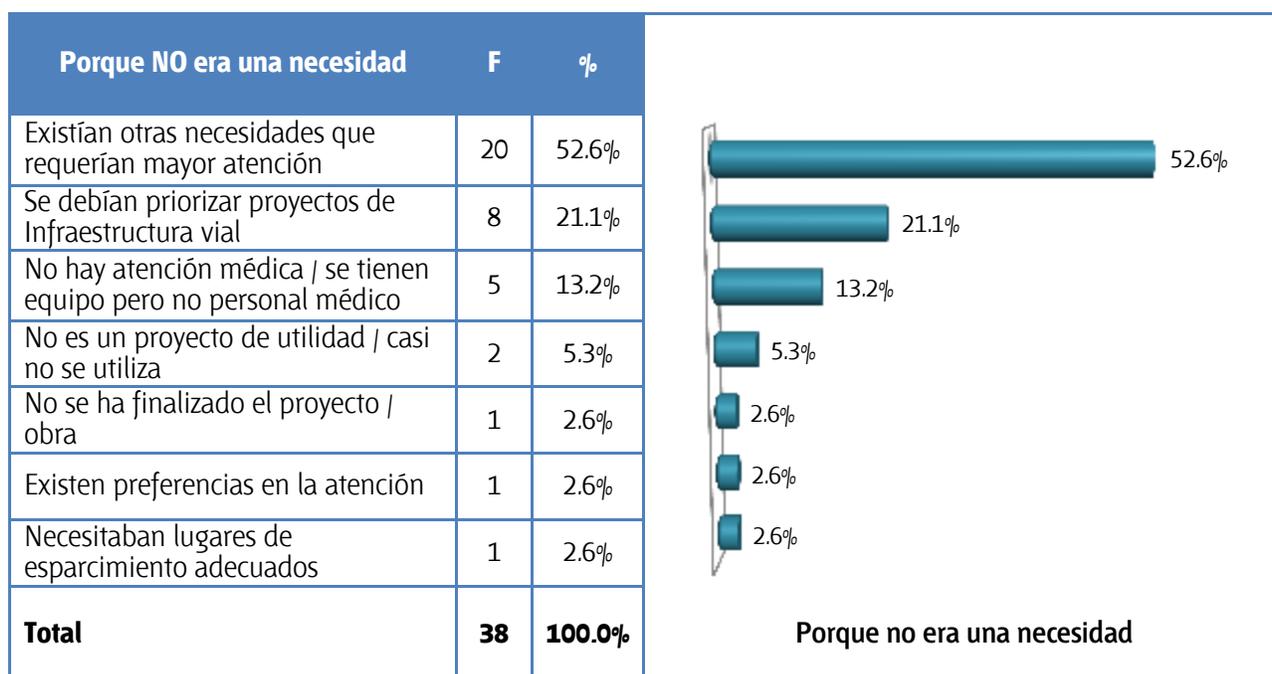


\* Base 261 entrevistados que respondieron que el proyecto si era necesario

## **RAZONES DE PORQUE CONSIDERA QUE EL PROYECTO NO ERA UNA NECESIDAD**

Para los participantes que consideran que el proyecto no era una necesidad real en las comunidades, la principal razón a la afirmación se centra en que existían otras áreas a las que se debía dar mayor atención, tales como: proyectos de agua potable, apoyos monetarios como bonos, suministro de medicamentos o atención a la infraestructura vial de las zonas. Además consideran que la mejora de los centros de salud, a través de infraestructura o equipamiento no es prioritaria si no se cuenta con el personal necesario para la atención.

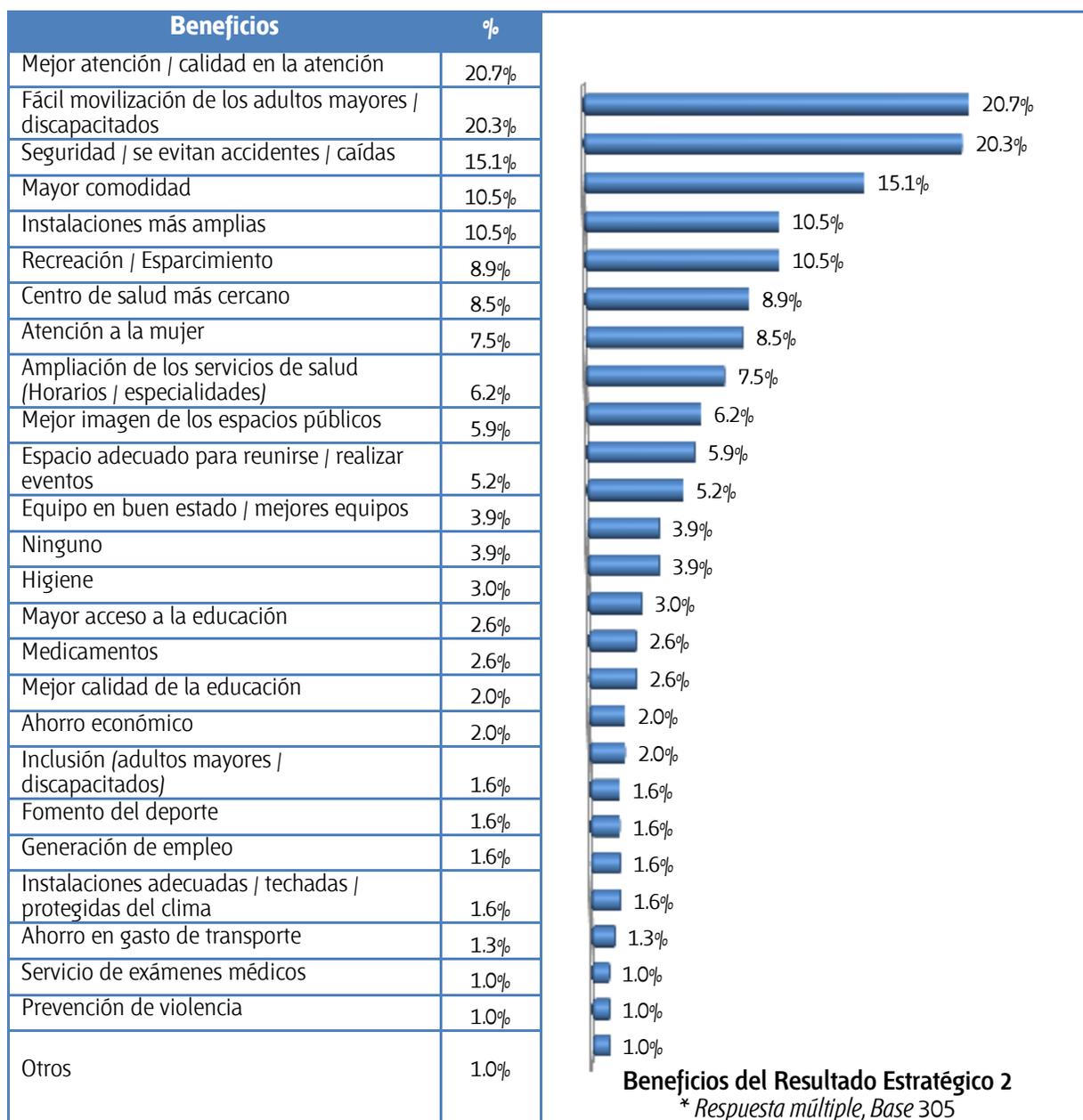
El 5% de la población considera que los proyectos realizados como parte del Resultado Estratégico 2 no son de utilidad para las comunidades.



\* Base 38 entrevistados que respondieron que el proyecto no era necesario

## **BENEFICIOS DEL RESULTADO ESTRATEGICO 2**

Del Resultado Estratégico 2 se identifican diversos beneficios relacionados a los proyectos que se han realizado, en donde se destacan la mejora de la atención, facilidad de movilización para las personas con discapacidad y adultos mayores y la seguridad al evitar accidentes como caídas. Un 3.9% de la población consultada no identifica ningún beneficio a partir de los proyectos.



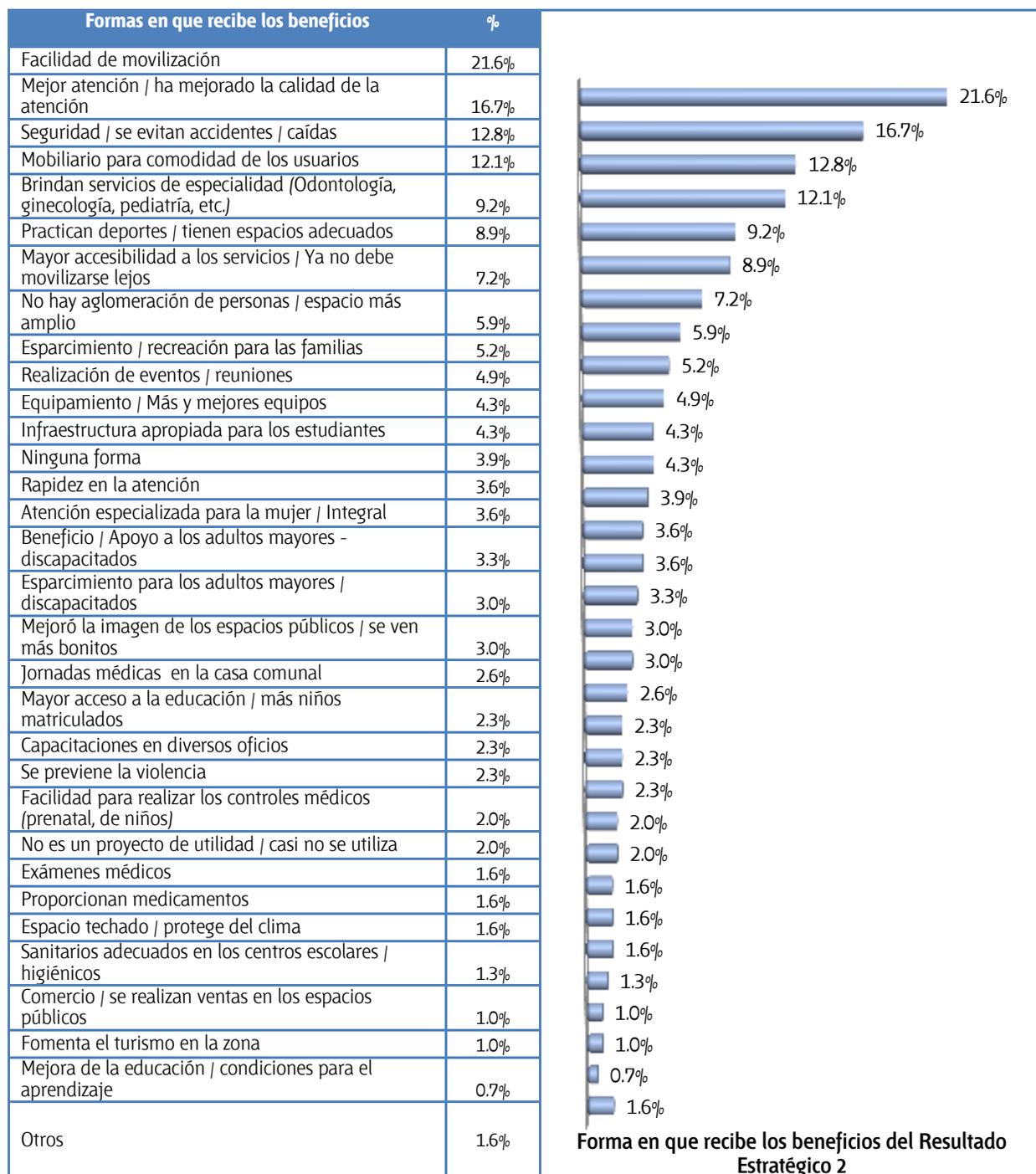
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## FORMA EN QUE RECIBE LOS BENEFICIOS



## **ASPECTOS DE BENEFICIO EN EL HOGAR A PARTIR DE LOS PROYECTOS 2.1 HAN MEJORADO LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA PARA EL APRENDIZAJE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y PERSONAS JÓVENES QUE RECIBEN SERVICIOS DE EDUCACIÓN EN LAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN DE LOS PROYECTOS.**

Para el Resultado 2.1 Han mejorado las condiciones de infraestructura para el aprendizaje de los niños, niñas y personas jóvenes que reciben servicios de educación en las áreas de intervención de los proyectos, los niveles de percepción de beneficios inducidos son inferiores, entre los indicadores que se percibe mayor beneficio destacan: Instalaciones más seguras, mejora de la calidad de la educación y motivación del aprendizaje.

Los indicadores en que se percibe menor beneficio son: la disponibilidad de servicio de agua potable y saneamiento en los centros escolares y la accesibilidad para personas con discapacidad.

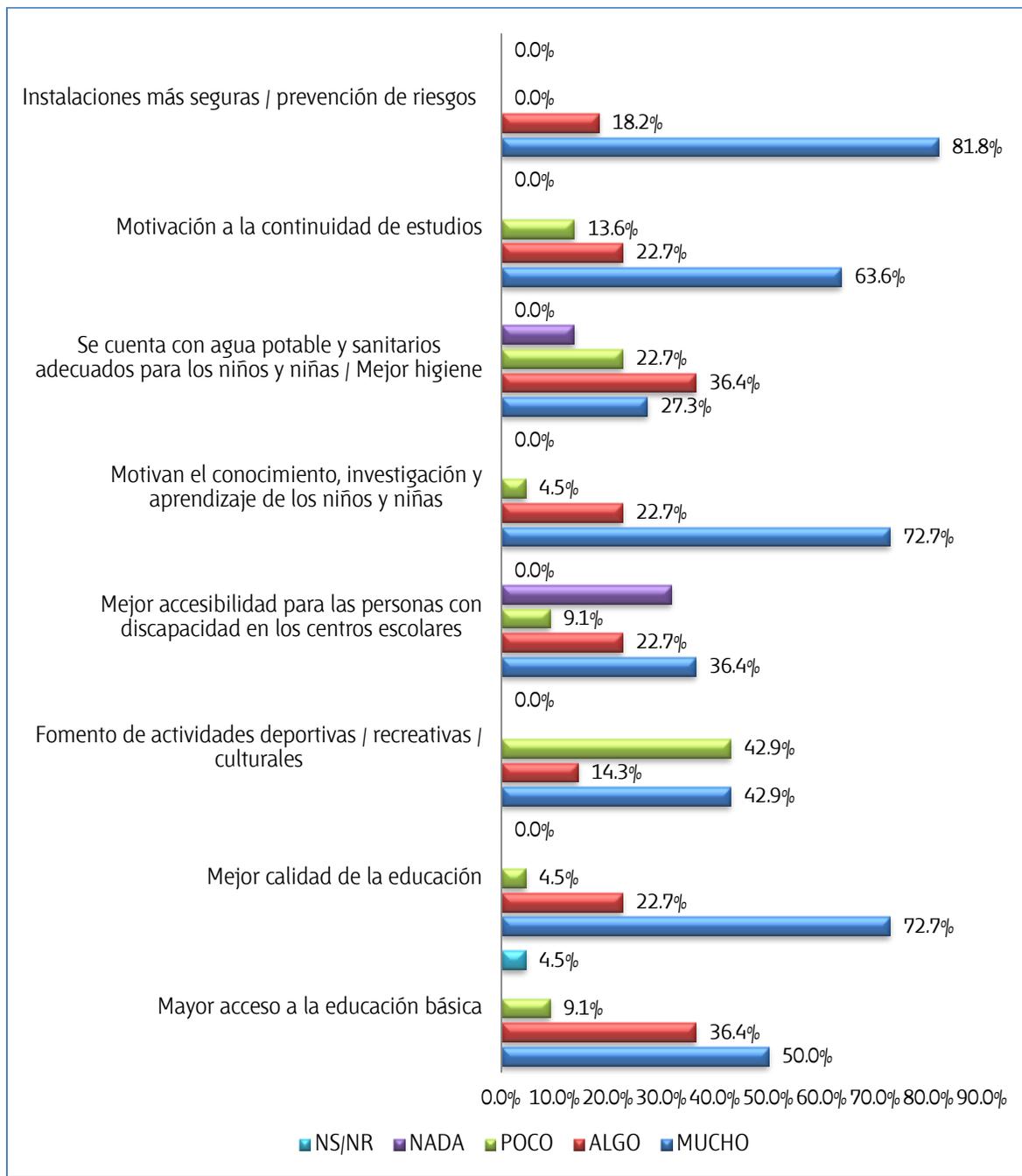
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Mayor acceso a la educación básica	50.0%	36.4%	9.1%	0.0%	4.5%	<b>100%</b>
Mejor calidad de la educación	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Fomento de actividades deportivas / recreativas / culturales	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Mejor accesibilidad para las personas con discapacidad en los centros escolares	36.4%	22.7%	9.1%	31.8%	0.0%	<b>100%</b>
Motivan el conocimiento, investigación y aprendizaje de los niños y niñas	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Se cuenta con agua potable y sanitarios adecuados para los niños y niñas / Mejor higiene	27.3%	36.4%	22.7%	13.6%	0.0%	<b>100%</b>
Motivación a la continuidad de estudios	63.6%	22.7%	13.6%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Instalaciones más seguras / prevención de riesgos	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



## Aspectos de beneficio en el hogar a partir de los proyectos de Educación

## **ASPECTOS DE BENEFICIO EN EL HOGAR A PARTIR DE LOS PROYECTOS DE 2.2 HAN MEJORADO LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS QUE RECIBEN SERVICIOS DE SALUD EN LAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN.**

Es evidente que los entrevistados perciben mejoras en los servicios de salud a partir de la implementación de los proyectos del Resultado 2.2 Han mejorado las condiciones de infraestructura para la atención de las personas que reciben servicios de salud en las áreas de intervención.

Los indicadores que destacan son: mejora de la capacidad de atención y la comodidad mientras espera a ser atendido en los centros de salud. El indicador en el que menor beneficio se percibe es en el espacio para realizar charlas.

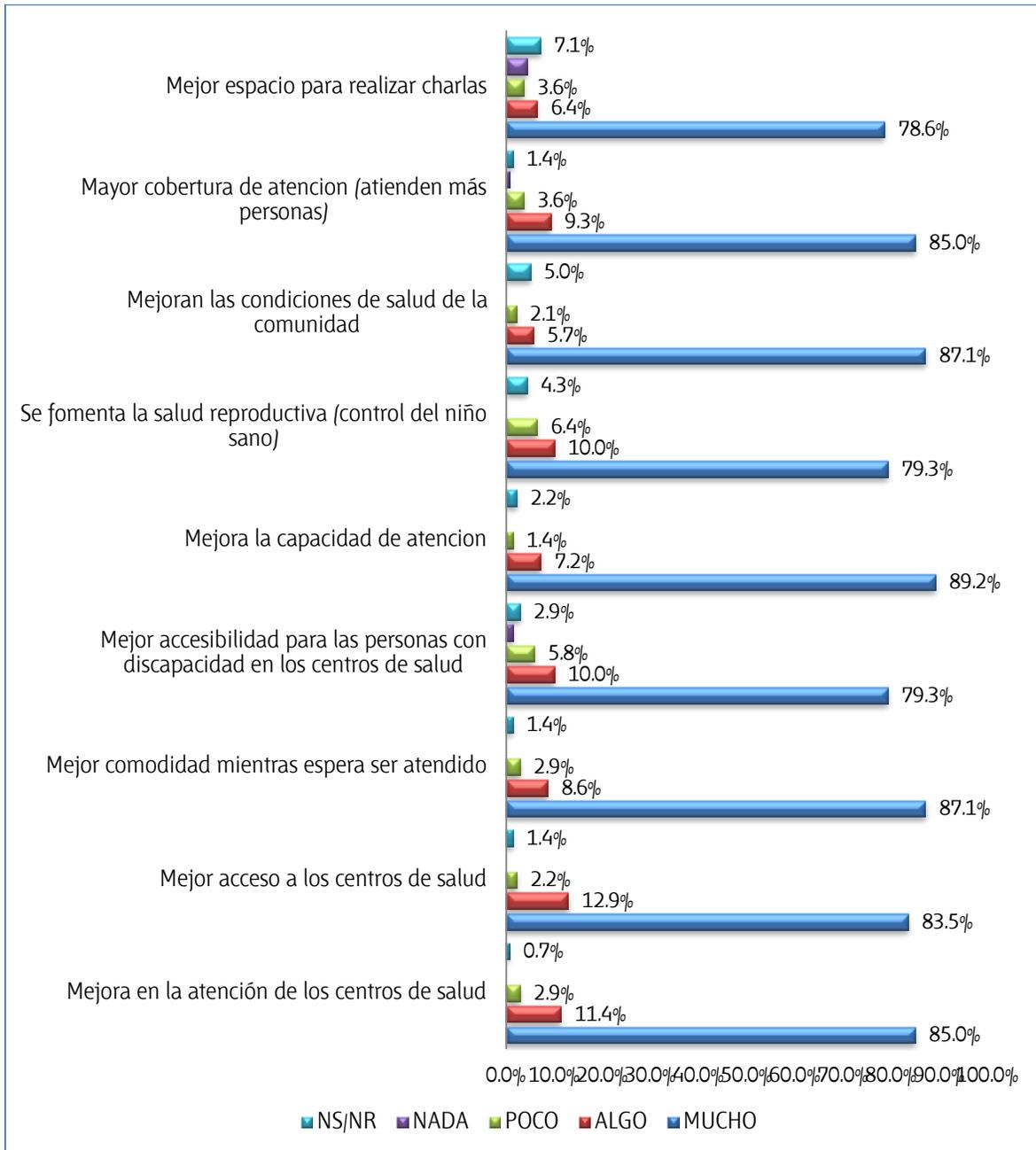
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Mejora en la atención de los centros de salud	85.0%	11.4%	2.9%	0.0%	0.7%	<b>100%</b>
Mejor acceso a los centros de salud	83.5%	12.9%	2.2%	0.0%	1.4%	<b>100%</b>
Mejor comodidad mientras espera ser atendido	87.1%	8.6%	2.9%	0.0%	1.4%	<b>100%</b>
Mejor accesibilidad para las personas con discapacidad en los centros de salud	79.3%	10.0%	5.8%	1.4%	2.9%	<b>99%</b>
Mejora la capacidad de atención	89.2%	7.2%	1.4%	0.0%	2.2%	<b>100%</b>
Se fomenta la salud reproductiva (control del niño sano)	79.3%	10.0%	6.4%	0.0%	4.3%	<b>100%</b>
Mejoran las condiciones de salud de la comunidad	87.1%	5.7%	2.1%	0.0%	5.0%	<b>100%</b>
Mayor cobertura de atención (atienden más personas)	85.0%	9.3%	3.6%	0.7%	1.4%	<b>100%</b>
Mejor espacio para realizar charlas	78.6%	6.4%	3.6%	4.3%	7.1%	<b>100%</b>

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



## Aspectos de beneficio en el hogar a partir de los proyectos de Salud

## **ASPECTOS DE BENEFICIO EN EL HOGAR A PARTIR DE LOS PROYECTOS DE 2.3 SE HA MEJORADO LA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y ESPACIOS PARA EL ESPARCIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL.**

Para los entrevistados los aspectos que mayor beneficio han aportado a partir de los proyectos del Resultado 2.3 Se ha mejorado la infraestructura de servicios públicos y espacios para el esparcimiento y desarrollo personal son: El contar con espacios adecuados para la recreación de los niños/as de las comunidades así como la mejora en la imagen y aspecto de la comunidad.

Los indicadores de menor beneficio de acuerdo a la opinión de los beneficiarios son los relacionados a la prevención de violencia y disminución de hechos delictivos en la zona.

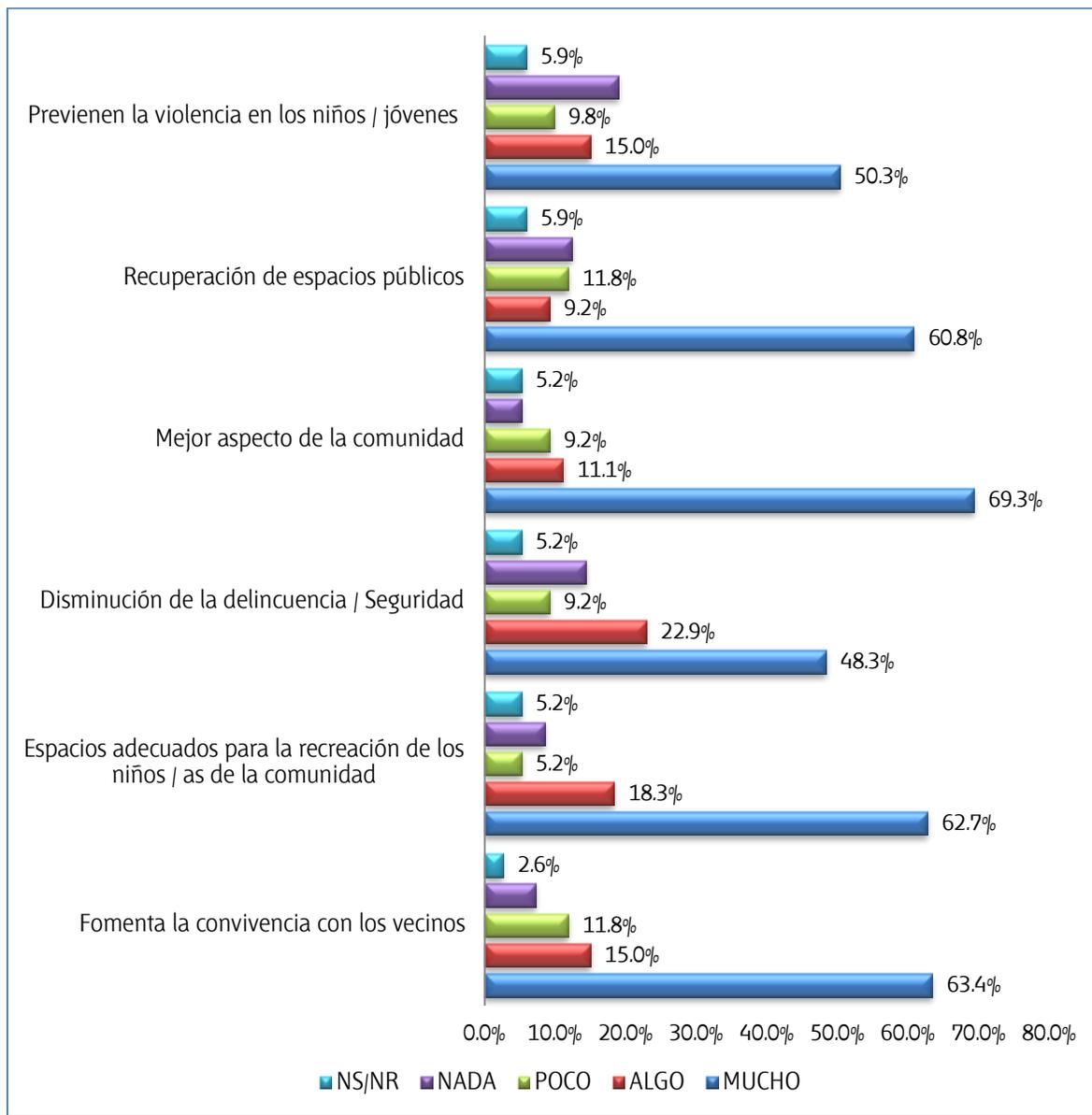
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Fomenta la convivencia con los vecinos	63.4%	15.0%	11.8%	7.2%	2.6%	<b>100%</b>
Espacios adecuados para la recreación de los niños / as de la comunidad	62.7%	18.3%	5.2%	8.5%	5.2%	<b>100%</b>
Disminución de la delincuencia / Seguridad	48.3%	22.9%	9.2%	14.4%	5.2%	<b>100%</b>
Mejor aspecto de la comunidad	69.3%	11.1%	9.2%	5.2%	5.2%	<b>100%</b>
Recuperación de espacios públicos	60.8%	9.2%	11.8%	12.4%	5.9%	<b>100%</b>
Previenen la violencia en los niños / jóvenes	50.3%	15.0%	9.8%	19.0%	5.9%	<b>100%</b>

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

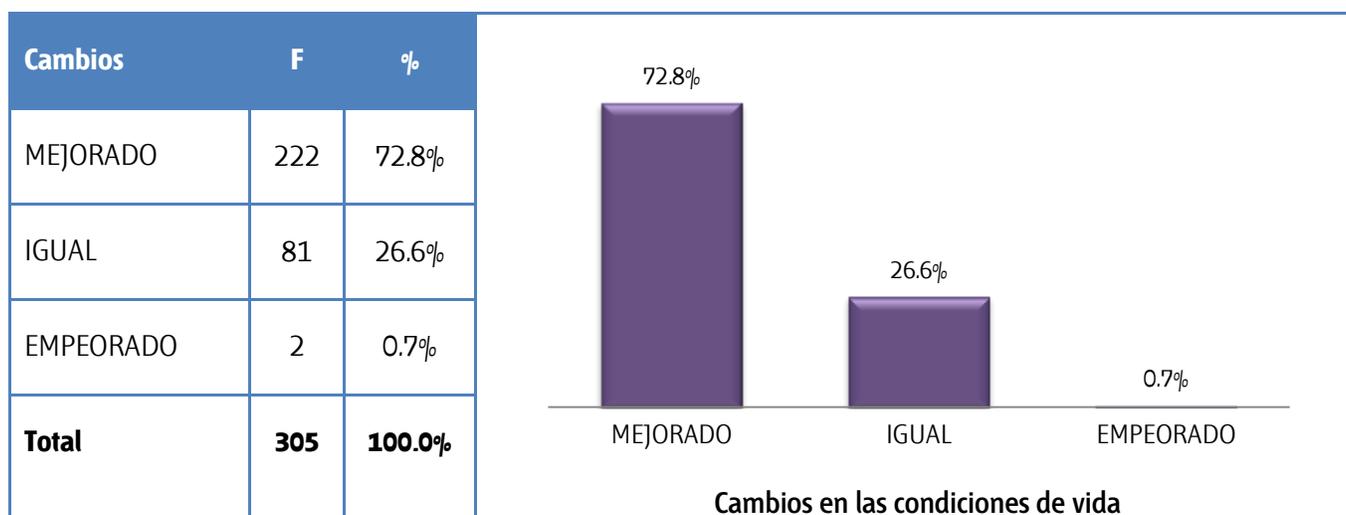
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Aspectos de beneficio en el hogar a partir de los proyectos de Espacios públicos y Centros de Atención

## **CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE VIDA**

Casi el 80% de los entrevistados considera que sus condiciones de vida han mejorado a partir de los proyectos desarrollados en el Resultado Estratégico 2.



## **RAZONES DE MEJORA EN SUS CONDICIONES DE VIDA**

La mejora en la atención y la accesibilidad a los centros de salud son las principales razones por las que los beneficiarios han percibido mejoras en sus condiciones de vida.

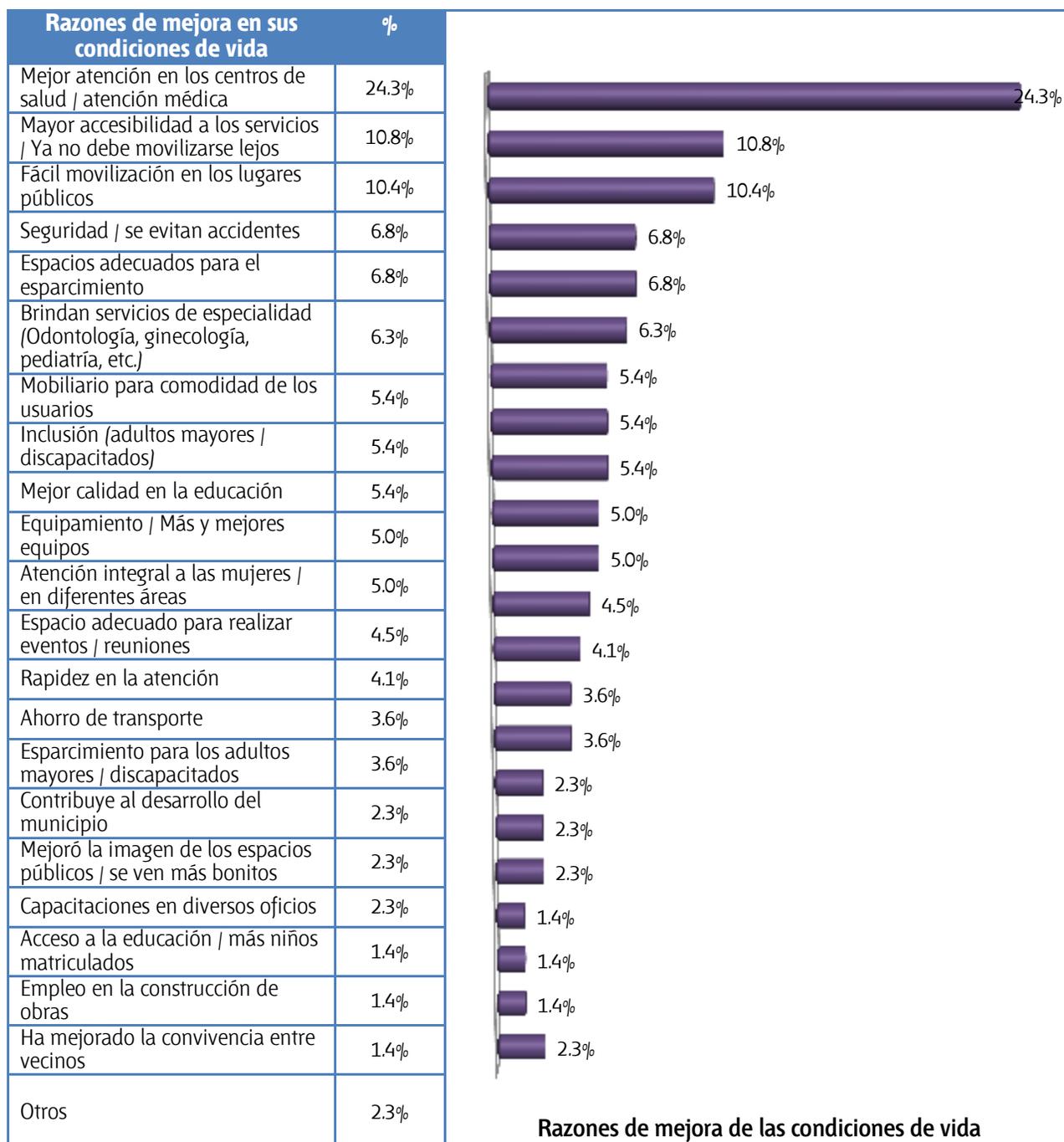
También señalan que a partir de los proyectos implementados en el Resultado Estratégico 2 se ha facilitado la movilización en los espacios públicos evitando de esta forma accidentes principalmente en las personas adultos mayores y personas con limitantes físicas.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



\* Respuesta múltiple, Base 222

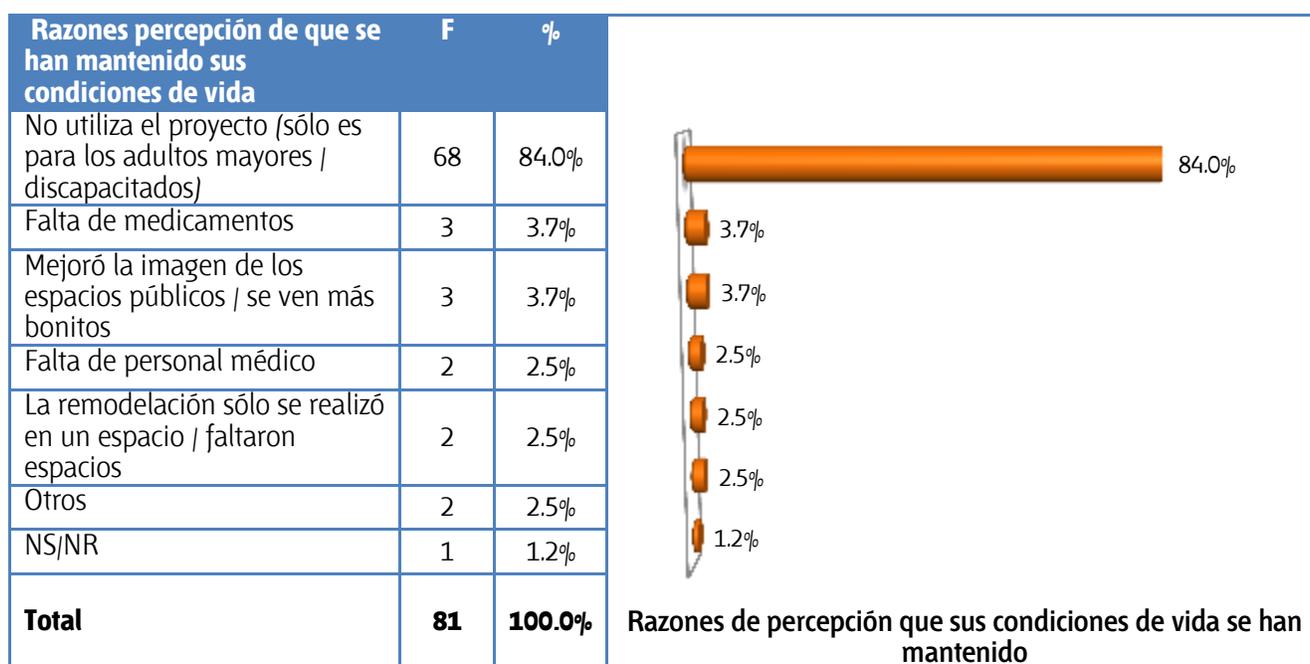
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

La principal razón por la que los entrevistados que no han notado cambios en sus condiciones de vida a partir de los proyectos implementados se debe a que no utilizan los espacios o centros de atención que han sido mejorados o remodelados, en su mayoría porque los espacios han sido acondicionados para personas adultas mayores y personas con alguna discapacidad, por lo que el beneficio va enfocado exclusivamente a estos sectores.



De igual manera, los entrevistados que manifestaron que sus condiciones de vida han empeorado mencionan que no utilizan los proyectos desarrollados.

# AENOR CENTROAMÉRICA

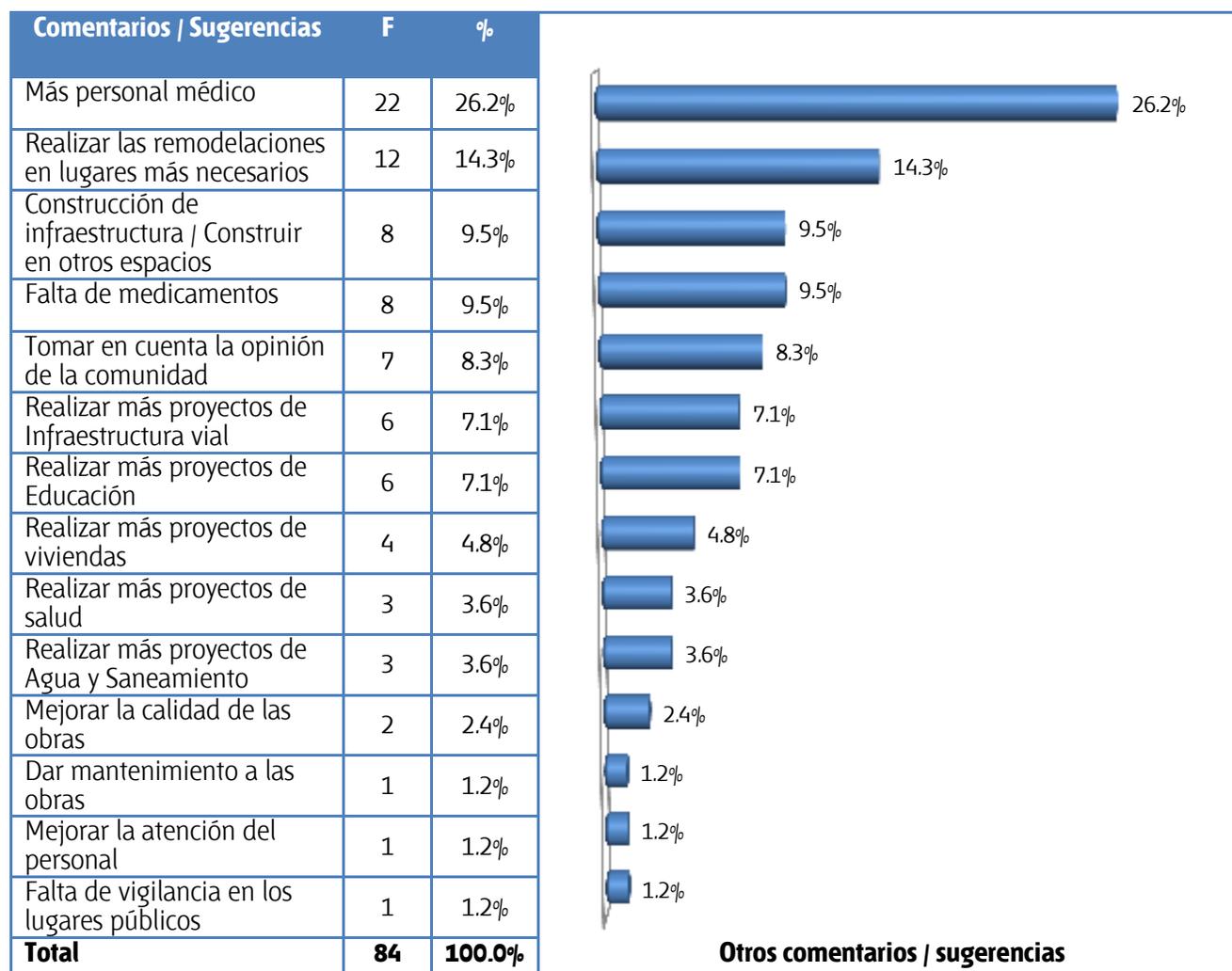
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **OTROS COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS**

A continuación se presentan los comentarios y/o sugerencias adicionales realizadas por los entrevistados para mejorar la labor desarrollada por el FISDL:



## 5.2.6 CONCLUSIONES

---

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- En general, la medición del nivel de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 2 obtiene niveles satisfactorios, sin variaciones significativas de los puntajes entre las dimensiones de Elementos Tangibles, Confiabilidad, Seguridad y Empatía.
- La dimensión que ha obtenido el puntaje más alto en la medición es la Seguridad, la percepción general de los beneficiarios denota satisfacción con las obras realizadas en las cuales quedó demostrada la experiencia y habilidades tanto de la empresa constructora encargada de la ejecución como de su personal.
- En cuanto a la Capacidad de Respuesta, se observa una brecha mucho más amplia (-1.15) entre el nivel de satisfacción actual y las expectativas de los beneficiarios, los entrevistados consideran que no se está trasladando la información de los proyectos realizados a las comunidades intervenidas ni antes, durante o después de las ejecuciones. Un 30.2% de los beneficiarios afirma que las instituciones vinculadas a las ejecuciones no han proporcionado la información necesaria de las obras realizadas, y tampoco existe la disponibilidad de resolver las dudas o consultas de la población.
- La mayor fortaleza del servicio brindado por FISDL en el Resultado Estratégico 2 corresponde a las obras realizadas en las comunidades, de acuerdo a los entrevistados dichas intervenciones son de beneficio para algunos de los sectores más vulnerables de la población.
- Entre las principales oportunidades de mejora del servicio brindado en el Resultado Estratégico 2 se destaca la falta de consulta y participación de las comunidades para la priorización y/o elección de las obras a ejecutar, de la valoración de los resultados de los proyectos se ha obtenido un 12.5% de los entrevistados manifestó que las obras realizadas no eran una necesidad real de las comunidades ni han solventado un problema y un 3.5% no considera haber recibido ningún beneficio a partir del proyecto.
- Otro de los aspectos claves para mejorar los niveles de satisfacción de los beneficiarios en este Resultado Estratégico se relaciona a la información proporcionada a la población respecto a los proyectos ejecutados y la disponibilidad de las instituciones vinculadas para resolver las dudas o consultas de la población.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## 5.3 Resultado Estratégico 3. Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.



---

## **5.3 Resultados de las entrevistas con participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 3. Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.**

---

### **5.3.1 CONTEXTO**

---

En coherencia a la misión institucional del FISDL de “Mejorar la calidad de vida de las personas en condición de pobreza y vulnerabilidad, impulsando procesos de desarrollo local sostenible”, se ha definido la acción orientada a mejorar la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.

El Resultado Estratégico 3 contribuye al logro de las siguientes apuestas estratégicas:

- Impulsar programas de educación financiera para la ciudadanía.
- Promocionar la seguridad social y el acceso al sistema de pensiones para asegurar una vida laboral digna a los trabajadores y trabajadoras, y garantizar la inclusión de los grupos marginados y excluidos.
- Asegurar la eficacia, eficiencia y sostenibilidad de los subsidios que protegen el consumo de bienes y servicios esenciales para los sectores sociales excluidos.
- Fortalecer y ampliar los programas culturales, deportivos y recreativos que fomenten la convivencia y la cultura de paz.
- Impulsar un proceso concertado de reforma del sistema de pensiones que garantice progresivamente cobertura universal (especialmente a los sectores excluidos), que sea equitativo, brinde protección solidaria colectiva e individual y tenga sostenibilidad financiera.
- Fortalecer el vínculo del Programa Comunidades Solidarias Rurales con la estrategia de desarrollo económico del país.
- Desarrollar programas de prevención de violencia que utilicen métodos artísticos que fomenten autoestima, autodominio, inteligencia emocional y formación de valores en la niñez, adolescencia y juventud.

Se han establecido dos campos de acción que definen el Resultado Estratégico 3, los cuales son:

**3.1 Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios.**

**3.2 Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario.**

## 5.3.2 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

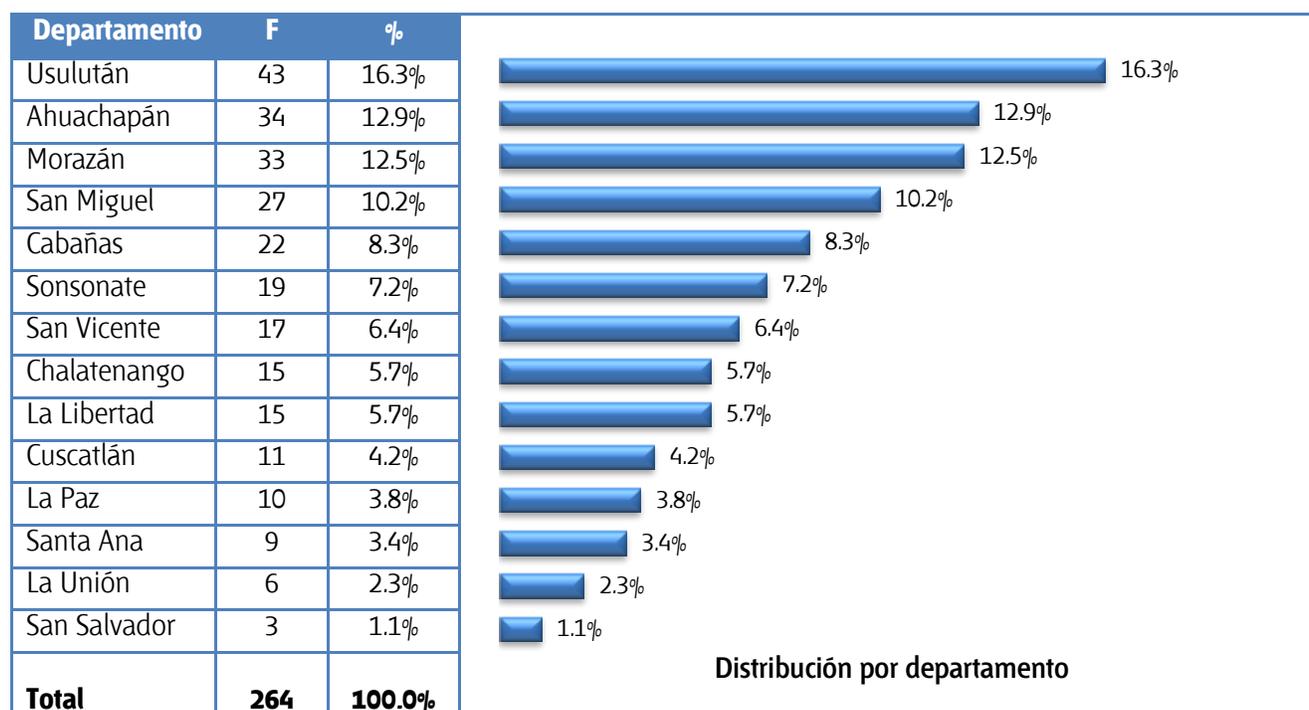
La primera distribución se realizó de forma proporcional en base a las diferentes tipologías de usuarios incluidos en este resultado:

1. Bono Salud y Educación
2. Pensión Adulto Mayor

Posterior a la definición del tamaño por tipología de usuarios y en base a la población total beneficiada se realizará la distribución **proporcional por departamento**.

### **DISTRIBUCIÓN POR DEPARTAMENTO**

La distribución de la muestra para medir los niveles de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 3 fue realizada a nivel nacional, la distribución porcentual en cada departamento se realizó de forma proporcional considerando la cobertura geográfica y el total de participantes inscritos de los Programas Pensión Adulto Mayor (PAM) y Programa Comunidades Solidarias Rurales (CSR).



# AENOR CENTROAMÉRICA

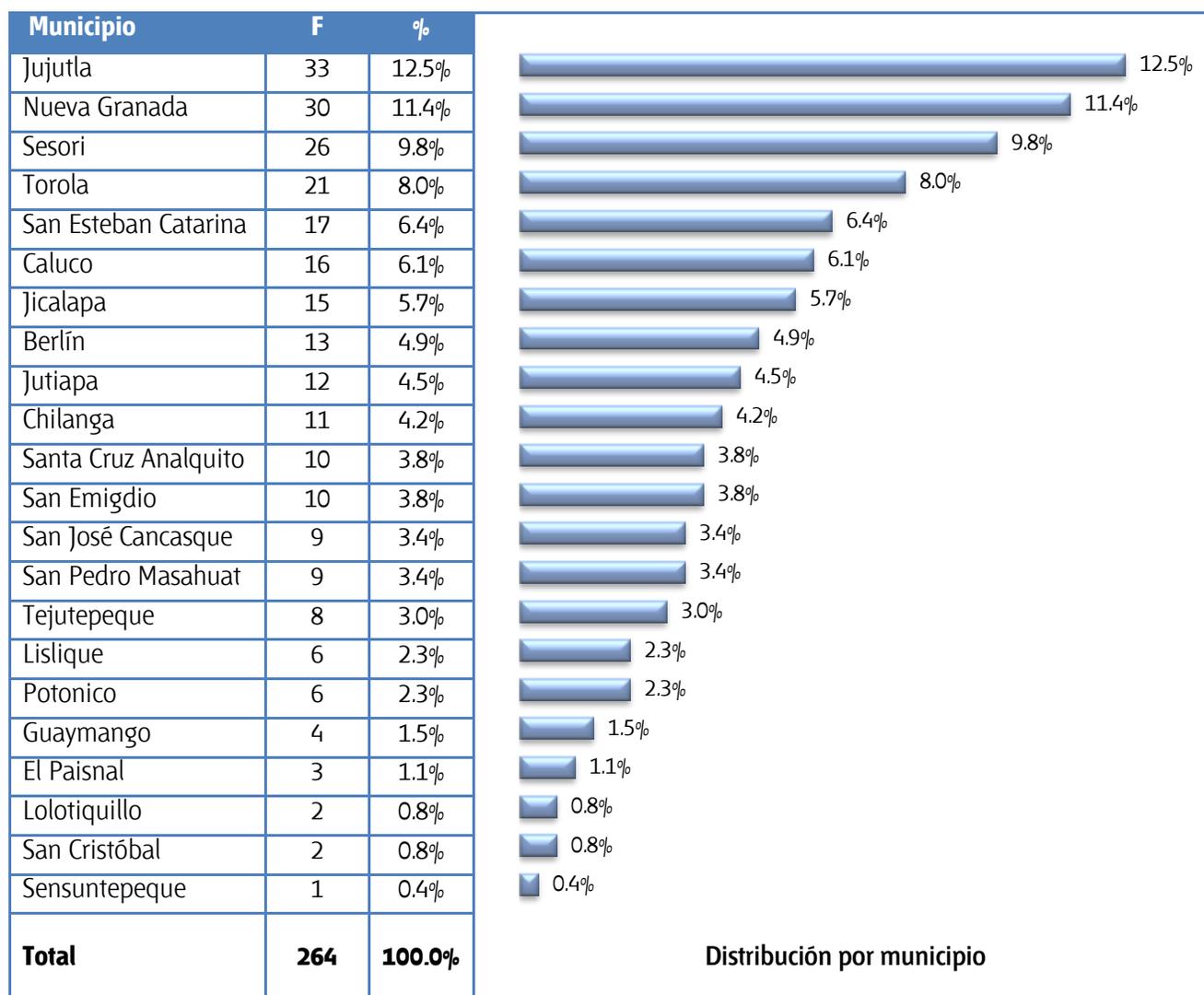
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **DISTRIBUCION POR MUNICIPIO**

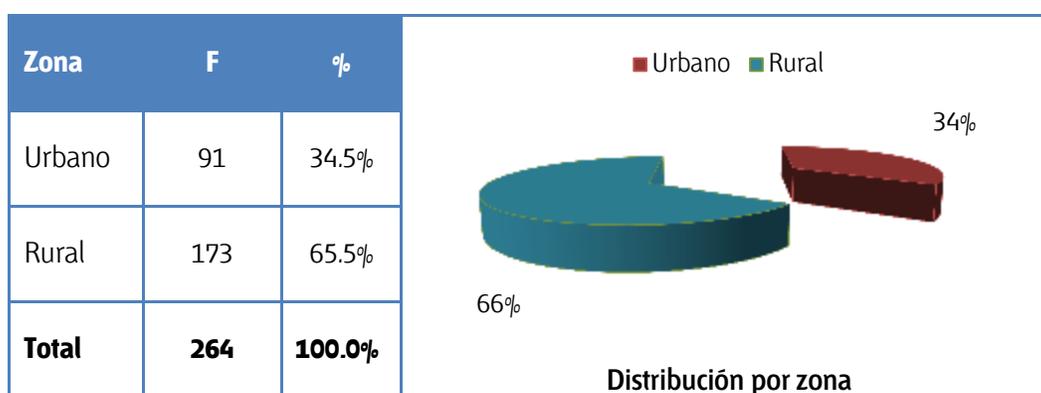
La muestra por municipio fue seleccionada a través del tipo de muestreo aleatorio simple, utilizando el salto sistemático de número elegido aleatoriamente. Debido a los niveles de peligrosidad de algunos sectores no fue posible completar la muestra en los municipios seleccionados, por lo que fue complementada con otros municipios correspondientes a la distribución por departamento.



## **DISTRIBUCION POR ZONA**

Es importante recordar que las tipologías de usuarios en estudio pertenecen a dos tipos de zonas diferentes, por un lado la actividad de Pensión Adulto Mayor y el Bono de Salud y Educación.

Existe una predominancia de la zona rural dentro de la muestra evaluada, para la clasificación se ha considerado las características de la cartografía censal, clasificando en sectores rurales o semi-rurales aquellos que carecen de servicios básicos (agua potable, alumbrado público, pavimentación, alcantarillado, entre otras).



## **DISTRIBUCION POR TIPOLOGIA**

Como medida para apalear la crisis económica que viven las familias salvadoreñas, el FISDL apoya su ingreso económico con la entrega de transferencias monetarias, especialmente a adultos mayores que no cuentan con una pensión y madres jefas de hogar.

Estas transferencias monetarias son realizadas a través de los Programas de Comunidades Solidarias Rurales con la actividad Pensión Adulto Mayor y el Bono de Salud y Educación.

Para la medición de la satisfacción del Resultado Estratégico 3, se realizaron entrevistas con los dos tipos de participantes y/o beneficiarios de estos programas, clasificándolos en dos tipologías.

A fin de garantizar la representatividad de la muestra seleccionada, se realizó una distribución proporcional de acuerdo al número de beneficiarios inscritos en la base de datos proporcionada por FISDL.

Tipología	F	%
3.1 Ha mejorado el consumo de las personas adultas mayores que reciben apoyos monetarios.	95	36.0%
3.2 Ha mejorado el consumo de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben apoyo monetario.	169	64.0%
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100.0%</b>

**Distribución por tipología**

## 5.3.3 RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la consultoría realizada se enfocaba en medir el nivel de satisfacción de los gobiernos locales, entes cooperantes, participantes y/o beneficiarios de los proyectos ejecutados por el FISDL en el año 2015, en cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional basado en la Norma ISO 9001:2008.

La medición de la satisfacción de los participantes y/o beneficiarios del FISDL se realizó a través de mediciones con cada una de las cinco acciones estratégicas que orientan el trabajo realizado por la Institución.

Como parte del Eje 1. Capital Humano, El Plan Estratégico Institucional del FISDL (2015-2019) define el Resultado Estratégico 3 que tiene como finalidad Mejorar la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.

La medición de la satisfacción de los clientes del Resultado Estratégico 3. Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad, se realizó a través de entrevistas estructuradas a una muestra de 264 beneficiados con los Programas: Pensión Adulto Mayor y Bono Salud y Educación del Programa Comunidades Solidarias Rurales, la entrevista consistió en una consulta oral tipificada con componentes cuantitativos y cualitativos que permitieran justificar las calificaciones otorgadas al servicio proporcionado por el FISDL. El estudio se realizó a nivel nacional en los 14 departamentos del país y 22 municipios seleccionados.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- No existe una diferencia significativa entre las brechas y puntajes obtenidos entre las dimensiones evaluadas, por lo que no puede identificarse una dimensión fortaleza y/o debilidad del servicio proporcionado.
- En promedio el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 3 es de 90.7%, es decir que este porcentaje de beneficiarios se encuentra satisfechos con los servicios recibidos, el promedio de la evaluación se ubica en 4.54 en la escala de Likert con una brecha de -0.46.
- La dimensión que ha obtenido mayor puntaje es la Seguridad, lo que posiciona al FISDL como una Institución confiable y de amplia credibilidad. Esta dimensión indica que los beneficiarios muestran confianza en seguir recibiendo los apoyos monetarios.
- La dimensión con menor puntaje obtenido son Los Elementos Tangibles, relacionada a las características físicas y apariencias de la Institución, sobre esta dimensión los beneficiarios consideran que la mayor oportunidad de mejora se centra en los lugares donde se realizan los eventos de pago.

Sobre el nivel de importancia que los entrevistados dan a cada dimensión (ranking de importancia), se destaca que la dimensión con el mayor valor para el cliente es la Seguridad, es decir, la confianza de seguir recibiendo los servicios brindados por la Institución.

La Capacidad de Respuesta es la dimensión que menor importancia representa, en la cual se evalúan los aspectos relacionados a la rapidez en la atención durante los eventos de entrega de bonos; es de reconocer que a los beneficiarios les merece menor valor el tiempo que puedan invertir en acceder a los servicios pero si es más importante la confianza en la institución y la seguridad de seguir siendo atendidos.

Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas por los beneficiarios entrevistados, se destacan:

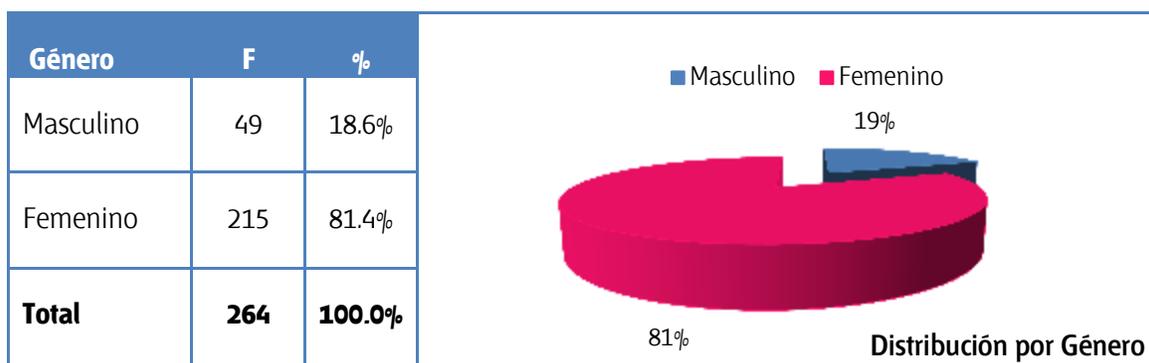
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Apoyo económico / El bono / Dinero	El lugar de pago no es adecuado / no protege del clima
Charlas de orientación / Capacitaciones	Períodos de entrega del bono / Más de dos meses para recibir el bono
	No se cumplen los tiempos de entrega del bono (Hasta 7 a 8 meses sin recibir el bono)

## 5.3.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS

### GENERO

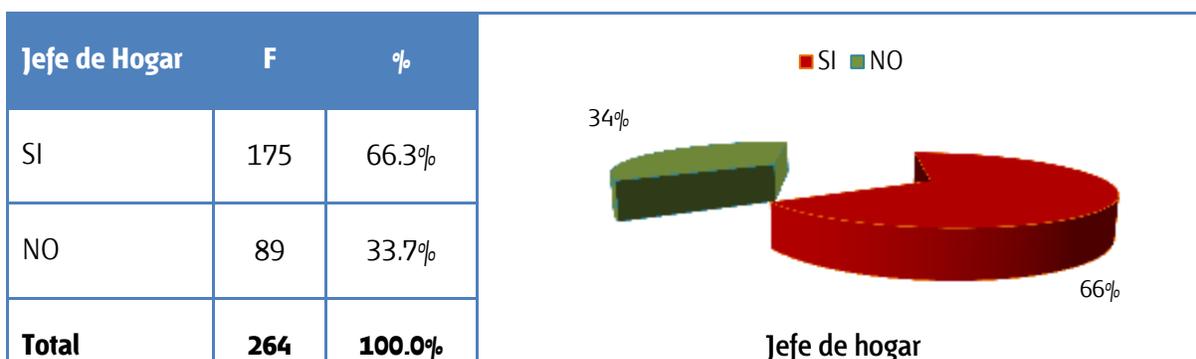
Para la medición de los niveles de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 3 no se estableció una distribución por género dentro del marco muestral, la muestra obtenida presenta una tendencia natural del género al que pertenecen los beneficiarios.

Existe predominancia del género femenino con un 81% del total de la población entrevistada, es necesario recordar que el Bono de Salud y Educación prioriza a las mujeres con niños/as en edad pre y escolar, lo que justifica la tendencia obtenida durante la recolección de información.



### JEFE DE HOGAR

La mayor parte de los entrevistados manifiesta ser jefes/as de hogares, el rol de jefas de hogares que las mujeres han ido asumiendo cada vez con mayor frecuencia en el país, otro de los aspectos por los que se puede explicar la predominancia del género femenino



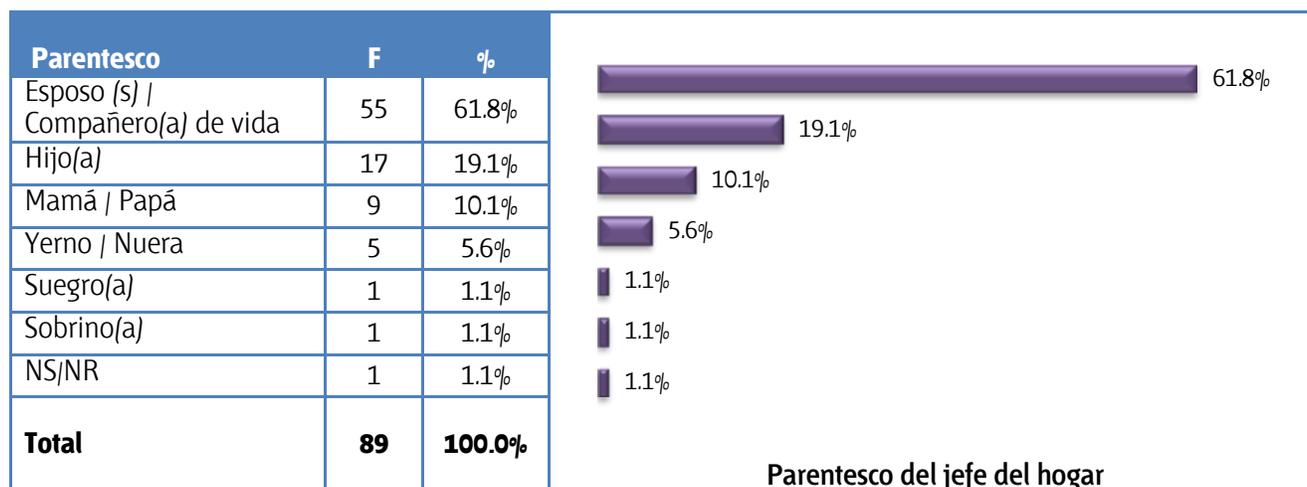
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

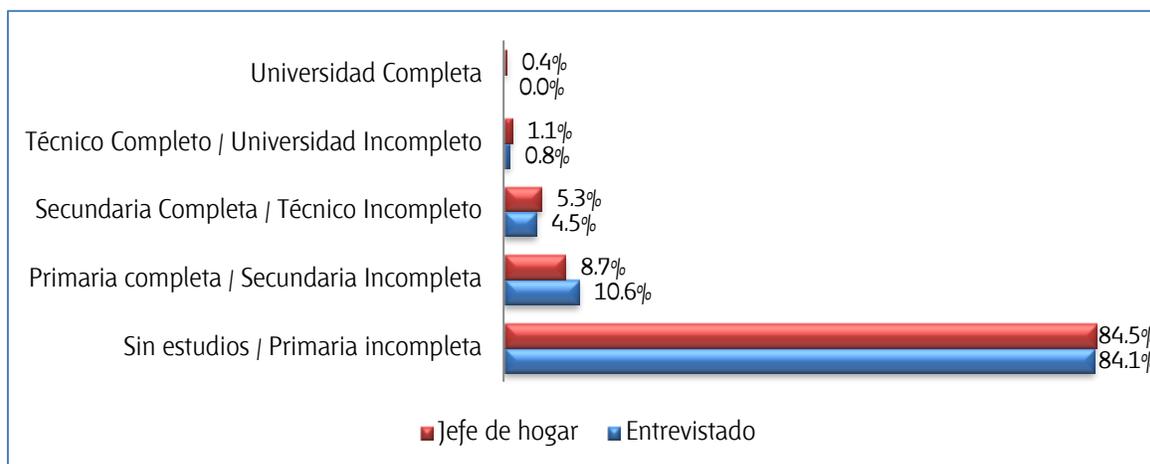
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

El 34% de los entrevistados que no declaró ser jefe de hogar, identifican principalmente a sus esposos y/o conyugues como los jefes de hogar y a padres y/o madres del entrevistado.



## ESCOLARIDAD

Respecto a la escolaridad de los entrevistados y los jefes de los hogares a los que pertenecen, se puede observar que los niveles educativos en los que se encuentra la mayor parte de la población son inferiores al bachillerato, únicamente un promedio del 4.5% de la población entrevistada y el 5.3% de los jefes de hogares, han logrado completar estudios de bachillerato o más. Más del 90% de entrevistados y jefes de hogares no ha concluido los estudios primarios.



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

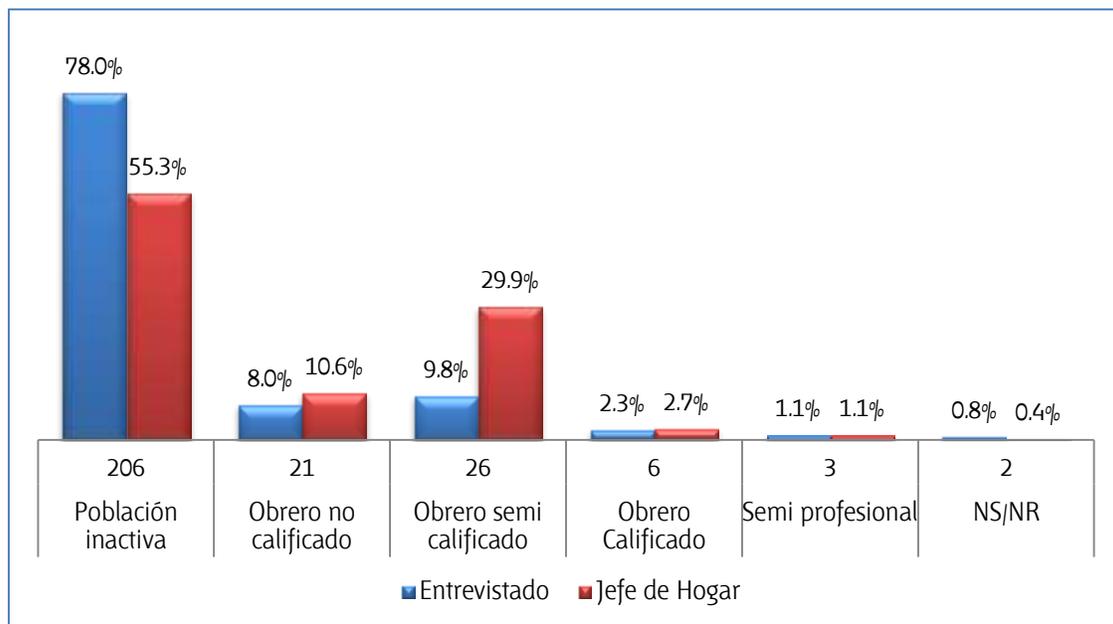
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## OCUPACIONES

Históricamente el mercado laboral de El Salvador se ha caracterizado por presentar altas tasas de sub-empleo y desempleo.

De acuerdo a los datos obtenidos más de tres cuartos de los entrevistados (78%), que han sido beneficiados con el Resultado Estratégico 3 del FISDL se encuentran clasificadas dentro de la población económicamente inactiva, predominantemente amas de casa. Los entrevistados que pertenecen a la población económicamente activa se dedican principalmente a actividades agrícolas. Cabe destacar el hecho de que la mayoría de los entrevistados ocupados se ubican en categorías ocupacionales de mayor inseguridad laboral o actividades temporales, así como también, el bajo nivel educativo de la mayor parte de la población entrevistada los limita a realizar trabajo que requiera mayor calificación.

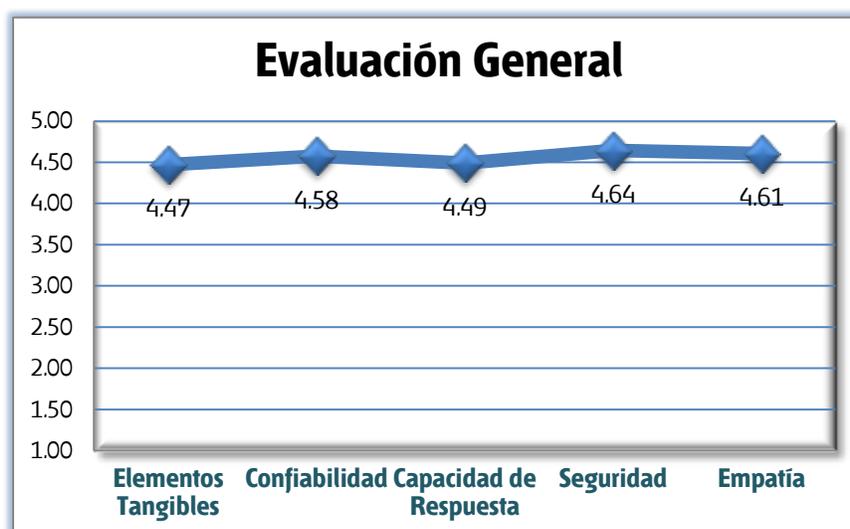


## 5.3.5 RESULTADOS DE LA MEDICION

### EVALUACIÓN GENERAL

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de las cinco dimensiones del servicio proporcionado por FISDL en el Resultado Estratégico 3. Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.

EVALUACIÓN GENERAL	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
Elementos Tangibles	4.47	-0.53	89.41%
Confiabilidad	4.58	-0.42	91.53%
Capacidad de Respuesta	4.49	-0.51	89.79%
Seguridad	4.64	-0.36	92.86%
Empatía	4.61	-0.39	92.12%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.56</b>	<b>-0.44</b>	<b>91.14%</b>
<b>PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION</b>	<b>4.54</b>	<b>-0.46</b>	<b>90.77%</b>



A nivel general, los resultados obtenidos denotan un alto nivel de satisfacción de los servicios recibidos por parte del FISDL.

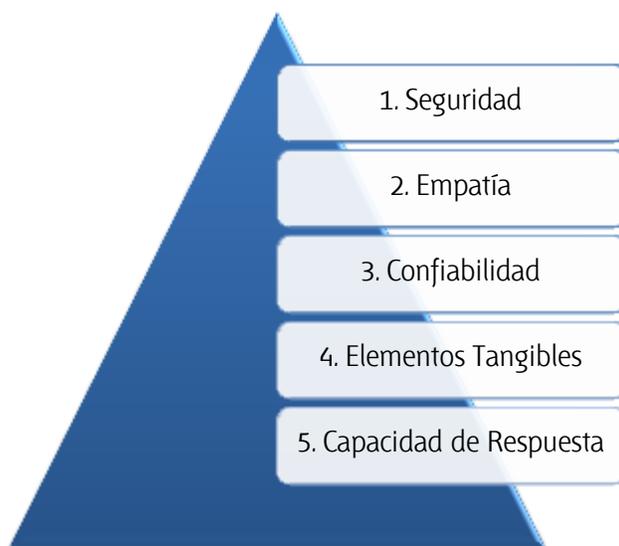
De las dimensiones evaluadas a través de la metodología SERVQUAL, no es posible observar brechas significativas entre una y otra dimensión.

Se ha obtenido el puntaje más alto de calificación en la dimensión de Seguridad, en la cual se destaca la labor desempeñada por parte del personal de FISDL y ONG, principalmente en la orientación brindada y la confianza que han generado en los beneficiarios.

## RANKING DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS

---

El nivel de importancia de cada una de las dimensiones evaluadas de acuerdo al valor que cada una implica para los participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 3, se presenta a continuación:



## **EVALUACIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Los Elementos Tangibles, representan las características físicas y apariencias del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contactar el servicio. Para el Resultado Estratégico 3, los elementos tangibles considerados para la evaluación son:

1. El Lugar donde se entregan los bonos
2. La organización de los eventos de entrega de bonos
3. Identificación del personal de la ONG
4. Identificación del personal del FISDL

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El lugar donde se pagan los bonos o apoyos monetarios tiene las condiciones adecuadas (ventilación, tamaño, protección del clima, etc.)	3.78	-1.22	75.60%
El pago se hace de una forma ordenada y bien organizada	4.58	-0.42	91.66%
El personal de la ONG está debidamente identificado con chalecos y carnets	4.74	-0.26	94.84%
El personal del FISDL está debidamente identificado con camisas institucionales y carnets	4.78	-0.22	95.53%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.47</b>	<b>-0.53</b>	<b>89.4%</b>

En términos generales, los Elementos Tangibles son evaluados satisfactoriamente, destacando los aspectos relacionados a si el personal de las ONG's y del FISDL se encuentra debidamente identificado a través de la utilización de gafetes y uniformes (chalecos, camisas, etc.) que los identifica con la Institución.

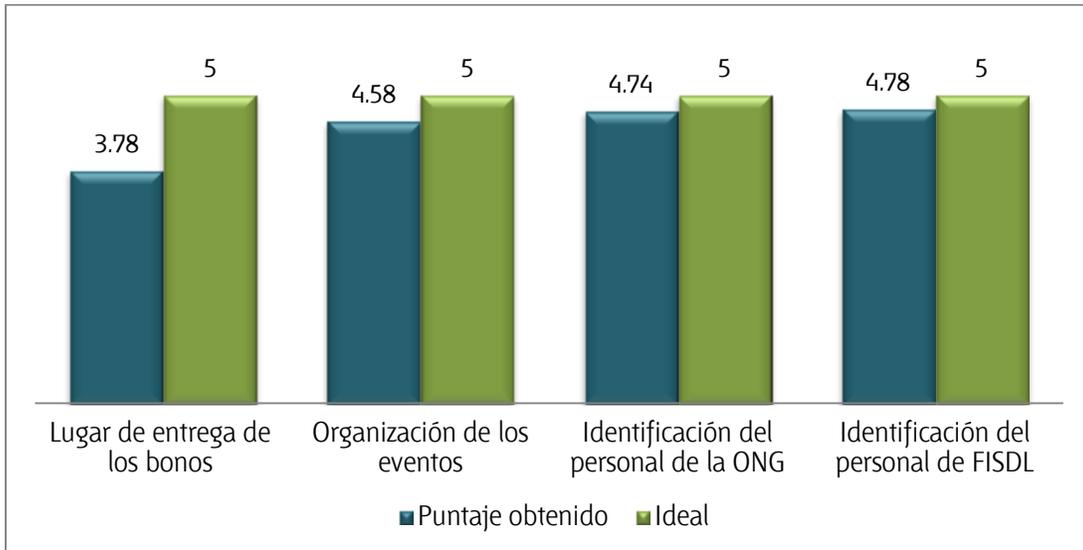
El factor que obtuvo menor puntaje en la evaluación es el relacionado con los lugares donde se realizan los eventos de entrega de bonos, en donde se observa una brecha superior al -1 punto. Se debe considerar que en un porcentaje significativo estos eventos se realizan en lugares al aire libre (como plazas, parques) de los cascos urbanos de los municipios beneficiados, debido a la cantidad de personas que concentran.

# AENOR CENTROAMÉRICA

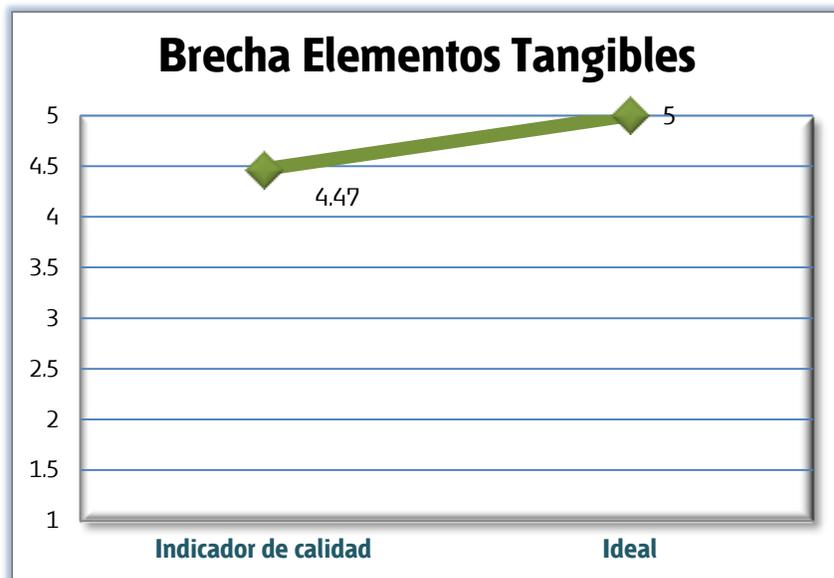
Dirección: Urbanización MadreSelva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Elementos Tangibles

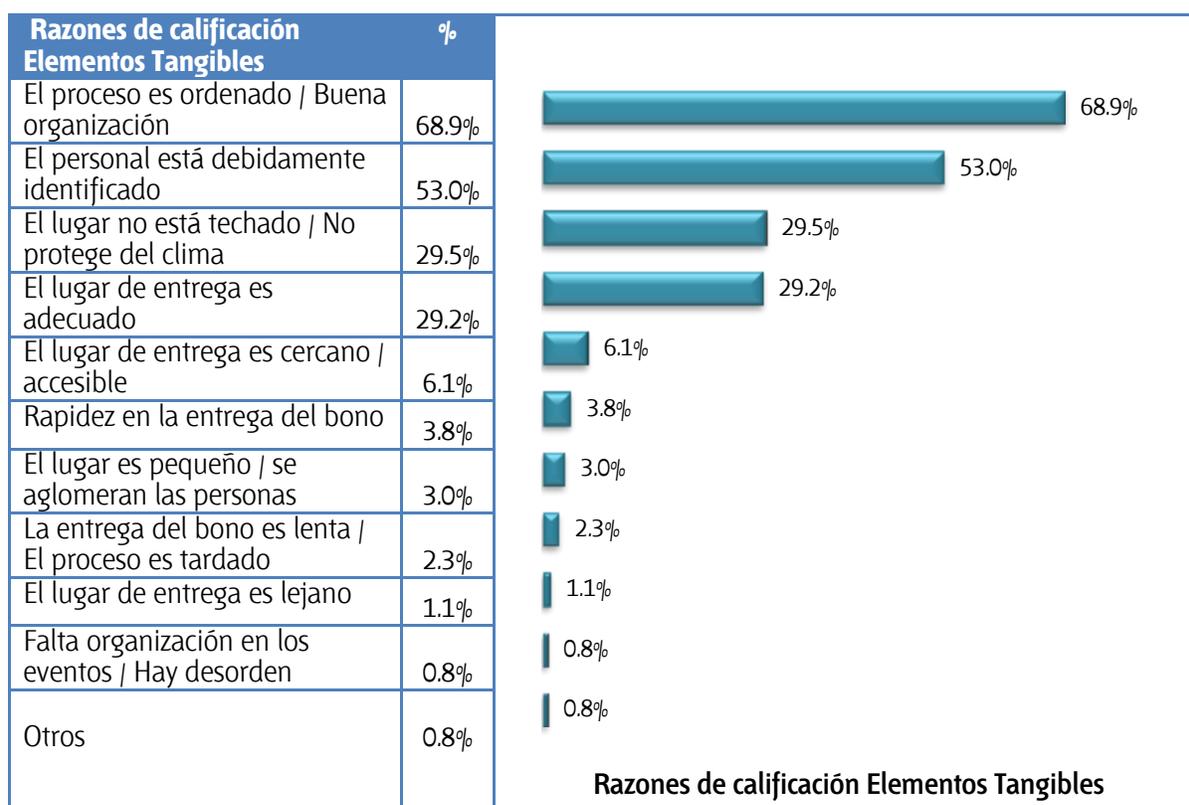
## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

### **Indicador de calidad -0,53** **Calificación promedio Elementos Tangibles 9,09**

El aspecto que más valoran los entrevistados es la organización del evento, los pagos son realizados de forma ordenada, y se realizan por orden de zonas o siguiendo el listado.

Otra de las principales razones de calificación de la dimensión de Elementos Tangible radica en la identificación del personal de la ONG y FISDL, los entrevistados consideran que el personal encargado del evento si se identifica debidamente ya sea con la utilización de chalecos o gafetes.

En concordancia a los resultados de la evaluación, un 15% de los entrevistados consideran que la entrega de los bonos no se desarrolla en lugares adecuados por ser espacios al aire libre, lo que representa inseguridad ante las inclemencias del tiempo y por la delincuencia.



\* Respuesta Múltiple, Base 264

## **EVALUACIÓN CONFIABILIDAD**

En la dimensión Confiabilidad se evalúa la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante, en el caso del Resultado Estratégico 3 se evaluaron los siguientes aspectos:

1. Puntualidad en la hora establecida
2. Monto entregado versus el acordado
3. Errores en la entrega del dinero
4. Trabajo realizado por el personal de la ONG

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El evento empieza puntual a la hora establecida	4.17	-0.83	83.33%
El monto del bono o apoyo monetario entregado fue el acordado	4.70	-0.30	94.09%
El personal del banco no comete errores al entregar el dinero	4.76	-0.24	95.22%
El personal de la ONG hace bien su trabajo durante el pago	4.67	-0.33	93.48%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.58</b>	<b>-0.42</b>	<b>91.5%</b>

En general, la dimensión de Confiabilidad obtiene una calificación Satisfactoria del servicio proporcionado por el FISDL.

El factor relacionado a que el personal del banco no comete errores al entregar el dinero, es el que obtiene mayores puntajes con una brecha de -0.24 respecto al indicador ideal, seguido por el aspecto del monto del bono acordado versus el entregado, esto indica que para los entrevistados el FISDL ha cumplido satisfactoriamente con la información proporcionada sobre los montos de los bonos y apoyos monetarios con los que serían beneficiados, lo que denota una comunicación eficiente por parte del personal respecto a lo transmitido a los beneficiarios. Además cumplir con lo ofrecido genera confianza en los clientes y fundamenta sus expectativas.

En cuanto a la evaluación del personal asociado al FISDL que apoya los eventos de entrega de bonos, tales como el personal del banco como de las ONG, los beneficiarios expresan conformidad con su desempeño.

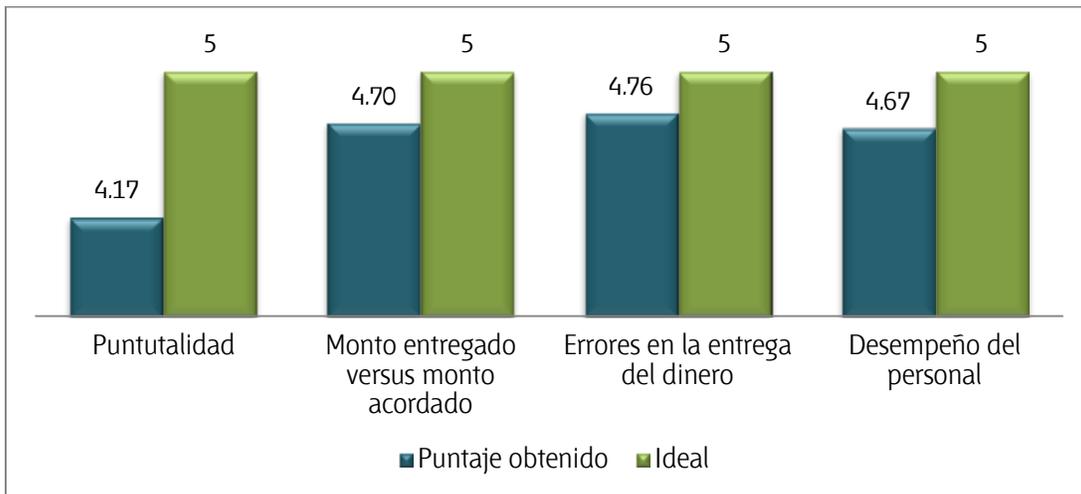
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

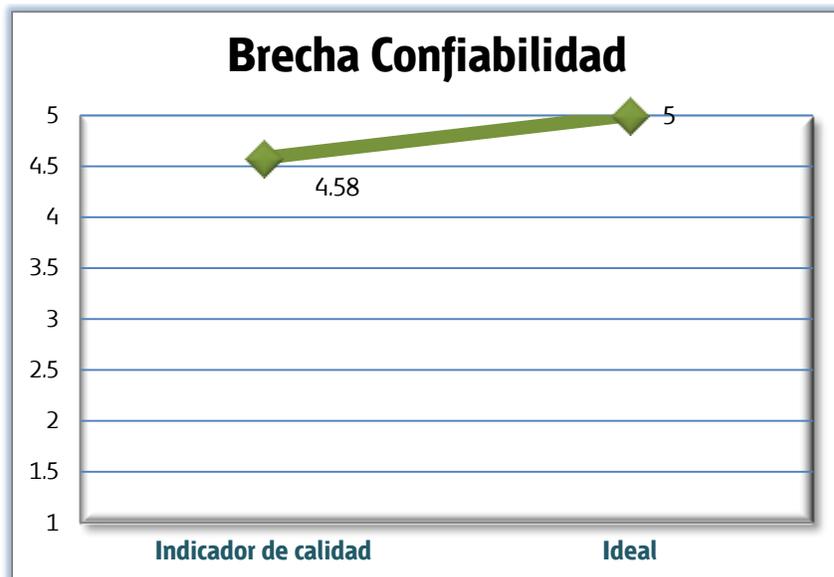
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

El aspecto que obtuvo menor puntaje es el relacionado con la puntualidad del horario establecido para los eventos, a pesar de ello, este aspecto no ha afectado negativamente la percepción de los beneficiarios respecto a la confianza que tienen en la Institución.



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Confiabilidad

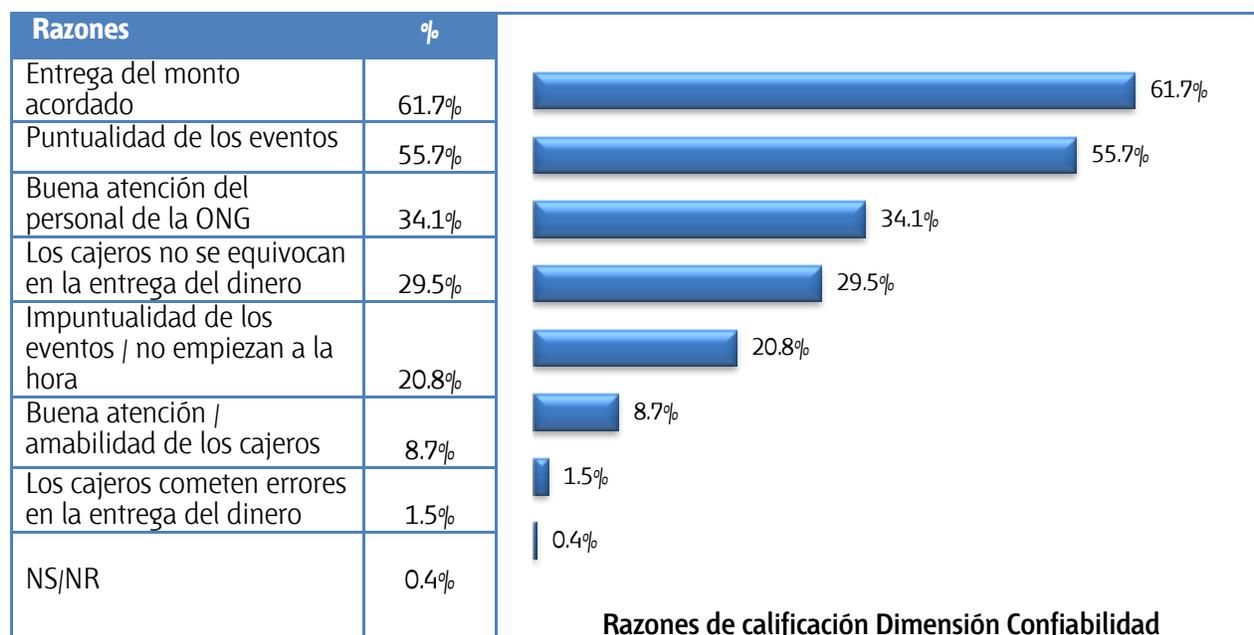
## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

### **Indicador de calidad -0,42** **Calificación promedio Confiabilidad 9,31**

En coherencia a los resultados, el 61.7% los beneficiarios afirma que siempre ha recibido los montos acordados, sin errores por parte del personal encargado. El cumplimiento de lo ofrecido versus lo entregado genera confianza hacia la Institución.

Aunque un cuarto de la población entrevistada considera que los eventos se realizan a las horas establecidas, un 20.8% manifiesta que los eventos no siempre han iniciado a la hora señalada, cabe destacar que la mayoría de eventos se realizan durante las primeras horas de la mañana, y la asistencia de los beneficiarios implica movilización desde los caseríos hasta los lugares asignados, por lo que este aspecto representa una oportunidad de mejora del servicio proporcionado por el FISDL.

El trabajo realizado por parte del personal de las ONG es evaluado satisfactoriamente, a través de las atenciones y orientación proporcionada hacia los beneficiarios.



\* Base 264

## **EVALUACIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

La Capacidad de Respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Para el Resultado Estratégico 3, los aspectos de Capacidad de Respuesta considerados para la evaluación son los siguientes:

1. **Tiempo razonable en fila**
2. **Servicio rápido por parte de los cajeros**
3. **Solución rápida a consultas**
4. **Disposición por parte del personal para la solución de problemas**

Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
Estuvo un tiempo razonable en la fila para recibir el bono o apoyo monetario	3.92	-1.08	78.40%
Los cajeros del banco ofrecen un servicio rápido cuando es su turno	4.71	-0.29	94.24%
El personal de la ONG siempre resuelve las dudas de las personas rápidamente	4.63	-0.37	92.65%
Si tiene algún problema durante el pago, el personal del FISDL está dispuesto a ayudarlo a solucionarlo en ese mismo momento	4.69	-0.31	93.86%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.49</b>	<b>-0.51</b>	<b>89.8%</b>

La Capacidad de respuesta ha sido evaluada satisfactoriamente por parte de los beneficiarios del Resultado Estratégico 3.

El aspecto de esta dimensión que mejor evalúan los entrevistados es el relacionado con la rapidez del servicio por parte de los cajeros del banco, aunque no hay una brecha significativa entre este aspecto y relacionado a la solución de problemas durante el evento y la disposición del personal para resolverlas.

# AENOR CENTROAMÉRICA

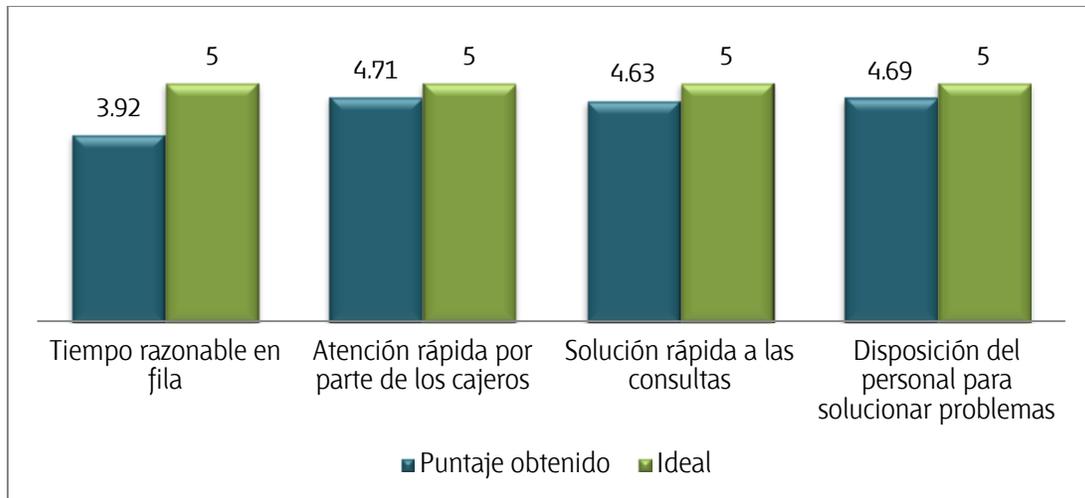
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

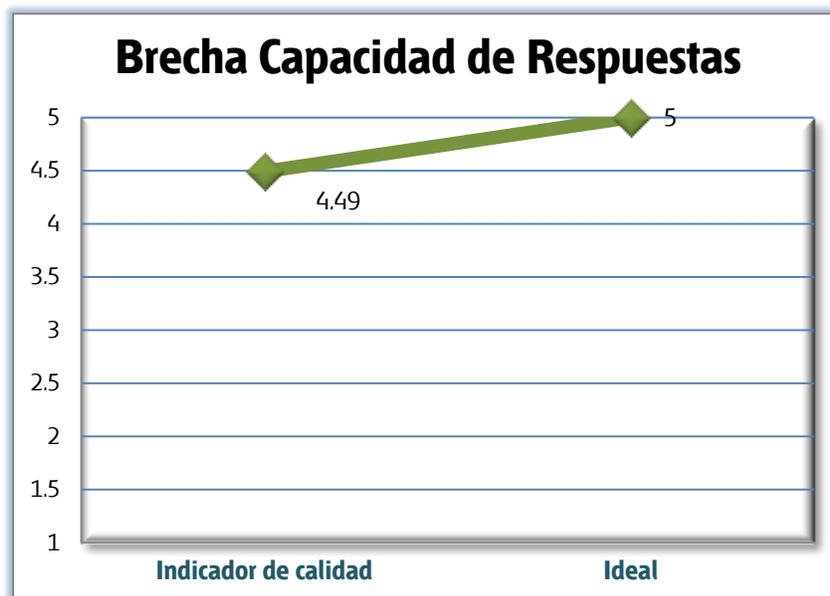
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

La principal oportunidad de mejora de esta dimensión se enfoca en los tiempos de espera en fila durante los eventos, con una brecha superior al -1 es el aspecto que menor puntaje obtiene de la capacidad de respuesta del servicio, los beneficiarios afirman que los tiempos en fila pueden ser superiores a una o dos horas.

A continuación el gráfico comparativo entre las puntuaciones obtenidas y el puntaje ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



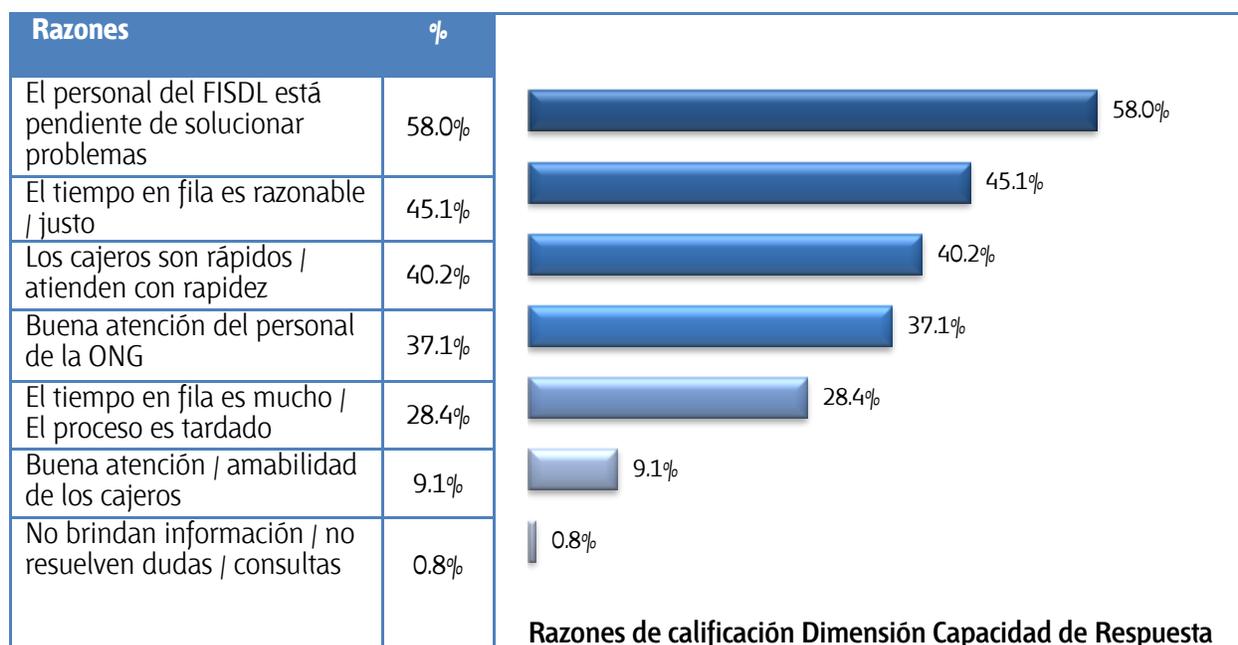
Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

### **Indicador de calidad -0,51** **Calificación promedio Capacidad de Respuesta 9,2**

Entre las principales razones de calificación de la dimensión de capacidad de respuesta se encuentran la solución de problemas por parte del personal de FISDL durante los eventos, aunque en este aspecto principalmente los beneficiarios respondieron en base a percepciones y no necesariamente a su propia experiencia, ya que manifiestan que al momento de la entrevista no han tenido problemas durante el pago, a pesar de ello, si consideran que en caso de tener algún inconveniente el FISDL estará en disposición de ayudarlo a resolverlo.

Existe una contradicción entre el puntaje obtenido en el aspecto de tiempo en fila y lo mencionado en las razones de calificación, esto se debe a que los entrevistados consideran que aunque se debe esperar un tiempo superior a sus expectativas de servicio, esto se debe a la cantidad de personas que son atendidas durante los eventos.



\* Base 264entrevistas

## **EVALUACIÓN SEGURIDAD**

La Seguridad, son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Para el Resultado Estratégico 3, se evaluaron los siguientes aspectos de esta dimensión:

1. **Confianza en la orientación proporcionada por el personal**
2. **Confianza en el monto entregado a pesar de descuentos**
3. **Confianza en la entrega del bono bajo el cumplimiento de corresponsabilidades**
4. **Apoyo por parte de los promotores de las ONG**

Se obtienen los siguientes resultados de la evaluación de la Seguridad:

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
Confía en que el personal de la ONG y FISDL sabrá orientarle muy bien durante el pago	4.69	-0.31	93.86%
Si tiene un descuento en su bono, siempre confía en que la cantidad de dinero entregada es la correcta	4.64	-0.36	92.72%
Confía que si cumple las corresponsabilidades siempre tendrá su bono	4.66	-0.34	93.25%
Los promotores de la ONG apoyan a las familias para cumplir las corresponsabilidades	4.58	-0.42	91.59%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.64</b>	<b>-0.36</b>	<b>92.9%</b>

Existe similitud de los resultados entre un aspecto y otro en la evaluación de la Seguridad, esta dimensión ha obtenido la mejor calificación por parte de los beneficiarios del Resultado Estratégico 3, lo que posiciona a FISDL como una institución de amplia credibilidad.

La orientación que el personal del FISDL y de la ONG proporciona a los beneficiarios durante los eventos de entrega de bonos es el aspecto que mejor evalúan los entrevistados seleccionados en la muestra.

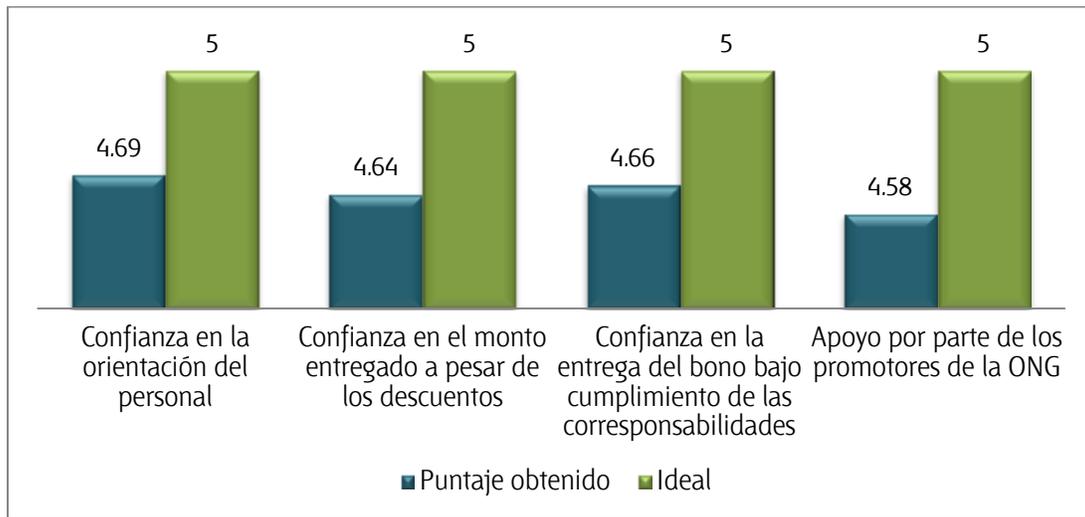
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

En cuanto al aspecto que ha obtenido menor puntaje y que se relaciona al trabajo realizado por los promotores de la ONG, en este aspecto los entrevistados consideran que puede existir mayor acercamiento entre las familias y el personal.



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



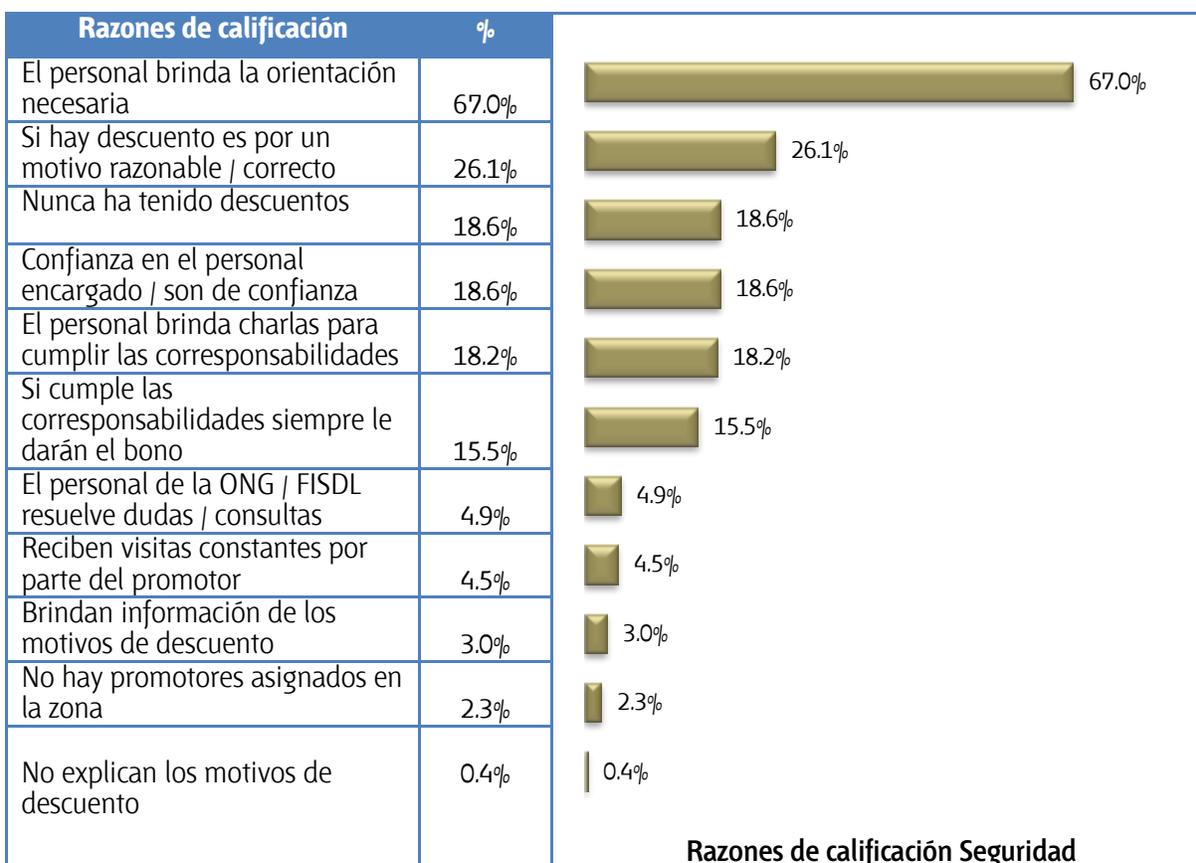
Brecha general Dimensión Seguridad

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN SEGURIDAD

### **Indicador de calidad -0,36** **Calificación promedio Seguridad 9,5**

Es evidente, que la labor realizada por parte del personal de FISDL como de la ONG ha sido un factor determinante para la calificación de la dimensión de Seguridad.

Los beneficiarios muestran confianza en el personal encargado, y en la orientación que estos brindan para apoyarles en el cumplimiento de las corresponsabilidades y durante los eventos de pago. Sus experiencias han demostrado que los descuentos en los montos son generados a partir de razones debidamente justificadas y bajo conocimiento de los beneficiarios.



\* Base 264

## **EVALUACIÓN EMPATÍA**

La empatía se define como el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

El Resultado Estratégico orientado a la entrega de apoyos monetarios, evalúo los siguientes aspectos del servicio relacionados con esta dimensión:

- 1. Servicio personalizado del promotor de la ONG**
- 2. Amabilidad de los cajeros**
- 3. Interés por parte del personal del FISDL**
- 4. Trato preferencial a adultos mayores o con niños**

A continuación se presentan los resultados de la evaluación:

<b>EMPATÍA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El promotor de la ONG le da un servicio personalizado y es atento	4.60	-0.40	91.97%
Los cajeros del banco son amables con usted durante el pago	4.78	-0.22	95.68%
El personal del FISDL siempre demuestra interés para ayudarlo	4.78	-0.22	95.68%
Durante los pagos, el personal del FISDL y ONG le dan un trato especial a las personas mayores o con niños	4.26	-0.74	85.14%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.61</b>	<b>-0.39</b>	<b>92.1%</b>

Para los beneficiarios que reciben apoyos monetarios, la Empatía o servicio personalizado por parte del personal es una de las dimensiones que mejor evalúan.

La amabilidad de los cajeros del banco y el interés de los empleados del FISDL en ayudar, son los aspectos que han obtenido mayor puntaje, como se ha venido observando, el desempeño de los empleados del banco así como del personal de ONG y FISDL, ha obtenido una buena percepción del servicio recibido durante los eventos de pago.

El aspecto que mayor oportunidad de mejora presenta es el relacionado al trato preferencial que reciben los adultos mayores o personas con niños.

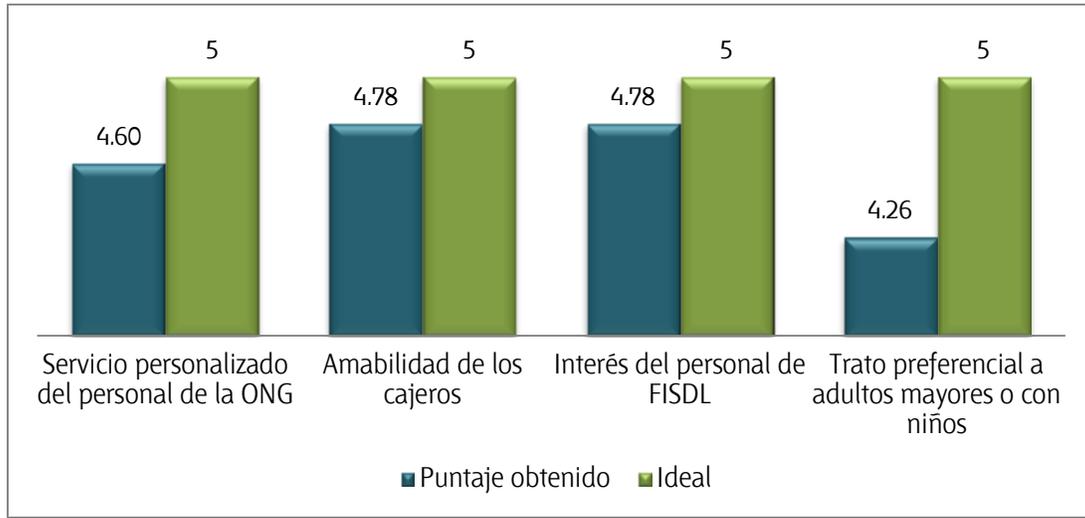
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

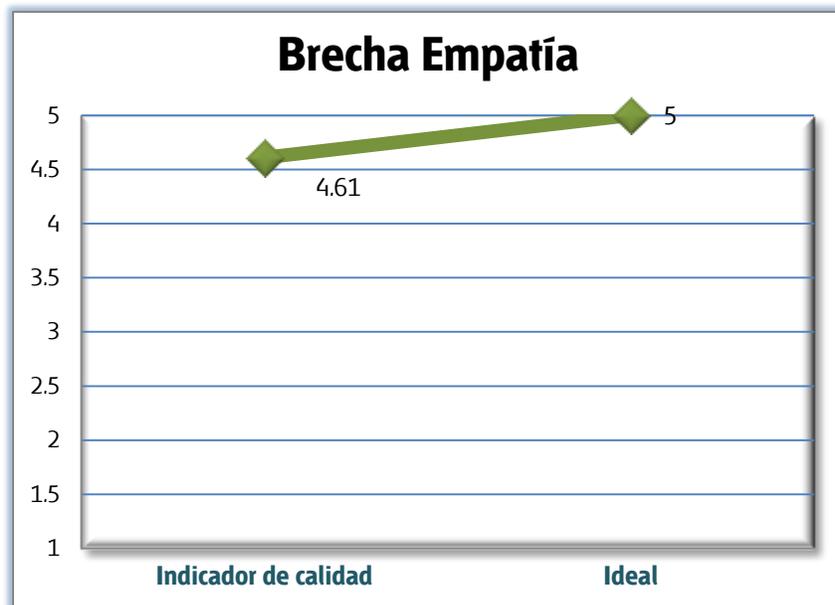
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

A continuación se muestra la gráfica donde se observan las brechas existentes entre las puntuaciones obtenidas y el indicador de calidad de ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



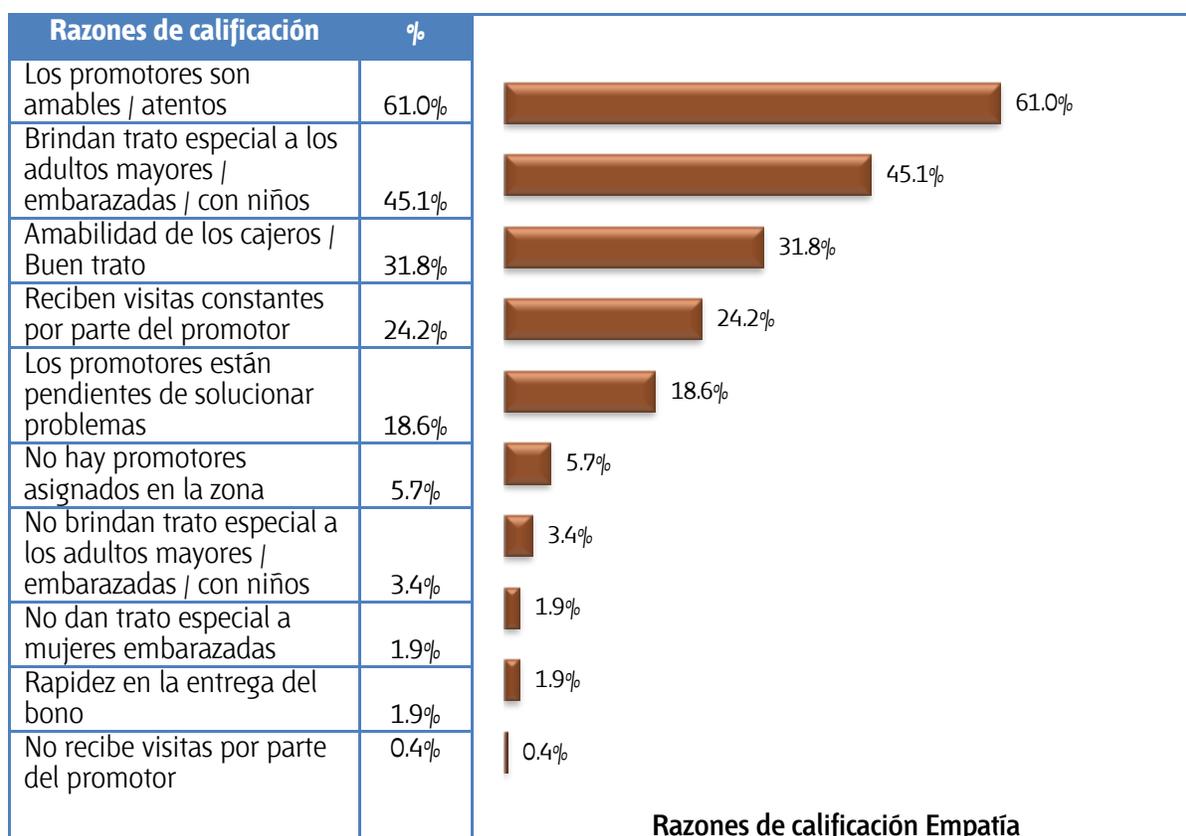
Brecha general Dimensión Empatía

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN EMPATIA

### **Indicador de calidad -0,39** **Calificación promedio Empatía 9,4**

El desempeño de los promotores y la atención preferencial brindada a las personas mayores y con niños son las razones que destacan en la evaluación de la dimensión Empatía.

Otra razón que consideran importante es amabilidad mostrada por los cajeros del banco al momento de los pagos.

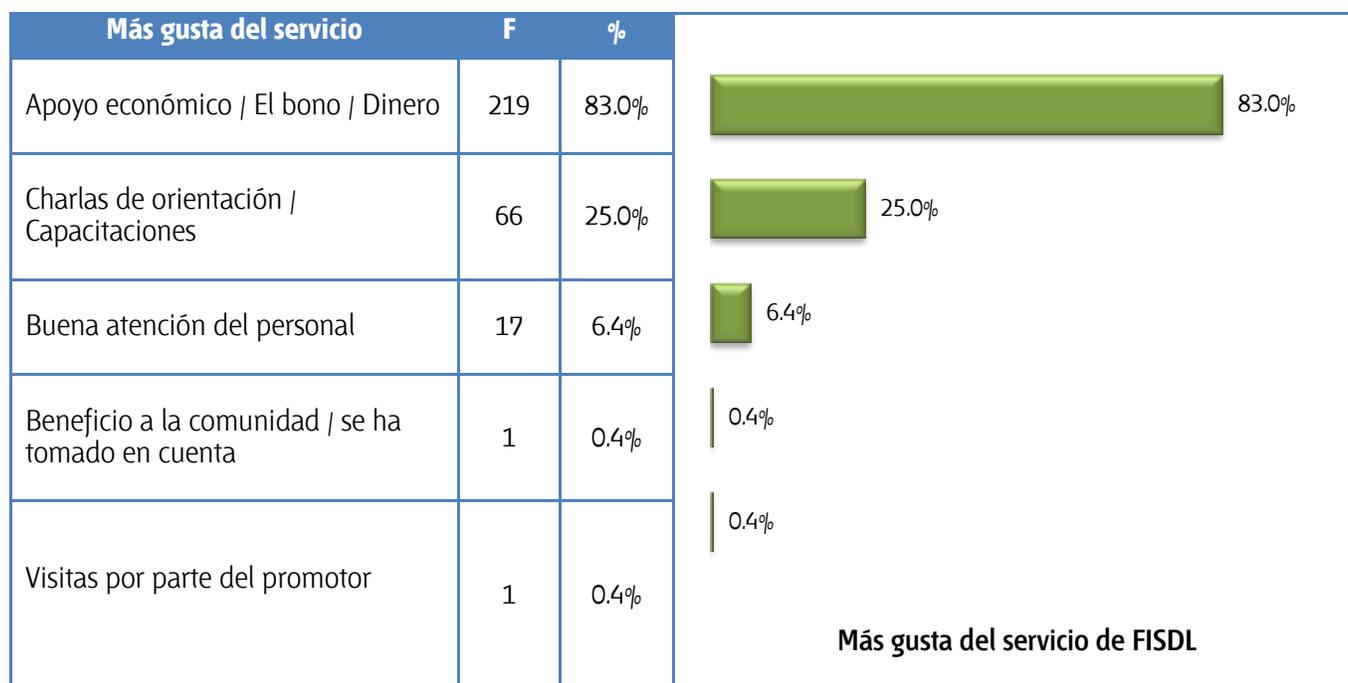


\* Base 264

## FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR FISDL

De acuerdo a la valoración de los entrevistados, la principal fortaleza del servicio proporcionado por FISDL en el Resultado Estratégico 3, se destacan los apoyos monetarios que la institución entrega a las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad, ya que este aporte contribuye a solventar en alguna medida las necesidades que los entrevistados tienen en sus hogares, necesidades relacionadas a alimentación, salud, servicios básicos, entre otros.

Otro de los aspectos que más ha gustado a los participantes se relaciona con las charlas y capacitaciones que recibieron, los temas impartidos y los conocimientos adquiridos durante las mismas, las cuales consideran de utilidad y de aplicación práctica.



\* Base 264

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

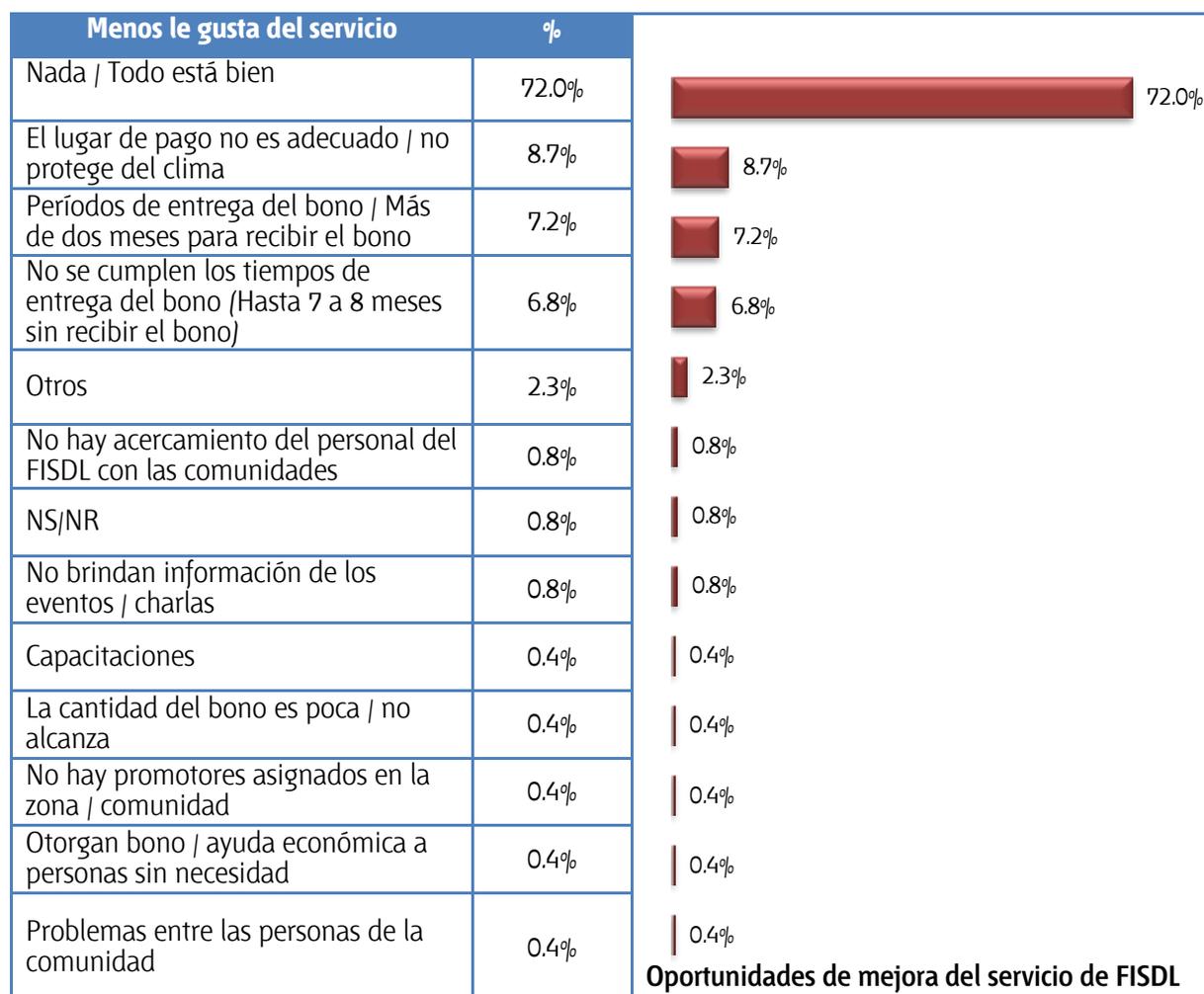
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

El 71.2% de los entrevistados considera que no hay ningún aspecto que le desagrade de los servicios proporcionados por el FISDL.

En cuanto a las recomendaciones u oportunidades de mejora de los servicios del Resultado Estratégico 3, los entrevistados identifican los lugares donde se realizan los eventos, ya que por ser espacios al aire libre no cuentan con la adecuada protección contra el clima y han existido casos en que los beneficiarios han sufrido desvanecimientos debido a estas circunstancias.

Otro aspecto importante se relaciona con los períodos de entrega de los apoyos monetarios, el 13.9% de la población entrevistada considera que los períodos entre las entregas de un bono a otro se han llegado a extender hasta 8 meses, por lo que se percibe incumplimiento del servicio.



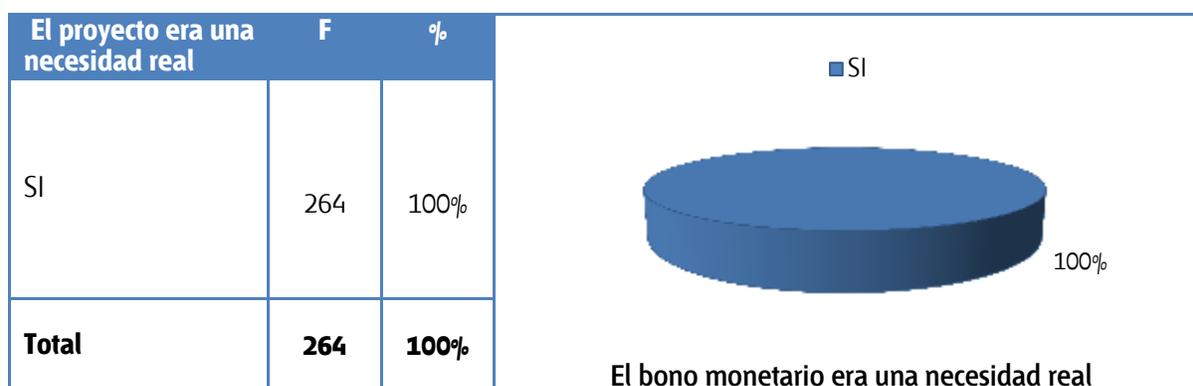
\* Base 264

## VALORACION DE LOS RESULTADOS

En este apartado se presenta la valoración de los resultados e impactos de los apoyos monetarios.

### **EL BONO MONETARIO PARA CONSUMO ERA UNA NECESIDAD REAL**

El 100% de los participantes opinan que el bono monetario para consumo era una necesidad real para sus hogares.



### **RAZONES DE PORQUE ERA UNA NECESIDAD**

Las principales razones por las que los beneficiarios del Resultado Estratégico 3 consideran que la entrega de bonos era una necesidad en sus hogares se debe a que representan un apoyo monetario para las familias de escasos recursos.

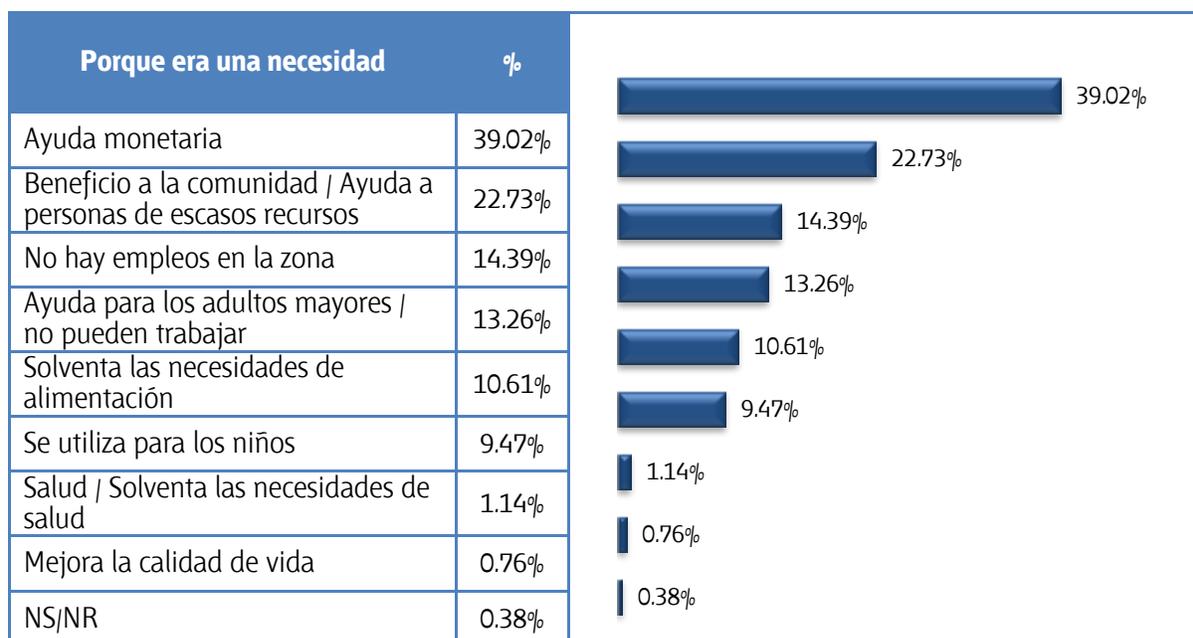
Además consideran que era una necesidad debido a la falta de empleo que existe en los sectores que son apoyados con los bonos monetarios, pero también representa una ayuda para las personas mayores que debido a su edad ya no pueden trabajar.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



\* Base 264 entrevistas

## **BENEFICIOS DEL RESULTADO ESTRATEGICO 3**

La mayor parte de los entrevistados considera que a partir de los bonos monetarios recibidos sus condiciones de alimentación han mejorado, ya que el bono monetario es utilizado para la compra de alimentos.

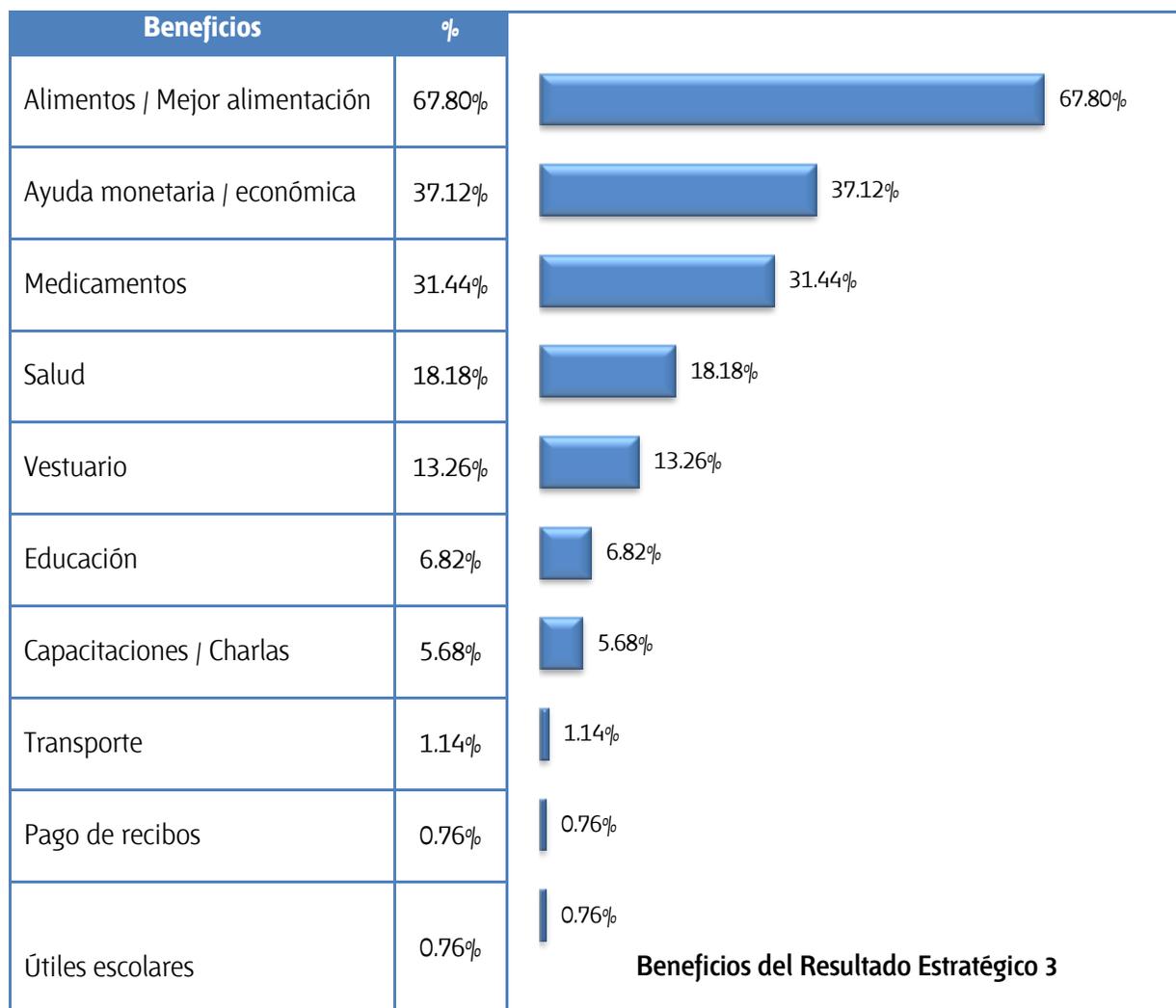
Otro de los beneficios que identifican es el contar con un apoyo económico que mejora los ingresos de las familias de escasos recursos, además la ayuda monetaria permite comprar los medicamentos necesarios principalmente para las personas adultos mayores, lo que impacta de forma positiva en sus condiciones de salud.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

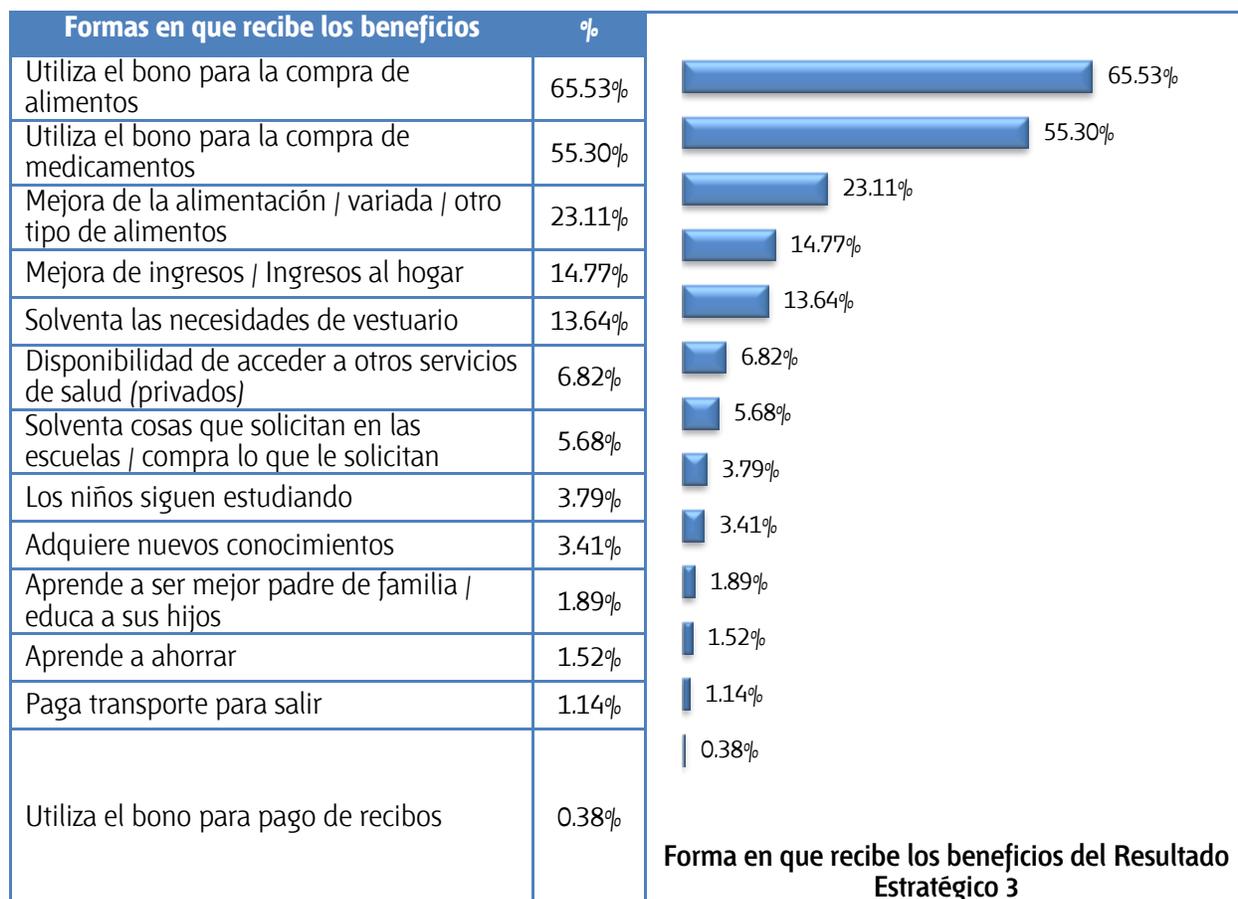
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



\* Respuesta múltiple, Base 305

## **FORMA EN QUE RECIBE LOS BENEFICIOS**



\* Base 264

## **ASPECTOS DE BENEFICIO EN EL HOGAR A PARTIR DEL RESULTADO ESTRATÉGICO 3. HA MEJORADO LA ECONOMÍA DE LAS FAMILIAS EN CONDICIÓN DE POBREZA Y VULNERABILIDAD**

Para el Resultado 3.Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad, los niveles de percepción de beneficios inducidos son altos, entre los que se destacan los conocimientos adquiridos para la buena utilización de los apoyos recibidos y la mejora en la nutrición de los niños y adultos mayores.

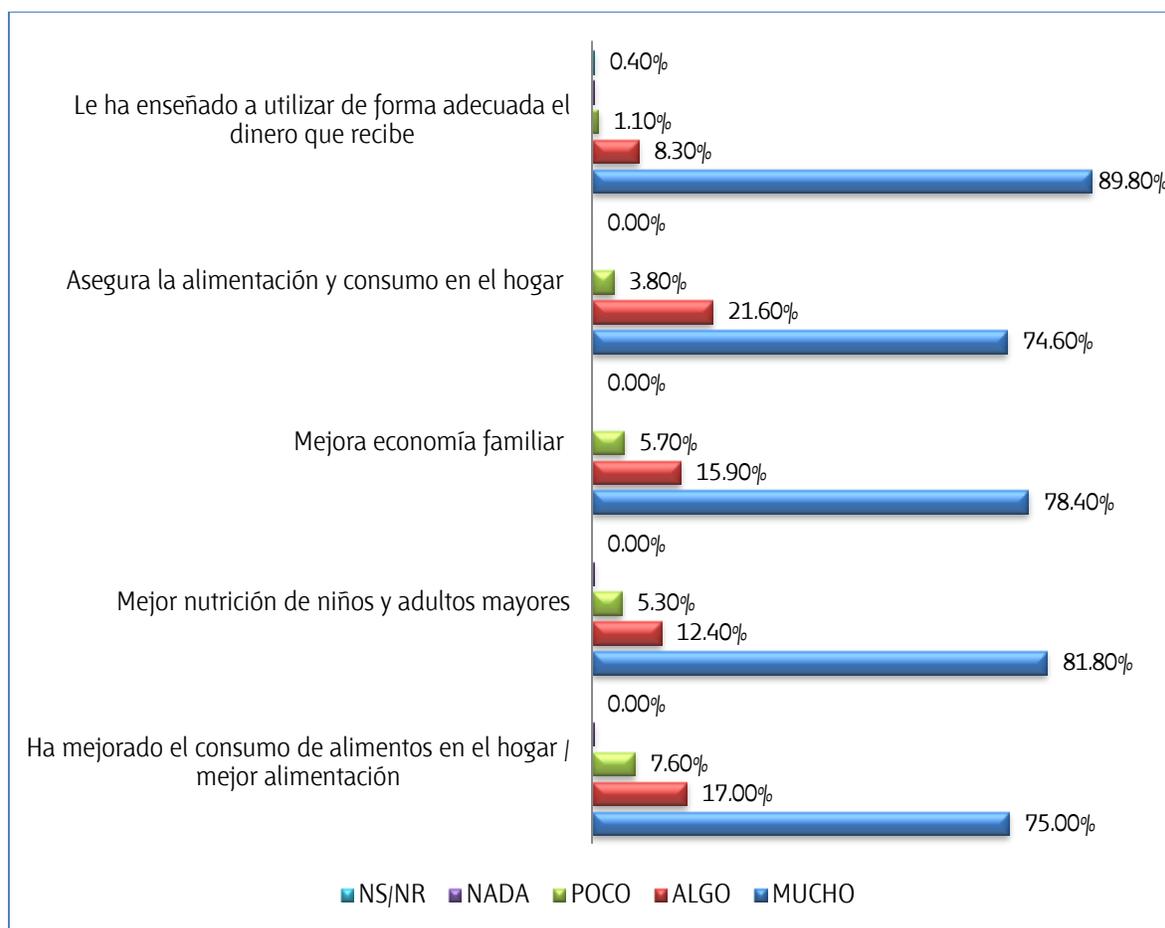
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Ha mejorado el consumo de alimentos en el hogar / mejor alimentación	75.00%	17.00%	7.60%	0.40%	0.00%	<b>100%</b>
Mejor nutrición de niños y adultos mayores	81.80%	12.40%	5.30%	0.40%	0.00%	<b>100%</b>
Mejora economía familiar	78.40%	15.90%	5.70%	0.00%	0.00%	<b>100%</b>
Asegura la alimentación y consumo en el hogar	74.60%	21.60%	3.80%	0.00%	0.00%	<b>100%</b>
Le ha enseñado a utilizar de forma adecuada el dinero que recibe	89.80%	8.30%	1.10%	0.40%	0.40%	<b>100%</b>



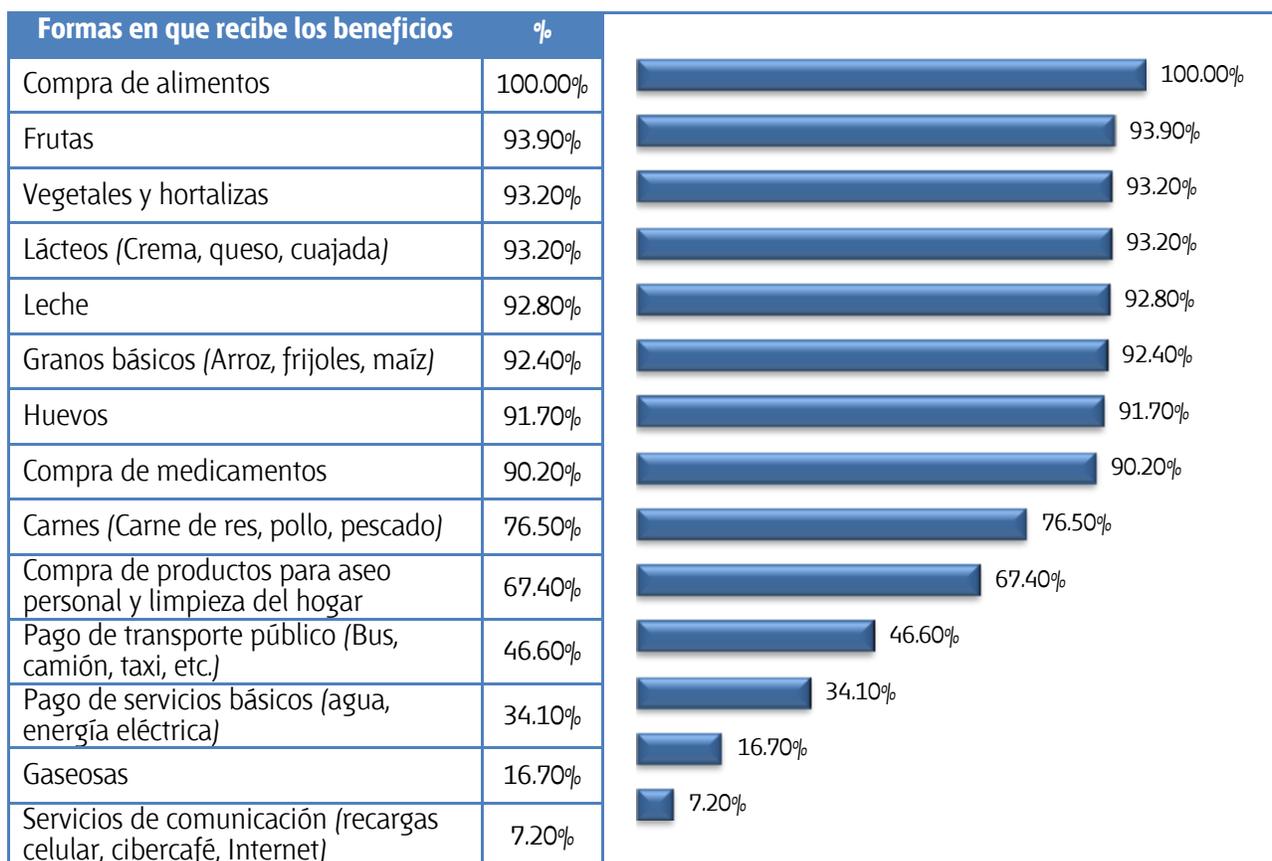
Aspectos de beneficio en el hogar a partir de los apoyos monetarios

## **UTILIZACION DEL BONO RECIBIDO**

De acuerdo a los entrevistados, el bono monetario está siendo utilizado principalmente para la compra de alimentos como frutas, vegetales y hortalizas, lácteos y granos básicos.

De igual manera, un 90% de los beneficiarios manifiesta que utiliza el apoyo económico para la compra de medicamentos necesarios. De los resultados, es importante destacar que más de la mitad de entrevistados afirma que también utiliza el dinero que recibe para productos de aseo personal y de limpieza del hogar.

En menor medida, los bonos son utilizados para la compra de gaseosas o servicios de comunicación como recargas telefónicas.



# AENOR CENTROAMÉRICA

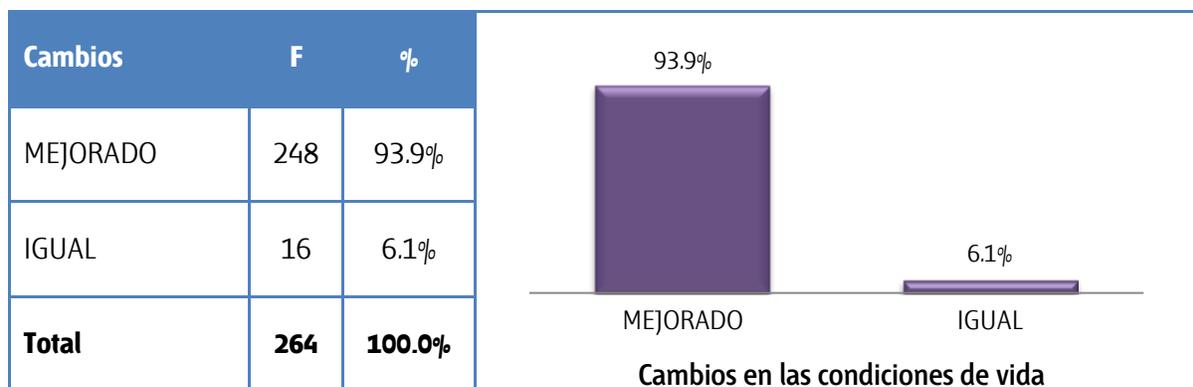
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

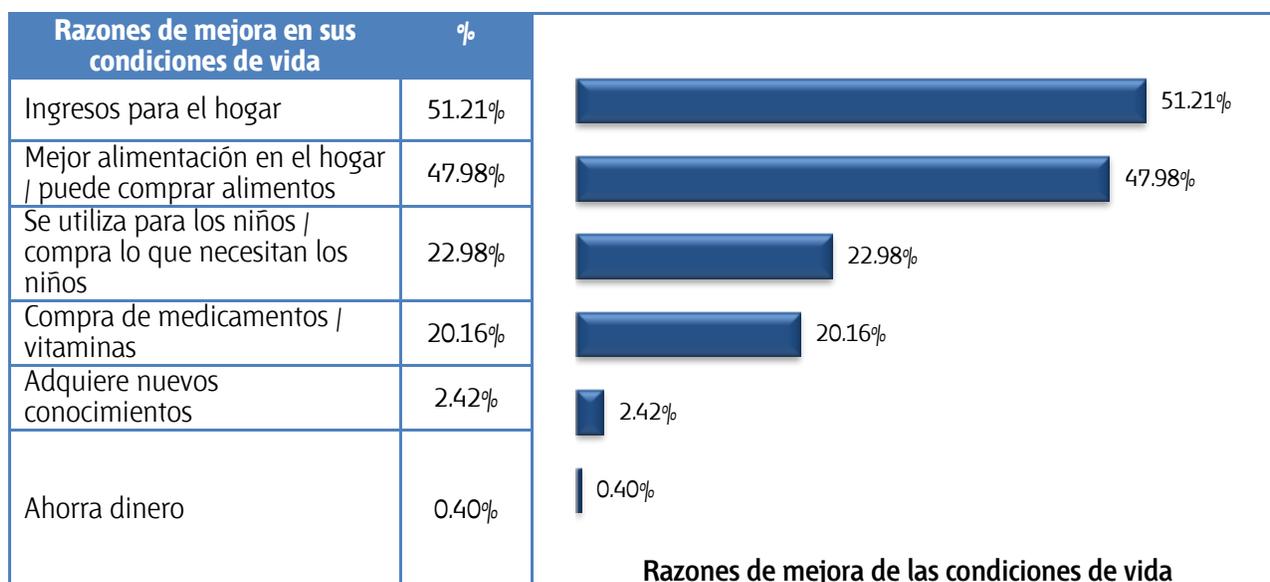
## **CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE VIDA**

El 94% de los entrevistados considera que sus condiciones de vida han mejorado a partir de los apoyos monetarios recibidos por parte del FISDL.



## **RAZONES DE MEJORA EN SUS CONDICIONES DE VIDA**

La principal razón por la que los beneficiarios consideran que sus condiciones de vida han mejorado se debe a que el bono recibido representa una mejora en los ingresos de los hogares beneficiados.



\* Base 248

# AENOR CENTROAMÉRICA

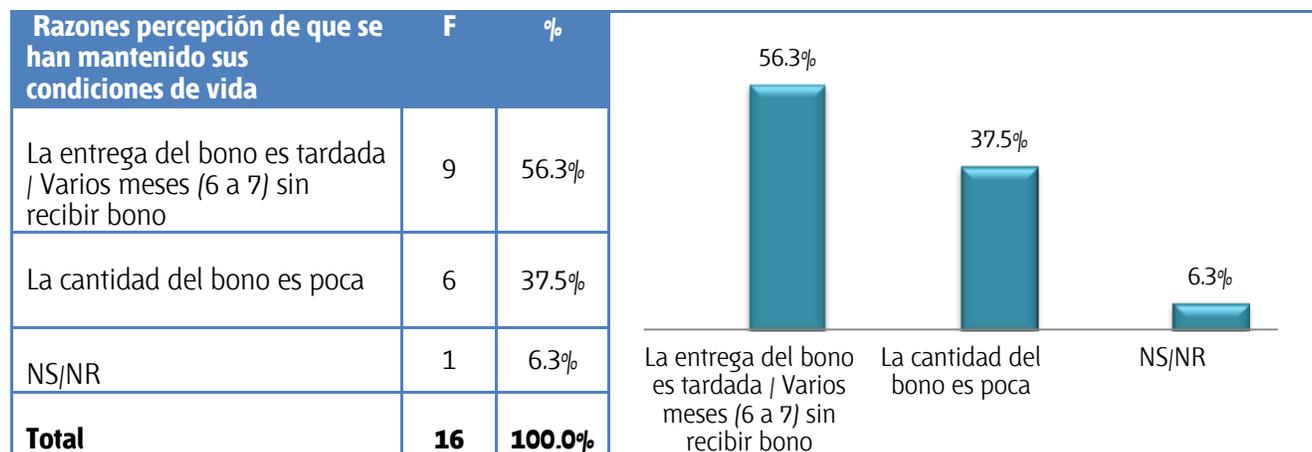
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

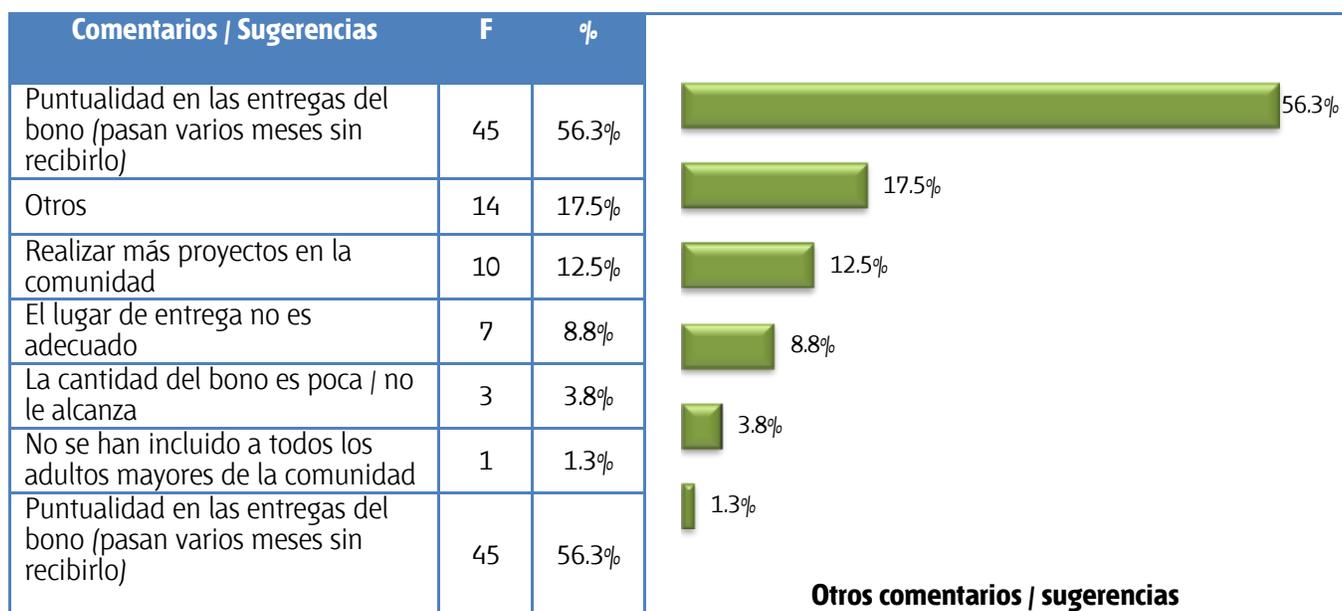
## **RAZONES DE QUE NO HAY CAMBIOS EN SUS CONDICIONES DE VIDA**

La principal razón por las que los entrevistados que no han notado cambios en sus condiciones de vida a partir de la entrega de los apoyos monetarios se debe a que los bonos no se entregan en los tiempos establecidos y existen retrasos de más de 6 meses, tiempo durante el cual no se recibe el dinero.



## **OTROS COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS**

A continuación se presentan los comentarios y/o sugerencias adicionales realizadas por los entrevistados para mejorar la labor desarrollada por el FISDL:



## 5.3.6 CONCLUSIONES

---

De los resultados obtenidos, se destacan las siguientes conclusiones:

- La medición de los niveles de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 3 es altamente satisfactoria, sin una variación significativa entre los puntajes obtenidos entre una dimensión y otra.
- La Seguridad es la dimensión que ha obtenido un mayor puntaje, lo que posiciona al FISDL como una Institución confiable y de amplia credibilidad. Los resultados indican que los beneficiarios confían tanto en personal del FISDL como de las ONG y en la orientación que estos brindan para apoyarles en el cumplimiento de las corresponsabilidades y durante los eventos de pago.
- La dimensión que ha obtenido un menor puntaje en la evaluación corresponde a los Elementos Tangibles, relacionada a las características físicas y apariencias de la Institución, un 15% de los entrevistados consideran que la entrega de los bonos no se desarrolla en lugares adecuados por ser espacios al aire libre, lo que representa inseguridad ante las inclemencias del tiempo y por la delincuencia.
- Para los beneficiarios, la mayor fortaleza del servicio de FISDL es el apoyo económico que otorgan a las personas en condición de vulnerabilidad ya que el dinero recibido contribuye en la mejora de alimentación y condiciones de salud tanto de los niños como de los adultos mayores que son beneficiados, mejorando significativamente sus condiciones de vida.
- La mayor oportunidad de mejora que identifican los beneficiarios se relaciona con los lugares y espacios destinados para la entrega de los bonos, de acuerdo a los entrevistados, los eventos de pago son realizados en lugares abiertos que no cuentan con las condiciones adecuadas de protección del clima, los participantes manifiestan que han existido casos que por este motivo sumado al tiempo de espera hay personas que han presentado desmayos o desvanecimientos. de igual manera, los medios electrónicos que están siendo utilizados para pagar los bonos (cajero con tarjeta de débito) han dificultado el cobro de los apoyos y se han presentado casos en que, principalmente, los adultos mayores, deben solicitar ayuda a extraños para poder realizar los retiros, siendo víctimas de robos.
- Otro de los factores a mejorar, de acuerdo a la opinión de los entrevistados, se centra en el cumplimiento de los tiempos de entrega de los bonos monetarios y que estos no excedan los plazos establecidos. Durante la medición, los beneficiarios han manifestado no haber recibido los apoyos monetarios en 7 u 8 meses, si bien es cierto este punto no ha sido un factor que haya incidido en los niveles satisfacción actuales, si podría convertirse en un elemento que determine la satisfacción en futuras evaluaciones.

## 5.4 Resultado Estratégico 4. Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.



---

## **5.4 Resultados de las entrevistas con participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 4. Se ha fortalecido la actividad económica que realizan personas y empresas del ámbito local.**

---

### **5.4.1 CONTEXTO**

---

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional 2015-2019 del FISDL, el Resultado Estratégico 4 tiene la finalidad de fortalecer la actividad económica que realizan las personas y empresas del ámbito local.

Para ello, el FISDL ejecuta programas para apoyar y fortalecer los emprendimientos productivos, mejorar la capacidad instalada de los territorios y fortalecer las capacidades técnicas de las personas, con un enfoque de sostenibilidad.

El Resultado Estratégico 4 contribuye al logro de las siguientes apuestas estratégicas:

- Impulsar la transformación productiva: Reconvertir, dinamizar y diversificar la industria y los servicios con potencial exportador y alto valor agregado, articulados al tejido productivo nacional.
- Desarrollar la movilidad, logística, transporte, puertos y aeropuertos.
- Fortalecer al sector cooperativo y a otras formas solidarias de la economía.
- Desarrollar de manera sustentable la franja costero-marina y velar por su protección para el aprovechamiento de los recursos en el mar territorial.
- Fortalecer la articulación e inclusión productiva de la zona norte del país.
- Apoyar a las empresas y a los socios público-privados con el fin de impulsar la innovación empresarial para el incremento de la productividad y competitividad.

Se han establecido dos campos de acción que definen el Resultado Estratégico 4, los cuales son:

**4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos.**

**4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local.**

**4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.**

Debido a las diferencias de actividades entre los campos de acción 4.1 , 4.2 y 4.3 se definieron dos tipos de evaluación diferentes para este resultado estratégico, la primera se centró en las acciones de los resultados 4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y 4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local y otra evaluación únicamente para el resultado 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.

## 5.4.2 Resultados de las entrevistas con participantes y/o beneficiarios de los Resultados 4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y 4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local

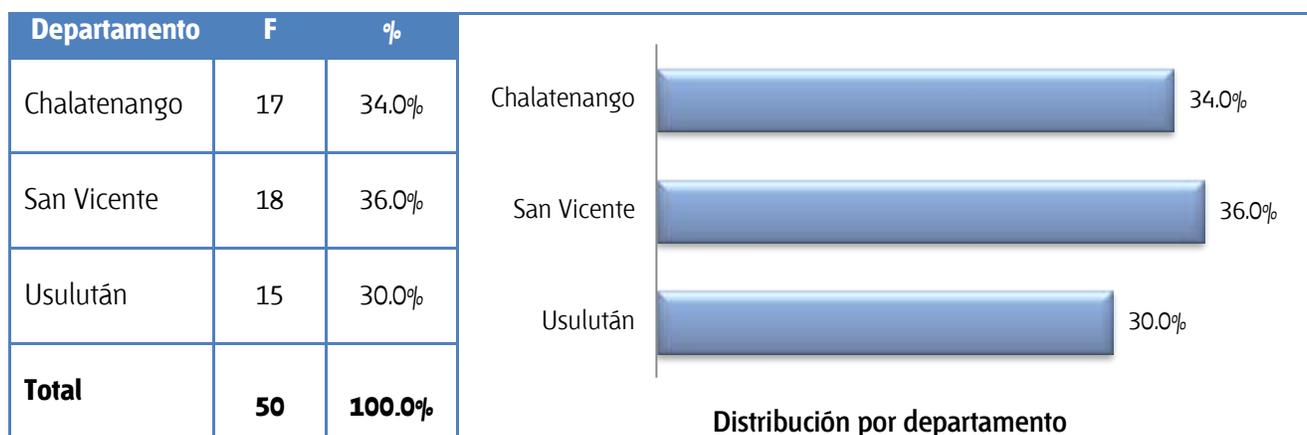
### 5.4.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Se definió el tamaño total de la muestra de forma proporcional en base a las diferentes tipologías de usuarios incluidos en este Resultado Estratégico.

Para los resultados 4.1 y 4.2 no se realizó una distribución proporcional, por ser heterogénea, ya que los participantes y/ beneficiarios han sido beneficiados con ambos resultados, la distribución se realizó en base al número de proyectos ejecutados.

### DISTRIBUCIÓN POR DEPARTAMENTO

La distribución de la muestra para medir los niveles de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 4 fue realizada a través de la selección de tres proyectos en diferentes departamentos del país.



# AENOR CENTROAMÉRICA

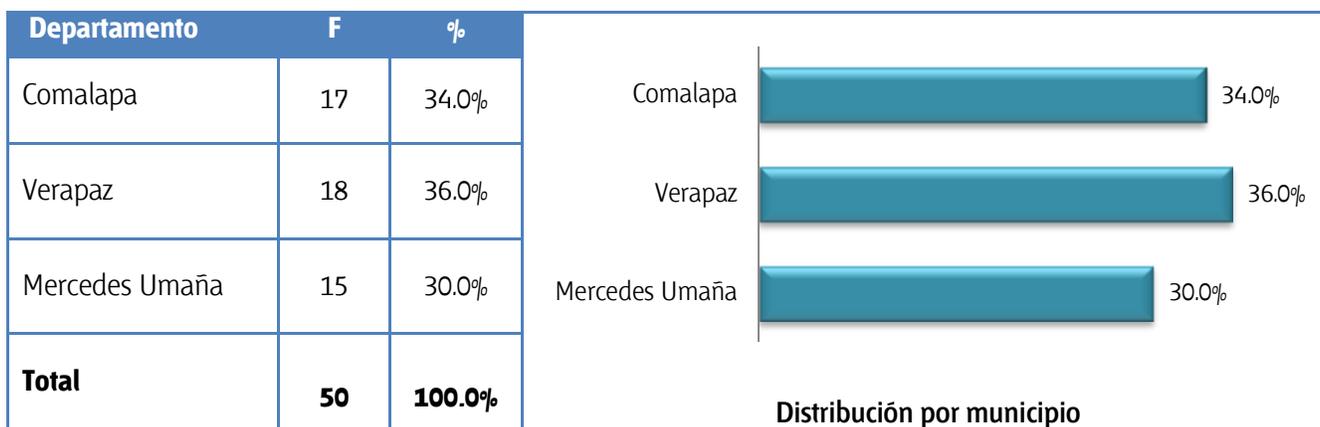
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

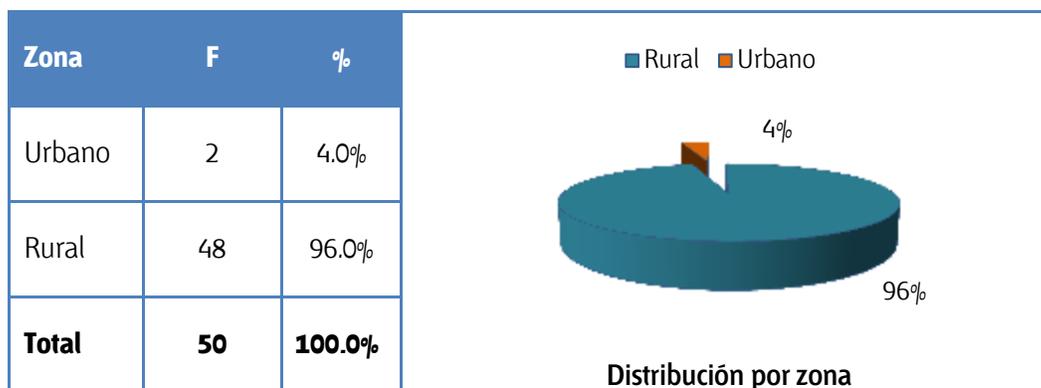
## DISTRIBUCION POR MUNICIPIO

Los proyectos fueron seleccionados a través del tipo de muestreo aleatorio simple, los proyectos seleccionados se encuentran localizados en tres diferentes municipios del país:



## DISTRIBUCION POR ZONA

La medición realizada muestra una distribución natural con predominancia en la zona rural, esto se explica debido a la relación que existe entre los proyectos seleccionados y la tipología de beneficiarios.



## 5.4.2.2 RESUMEN EJECUTIVO

---

El Resultado Estratégico 4 tiene la finalidad de apoyar y fortalecer los emprendimientos productivos, mejorar la capacidad instalada de los territorios y fortalecer las capacidades técnicas de las personas, con un enfoque de sostenibilidad.

En este apartado se presentan los resultados de la medición del nivel de satisfacción de los participantes de los resultados:

4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y

4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local

Los resultados del estudio documentan la percepción y el nivel de satisfacción con el servicio de capacitaciones recibidas por los beneficiarios de las comunidades intervenidas.

Para estos campos de acción se entrevistaron un total de 50 beneficiarios de tres proyectos, los cuales participaron en las capacitaciones impartidas y fueron beneficiados con insumos y equipos para el fortalecimiento de las iniciativas productivas organizadas.

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- Los niveles de satisfacción de los campos de acción evaluados son altamente satisfactorios y no existe una brecha significativa entre las puntuaciones obtenidas en las dimensiones evaluadas.
- La dimensión del servicio que obtuvo el mejor puntaje fue la Empatía (9,74) demostrando que los entrevistados consideran que la labor de los capacitadores se ha realizado de forma amable y respetuosa con los miembros de la comunidad, además de buscar como fin el aprendizaje de los participantes resolviendo sus dudas y preguntas.

Dentro del estudio se incluyó el ranking de importancia de cada dimensión de acuerdo a la percepción del entrevistado en donde se evidenció que la Confiabilidad es el aspecto del servicio que los entrevistados consideran más importante, es decir, que buscan que la organización (FISDL) ejecute el servicio de acuerdo a lo prometido de forma adecuada y constante.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

La dimensión de menor importancia son los elementos tangibles, es decir, que los entrevistados no muestran mayor interés por las características físicas y apariencia del proveedor y otros elementos con los que los participantes están en contacto durante la prestación del servicio.

Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas por los beneficiarios entrevistados, se destacan:

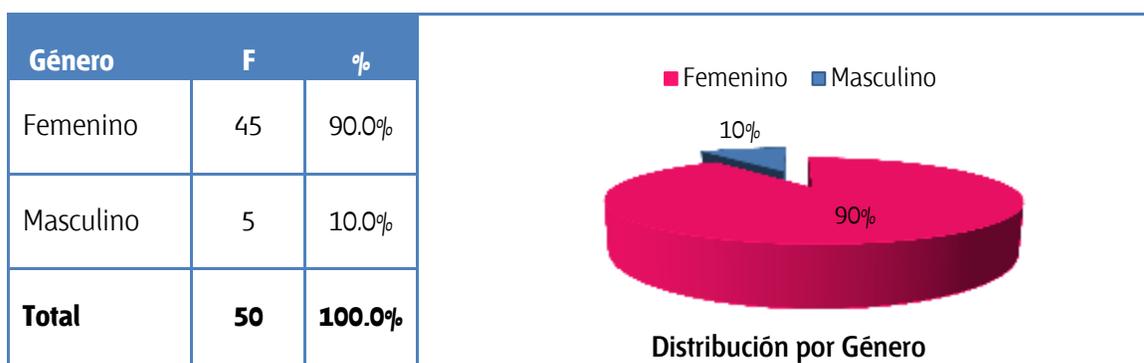
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Se han adquirido nuevos conocimientos	Los tiempos de duración de las capacitaciones
La ayuda monetaria recibida	No se desarrollaron todos los temas establecidos
Los equipos e insumos entregados	Falta de seguimiento de los resultados

## 5.4.2.3 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS

### GENERO

La población entrevistada presenta una distribución por género con predominancia femenina. Tanto en el sector rural como en el urbano, la distribución por género es de un 90% de población femenina y el restante 10% masculino.

Debido a que no se asignó una distribución muestral por género, los resultados obtenidos presentan la distribución natural del género al que pertenecen los beneficiarios/as de los resultados 4.1 y 4.2.



# AENOR CENTROAMÉRICA

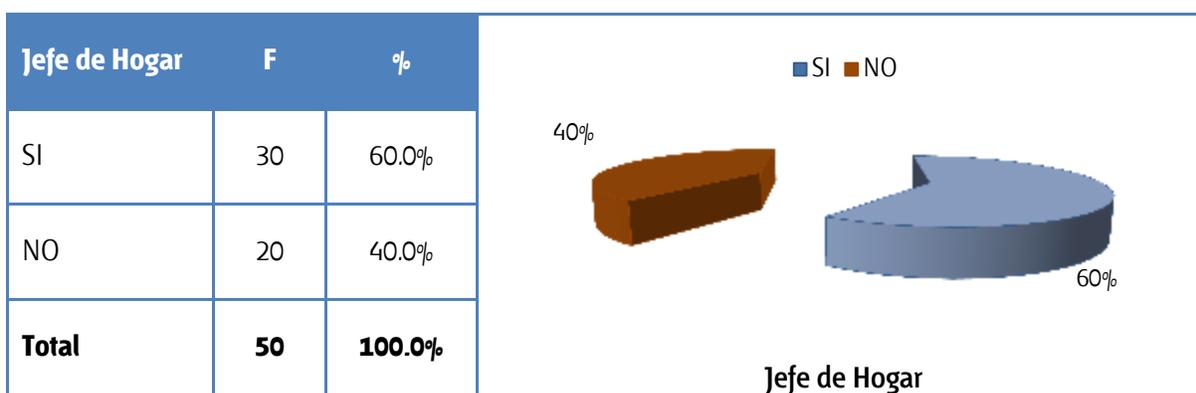
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

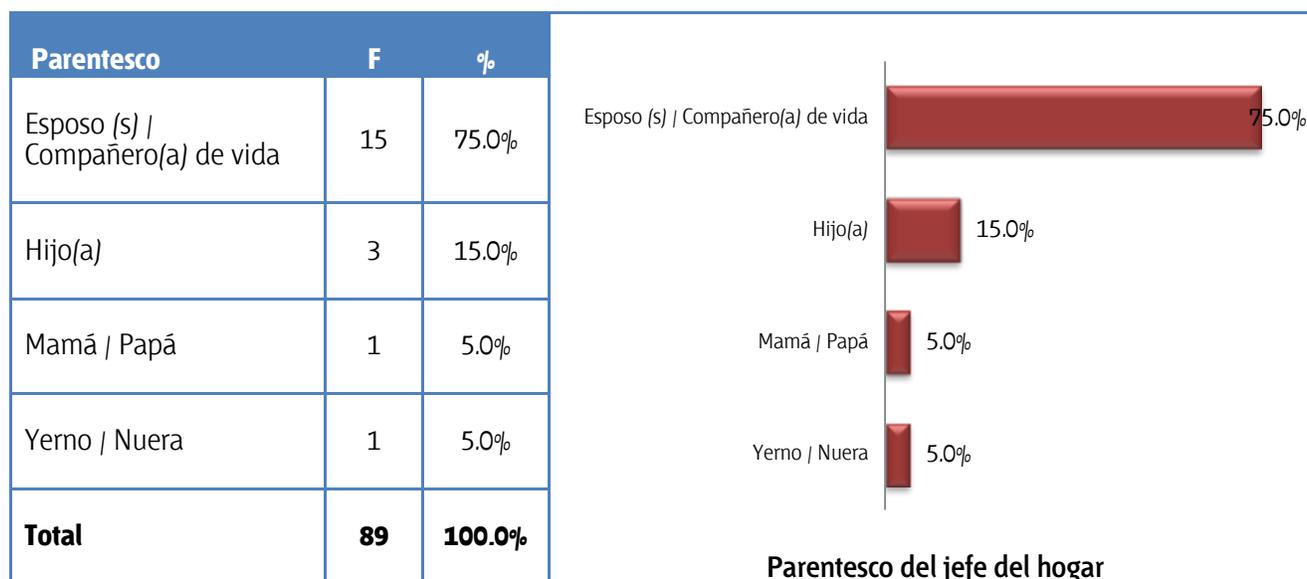
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## JEFE DE HOGAR

El 60% de los entrevistados manifiesta ser jefes/as de hogares, de acuerdo a la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) 2007, jefe y jefa de hogar “es la persona que ejerce la autoridad en el hogar para tomar decisiones que involucren al grupo familiar, y que es reconocido como tal por los miembros que la conforman”.



El 40% de los entrevistados que no declaró ser jefe de hogar, identifican principalmente a sus esposos y/o conyugues como los jefes de hogar.



# AENOR CENTROAMÉRICA

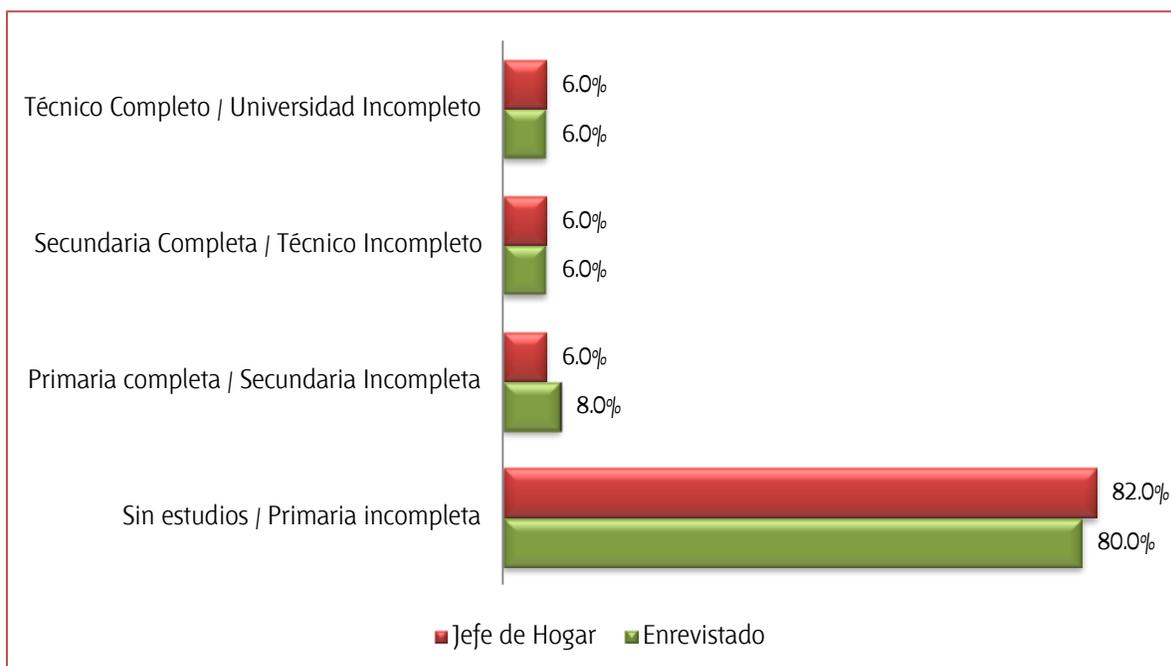
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **ESCOLARIDAD**

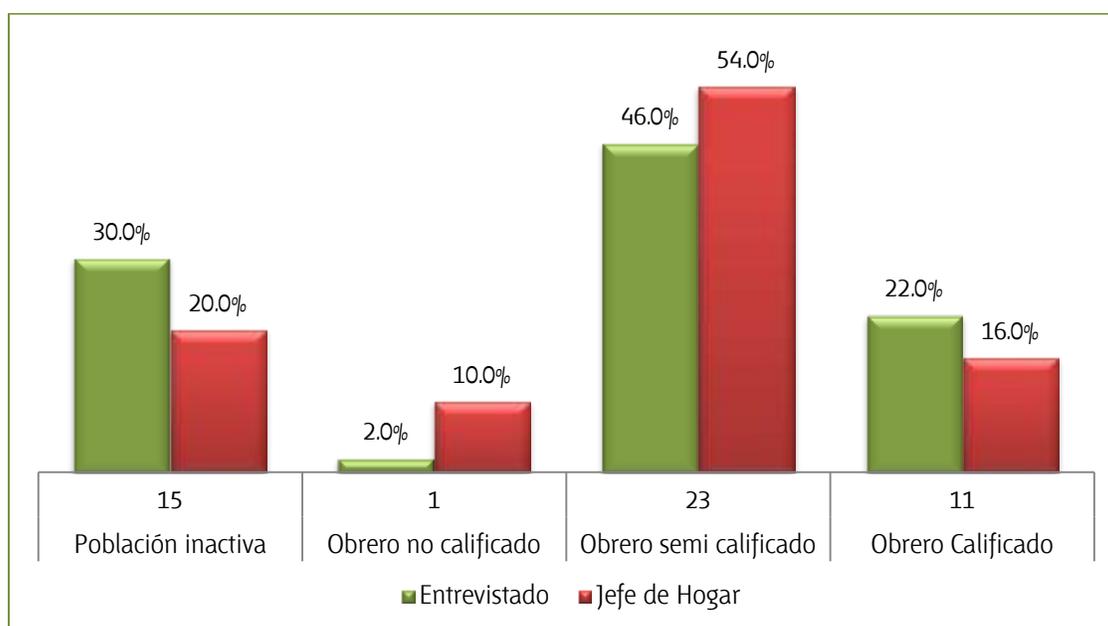
Tanto los entrevistados como los jefes de hogares poseen bajos niveles de escolaridad, más del 80% declara no superar los grados primarios dentro de la educación formal. Únicamente un 6% de los entrevistados declara que tanto ellos como los jefes de hogares han finalizado los estudios de bachillerato.



## OCUPACIONES

El 30% de los entrevistados y el 20% de los jefes de hogares se encuentra dentro de la población económicamente inactiva en donde predominan amas de casa; las ocupaciones de la población económicamente activa, es decir, la parte de la PET que realiza alguna actividad económica u ofrece su fuerza de trabajo al mercado laboral se relaciona principalmente a ocupaciones clasificadas como: obreros semi calificados, principalmente artesanos y agricultores.

El bajo nivel de escolaridad observado es una limitante para la población económicamente activa ya que los confina a realizar actividades poco calificadas.

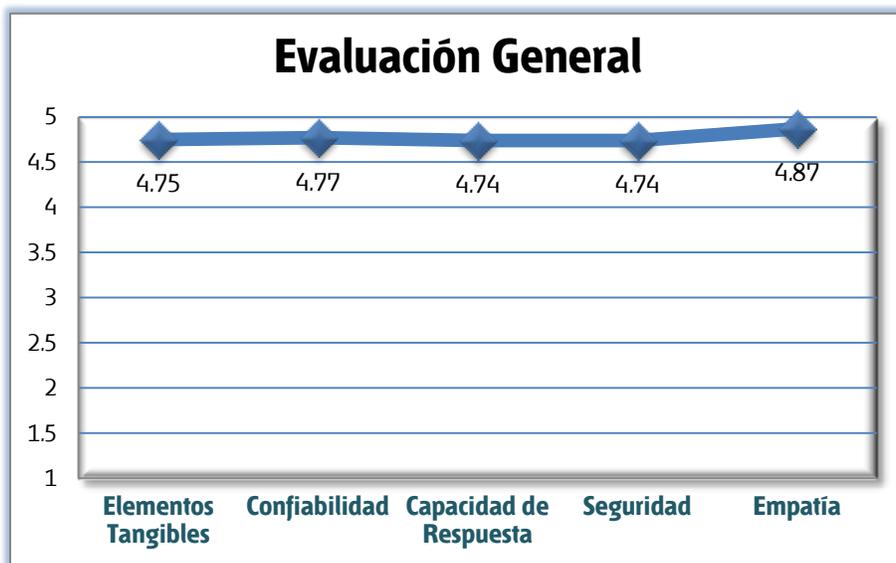


## 5.4.2.4 RESULTADOS DE LA MEDICION

### EVALUACIÓN GENERAL

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de las cinco dimensiones del servicio proporcionado por FISDL en los resultados 4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y 4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local.

EVALUACIÓN GENERAL	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
Elementos Tangibles	4.75	-0.25	95.0%
Confiabilidad	4.77	-0.24	95.3%
Capacidad de Respuesta	4.74	-0.26	94.8%
Seguridad	4.74	-0.26	94.8%
Empatía	4.87	-0.13	97.4%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.77</b>	<b>-0.23</b>	<b>95.46%</b>
<b>PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION</b>	<b>4.76</b>	<b>-0.24</b>	<b>95.14%</b>



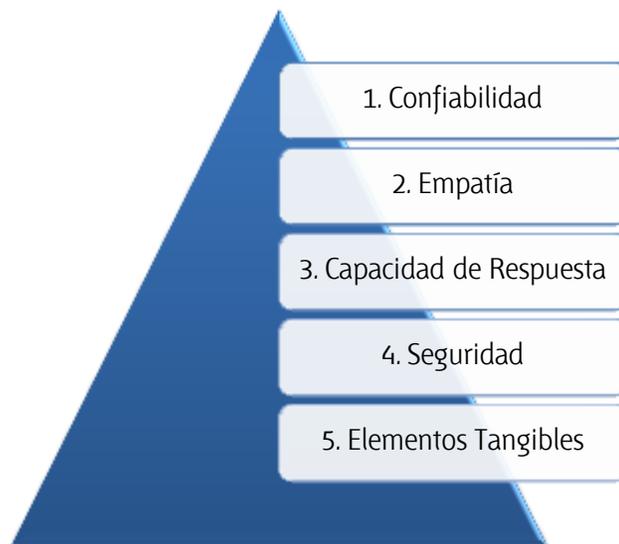
A nivel general, los resultados obtenidos denotan un alto nivel de satisfacción de los servicios recibidos por parte del FISDL.

A través de la evaluación general de las cinco dimensiones que engloba el servicio brindado por el FISDL en los campos de acción enfocados al fortalecimiento de las iniciativas productivas, se puede apreciar que dada la mínima escala de diferencia entre las calificaciones obtenidas en cada una de ellas no es posible calificar ninguna dimensión como Fortaleza o Debilidad del servicio, más bien deben denominarse oportunidades de mejora, esto implica que la Institución debe establecer estrategias y acciones para cada una a fin de estandarizar la calidad y satisfacer las expectativas del cliente.

## RANKING DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS

---

El nivel de importancia de cada una de las dimensiones evaluadas de acuerdo al valor que cada una implica para los participantes de las acciones 4.1 y 4.2, se presenta a continuación:



## **EVALUACIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Los Elementos Tangibles, representan las características físicas y apariencias del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contactar el servicio.

Para los resultados 4.1 y 4.2, los elementos tangibles considerados para la evaluación son:

1. El lugar donde se realizaron las capacitaciones tiene las condiciones adecuadas (ventilación, tamaño, iluminación, mobiliario, etc.)
2. Los materiales utilizados eran claros y útiles para el aprendizaje.
3. La persona que impartió la capacitación se expresaba con gestos y palabras para darse a entender apropiadamente.
4. Los insumos y equipos proporcionados para los emprendimientos son de calidad

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El lugar donde se realizaron las capacitaciones tiene las condiciones adecuadas (ventilación, tamaño, iluminación, mobiliario, etc.)	4.68	-0.32	93.60%
Los materiales utilizados eran claros y útiles para el aprendizaje.	4.80	-0.20	96.00%
La persona que impartió la capacitación se expresaba con gestos y palabras para darse a entender apropiadamente.	4.86	-0.14	97.20%
Los insumos y equipos proporcionados para los emprendimientos son de calidad	4.66	-0.34	93.20%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.75</b>	<b>-0.25</b>	<b>95.0%</b>

En la evaluación de los cuatro aspectos de la dimensión de Elementos Tangibles se puede apreciar que el aspecto que obtuvo una mayor calificación es el relacionado con Los gestos y palabras con que los instructores se expresaban durante las capacitaciones, los participantes consideran que las explicaciones proporcionadas por los instructores fueron claras y de fácil comprensión.

Por otra parte el aspecto que obtuvo menor calificación es el relacionado con la calidad de los insumos y equipos proporcionados para los emprendimientos.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización MadreSelva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

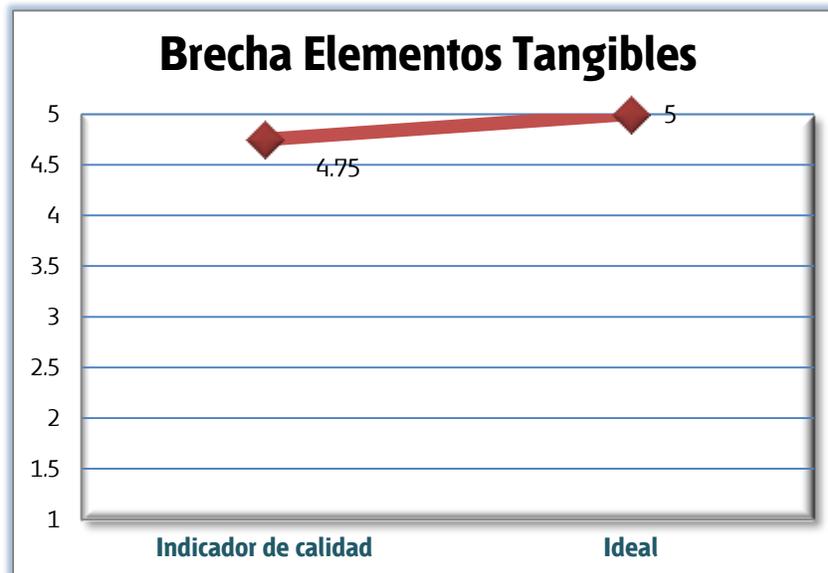
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

A continuación se muestra la brecha entre cada uno de los aspectos de la dimensión de Elementos Tangibles y el indicador de calidad ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

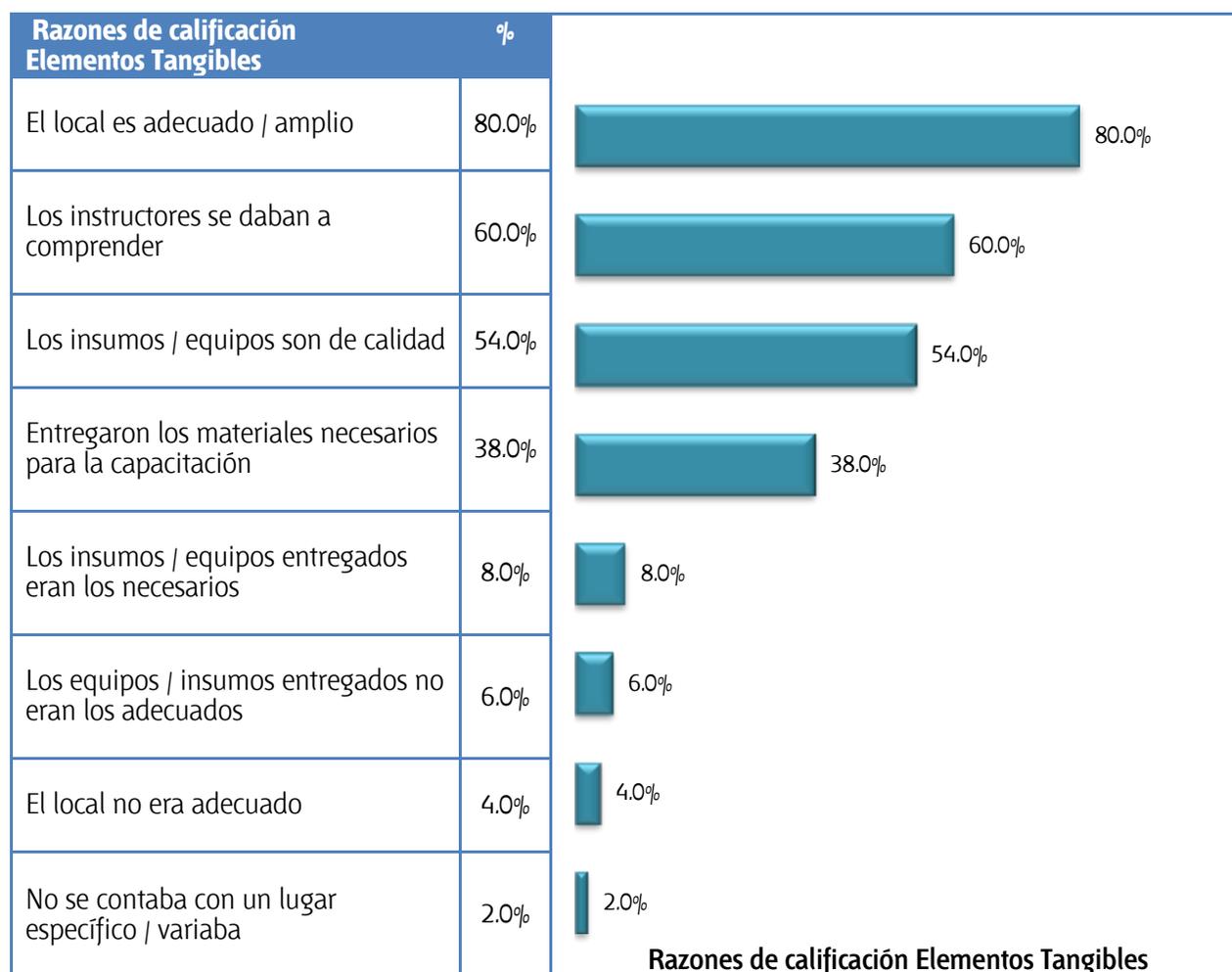


## Brecha general Dimensión Elementos Tangibles CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

## **Indicador de calidad -0,25** **Calificación promedio Elementos Tangibles 9,26**

El 80% de los entrevistados considera que el local donde fueron impartidas las capacitaciones era adecuado, otra de las principales razones de calificación de los elementos tangibles se debe a que los instructores siempre se daban a comprender, las explicaciones siempre fueron entendibles y claras para todos los participantes.

Más de la mitad de los entrevistados considera que los insumos y equipos entregados para el fortalecimiento de las iniciativas productivas eran de calidad.



\* Base 50 entrevistas

## **EVALUACIÓN CONFIABILIDAD**

En la dimensión Confiabilidad se evalúa la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante, en el caso del Resultado Estratégico 4.1 y 4.2 se evaluaron los siguientes aspectos:

1. Los temas de la capacitación son apropiados y útiles.
2. Le proporcionaron todos los materiales que necesitaba para la capacitación.
3. Los insumos y equipos entregados fueron los ofrecidos
4. Los insumos y equipos entregados eran los apropiados

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
Los temas de la capacitación son apropiados y útiles.	4.80	-0.20	96.00%
Le proporcionaron todos los materiales que necesitaba para la capacitación.	4.76	-0.24	95.20%
Los insumos y equipos entregados fueron los ofrecidos	4.82	-0.18	96.40%
Los insumos y equipos entregados eran los apropiados	4.68	-0.32	93.60%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.77</b>	<b>-0.24</b>	<b>95.3%</b>

En general, la dimensión de Confiabilidad obtiene una calificación altamente satisfactoria del servicio proporcionado por el FISDL.

El cumplimiento de lo ofrecido versus lo entregado respecto a los insumos y equipos que fortalezcan las iniciativas productivas es el aspecto que mejor han evaluado los beneficiarios obteniendo un alto grado de satisfacción.

Aunque no existe una diferencia significativa de las calificaciones obtenidas entre una y otra afirmación, el aspecto con menor puntaje corresponde a la pertinencia de los equipos e insumos entregados, los beneficiarios valoran el cumplimiento de lo entregado versus lo ofrecido, sin embargo, no siempre estos insumos y equipos eran los que las iniciativas productivas necesitaban o se consideraban apropiados para su uso.

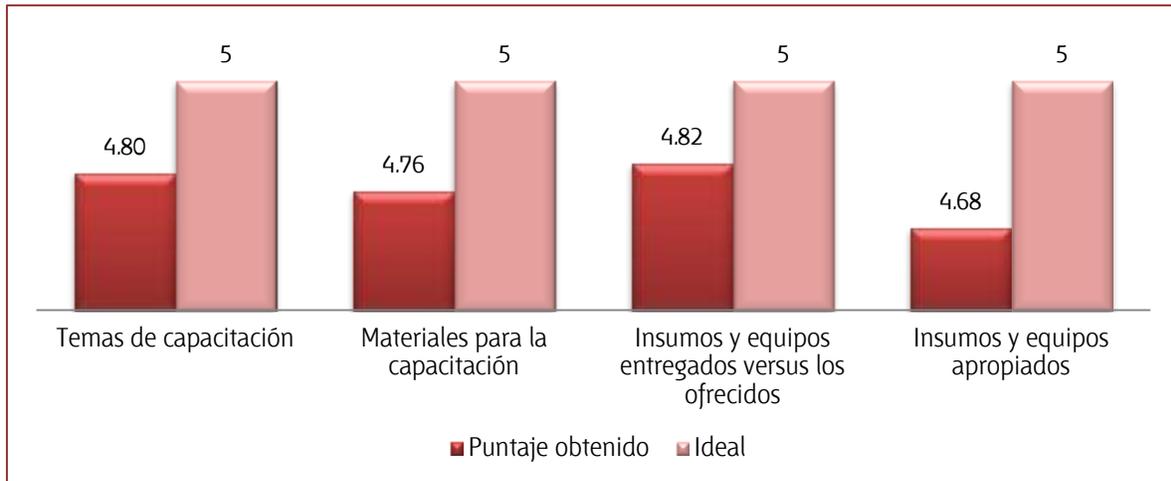
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

A continuación se presentan las brechas obtenidas en cada uno de los aspectos evaluados en la dimensión de confiabilidad, y el indicador de calidad ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

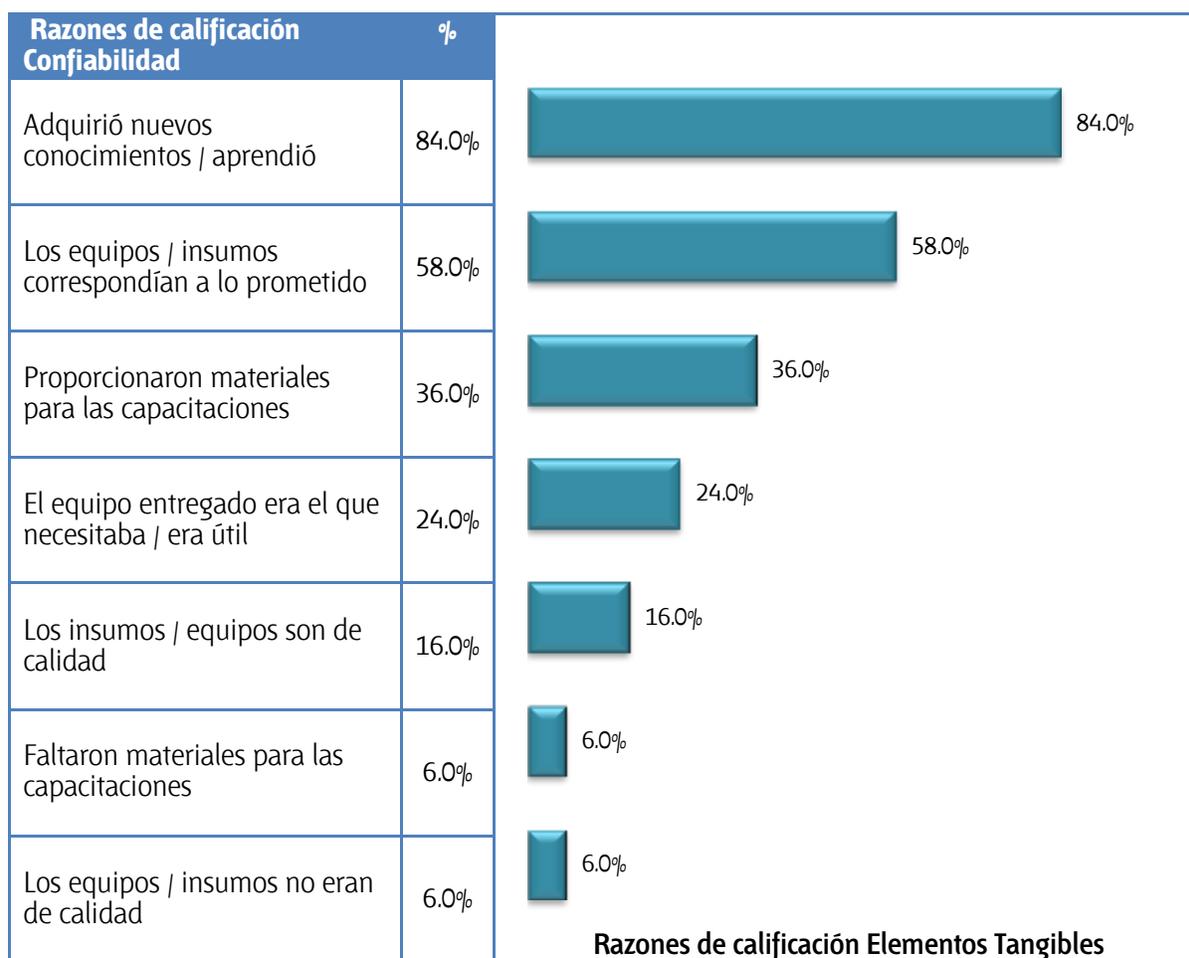


Brecha general Dimensión Confiabilidad

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

### **Indicador de calidad -0,24** **Calificación promedio Confiabilidad 9,46**

El 84% de los entrevistados considera que con los temas de capacitación impartidos adquirió nuevos conocimientos que son de utilidad para las actividades que realiza. Otra de las principales razones de calificación de la dimensión de Confiabilidad se debe a que si hubo cumplimiento entre los insumos y equipos ofrecidos y lo recibido.



\* Base 50 entrevistas

## **EVALUACIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

La Capacidad de Respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Para el Resultado Estratégico 4.1 y 4.2, los aspectos de Capacidad de Respuesta considerados para la evaluación son los siguientes:

1. Los instructores se preocupan por utilizar metodologías que faciliten el aprendizaje.
2. Los instructores siempre están dispuestos a resolver las dudas de las personas durante la capacitación.
3. Los instructores demuestran estar bien organizados para dar los temas.
4. Los insumos y equipos fueron entregados en el tiempo establecido.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
Los instructores se preocupan por utilizar metodologías que faciliten el aprendizaje.	4.80	-0.20	96.00%
Los instructores siempre están dispuestos a resolver las dudas de las personas durante la capacitación.	4.88	-0.12	97.60%
Los instructores demuestran estar bien organizados para dar los temas.	4.82	-0.18	96.40%
Los insumos y equipos fueron entregados en el tiempo establecido.	4.46	-0.54	89.20%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.74</b>	<b>-0.26</b>	<b>94.8%</b>

La Capacidad de respuesta ha sido evaluada como altamente satisfactoria por parte de los beneficiarios de los resultados 4.1 y 4.2.

El aspecto de esta dimensión que mejor evalúan los beneficiarios (con una brecha de -0.12) es la disponibilidad de los instructores para resolver las dudas de las personas, es importante mencionar que el personal encargado de las capacitaciones ha representado una fortaleza en la evaluación de esta dimensión, la organización que demostraba el instructor durante los procesos de capacitación también ha sido evaluada satisfactoriamente, de acuerdo a los entrevistados esto evidenciaba la experiencia y conocimientos que poseían, permitiendo un buen desarrollo de los temas de capacitación.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

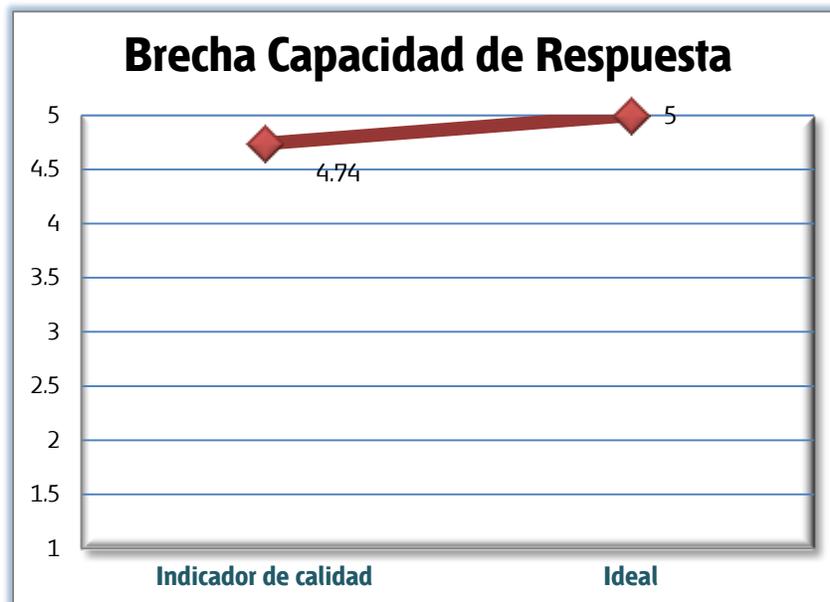
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

La principal oportunidad de mejora de esta dimensión se centra en el cumplimiento de los tiempos de entrega de los insumos, ya que los beneficiarios manifiestan que hubo retrasos en las entregas y no todos los materiales fueron entregados en los períodos que habían sido acordados.

A continuación el gráfico comparativo entre las puntuaciones obtenidas y el puntaje ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



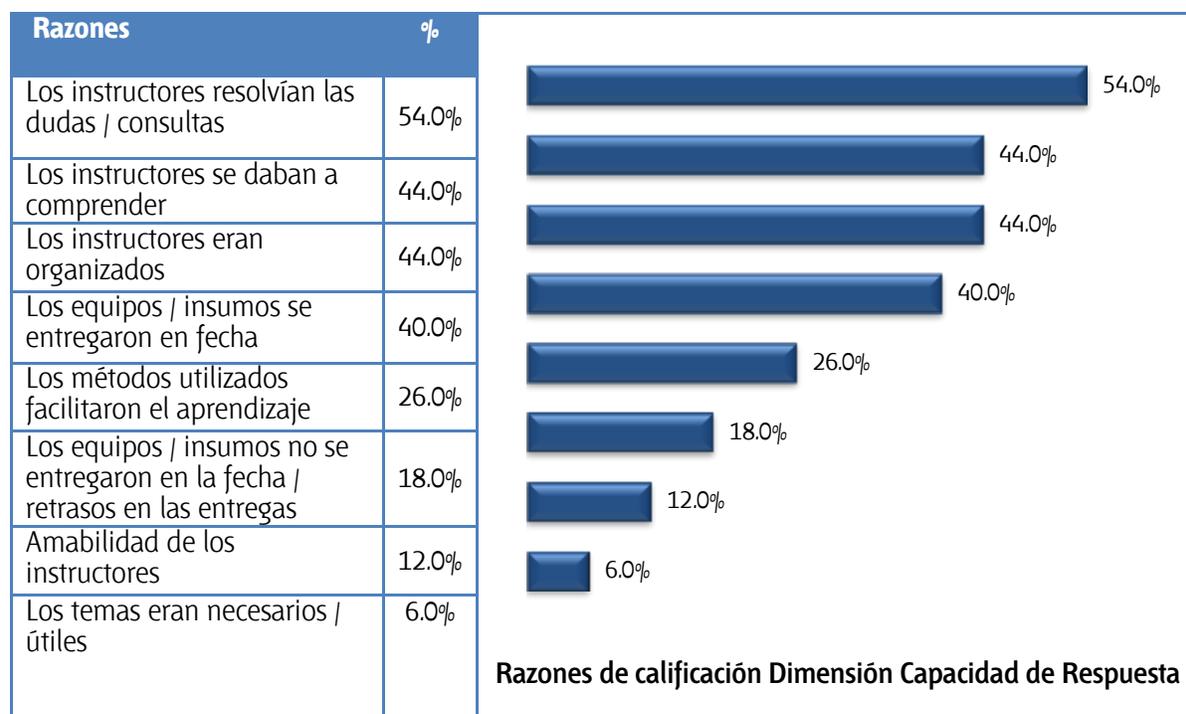
Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

### **Indicador de calidad -0,26** **Calificación promedio Capacidad de Respuesta 9,34**

Más de la mitad de los entrevistados manifiestan que los instructores si resolvían las consultas o dudas de los participantes de las capacitaciones.

Respecto a las fechas de entrega de los insumos y equipos, el 40% de los beneficiarios afirman que si fueron entregados en la fecha establecida, mientras un 18% manifestó que hubo atrasos en las fechas de entrega acordadas.



\* Base 50 entrevistas

## **EVALUACIÓN SEGURIDAD**

La Seguridad, son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Para los Resultados 4.1 y 4.2 se han evaluado los siguientes aspectos de Seguridad:

1. El instructor despertó el interés en los participantes
2. El instructor dominaba y conocía su área
3. Los temas que dieron fueron comprendidos por todos los participantes.
4. El instructor se preocupa de que todos aprendan.

Se obtienen los siguientes resultados de la evaluación de la Seguridad:

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El instructor despertó el interés en los participantes	4.80	-0.20	96.00%
El instructor dominaba y conocía su área	4.88	-0.12	97.60%
Los temas que dieron fueron comprendidos por todos los participantes.	4.82	-0.18	96.40%
El instructor se preocupa de que todos aprendan.	4.46	-0.54	89.20%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.74</b>	<b>-0.26</b>	<b>94.8%</b>

La dimensión de Seguridad muestra un alto nivel de satisfacción por parte de los beneficiarios de los resultados 4.1 y 4.2, el aspecto que obtiene mayor puntuación es el asociado con el conocimiento y dominio de la tea por parte de los instructores, los beneficiarios consideran que los instructores poseían la suficiente experiencia y conocimiento para transmitirlos a los participantes.

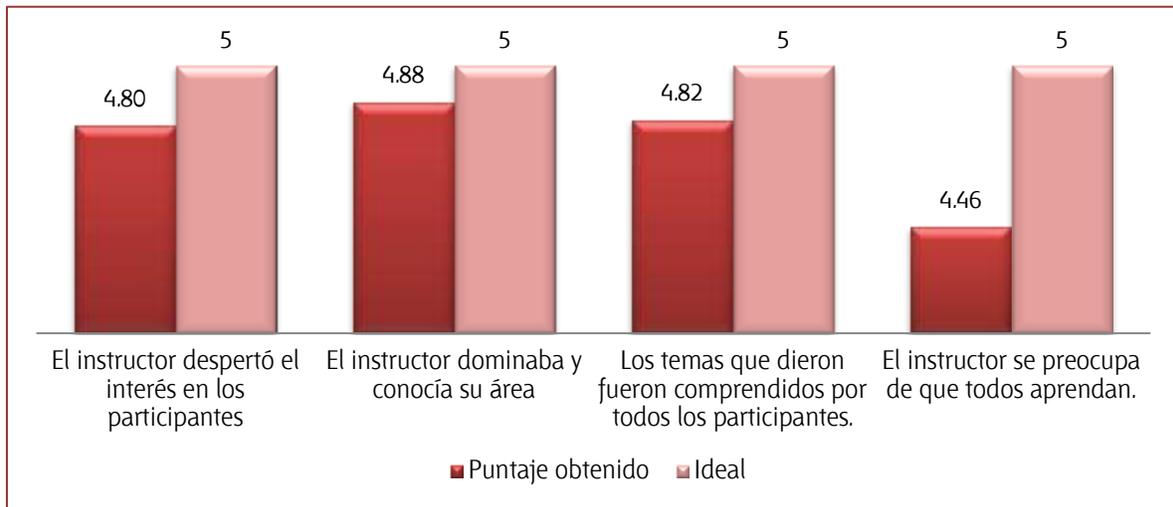
El aspecto con menor calificación es el relacionado a la preocupación de los instructores por el aprendizaje de los participantes, aunque no se obtiene una calificación que denote insatisfacción, este aspecto es el considerado con mayores oportunidades de mejora.

# AENOR CENTROAMÉRICA

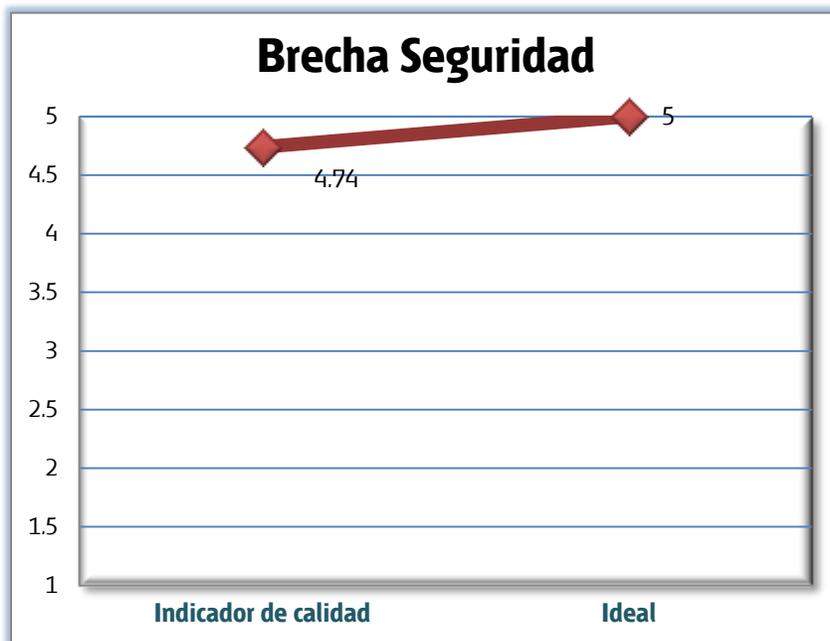
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



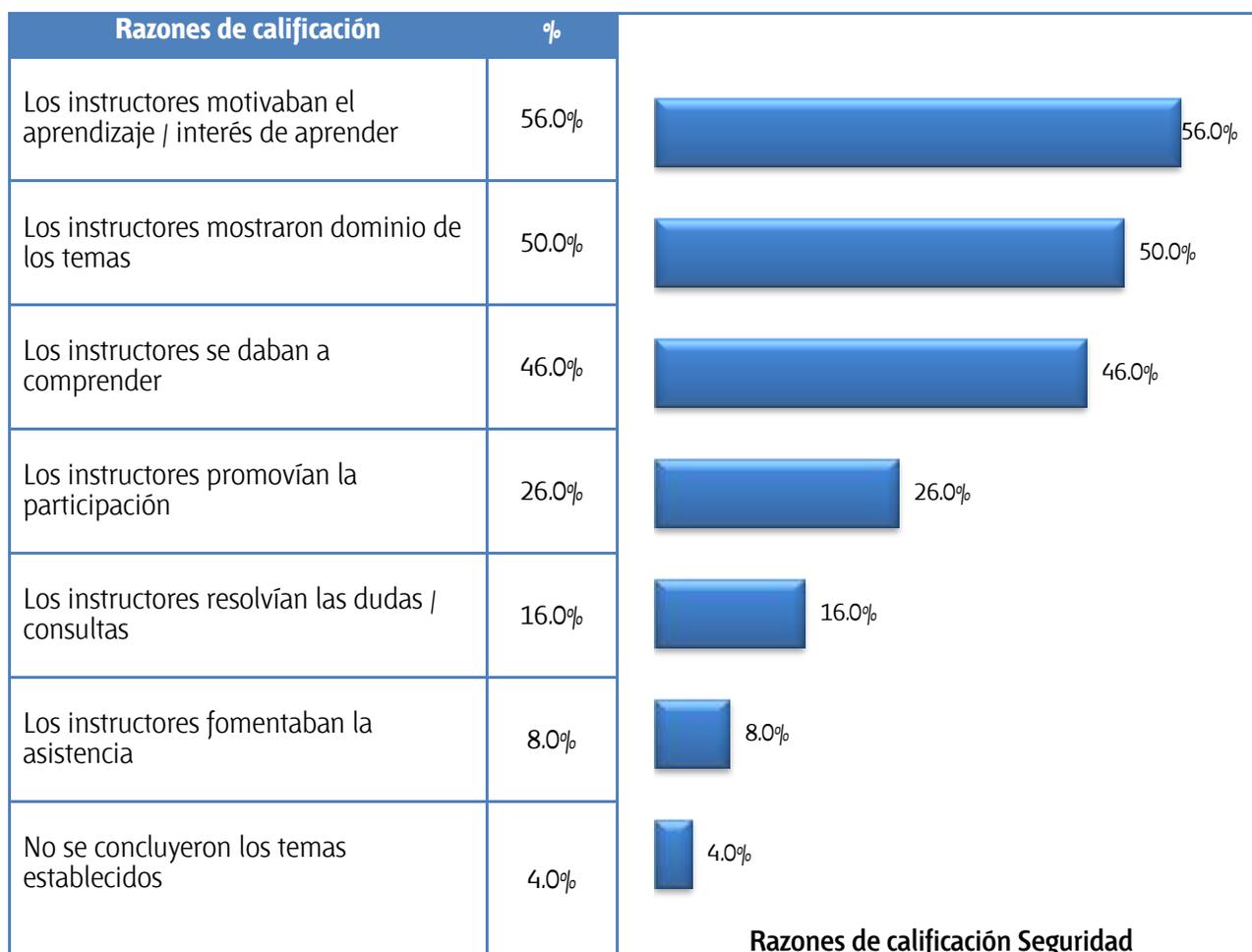
Brecha general Dimensión Seguridad

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN SEGURIDAD

### **Indicador de calidad -0,26** **Calificación promedio Seguridad 9,6**

Más de la mitad de los entrevistados considera que los instructores si despertaron el interés de los participantes en el aprendizaje, motivando a adquirir nuevos conocimientos y técnicas para desarrollar de forma más efectiva sus labores.

Respecto a la labor desempeñada por los capacitadores no existen opiniones negativas ni sugerencias, únicamente un 4% de los entrevistados considera que el tiempo ha sido un factor en contra pues no se lograron desarrollar todos los temas planteados inicialmente.



\* Base 50 entrevistas

## **EVALUACIÓN EMPATÍA**

La empatía se define como el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Para los resultados estratégicos enfocados a fortalecer las iniciativas productivas, se evaluaron los siguientes aspectos del servicio relacionados con esta dimensión:

1. **Amabilidad del instructor**
2. **Interés del instructor por resolver dudas**
3. **Respeto y equidad del instructor**
4. **Entrega equitativa de los equipos e insumos**

A continuación se presentan los resultados de la evaluación:

<b>EMPATÍA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El instructor era amable para hablarle a los participantes	4.90	-0.10	98.00%
El instructor mostró interés en responder con claridad cuando se le preguntaba	4.82	-0.18	96.40%
El instructor era respetuoso y equitativo con las mujeres y con hombres por igual	4.88	-0.12	97.60%
Los equipos e insumos se entregaron de forma equitativa / sin preferencias	4.88	-0.12	97.60%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.87</b>	<b>-0.13</b>	<b>97.4%</b>

La Empatía es la dimensión mejor evaluada por parte de los beneficiarios de los resultados 4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y 4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local, con una brecha del -0.13 del puntaje ideal y un porcentaje de satisfacción del 97.4%.

La amabilidad de los instructores hacia los participantes es el aspecto que obtiene mayor calificación, aunque no existe una diferencia significativa entre los aspectos relacionados a la equidad mostrada tanto en el trato hacia los participantes como en la entrega de los equipos e insumos.

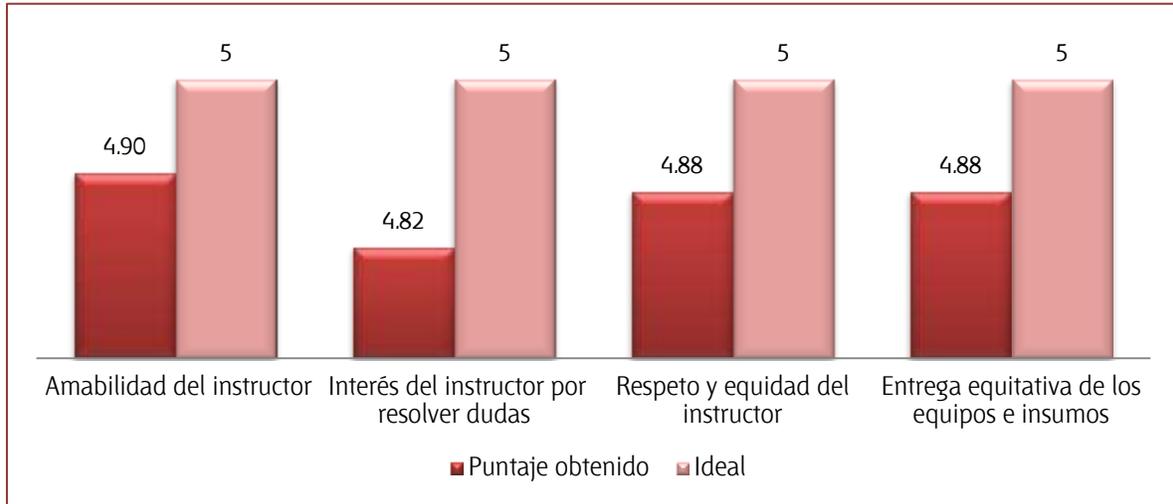
El aspecto que ha obtenido menor puntuación es el referente al interés del instructor por responder con claridad lo que se le preguntaba.

# AENOR CENTROAMÉRICA

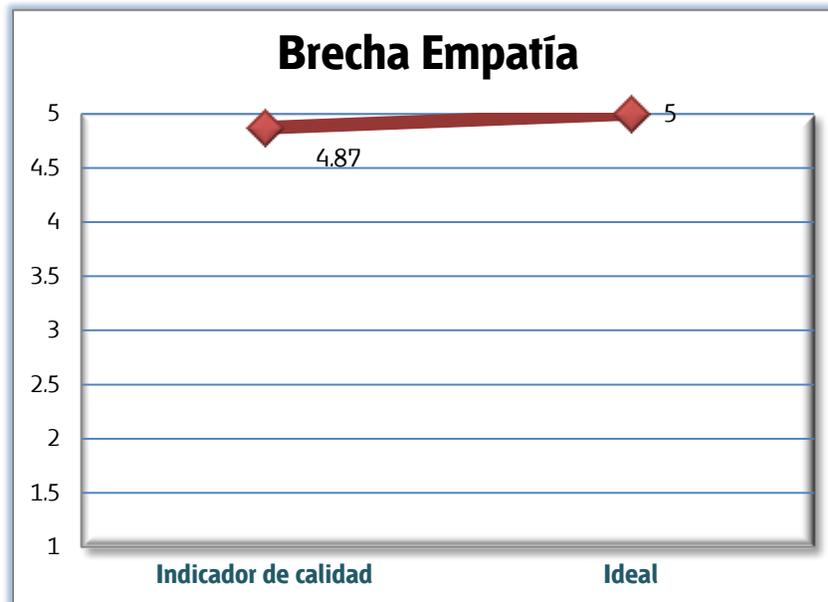
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



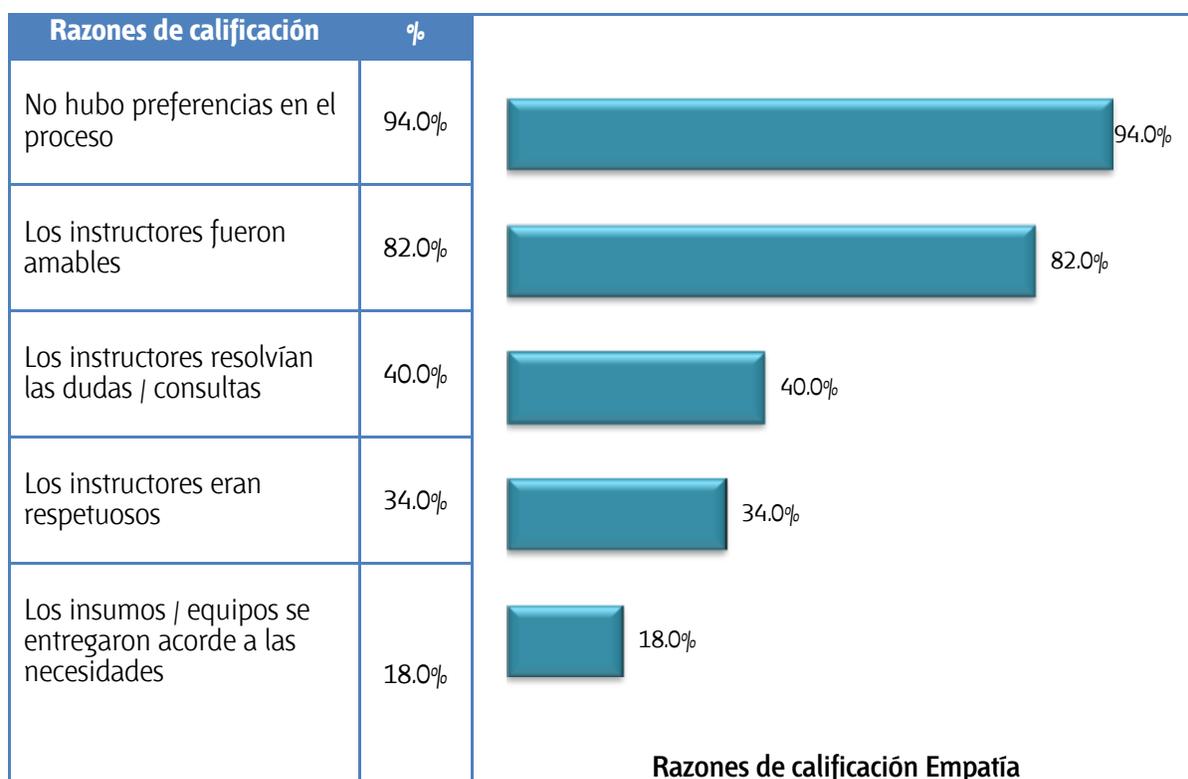
Brecha general Dimensión Empatía

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN EMPATIA

### **Indicador de calidad -0,13** **Calificación promedio Empatía 9,7**

Casi la totalidad de los entrevistados asegura que tanto las capacitaciones como la entrega de insumos y equipos se realizaron sin ninguna preferencia o exclusión, todo el proceso fue realizado con equidad.

Otra de las principales razones de calificación de la dimensión de Empatía se debe a la amabilidad de los instructores hacia los participantes.

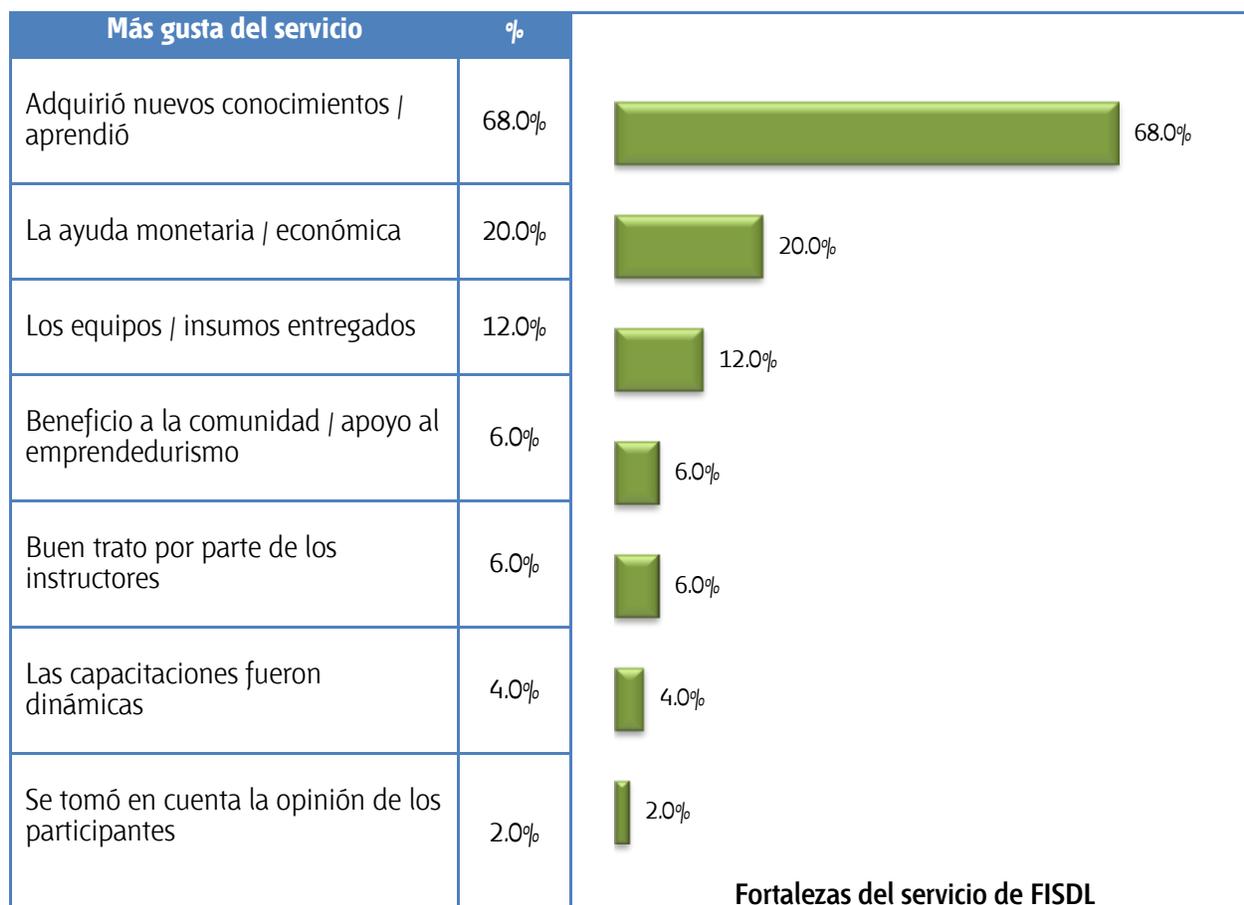


\* Base 50 entrevistas

## FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR FISDL

De acuerdo a la valoración de los entrevistados, la principal fortaleza del servicio proporcionado por FISDL en los resultados 4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y 4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local, es la adquisición de nuevos conocimientos y el aprendizaje aportado para el fortalecimiento de sus capacidades.

En menor medida, los participantes también considera que el aporte monetario y los insumos y equipos entregados son parte de las acciones consideradas como fortaleza.



\* Base 50 entrevistas

# AENOR CENTROAMÉRICA

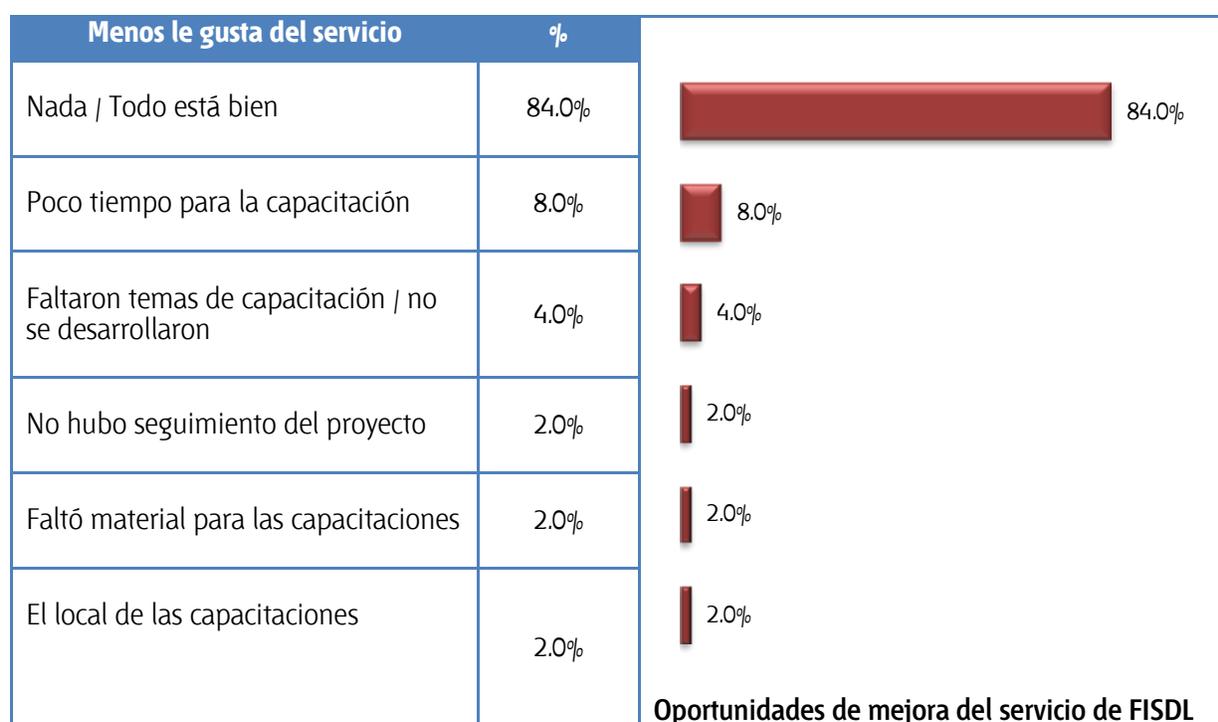
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

El 84% de los entrevistados considera que no hay ningún aspecto que le desagrade de los servicios proporcionados por el FISDL.

En cuanto a las recomendaciones u oportunidades de mejora de los servicios de los resultados 4.1 y 4.2 se destaca el período de las capacitaciones, el 8% de los beneficiarios considera que los tiempos para desarrollar adecuadamente todos los temas establecidos son muy cortos, un 4% opina que no se lograron concluir con todos los temas previstos inicialmente.



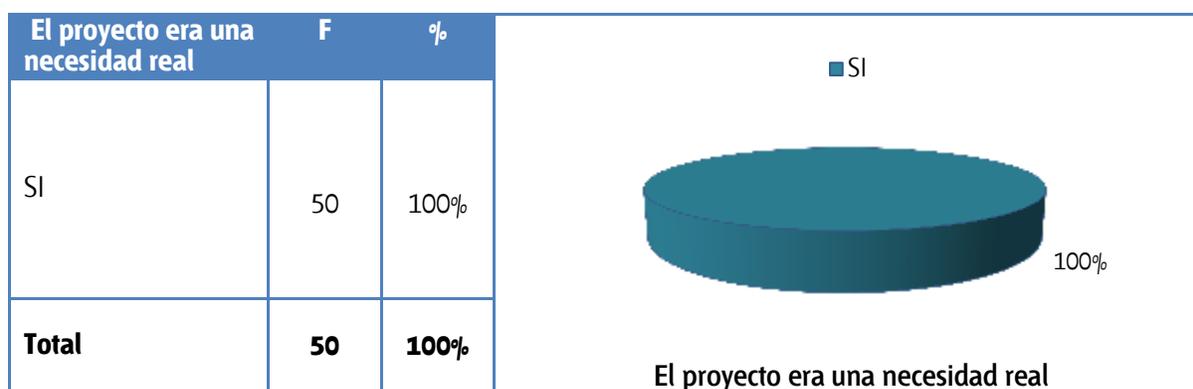
\* Base 50 entrevistas

## VALORACION DE LOS RESULTADOS

En este apartado se presenta la valoración de los resultados e impactos de los apoyos monetarios.

### **EL PROYECTO ERA UNA NECESIDAD REAL**

El 100% de los participantes opinan que el proyecto era una necesidad en las comunidades y municipios evaluados



### **RAZONES DE PORQUE ERA UNA NECESIDAD**

Las principales razones por las que los beneficiarios de los Resultados 4.1 y 4.2 consideran que el proyecto era una necesidad se deben a que los apoyos tanto de las capacitaciones como los apoyos monetarios o de insumos o equipos han representado un beneficio a sus comunidades y hogares.

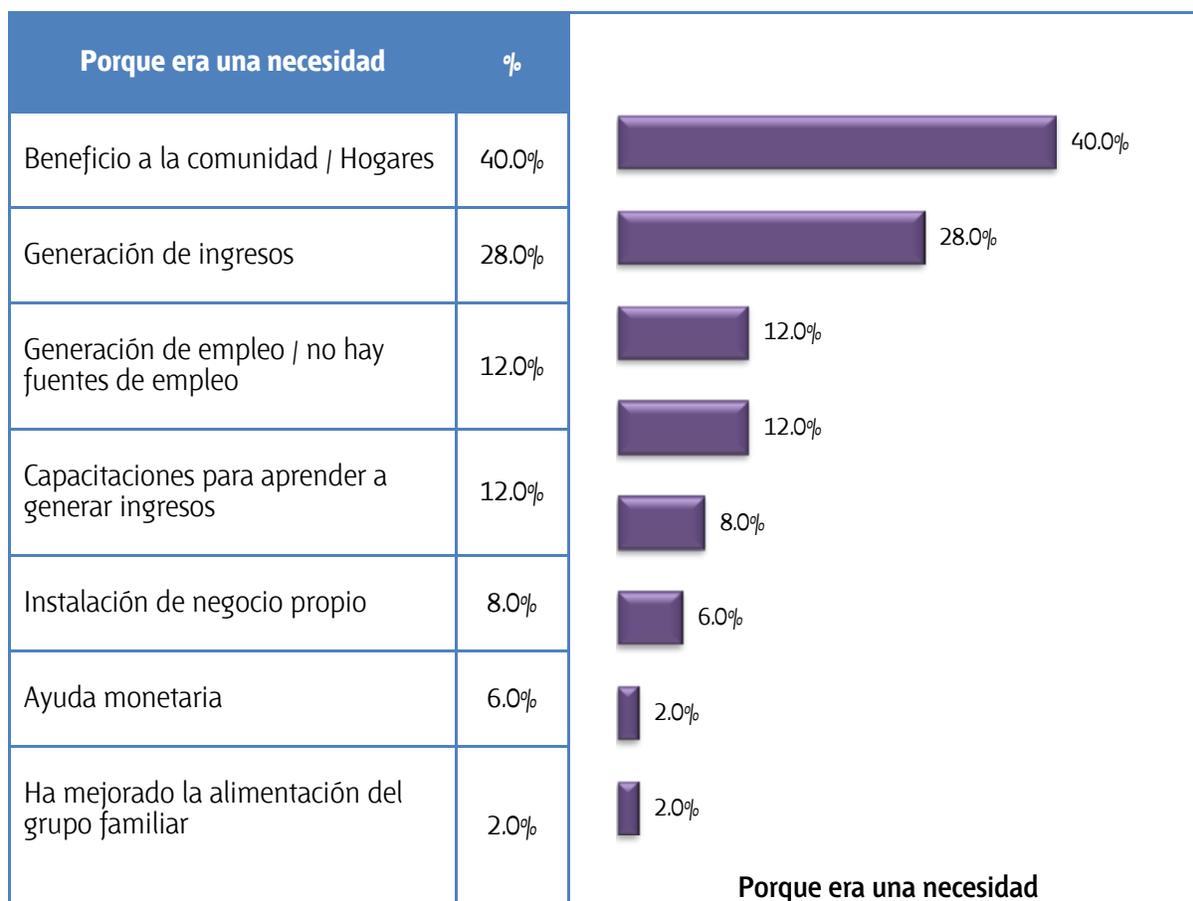
Además el 28% de los entrevistados considera que a partir del proyecto los ingresos de las familias han mejorado y un 12% considera que se han generado fuentes de empleo en estos sectores donde las oportunidades son limitadas.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



\* Base 50 entrevistas

## **BENEFICIOS DE LOS RESULTADOS ESTRATÉGICOS 4.1 Y 4.2**

EL 82% de los entrevistados considera que a partir de los proyectos desarrollados como parte de los campos de acción 4.1 y 4.2, sus ingresos han mejorado.

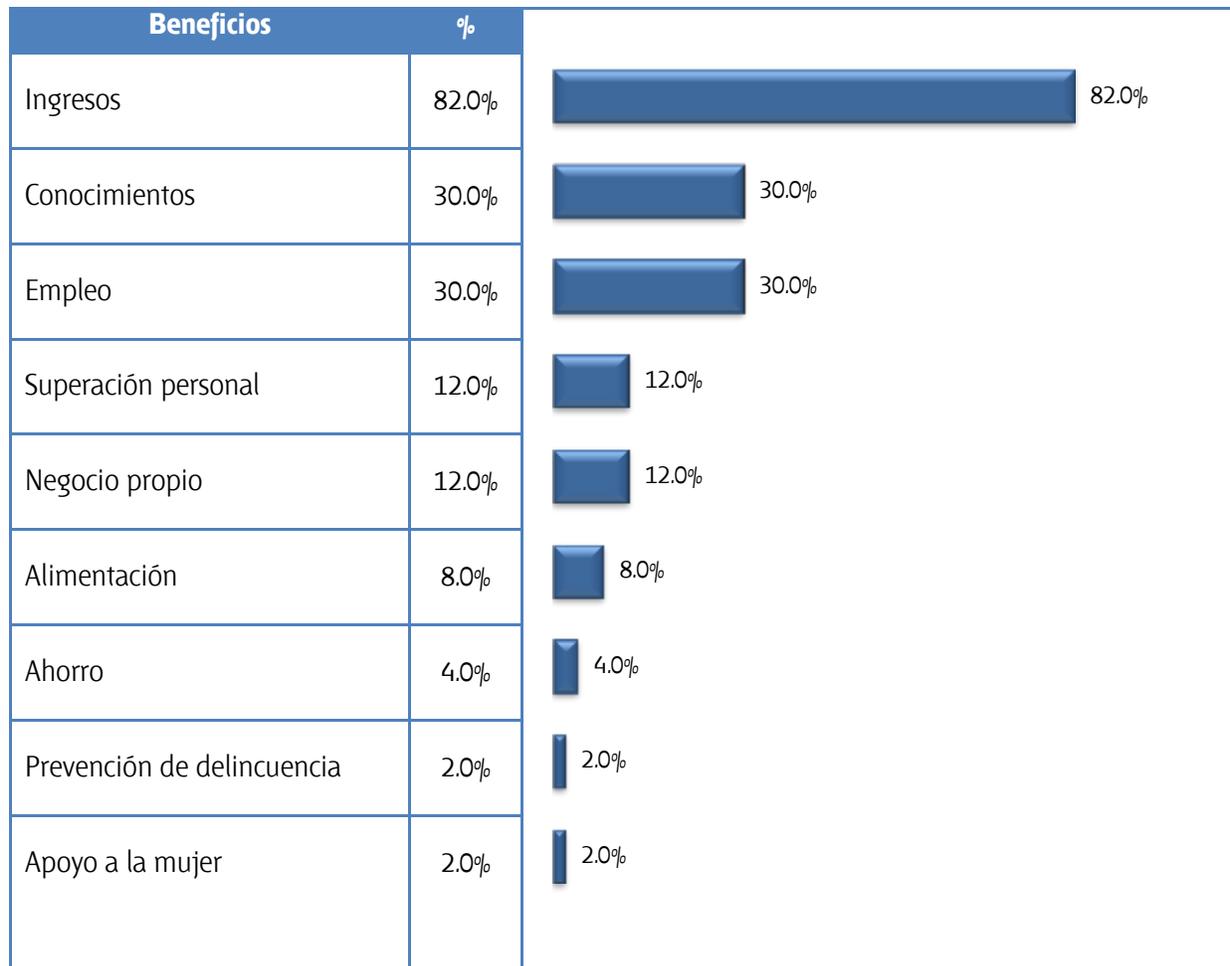
Otro de los beneficios que identifican es la adquisición de nuevos conocimientos, así como la generación de fuentes de empleo a través de las iniciativas productivas apoyadas.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



\* Base 50 entrevistas

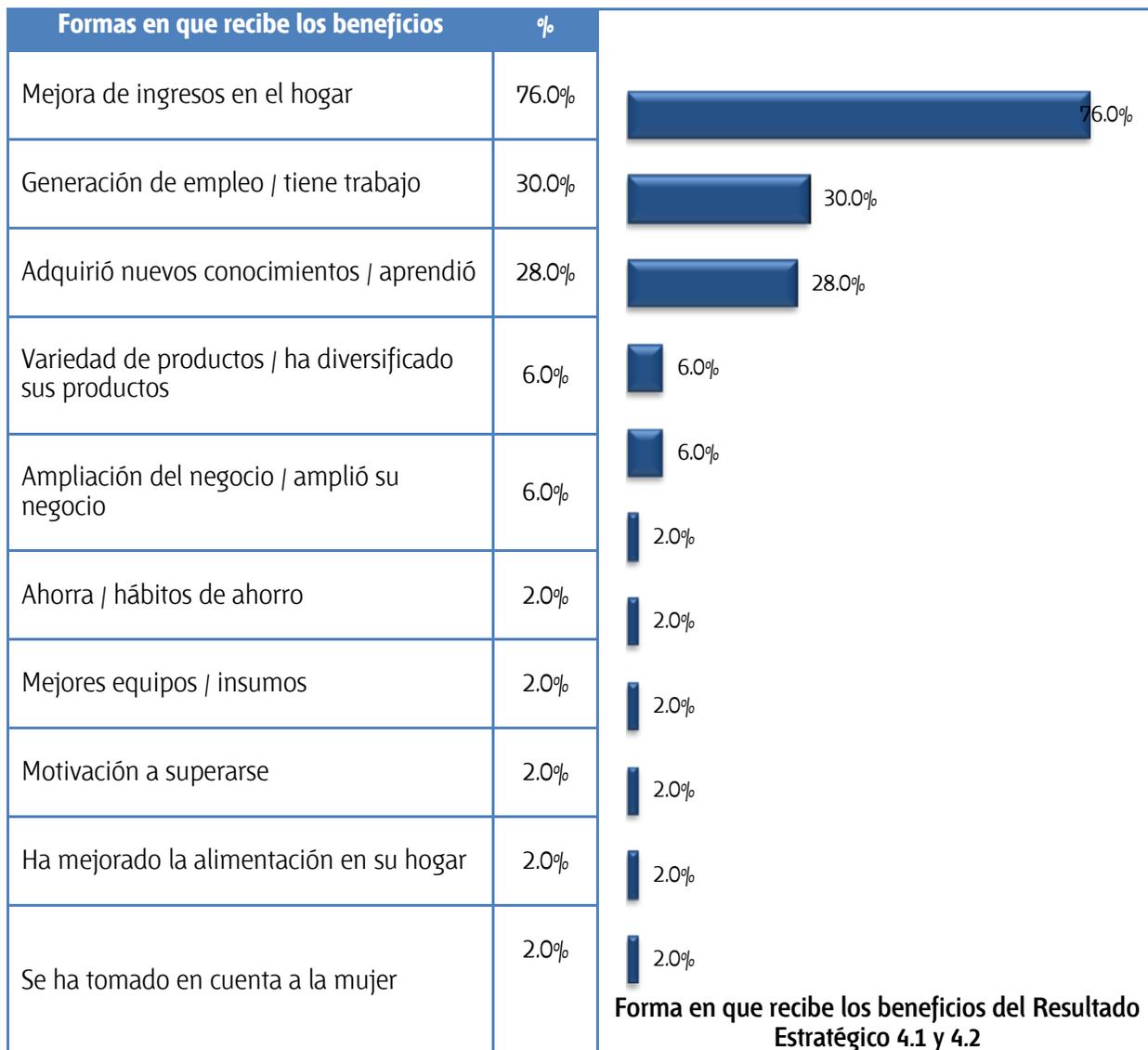
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **FORMA EN QUE RECIBE LOS BENEFICIOS**



\* Base 50 entrevistas

## **ASPECTOS DE BENEFICIO EN EL HOGAR A PARTIR DE LOS RESULTADOS 4.1 SE HAN FORTALECIDO LAS CAPACIDADES DE LAS PERSONAS PARA GENERAR INGRESOS Y 4.2 SE HAN FORTALECIDO LOS EMPRENDIMIENTOS ECONÓMICOS EN EL ÁMBITO LOCAL**

Para las acciones 4.1 y 4.2 los niveles de percepción de beneficios inducidos son altos, entre los que se destacan la adquisición de nuevos conocimientos a partir de las capacitaciones, la motivación personal y el emprendedurismo, así como mejores expectativas a futuro. El beneficio que se percibe en menor medida es el aumento de ingresos al hogar.

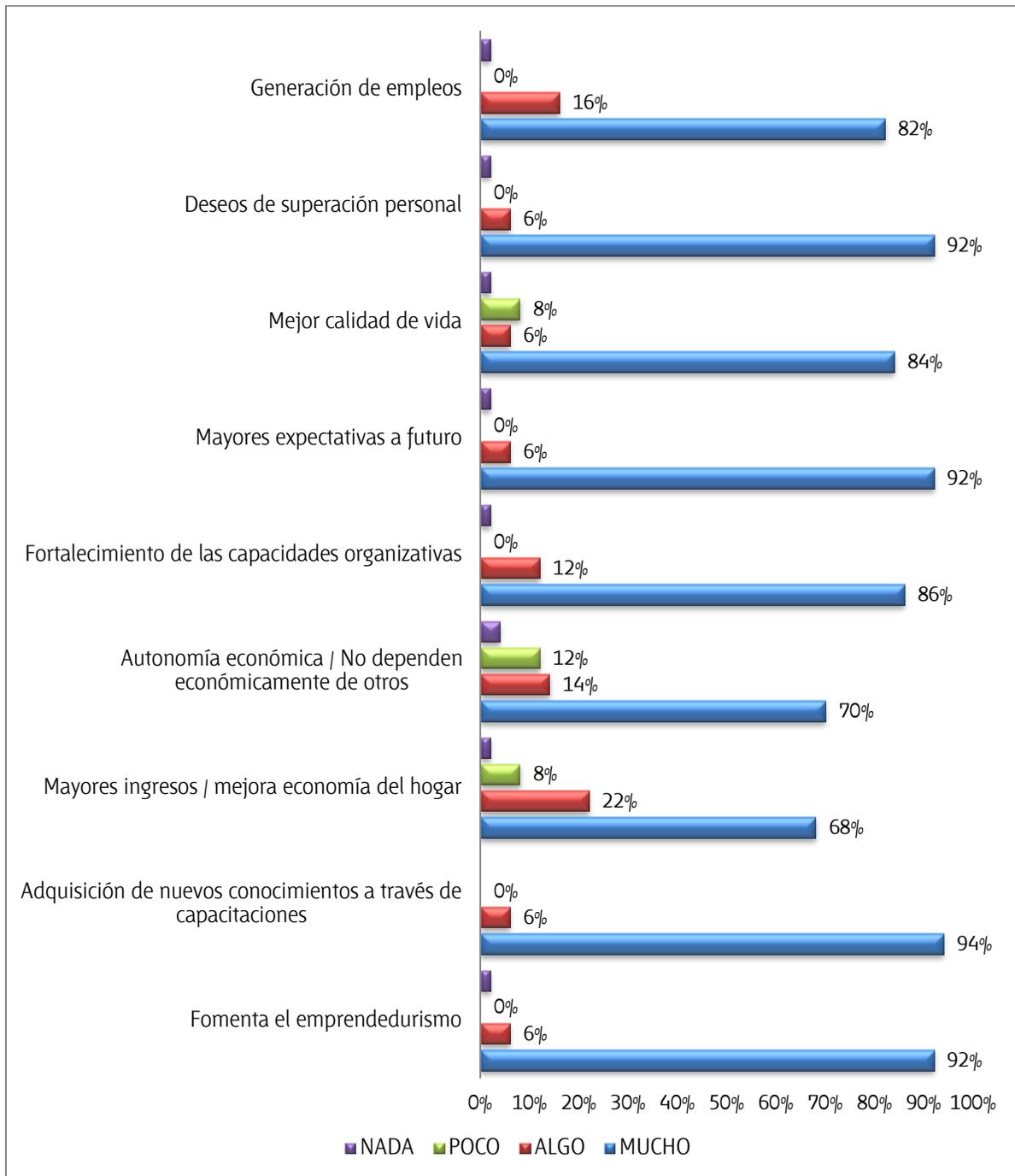
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	TOTAL
Fomenta el emprendedurismo	92%	6%	0%	2%	<b>100%</b>
Adquisición de nuevos conocimientos a través de capacitaciones	94%	6%	0%	0%	<b>100%</b>
Mayores ingresos / mejora economía del hogar	68%	22%	8%	2%	<b>100%</b>
Autonomía económica / No dependen económicamente de otros	70%	14%	12%	4%	<b>100%</b>
Fortalecimiento de las capacidades organizativas	86%	12%	0%	2%	<b>100%</b>
Mayores expectativas a futuro	92%	6%	0%	2%	<b>100%</b>
Mejor calidad de vida	84%	6%	8%	2%	<b>100%</b>
Deseos de superación personal	92%	6%	0%	2%	<b>100%</b>
Generación de empleos	82%	16%	0%	2%	<b>100%</b>

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



**Aspectos de beneficio en el hogar a partir de las acciones 4.1 y 4.2**

# AENOR CENTROAMÉRICA

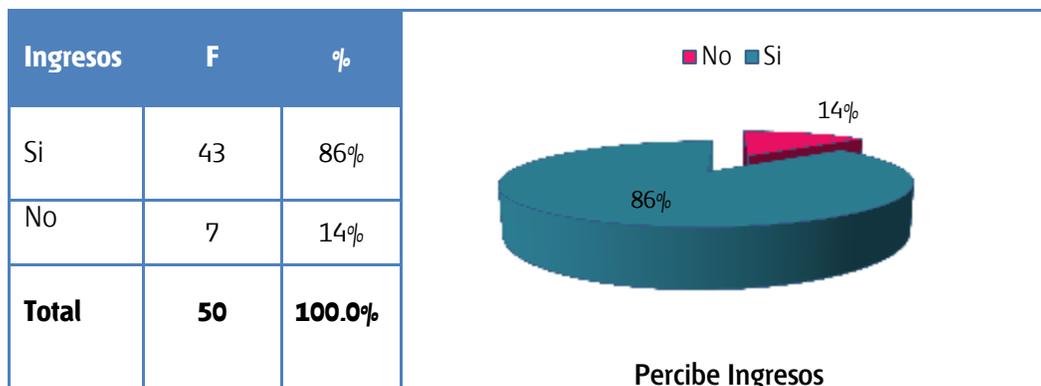
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

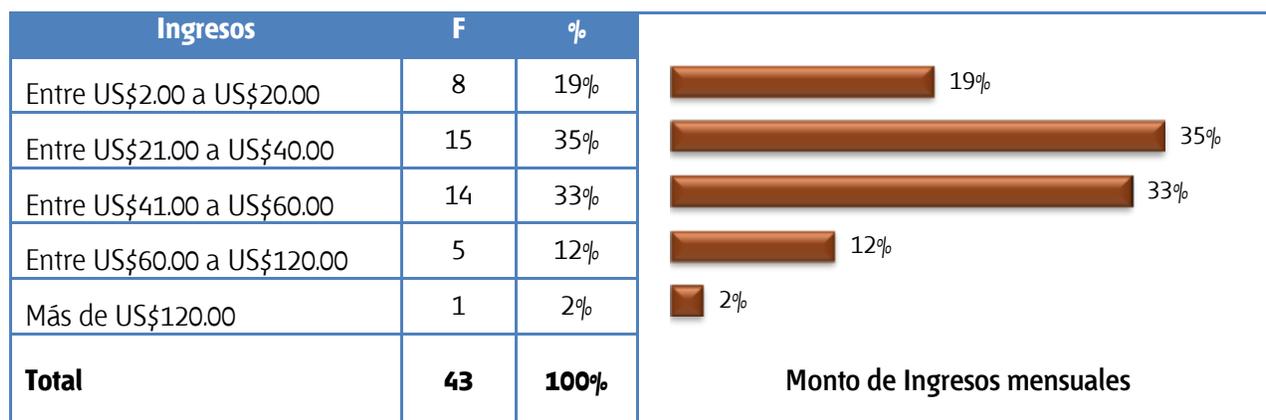
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **INGRESOS A PARTIR DE LAS INICIATIVAS PRODUCTIVAS APOYADAS POR FISDL**

El 86% de los entrevistados afirma que actualmente percibe algún ingreso de las iniciativas productivas que fueron apoyadas por FISDL.



De los 43 entrevistados que manifiestan percibir ingresos, casi el 70% manifiesta percibir un ingreso de entre US\$20 a US\$60. El ingreso promedio declarado es de US\$48.39.



# AENOR CENTROAMÉRICA

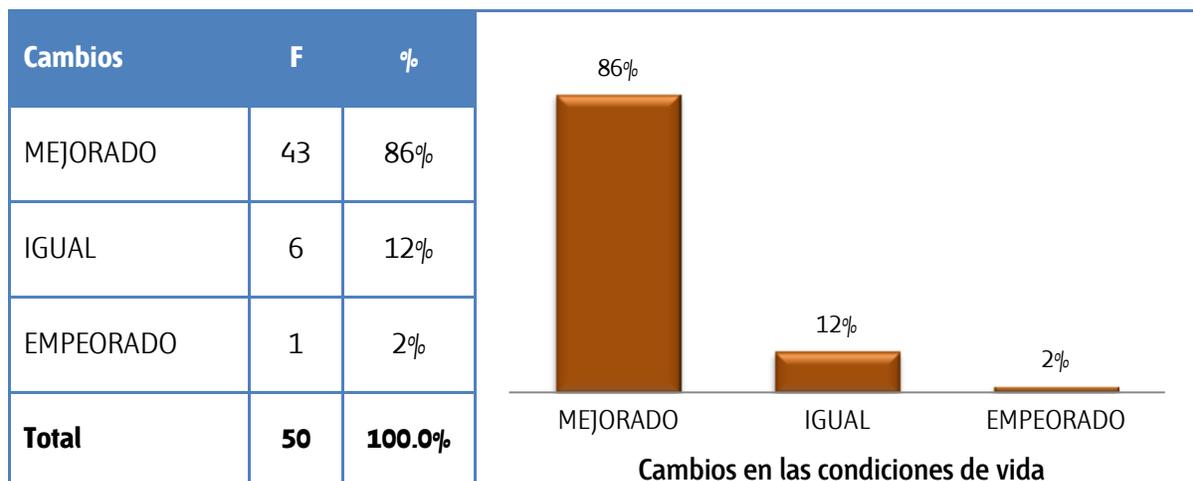
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

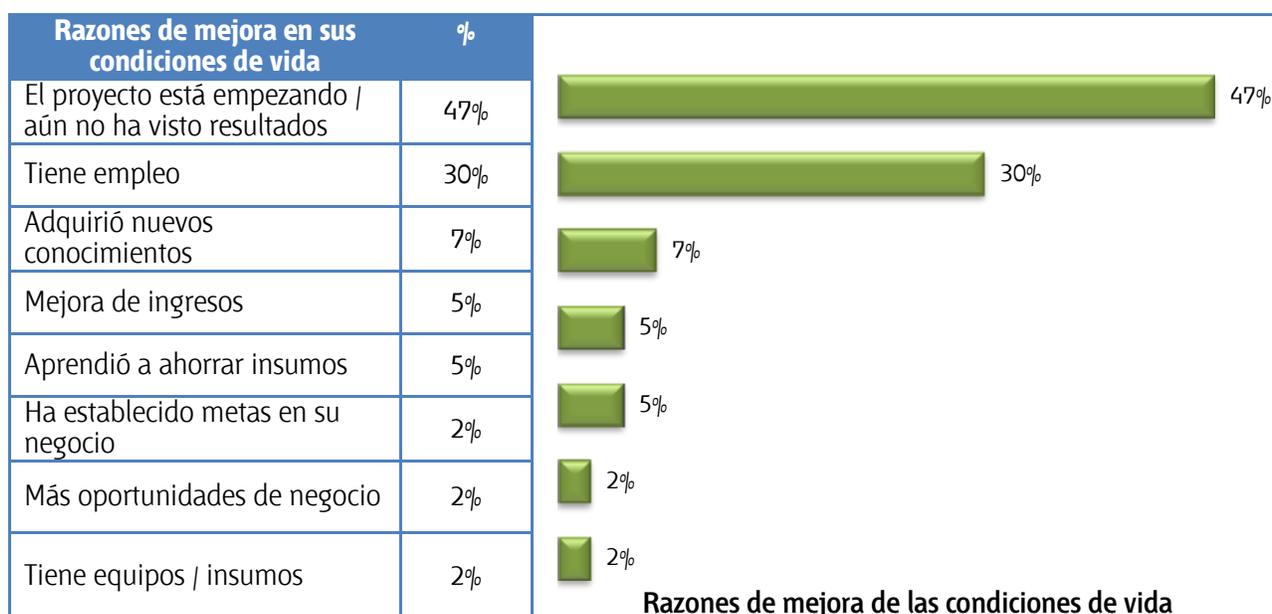
## **CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE VIDA**

El 86% de los entrevistados considera que sus condiciones de vida han mejorado a partir de los apoyos recibidos por FISDL.



## **RAZONES DE MEJORA EN SUS CONDICIONES DE VIDA**

Aunque los beneficiarios consideran que existen mejoras en sus condiciones de vida, aún no es posible detallar cambios específicos, ya que como comentan, los emprendimientos aún están en fase inicial por lo que no han podido observar cambios precisos.



\*Base 43 entrevistas

# AENOR CENTROAMÉRICA

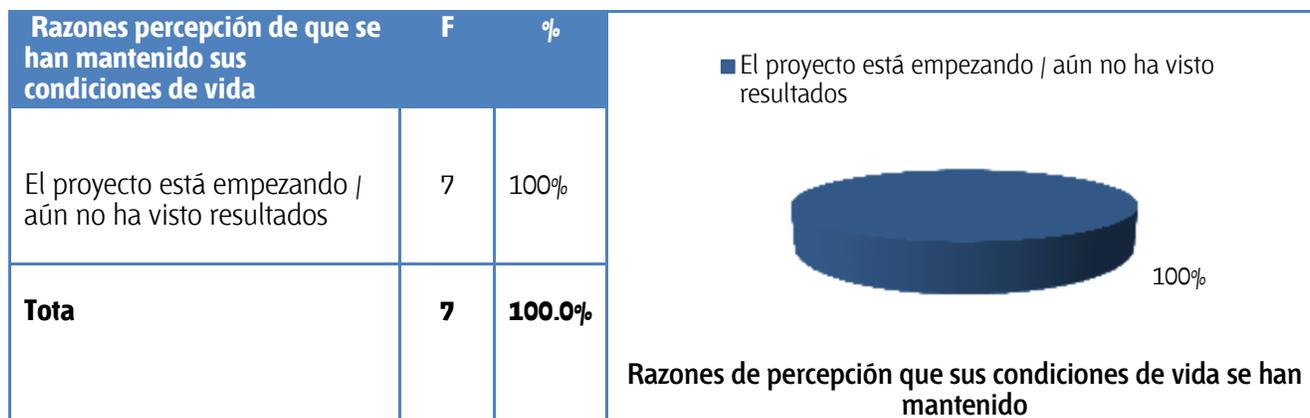
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

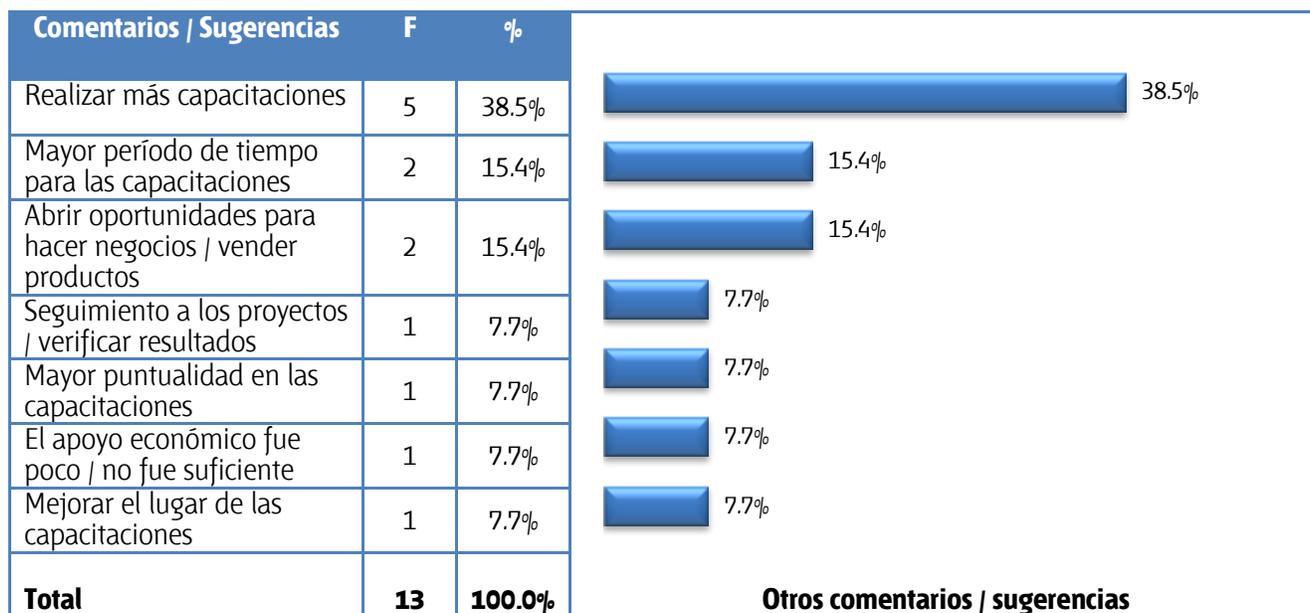
## **RAZONES DE QUE NO HAY CAMBIOS EN SUS CONDICIONES DE VIDA**

Para los beneficiarios, al momento de la entrevista consideran que las iniciativas productivas aún no han dado los resultados esperados, ya que es poco el tiempo en que se han iniciado y esperan que posteriormente puedan mejorar sus condiciones de vida e ingresos actuales.



## **OTROS COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS**

A continuación se presentan los comentarios y/o sugerencias adicionales realizadas por los entrevistados para mejorar la labor desarrollada por el FISDL



## 5.4.2.5 CONCLUSIONES

---

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- En general, la medición de los campos de acción evaluados indican altos niveles de satisfacción en los beneficiarios; no existe una brecha significativa entre las puntuaciones obtenidas en las dimensiones evaluadas.
- La Empatía es la dimensión que mejor ha sido evaluada por los entrevistados, con una brecha de únicamente -0.13 entre la satisfacción del servicio recibido y las expectativas de los beneficiarios, sobre este punto se destaca la percepción de casi la totalidad de los entrevistados que aseguran que tanto las capacitaciones como la entrega de insumos y equipos se realizaron sin ninguna preferencia o exclusión, y todo el proceso fue realizado con equidad.
- Las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Seguridad han obtenido igual calificación, con una brecha de -0.26, obteniendo las calificaciones con menor puntaje, a pesar de ello, los niveles de satisfacción de los aspectos evaluados en estas dimensiones son altos.
- Para los entrevistados, los conocimientos transferidos son el mejor elemento del servicio brindado por FISDL, lo que les ha permitido fortalecer sus capacidades productivas a través de: diversificación de sus productos, ahorro en insumos y materiales, conocimiento de nuevas técnicas de elaboración de productos y mejorar sus ingresos.
- Entre las principales oportunidades de mejora se encuentran los tiempos establecidos para las formaciones, sobre este aspecto los beneficiarios consideran que los tiempos no son adecuados pues no se alcanzan a desarrollar todos los temas previstos.
- Otro de los aspectos de mejora identificados por los entrevistados consiste en el seguimiento de las iniciativas productivas creadas y su respectivo acompañamiento hasta una consolidación, y la verificación de los insumos y equipos entregados estén siendo utilizados para lo dispuesto. De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados existen casos de miembros de los grupos formados que han vendido los insumos y equipos entregados para el fortalecimiento de las iniciativas.

## 5.4.3 Resultados de las entrevistas con participantes y/o beneficiarios de los Resultado 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.

### 5.4.3.1 DESCRIPCION DE LA MUESTRA

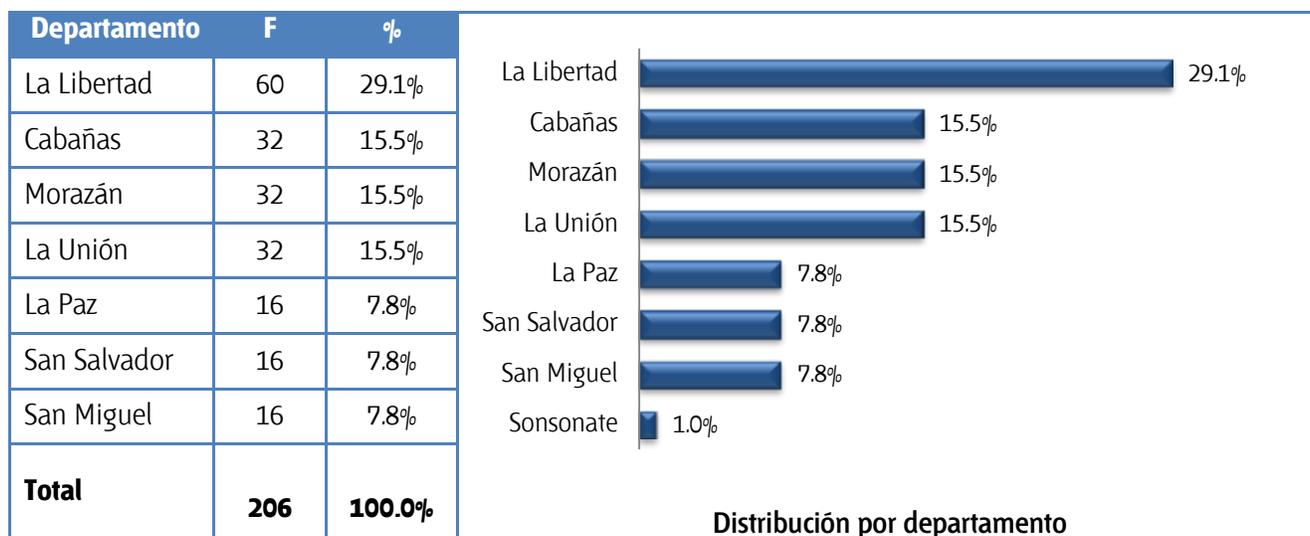
Se definió el tamaño total de la muestra de forma proporcional en base a las diferentes tipologías de usuarios incluidos en este Resultado Estratégico.

Para el Resultado 4.3 se realizó la selección por conglomerados –es decir por proyectos – en donde se realizó el levantamiento a través del **muestreo aleatorio simple**.

Para la medición de la satisfacción de los beneficiarios del campo de acción 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios, se visitaron 14 proyectos, en donde se realizó un promedio de 15 entrevistas en cada uno.

### DISTRIBUCION POR DEPARTAMENTO

La distribución de la muestra para medir los niveles de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 4 fue realizada a través de la selección de tres proyectos en diferentes departamentos del país.



# AENOR CENTROAMÉRICA

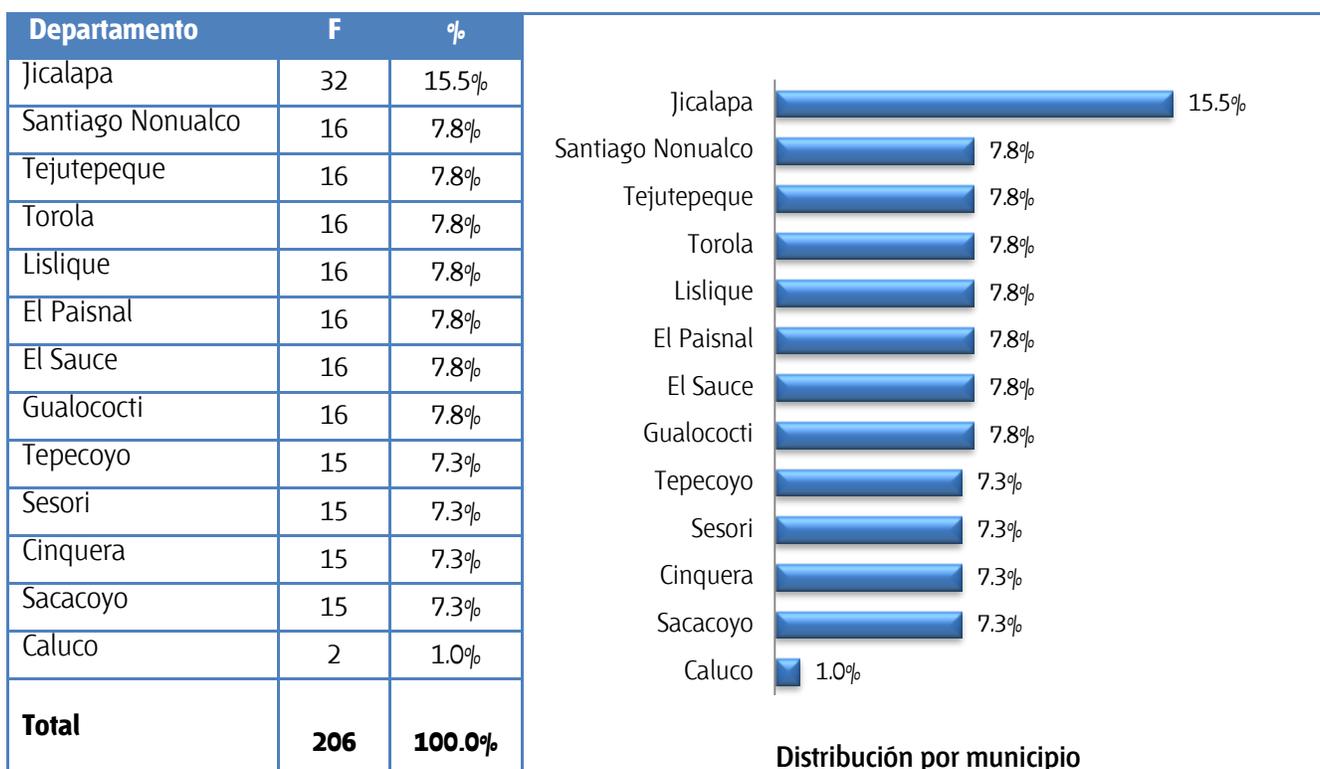
Dirección: Urbanización MadreSelva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

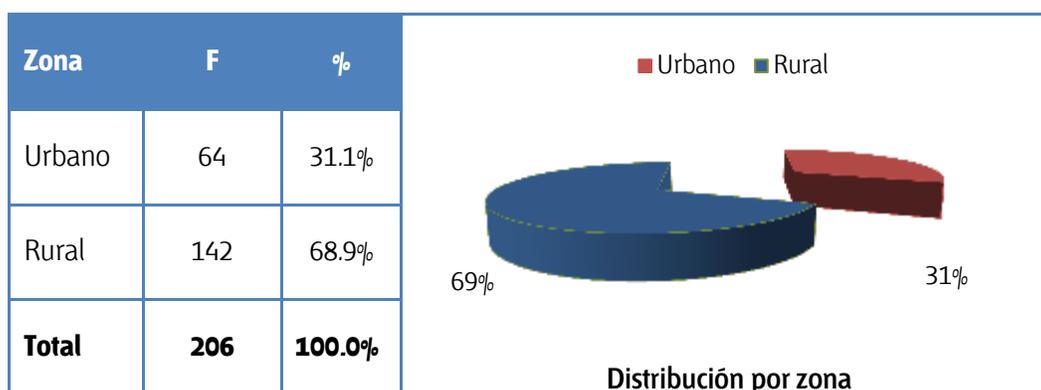
## **DISTRIBUCION POR MUNICIPIO**

Los proyectos fueron seleccionados a través del tipo de muestreo aleatorio simple, los proyectos seleccionados se encuentran localizados en trece diferentes municipios del país:



## **DISTRIBUCION POR ZONA**

La medición realizada muestra una distribución natural con predominancia en la zona rural, la mayor parte de los proyectos ejecutados durante el año 2015 fueron realizados priorizando los sectores rurales.



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **DISTRIBUCION POR PROYECTOS**

La medición de la satisfacción de participantes y/o beneficiarios del campo de acción 4.3, se realizó en una muestra de 14 proyectos.

Los proyectos visitados fueron los siguientes:

<b>Código</b>	<b>Proyectos</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>252480</b>	CONSTRUCCION DE PUENTE PEATONAL DEL CASERÍO RIO SECO, CANTÓN AGUA CALIENTE	2	1.0%
<b>289350</b>	EMPEDRADO, FRAGUADO CONCRETEADO DE TRAMOS DE CALLE A CANTÓN GUAJINIQUIL	16	7.8%
<b>293220</b>	EMPEDRADO, FRAGUADO DE CAMINO VECINAL EN CASERÍO EL CAHUANO	16	7.8%
<b>293430</b>	MEJORAMIENTO DE CALLE PRINCIPAL DE CANTÓN LA ESCOPETA	15	7.3%
<b>293600</b>	CONCRETEADO DE TRAMO DE CALLE MANUEL ENRIQUE ARAUJO	16	7.8%
<b>295130</b>	MEJORAMIENTO DE CALLE QUE CONDUCE AL CENTRO ESCOLAR JOSÉ MATÍAS DELGADO	16	7.8%
<b>296030</b>	CONCRETEADO HIDRÁULICO DE CALLE PRINCIPAL DE COMUNIDAD VALLE DORADO	15	7.3%
<b>296220</b>	MEJORAMIENTO DE TRAMOS Y EMPEDRADO CON SUPERFICIE DE CONCRETO EN CALLE A CASERÍO TRILLADERAS DESDE LA MOLIENDA, INTERSECCIÓN DE CALLE A CASERÍO LOS CERROS CANTÓN CONCEPCIÓN	16	7.8%
<b>296240</b>	CONSTRUCCIÓN DE CORDON CUNETA Y EMPEDRADO FRAGUADO SUPERFICIE NO TERMINADA, CASERIO EL CARRIZO, CANTÓN LA PERLA	15	7.3%
<b>296250</b>	CONSTRUCCIÓN DE CONCRETO HIDRÁULICO EN FINAL DE 2A AVENIDA SUR, CONTIGUO AL ESTADIO MUNICIPAL.	16	7.8%
<b>297290</b>	CONSTRUCCIÓN DE EMPEDRADO FRAGUADO SUPERFICIE NO TERMINADA Y CORDON CUNETA EN CALLES DE COLONIA LA VEGA CANTÓN LA PERLA	16	7.8%
<b>303690</b>	PAVIMENTO ASFÁLTICO EN CALLE PRINCIPAL BARRIO EL CALVARIO, Y PAVIMENTO ASFÁLTICO EN CALLE PRINCIPAL AL CASERÍO VALLE NUEVO	16	7.8%
<b>304560</b>	MEJORAMIENTO DE CALLE PRINCIPAL Y LOS PASAJES N°.1, 7, 8 Y 9 DE COLONIA EL CASTILLO	15	7.3%
<b>305620</b>	MEJORAMIENTO DE CALLE QUE CONDUCE A CASERÍOS OJOS DE AGUA Y LAS RAÍCES	16	7.8%
<b>Total</b>		<b>206</b>	<b>100.0%</b>

## 5.4.3.2 RESUMEN EJECUTIVO

---

El Resultado Estratégico 4 tiene la finalidad de apoyar y fortalecer los emprendimientos productivos, mejorar la capacidad instalada de los territorios y fortalecer las capacidades técnicas de las personas, con un enfoque de sostenibilidad.

En este apartado se presentan los resultados de la medición del nivel de satisfacción de los participantes del campo de acción:

4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.

Los resultados del estudio documentan la percepción y el nivel de satisfacción con la ejecución de obras de infraestructura que fomenten la productividad de las comunidades.

Para este campo de acción se entrevistaron un total de 206 beneficiarios de la zona de influencia de 14 proyectos, distribuidos en 13 municipios del país.

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- El campo de acción evaluado ha obtenido un buen nivel de satisfacción por parte de los entrevistados.
- La dimensión del servicio que obtuvo el mejor puntaje fue la Empatía que fue demostrada a través de la amabilidad y respeto por parte del personal que trabajó en la ejecución de las obras.
- La dimensión que obtuvo menor puntaje en la evaluación fue la Confiabilidad, en algunos casos, los entrevistados manifestaron que las obras realizadas no correspondían a lo prometido inicialmente.

Dentro del estudio se incluyó el ranking de importancia de cada dimensión de acuerdo a la percepción del entrevistado en donde se evidenció que la Seguridad es el aspecto del servicio que los entrevistados consideran más importante.

La dimensión de menor importancia fue la capacidad de respuesta, demostrando que para los beneficiarios representa mayor importancia el cumplimiento de lo ofrecido y no así la rapidez con que se ejecuten los proyectos.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas por los beneficiarios entrevistados, se destacan:

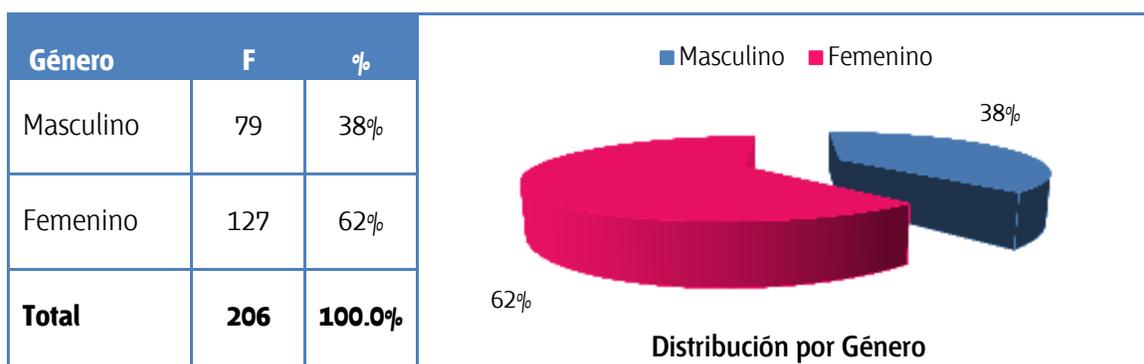
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
La obra realizada	Mal diseño de la obra / no fue un diseño adecuado
Mejor acceso a la comunidad	La obra muestra deterioro / no han dado mantenimiento
Beneficio a la comunidad / se ha tomado en cuenta	Faltaron tramos por reparar

## 5.4.3.3 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS

### GENERO

La población entrevistada presenta una distribución por género con predominancia femenina. Tanto en el sector rural como en el urbano, la distribución por género es de un 62% de población femenina y el restante 38% masculino.

Debido a que no se asignó una distribución muestral por género, los resultados obtenidos presentan la distribución natural del género al que pertenecen los beneficiarios/as de los campos de acción 4.3.



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

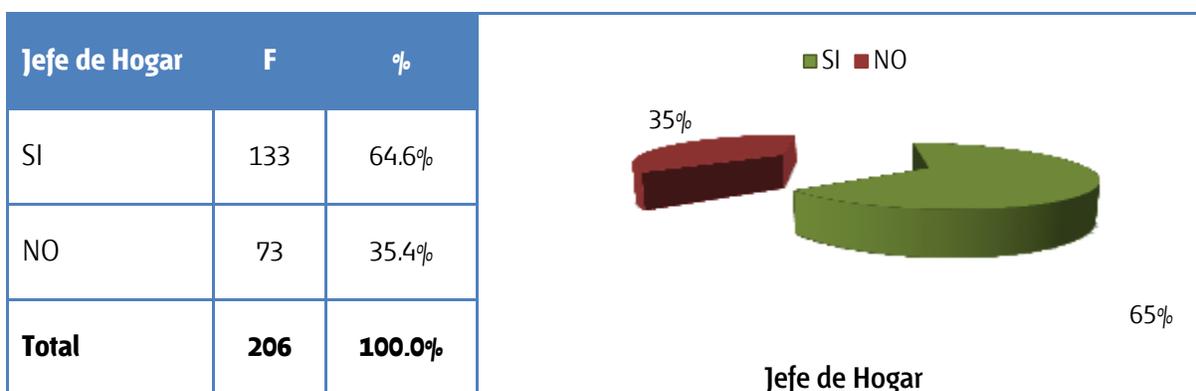
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

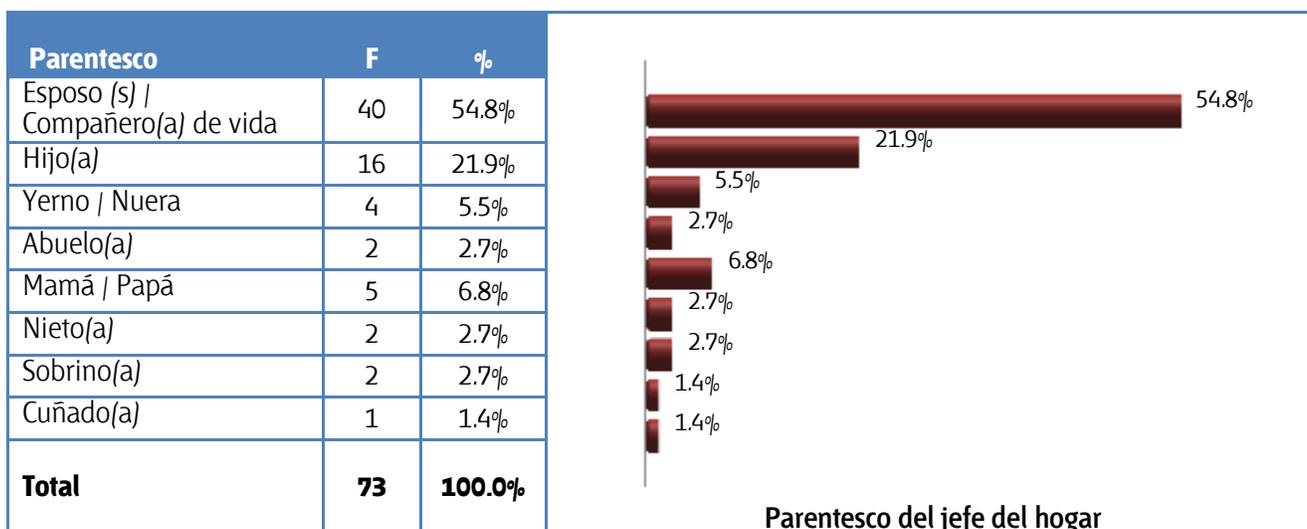
## JEFE DE HOGAR

El 60% de los entrevistados manifiesta ser jefes/jas de hogares, de acuerdo a la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) 2007, jefe y jefa de hogar “es la persona que ejerce la autoridad en el hogar para tomar decisiones que involucran al grupo familiar, y que es reconocido como tal por los miembros que la conforman”.

Es importante recordar que en los últimos tiempos las mujeres han ido asumiendo cada vez con mayor frecuencia el rol de jefas de hogares.



El 35.4% de los entrevistados que no declaró ser jefe de hogar, identifican principalmente a sus esposos y/o conyugues como los jefes de hogar.



# AENOR CENTROAMÉRICA

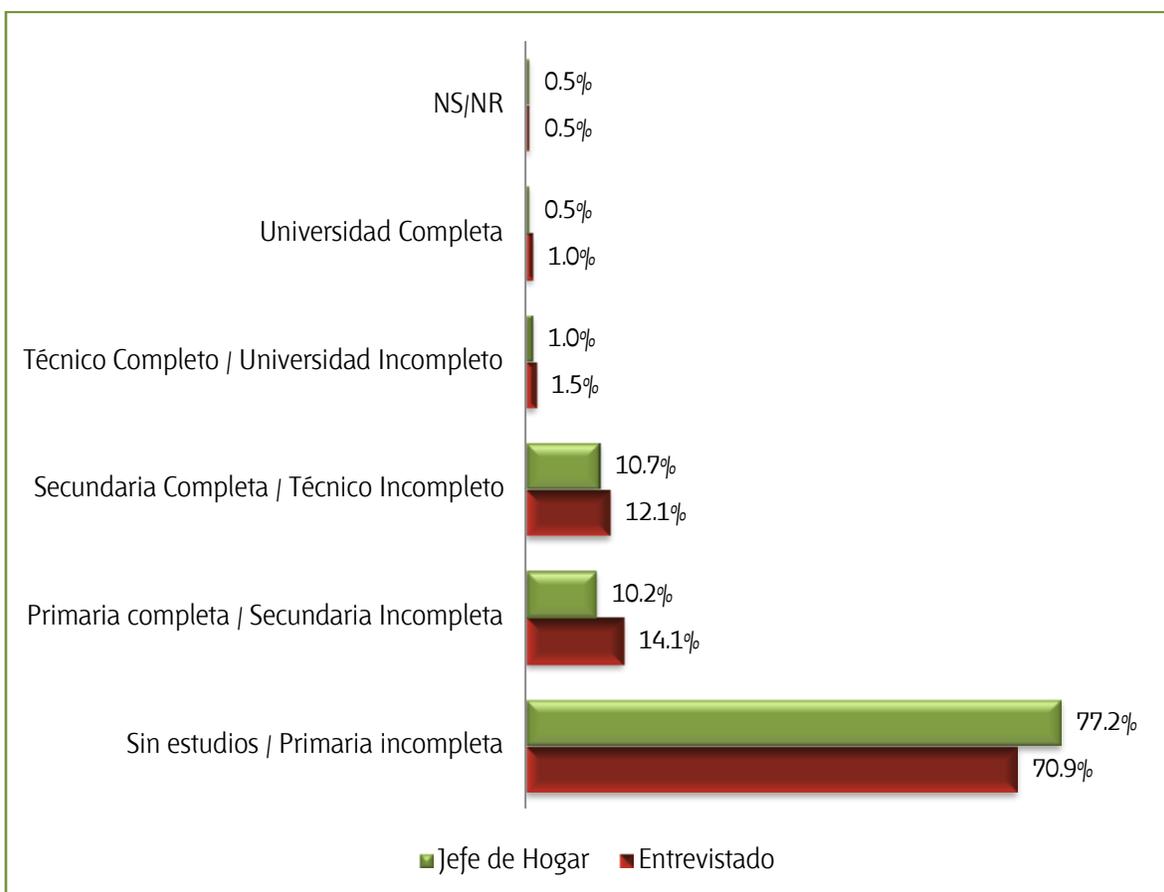
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **ESCOLARIDAD**

Tanto los entrevistados como los jefes de hogares poseen bajos niveles de escolaridad, más del 70% declara no superar los grados primarios dentro de la educación formal. Únicamente el 12.1% de los entrevistados y 10.7% de los jefes de hogar declaran haber terminado los estudios de bachillerato, y un aproximado de 2.5% ha tenido acceso a estudios superiores: técnicos o universitarios.



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

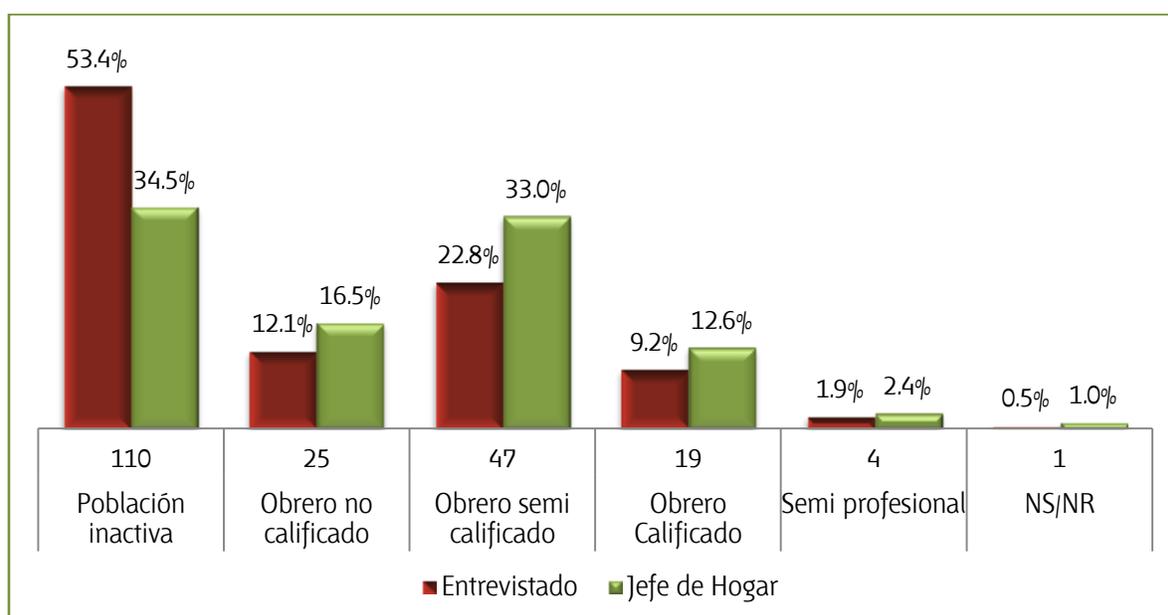
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## OCUPACIONES

El 53.4% de los entrevistados y el 34.5% de los jefes de hogares se encuentra dentro de la población económicamente inactiva en donde predominan amas de casa; las ocupaciones de la población económicamente activa, es decir, la parte de la PET que realiza alguna actividad económica u ofrece su fuerza de trabajo al mercado laboral se relaciona principalmente a ocupaciones clasificadas como: obreros semi calificados, principalmente agricultores o albañiles.

Únicamente un 2% de la población clasifica en ocupaciones semi-profesionales.



# AENOR CENTROAMÉRICA

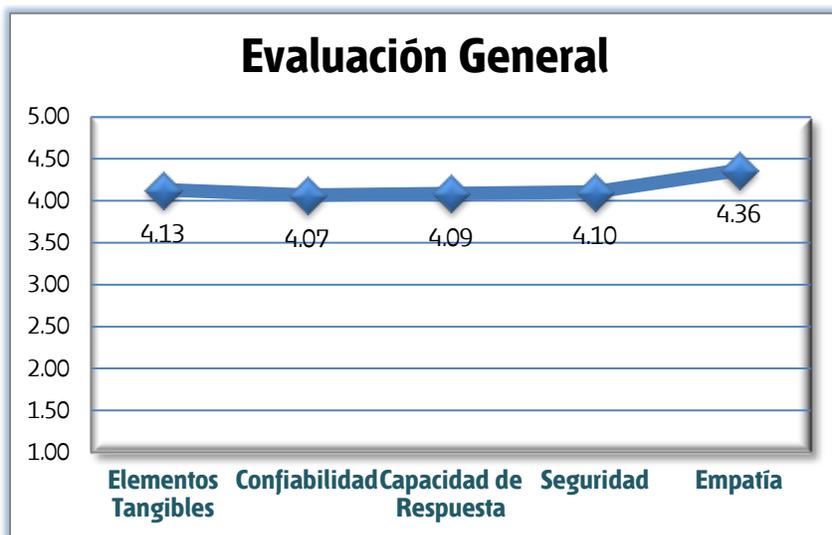
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## 5.4.3.4 RESULTADOS DE LA MEDICION

EVALUACIÓN GENERAL	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
Elementos Tangibles	4.13	-0.87	82.62%
Confiabilidad	4.07	-0.93	82.12%
Capacidad de Respuesta	4.09	-0.91	81.75%
Seguridad	4.10	-0.90	82.08%
Empatía	4.36	-0.64	87.28%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.15</b>	<b>-0.85</b>	<b>83.17%</b>
<b>PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION</b>	<b>4.11</b>	<b>-0.89</b>	<b>82.44%</b>



Los resultados obtenidos en la medición de los niveles de satisfacción de los proyectos ejecutados 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios, indican una brecha más amplia entre el nivel de satisfacción de los beneficiarios y el puntaje ideal en la dimensión de **Confiabilidad**, aunque no existe una variación significativa entre las dimensiones evaluadas, los mayores niveles de satisfacción corresponden a la dimensión de **Empatía**.

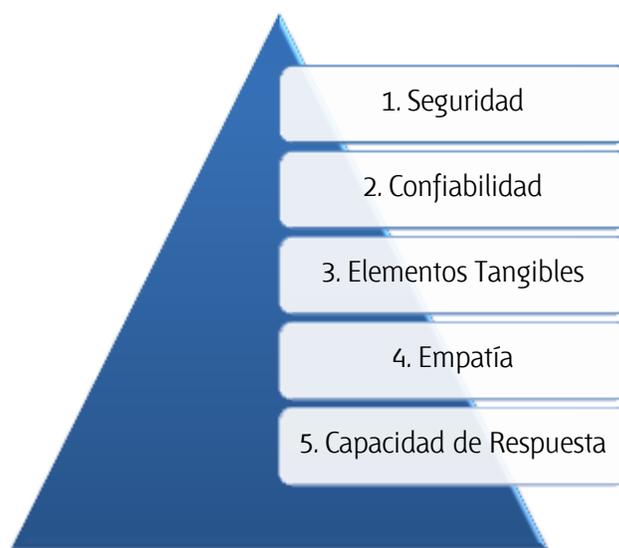
Las oportunidades de mejora para reducir la brecha de satisfacción de los participantes y/o beneficiarios se centra principalmente en los tiempos de ejecución de las obras y la disponibilidad de brindar información de los avances y resolver las dudas que la comunidad presenta con respecto a la ejecución

Al realizar el cálculo de los promedios generales de acuerdo a las ponderaciones asignadas a cada una de las dimensiones, se evidencia que no hay disminución significativa entre la brecha del indicador de calidad y el puntaje ideal.

## RANKING DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS

---

El nivel de importancia de cada una de las dimensiones evaluadas de acuerdo al valor que cada una implica para los participantes y/o beneficiarios del campo de acción 4.3 se presenta a continuación:



## **EVALUACIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Los Elementos Tangibles, representan las características físicas y apariencias del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contactar el servicio. Para el Resultado Estratégico 2, los elementos tangibles considerados para la evaluación son:

5. **Utilización de Equipo Apropriado.**
6. **Maquinaria y Herramientas en buen estado.**
7. **Materiales de calidad.**
8. **Infraestructura fuerte y durable.**

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	4.19	-0.81	83.88%
Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	4.41	-0.59	88.15%
Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	4.12	-0.88	82.42%
La infraestructura construida es fuerte y durable	3.80	-1.20	76.01%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.13</b>	<b>-0.87</b>	<b>82.6%</b>

El aspecto que mejor han evaluado los entrevistados es el referente al estado de la maquinaria y herramientas utilizadas durante la construcción de los proyectos.

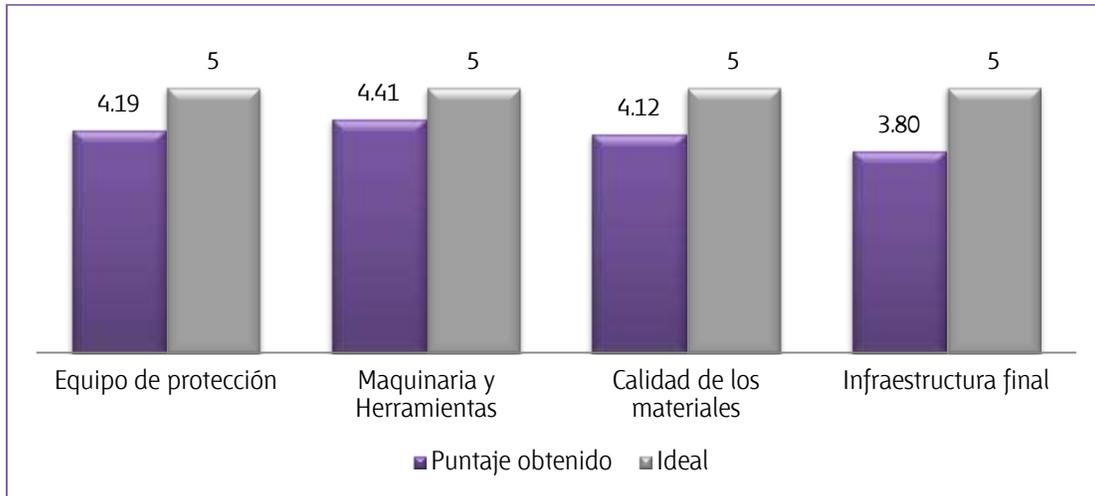
En cuanto a la calidad del obra, los entrevistados consideran que existen mayores oportunidades de mejora ya que su brecha de satisfacción versus el puntaje ideal supera el -1 punto, obteniendo un puntaje de 3.80 y un 76.01% de satisfacción. En muchos casos, los beneficiarios destacan que las obras realizadas han presentado deterioro a un año o menos de haber sido realizadas.

# AENOR CENTROAMÉRICA

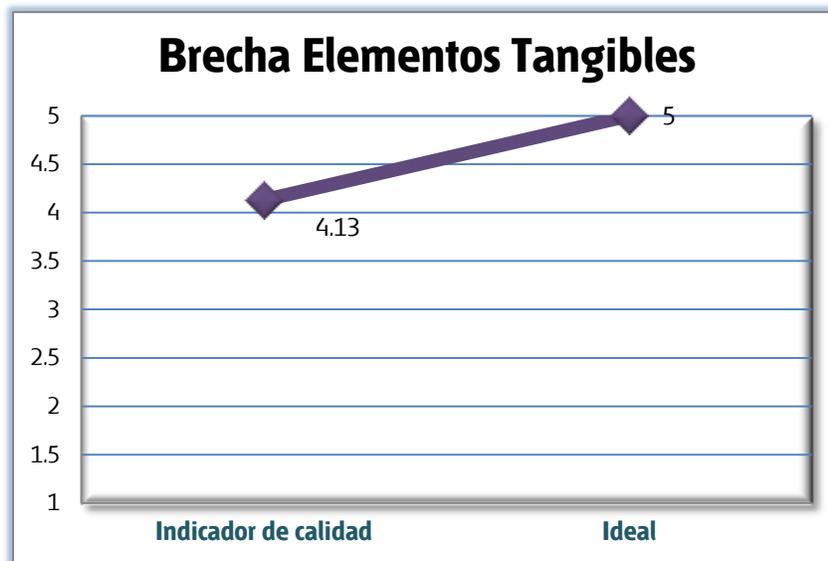
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



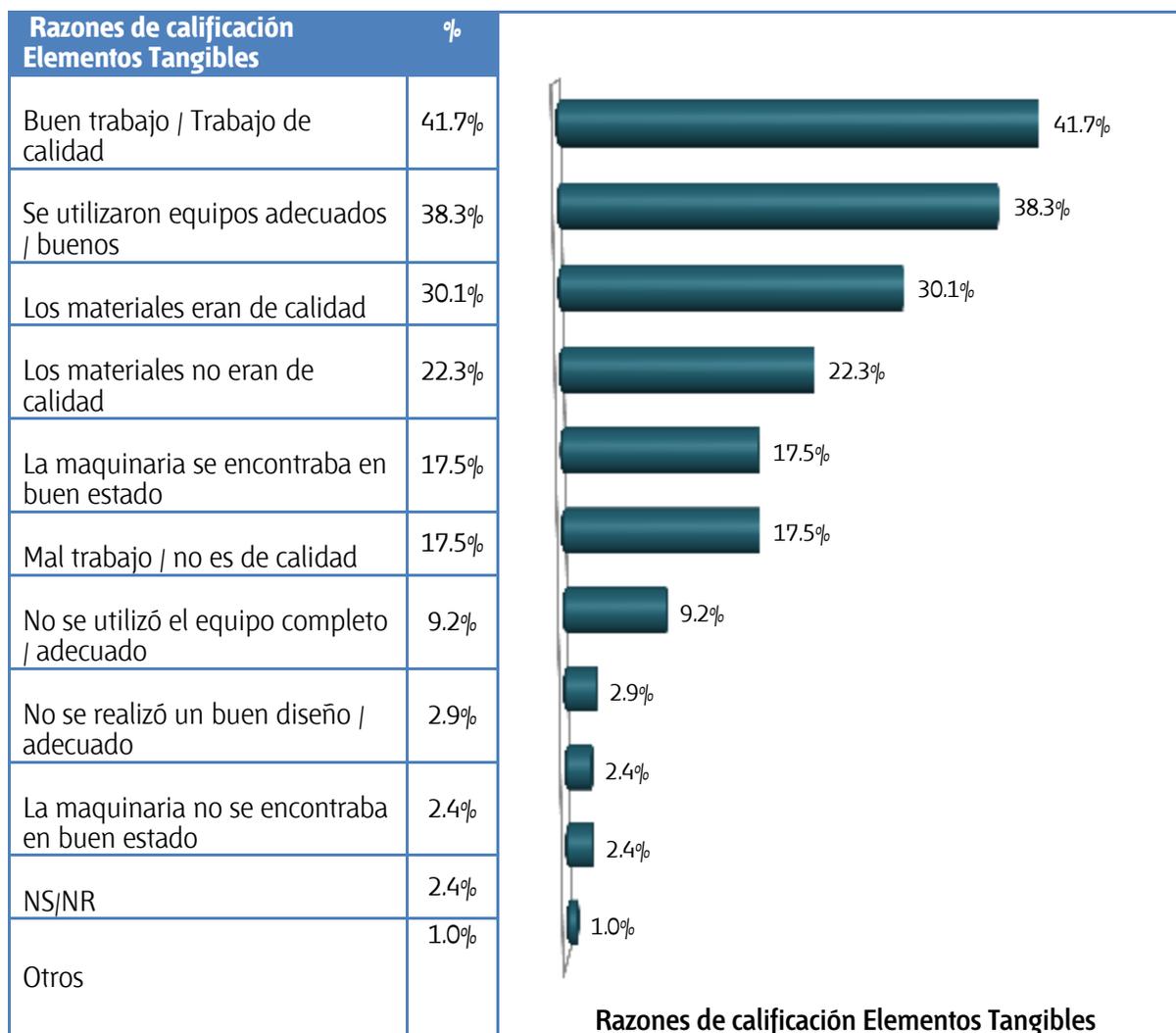
Brecha general Dimensión Elementos Tangibles

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

### Indicador de calidad -0,87 Calificación promedio Elementos Tangibles 8,2

A pesar de que el aspecto de la durabilidad y calidad de la obra, fue el que obtuvo menor puntaje en la evaluación, el 41.7% de los entrevistados considera que se realizó un buen trabajo.

El 39.8% de los beneficiarios considera que no se realizó un buen trabajo o que los materiales utilizados en la construcción no eran de la calidad esperada.



\* Base 206 entrevistas

## **EVALUACIÓN CONFIABILIDAD**

La Confiabilidad implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

Para el campo de acción 4.3, los aspectos de confiabilidad considerados para la evaluación son:

5. Duración de la Construcción del Proyecto.
6. Cumplimiento de las instalaciones construidas.
7. Funcionamiento de las Instalaciones / Equipos
8. Solución de los problemas y/o necesidades a través del proyecto.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	3.81	-1.19	79.17%
Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	3.99	-1.01	79.70%
Las instalaciones construidas / equipos entregados funcionan correctamente	4.15	-0.85	82.91%
El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	4.33	-0.67	86.69%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.07</b>	<b>-0.93</b>	<b>82.1%</b>

En términos generales, se obtiene un buen nivel de satisfacción, a pesar de ello, existen aspectos de la dimensión de confiabilidad que superan la brecha de -1.0 como son el tiempo de duración de la construcción y si las instalaciones construidas corresponden a lo prometido, las cuales pueden considerarse como oportunidades de mejora en la ejecución de próximos proyectos.

El aspecto que mayor puntaje ha obtenido es el relacionado a la solución de problema o necesidad que presentaba la comunidad.

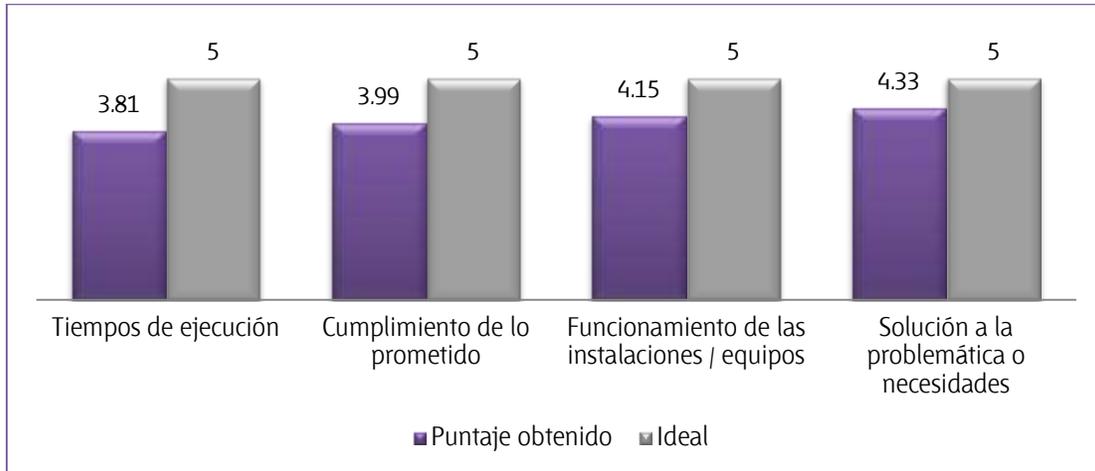
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

A continuación se presentan los puntajes obtenidos en relación al puntaje ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



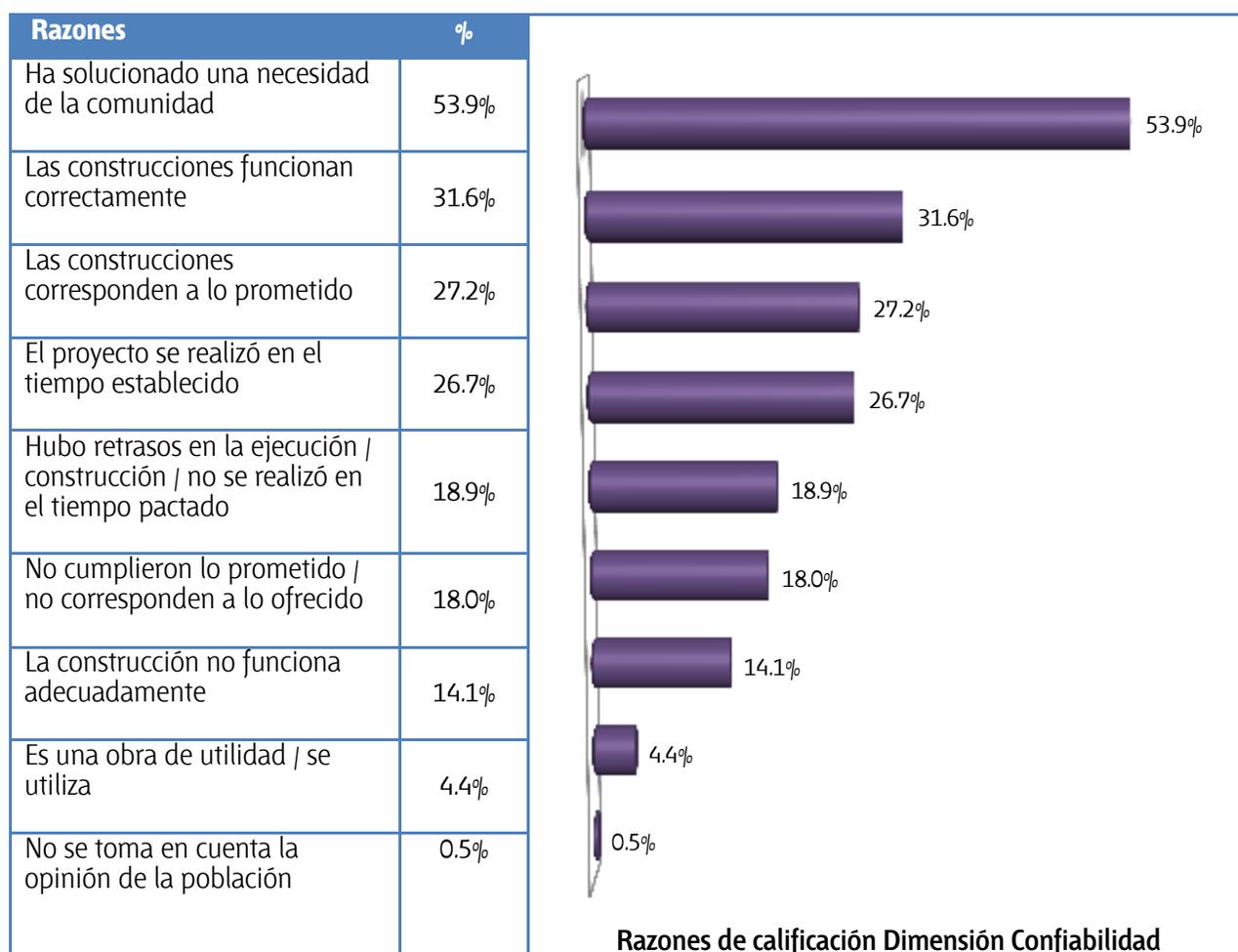
Brecha general Dimensión Confiabilidad

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

### **Indicador de calidad -0,93** **Calificación promedio Confiabilidad 8,4**

Más de la mitad de los beneficiarios consideran que la obra realizada ha solucionado una de las necesidades de la comunidad, además el 31.6% opina que la construcción funciona adecuadamente.

El 32% de la población entrevistada afirma que no hubo cumplimiento entre lo ofrecido y lo realizado y que las construcciones no funcionan adecuadamente.



\* Base 206 entrevista

## **EVALUACIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

La Capacidad de Respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Los aspectos de Capacidad de Respuesta considerados para la evaluación son los siguientes:

1. **Buen aprovechamiento del tiempo por parte del personal.**
2. **Disponibilidad del personal para resolver dudas.**
3. **Disponibilidad del FISDL y/o Alcaldía para dar información.**
4. **Aclaración de consultas con rapidez.**

Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El personal que construyó el proyecto aprovechaba bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	4.43	-0.57	88.64%
El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad	3.98	-1.02	79.61%
El FISDL y/o Alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	3.94	-1.06	78.83%
El FISDL y/o Alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	4.00	-1.00	79.90%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.09</b>	<b>-0.91</b>	<b>81.7%</b>

A nivel general, los niveles de satisfacción con la dimensión de capacidad de respuesta son aceptables, sin embargo existen aspectos que superan el -1 punto entre la brecha de satisfacción y son los relacionados con la información proporcionada sobre los avances del proyecto y la disponibilidad para aclarar las dudas o consultas de la población.

El aspecto que obtiene la mayor puntuación en la evaluación de esta dimensión es el relacionado al aprovechamiento del tiempo de los empleados en las jornadas realizadas.

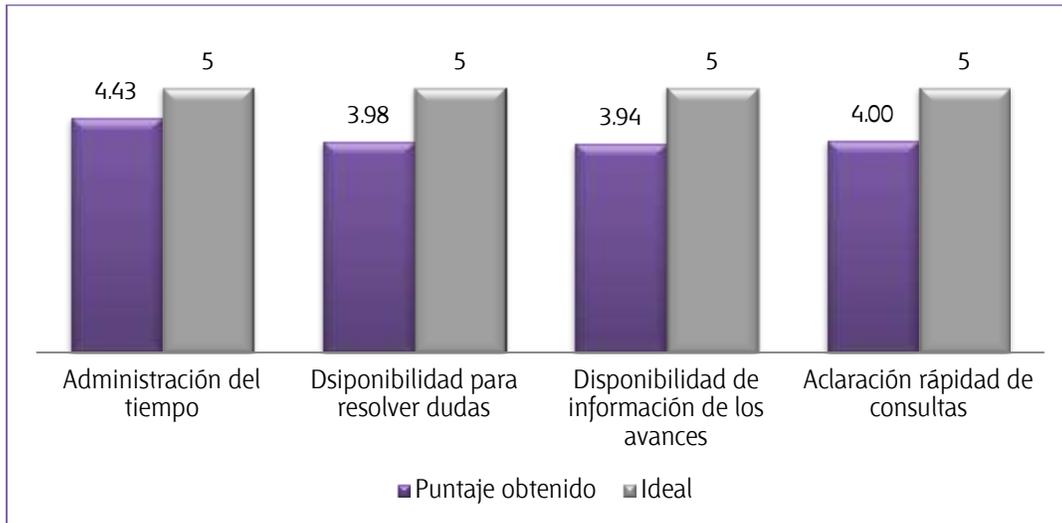
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madre Selva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

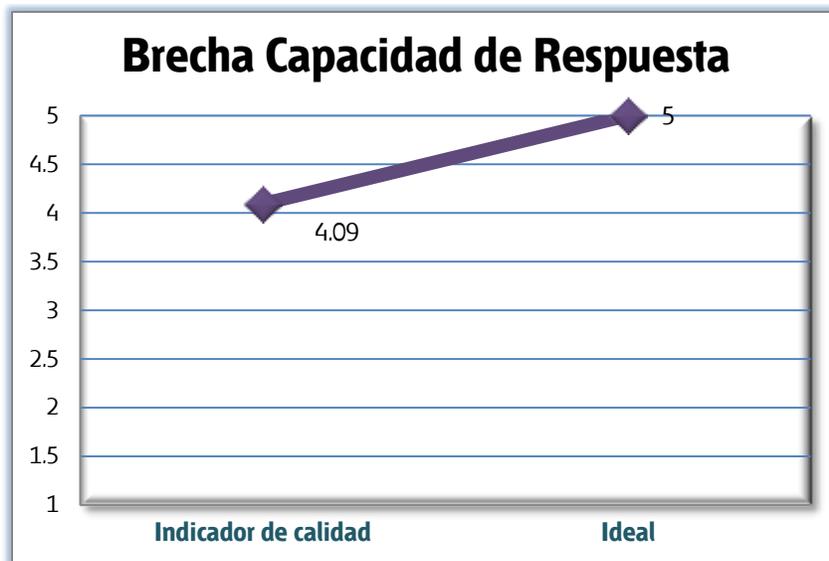
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

A continuación el gráfico comparativo entre las puntuaciones obtenidas y el puntaje ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



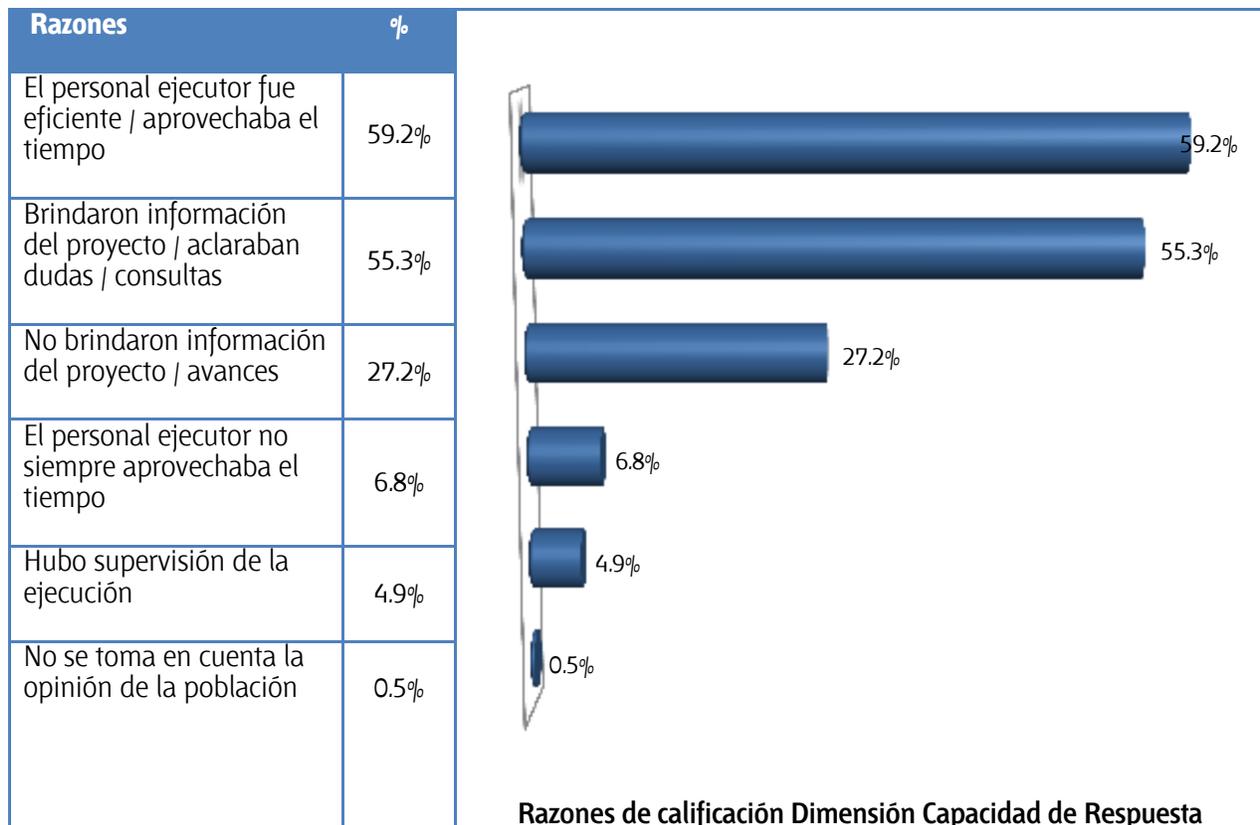
Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

### **Indicador de calidad -0,91** **Calificación promedio Capacidad de Respuesta 8,4**

Las principales razones de calificación de los entrevistados se relacionan al aprovechamiento del tiempo de los trabajadores en sus jornadas de trabajo en donde se observó una labor eficiente, a pesar de que la información relacionada a la ejecución del proyecto es uno de los aspectos con mayores oportunidades de mejora en esta dimensión, el 55.3% de los entrevistados considera que si se aclararon las consultas y dudas de la población.

Es importante destacar que más de un cuarto de la población entrevistada si ha mostrado su insatisfacción con respecto a la falta de información proporcionada por las instituciones vinculadas con la ejecución de las obras.



\* Base 206 entrevistas

## **EVALUACIÓN SEGURIDAD**

La Seguridad, son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

En esta dimensión se evalúan los siguientes aspectos:

5. **Experiencia de la empresa constructora.**
6. **Habilidades del personal de la empresa constructora.**
7. **Experiencia de los ingenieros de la obra.**
8. **Trabajo realizado por parte de la empresa constructora.**

Se obtienen los siguientes resultados de la evaluación de la Seguridad:

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto	4.19	-0.81	83.78%
El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer el trabajo	4.15	-0.85	82.91%
Los ingenieros de la obra son expertos para el tipo de proyecto construido	4.02	-0.98	80.38%
Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en la ejecución del proyecto	4.06	-0.94	81.26%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.10</b>	<b>-0.90</b>	<b>82.1%</b>

En términos generales, la evaluación es satisfactoria y los beneficiarios consideran que la empresa constructora y el personal técnico contratado si tenía la experiencia suficiente y las habilidades necesarias para la ejecución.

El aspecto que obtiene menor puntaje en la medición de esta dimensión se relaciona a la experiencia de los ingenieros respecto al tipo de proyecto construido, es importante mencionar que la percepción de un porcentaje de la población entrevistada es que no hubo mayor acercamiento por parte del personal de la empresa encargada de la construcción, y los ingenieros deben tener mayor presencia durante las ejecuciones.

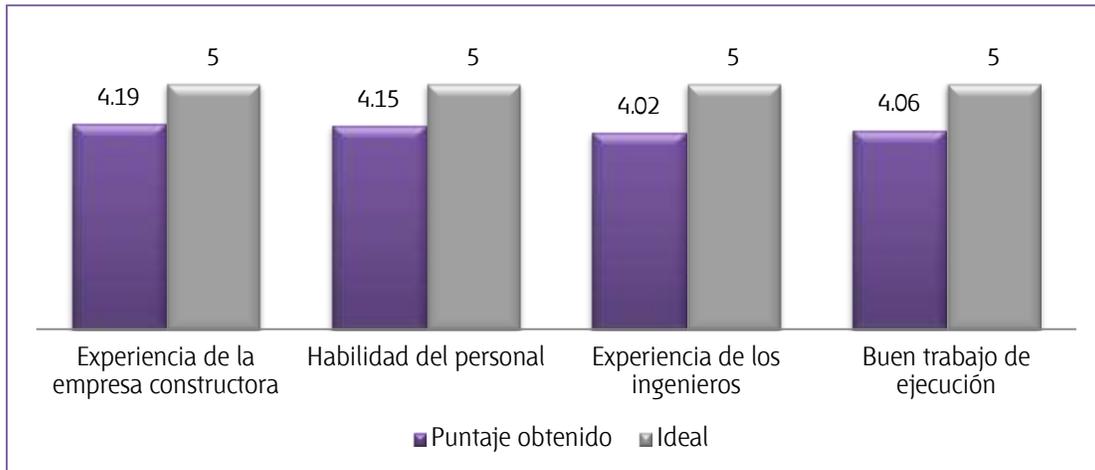
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Los resultados de cada aspecto versus el puntaje ideal se presentan a continuación:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



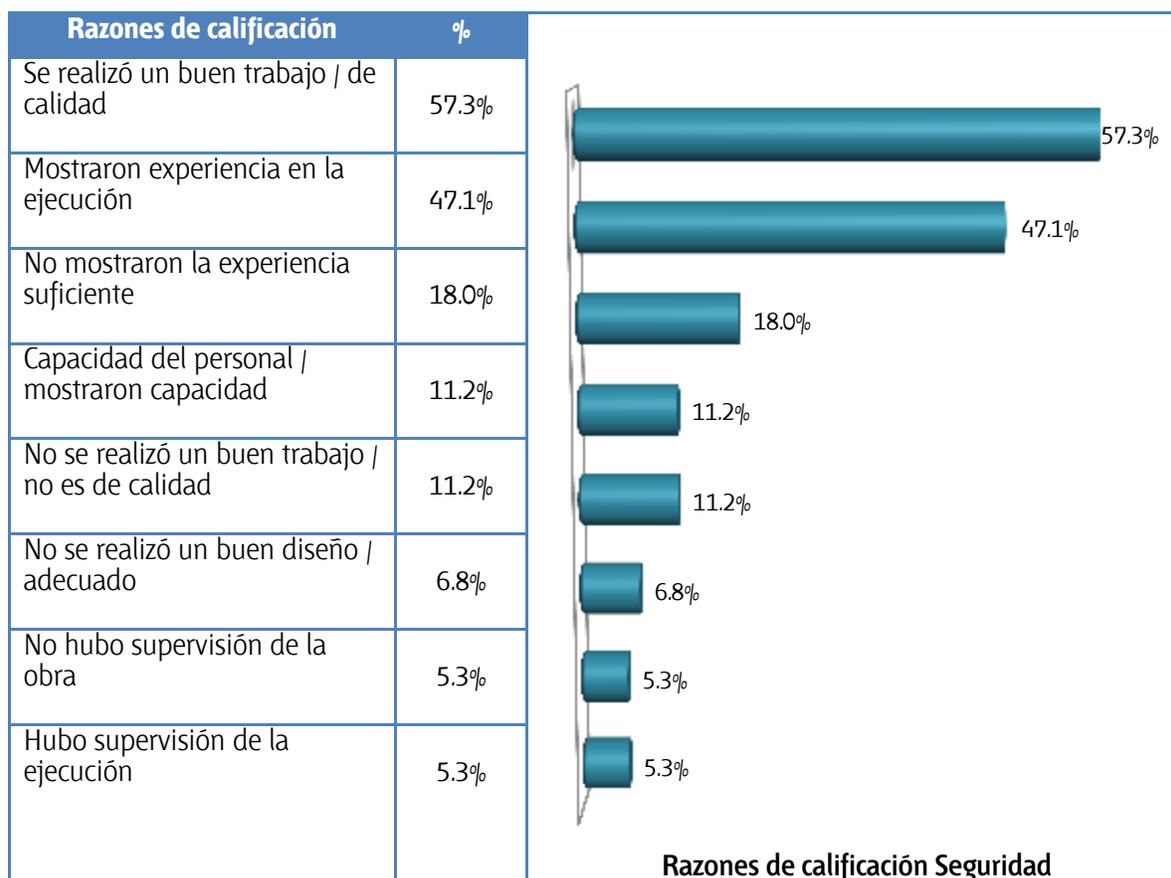
Brecha general Dimensión Seguridad

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN SEGURIDAD

### **Indicador de calidad -0,90** **Calificación promedio Seguridad 8,5**

Para el 57.3% de los entrevistados, la empresa constructora realizó un trabajo de calidad demostrado en la obra final realizada.

A pesar de ello el 41.3% de los beneficiarios emite opiniones negativas de la ejecución relacionadas a la falta de experiencia por parte del personal encargado de la ejecución, el trabajo realizado y el diseño de la obra..



\* Base 206 entrevistas

## **EVALUACIÓN EMPATÍA**

La Empatía es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Para el campo de acción 4.3, los aspectos de la dimensión de Empatía considerados para la evaluación son:

5. Personal de la empresa constructora amable y respetuosa con la comunidad.
6. Cuidado de la empresa constructora con la comunidad.
7. Comportamiento de los empleados.
8. El FISDL y/o la Alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad

A continuación se presentan los resultados de la evaluación:

<b>EMPATÍA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
El personal de la empresa constructora era amable y respetuoso con la comunidad	4.45	-0.55	89.02%
La empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	4.33	-0.67	86.69%
El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	4.38	-0.62	87.57%
El FISDL y/o la Alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad	4.29	-0.71	85.82%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.36</b>	<b>-0.64</b>	<b>87.3%</b>

La dimensión Empatía es la característica del servicio que mejor han evaluado los beneficiarios del campo de acción 4.3 y en la cual se obtiene un 87.3% de satisfacción por parte de los entrevistados.

La amabilidad del personal de la empresa constructora y el respeto demostrado hacia la comunidad son los aspectos que mejor evalúan los entrevistados.

Aunque no existen diferencias significativas entre la medición de un aspecto con otro, la preocupación de las instituciones hacia los intereses de la comunidad refleja un puntaje menor. Como podrá observarse en las razones de calificación de esta dimensión, la calificación obtenida se relaciona principalmente a la percepción de la población sobre el desinterés mostrado por la alcaldía respecto a la solución de sus problemas.

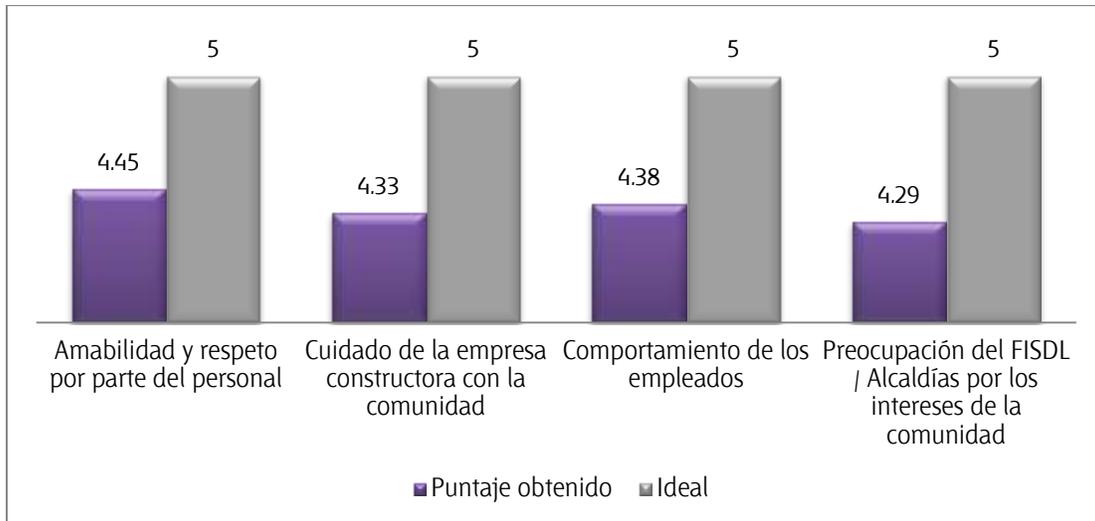
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

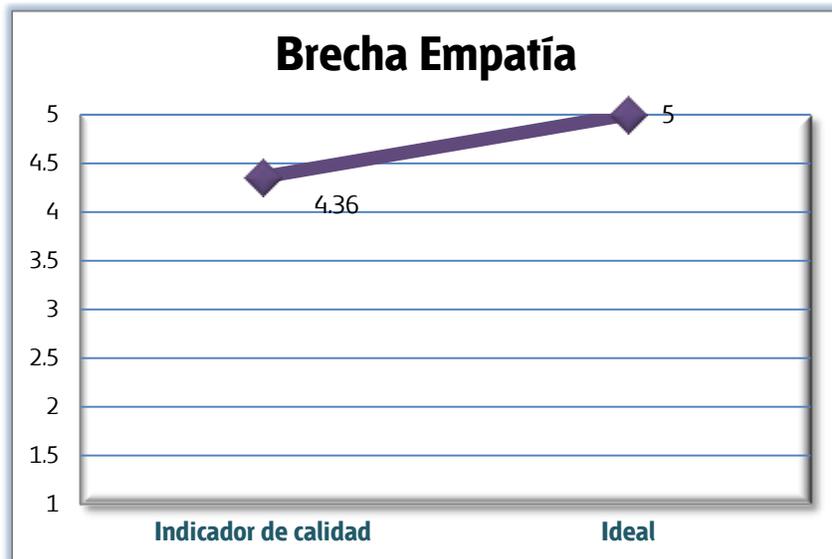
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

A continuación se presentan los resultados obtenidos de cada uno de los aspectos evaluados en la dimensión empatía respecto al puntaje ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

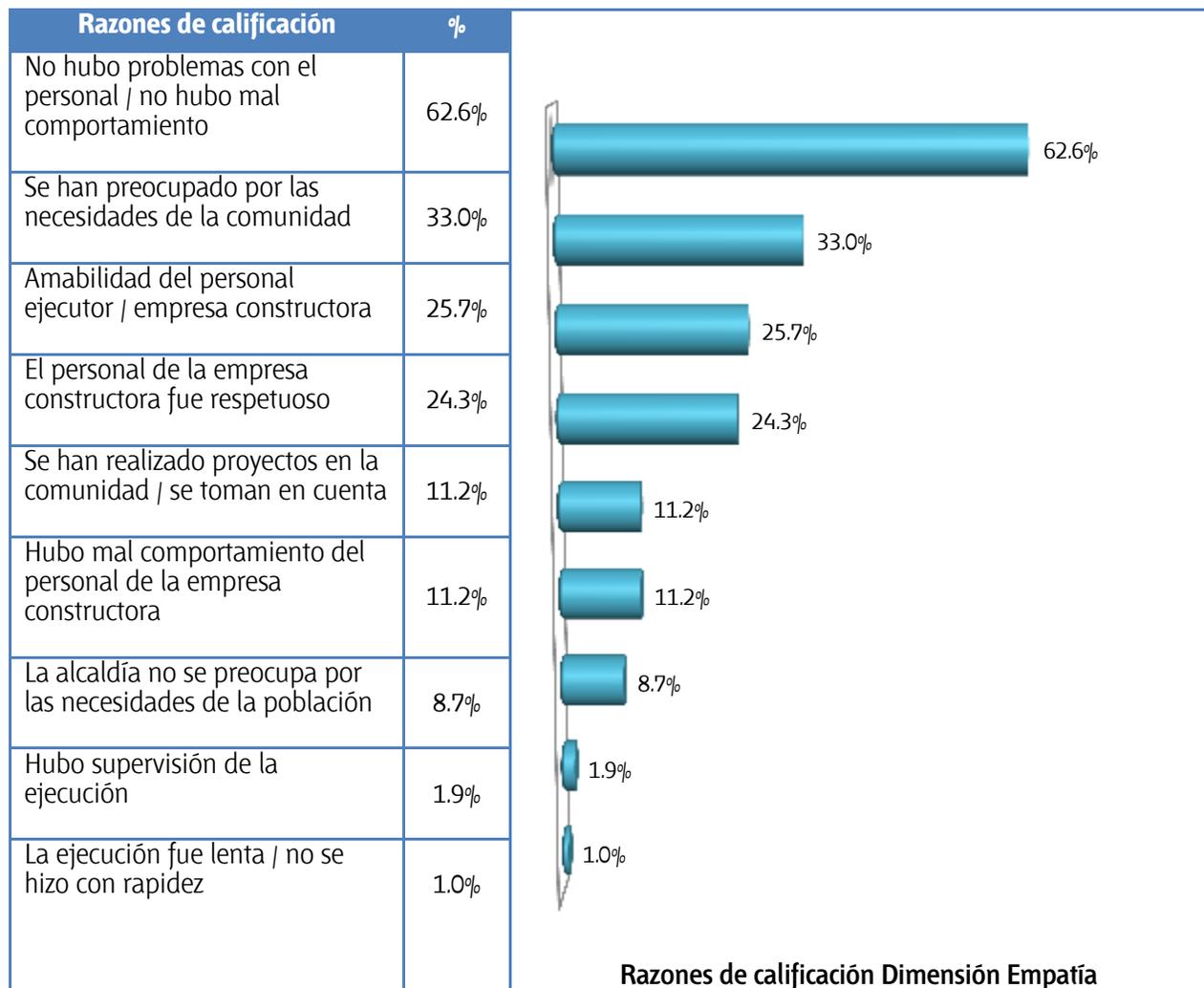


Brecha general Dimensión Empatía

## CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN EMPATIA

### **Indicador de calidad -0,64** **Calificación promedio Empatía 8,9**

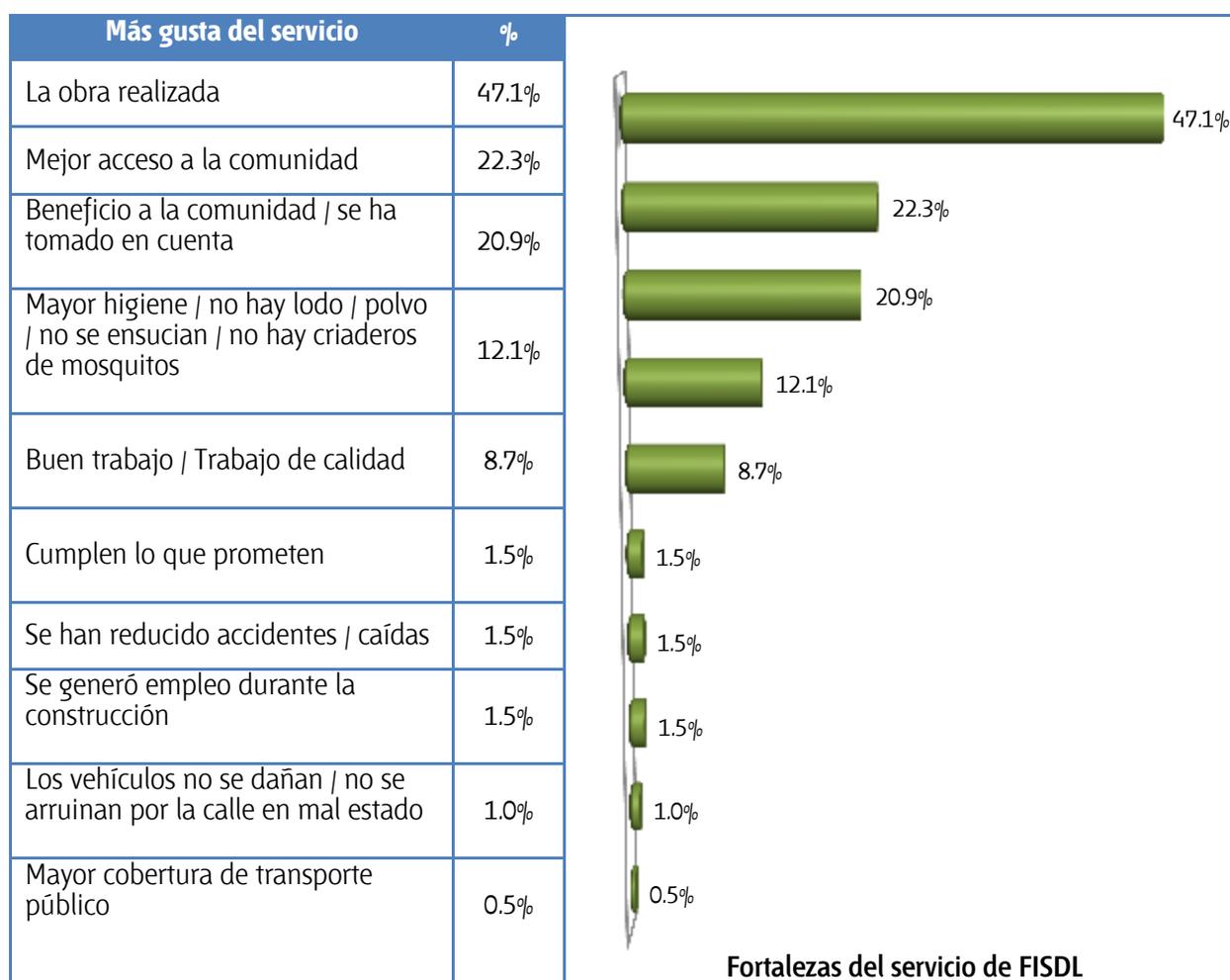
La principal razón de la calificación realizada a la dimensión empatía del servicio proporcionado por el FISDL se debe al comportamiento mostrado por parte del personal encargado de la construcción, los entrevistados afirman que no se tuvo ningún inconveniente con los trabajadores y siempre mostraron un comportamiento adecuado.



\* Base 206 entrevista

## FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR FISDL

La obra final realizada en las comunidades es el aspecto del servicio brindado por FISDL que más ha gustado a los beneficiarios. El 22.3% de los entrevistados considera que a partir del proyecto implementado se han mejorado los accesos a las comunidades y un 20.9% considera que el proyecto ha sido de beneficio a toda la comunidad y manifiestan sentirse satisfechos por haber sido tomados en cuenta.



\* Base 206 entrevistas

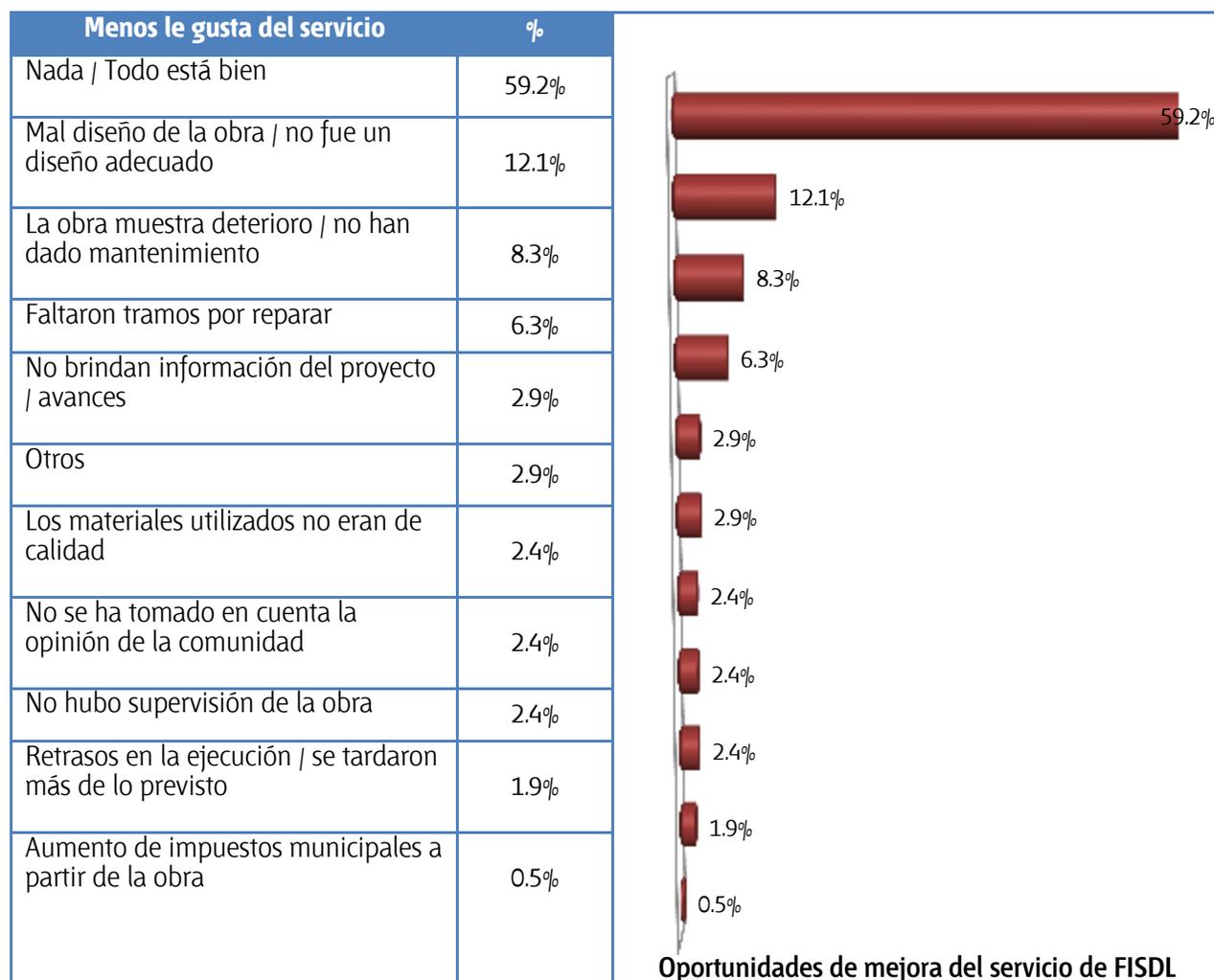
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Más de la mitad de los entrevistados considera que no existen aspectos de mejora en los servicios brindados por FISDL. El 12% de los beneficiarios considera que las obras realizadas no cuentan con un diseño apropiado, otros de los aspectos que se pueden mejorar de acuerdo a la percepción de los beneficiarios es la calidad de las obras finales, pues el 6.3% de los entrevistados manifiesta que actualmente las obras presentan deterioro.



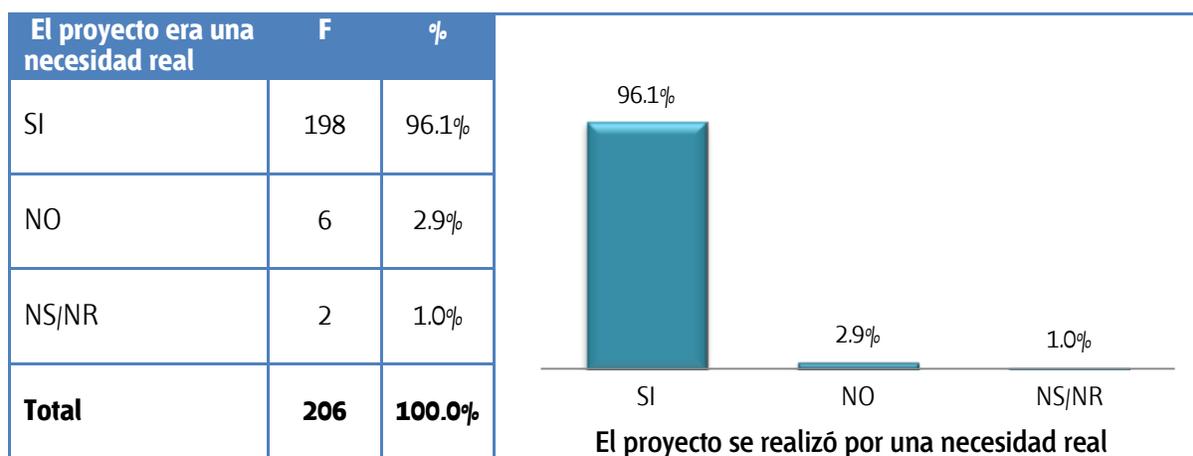
\* Base 206 entrevistas

## VALORACION DE LOS RESULTADOS DE LOS PROYECTOS

En este apartado se presenta la valoración de los proyectos evaluados en el campo de acción 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.

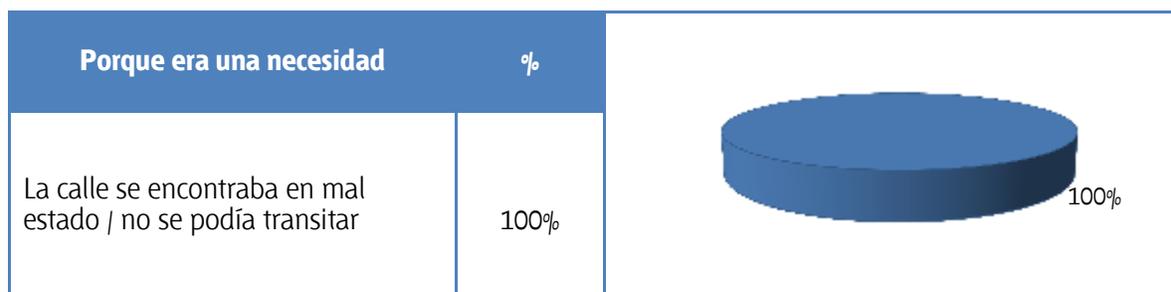
### EL PROYECTO SE REALIZÓ POR UNA NECESIDAD REAL

El 96.1% de los beneficiarios considera que las obras se realizaron a partir de una de las necesidades existentes en el municipio, dando así solución a la problemática. Únicamente un 2.9% considera que las obras no eran necesarias para las comunidades.



### RAZONES DE PORQUE ERA UNA NECESIDAD

Todos los entrevistados que si consideran que las obras realizadas eran necesarias en las comunidades coinciden en que las calles se encontraban en mal estado lo que dificultaba el tránsito y accesos a las comunidades



\* Base 198 entrevistados que respondieron que el proyecto si era necesario

## **RAZONES DE PORQUE CONSIDERA QUE EL PROYECTO NO ERA UNA NECESIDAD**

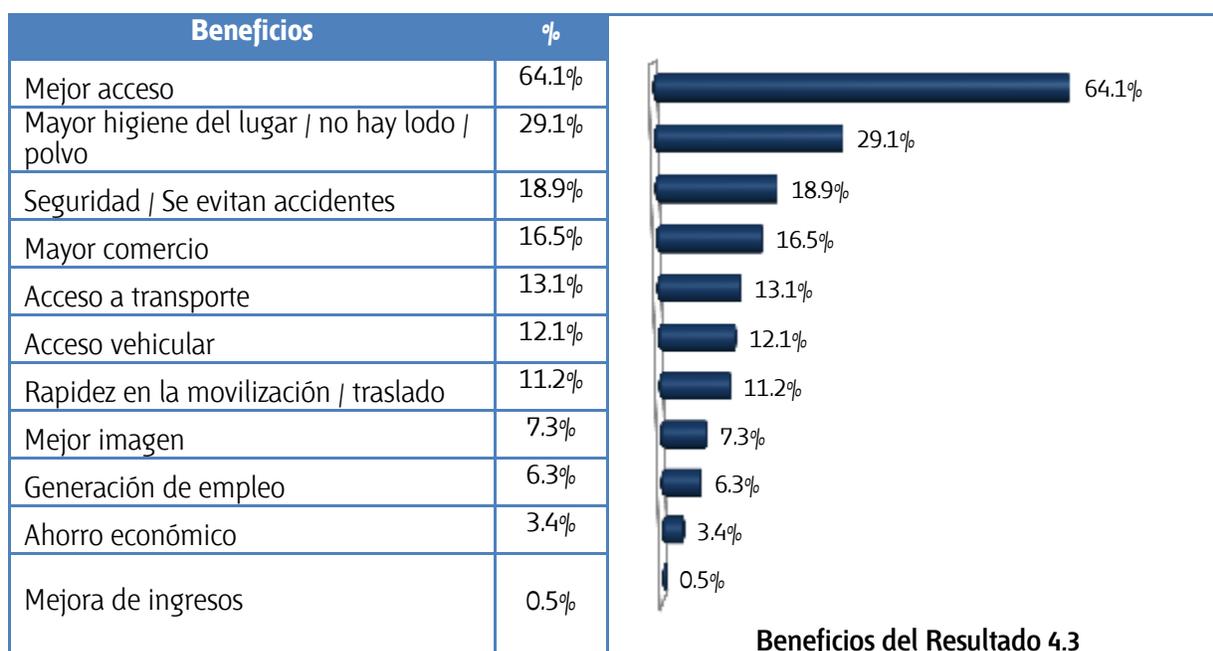
La razón por la que los entrevistados consideran que el proyecto no representaba una necesidad en la comunidad se debe a que existían otras áreas de prioridad a las que se les debe atención, como por ejemplo: Proyectos de agua potable, apoyos monetarios, entre otras.



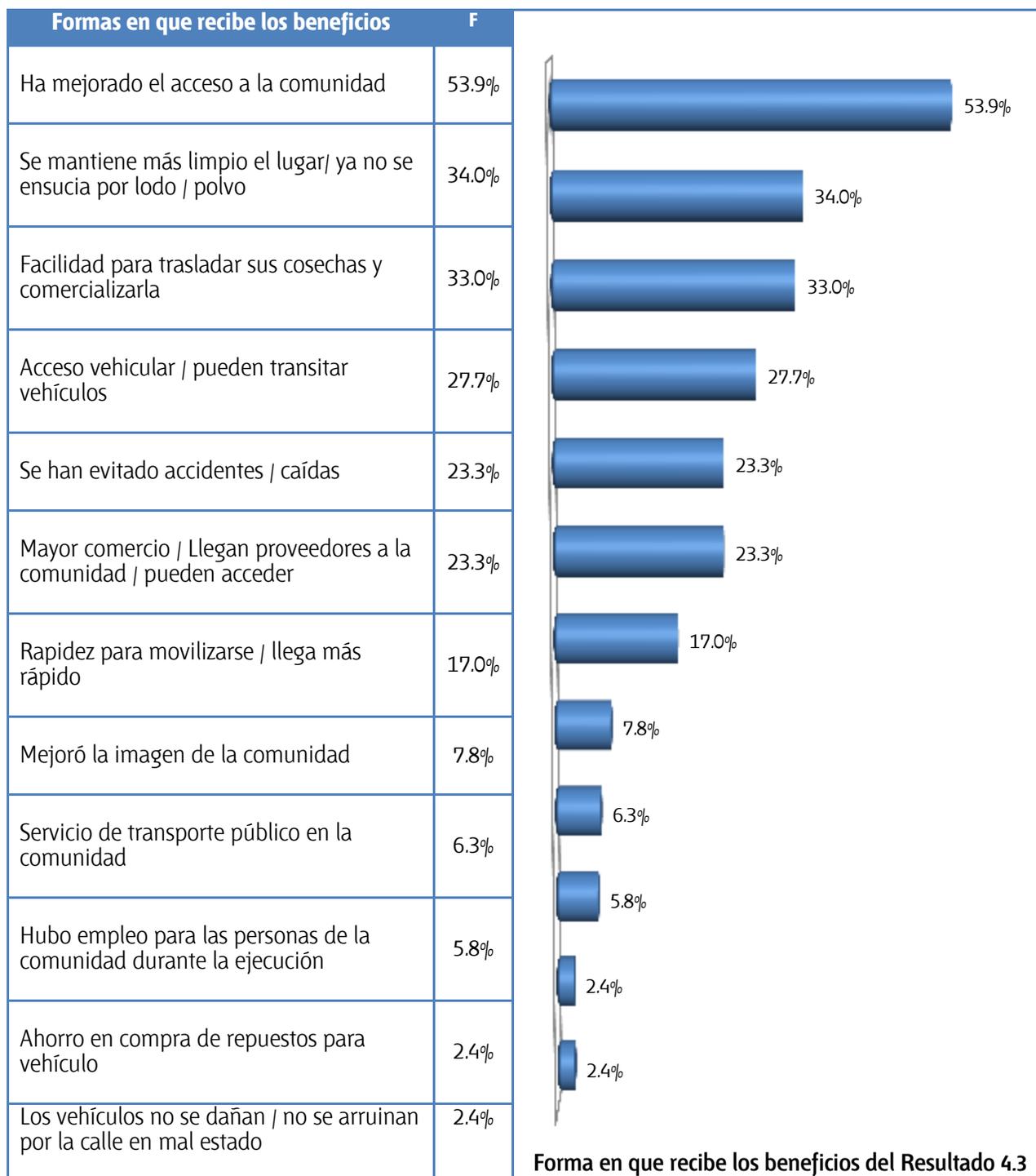
\* Base 6 entrevistados que respondieron que el proyecto no era necesario

## **BENEFICIOS DEL RESULTADO ESTRATEGICO 4.3**

La mejora en el acceso a las comunidades es el mayor beneficio que la población beneficiaria ha recibido con las obras realizadas a partir del campo de acción 4.3, además consideran que con la mejora de las calles se ha mejorado también la higiene los lugares, se han evitado los charcos de lodo en la época de invierno y la acumulación de polvo en el verano.



## FORMA EN QUE RECIBE LOS BENEFICIOS



\* Base 206 entrevistas

## **ASPECTOS DE BENEFICIO EN EL HOGAR A PARTIR DE LOS PROYECTOS DEL CAMPO DE ACCIÓN 4.3 SE HA MEJORADO LA INFRAESTRUCTURA QUE FOMENTA LA PRODUCTIVIDAD DE LAS PERSONAS EN LOS TERRITORIOS.**

Para el campo de acción 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios, los beneficiarios poseen una buena apreciación de los beneficios inducidos.

Los indicadores en que se percibe menor beneficio son: Mejores accesos durante la época de invierno, mayor rapidez para trasladarse y la reducción de accidentes en el invierno.

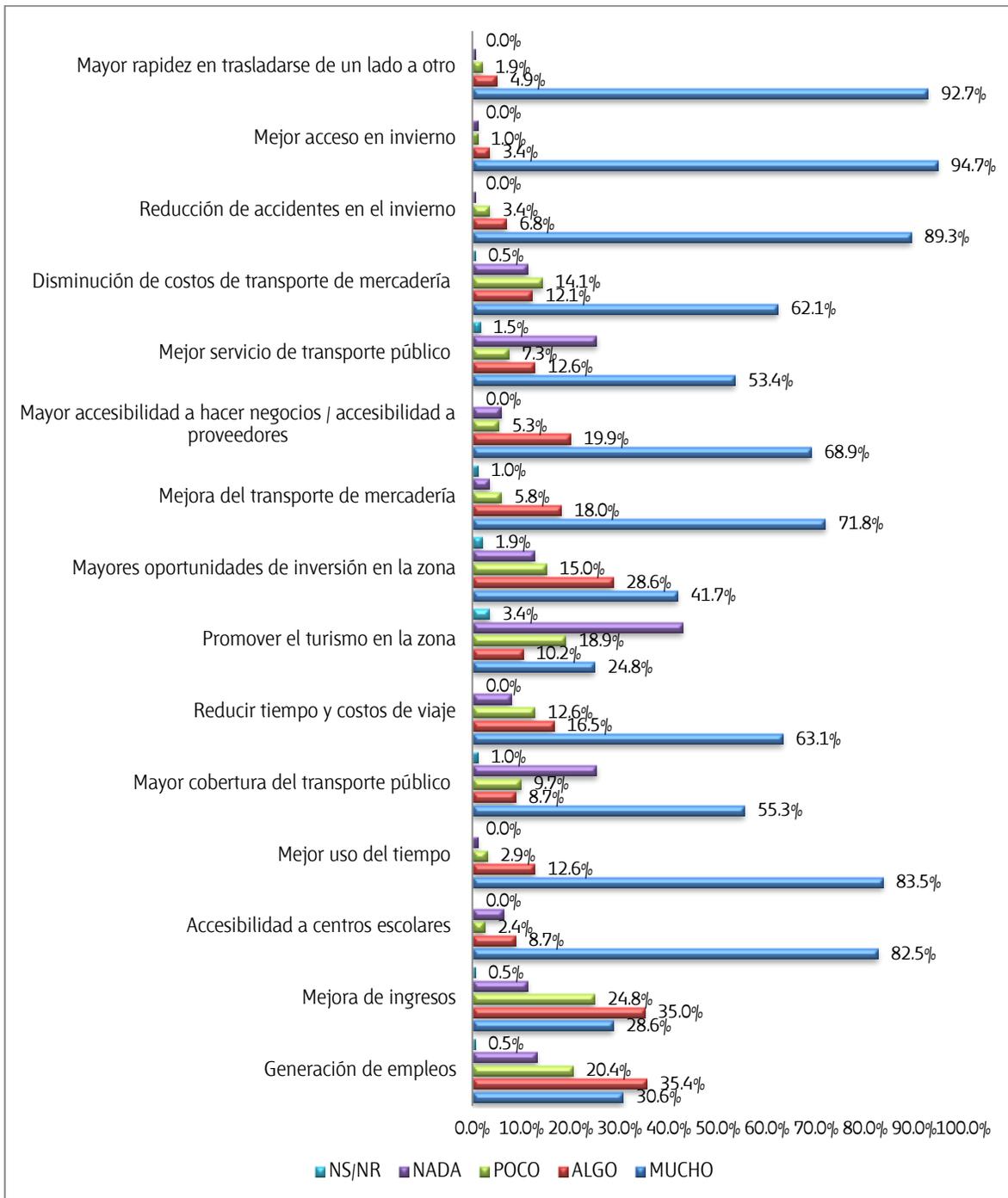
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Generación de empleos	30.6%	35.4%	20.4%	13.1%	0.5%	<b>100%</b>
Mejora de ingresos	28.6%	35.0%	24.8%	11.2%	0.5%	<b>100%</b>
Accesibilidad a centros escolares	82.5%	8.7%	2.4%	6.3%	0.0%	<b>100%</b>
Mejor uso del tiempo	83.5%	12.6%	2.9%	1.1%	0.0%	<b>100%</b>
Mayor cobertura del transporte público	55.3%	8.7%	9.7%	25.2%	1.0%	<b>100%</b>
Reducir tiempo y costos de viaje	63.1%	16.5%	12.6%	7.8%	0.0%	<b>100%</b>
Promover el turismo en la zona	24.8%	10.2%	18.9%	42.7%	3.4%	<b>100%</b>
Mayores oportunidades de inversión en la zona	41.7%	28.6%	15.0%	12.6%	1.9%	<b>100%</b>
Mejora del transporte de mercadería	71.8%	18.0%	5.8%	3.4%	1.0%	<b>100%</b>
Mayor accesibilidad a hacer negocios / accesibilidad a proveedores	68.9%	19.9%	5.3%	5.8%	0.0%	<b>100%</b>
Mejor servicio de transporte público	53.4%	12.6%	7.3%	25.2%	1.5%	<b>100%</b>
Disminución de costos de transporte de mercadería	62.1%	12.1%	14.1%	11.2%	0.5%	<b>100%</b>
Reducción de accidentes en el invierno	89.3%	6.8%	3.4%	0.5%	0.0%	<b>100%</b>
Mejor acceso en invierno	94.7%	3.4%	1.0%	1.0%	0.0%	<b>100%</b>
Mayor rapidez en trasladarse de un lado a otro	92.7%	4.9%	1.9%	0.5%	0.0%	<b>100%</b>

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

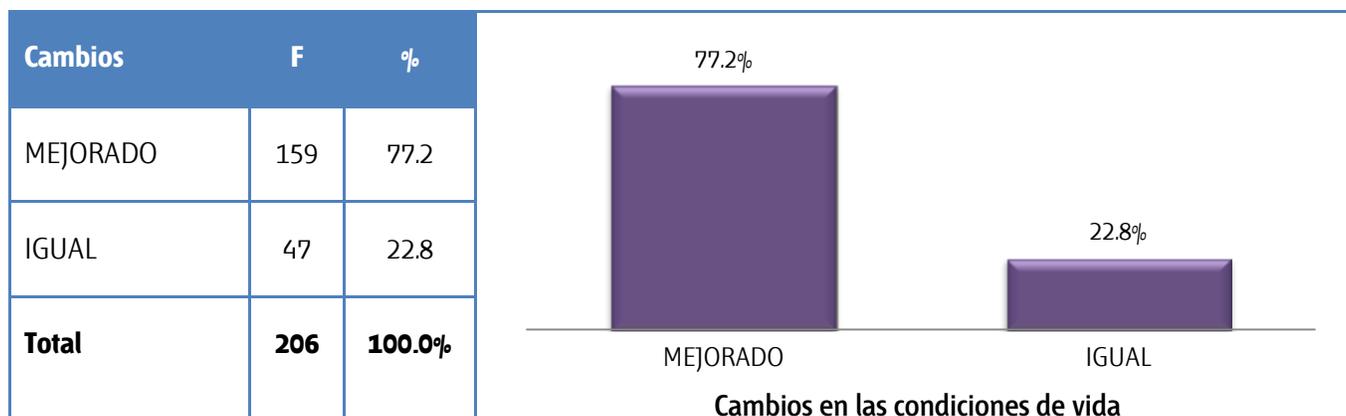
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Aspectos de beneficio

## **CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE VIDA**

Para el 77.2% de los entrevistados sus condiciones de vida han mejorado a partir de los proyectos desarrollados en el campo de acción 4.3.



## **RAZONES DE MEJORA EN SUS CONDICIONES DE VIDA**

La mejora en los accesos a las comunidades es la principal razón por la que los beneficiarios han percibido mejoras en sus condiciones de vida a partir de los proyectos realizados en el marco del campo de acción 4.3.

Un 15.7% de la población consultada manifiesta que con la mejora de las calles ya no se ensucian cuando transitan por los accesos a sus viviendas, ya que anteriormente las calles se mantenían con polvo durante el verano y con lodo en la época de invierno.

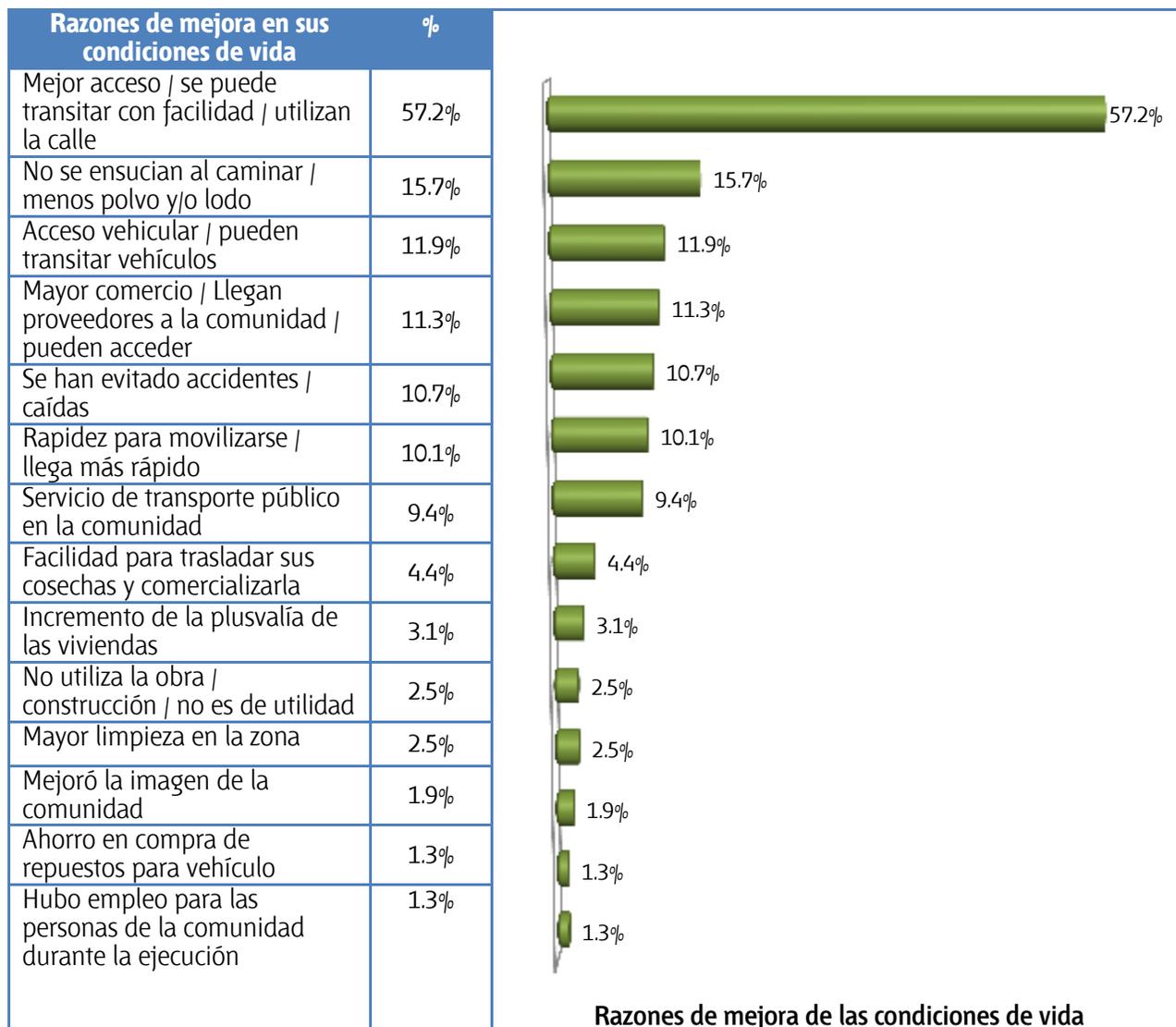
Las obras han permitido contar con acceso para paso de vehículos hacia las comunidades, lo que a su vez ha contribuido en la mejora del comercio, ya que con la reparación de las calles, los proveedores pueden acceder a las comunidades y ofrecer sus productos y servicios.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



\* Base 159 entrevistas

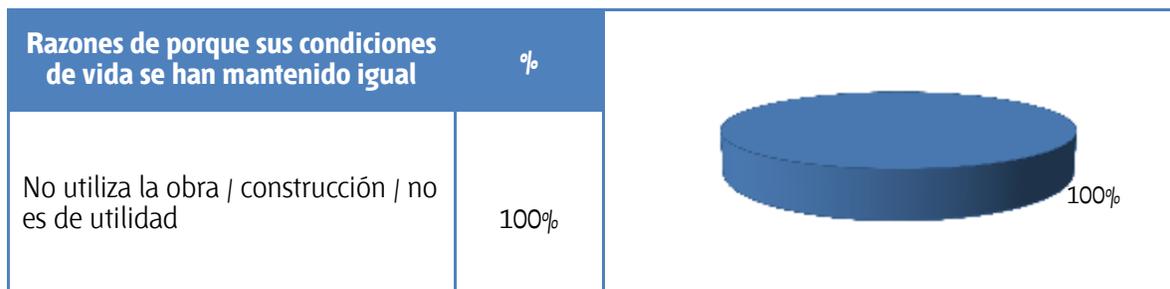
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

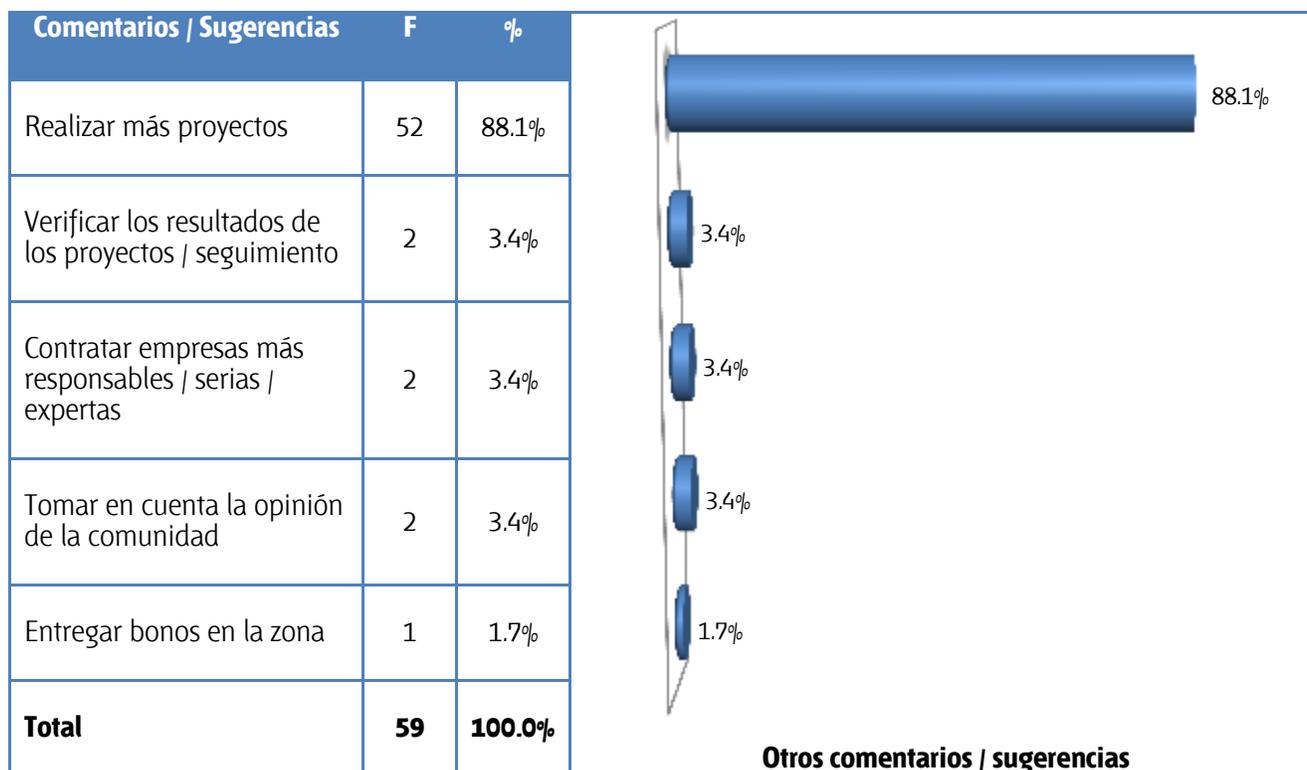
La razón por la que los entrevistados consideran que sus condiciones de vida se han mantenido a pesar de las obras realizadas en la acción 4.3 es porque afirman que las construcciones no han sido de su utilidad, no son utilizadas por las familias consultadas.



\* Base 6 entrevistados que respondieron que el proyecto no era necesario

## **OTROS COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS**

A continuación se presentan los comentarios y/o sugerencias adicionales realizadas por los entrevistados para mejorar la labor desarrollada por el FISDL:



## 5.4.3.5 CONCLUSIONES

---

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- En general se ha obtenido un nivel satisfactorio con las actividades realizadas en el campo de acción 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.
- La dimensión del servicio que obtuvo el mayor puntaje es la Empatía. La principal razón de la calificación realizada a la dimensión empatía del servicio proporcionado por el FISDL se debe al comportamiento mostrado por parte del personal encargado de la construcción, los entrevistados afirman que no se tuvo ningún inconveniente con los trabajadores y siempre mostraron un comportamiento adecuado.
- En cuanto a la Confiabilidad, esta dimensión presenta la mayor brecha entre el nivel de satisfacción actual y la expectativa del servicio, el 32% de la población entrevistada afirma que no hubo cumplimiento entre lo ofrecido y lo realizado o que las construcciones no funcionan adecuadamente.
- En este campo de acción, se evidencia que las obras realizadas en las comunidades son la mayor fortaleza del servicio brindado por el FISDL, las obras han permitido mejorar los accesos a las comunidades generando un impacto positivo en la seguridad de los traslados, higiene y comercio de las comunidades intervenidas.
- en cuanto a las oportunidades de mejora se destacan los diseños de las obras, de acuerdo a los entrevistados las mejoras de los accesos se debe priorizar en los lugares donde hay mayor dificultad para movilizarse, para lo cual, las intervenciones deben ser consensuadas con la comunidad.
- Otro de los aspectos en donde se identifican oportunidades de mejora en relación al servicio brindado se enfoca en la calidad de las obras realizadas y el seguimiento que se da posterior a la finalización y entrega de los proyectos, de acuerdo a la información recopilada a menos de un año de la ejecución existen obras que ya presentan deterioros significativos debido a la mala calidad de los materiales o la falta de mantenimiento, para lo cual el FISDL debe verificar la calidad de la obra entregada y dar seguimiento a fin de comprobar su estado a través del tiempo.

## 5.5 Resultado Estratégico 5. Se han fortalecido las capacidades locales de gestión de los asuntos públicos.



---

## 5.5 Resultados de las entrevistas con participantes del Resultado Estratégico 5. Se han fortalecido las capacidades locales de gestión de los asuntos públicos.

---

### 5.5.1 CONTEXTO

---

El objetivo del Resultado Estratégico 5 responde a las necesidades de fortalecimiento de las capacidades de gestión de los gobiernos locales, como aliados estratégicos del desarrollo local.

El Resultado Estratégico 5 contribuye al logro de las siguientes apuestas estratégicas:

- Fortalecer la articulación y actuación interinstitucional e intersectorial para la atención a víctimas y personas que han sido testigos de violencia.
- Fortalecer las capacidades de las municipalidades y las comunidades en el manejo integral del territorio con criterios medioambientales.
- Fortalecer las capacidades institucionales para que, de manera eficiente, ejecuten los procesos para obtener permisos ambientales y aplicar sanciones.
- Desarrollar programas de prevención de violencia que utilicen métodos artísticos que fomenten autoestima, autodominio, inteligencia emocional y formación de valores en la niñez, adolescencia y juventud.
- Facilitar los mecanismos para que la población ejerza contraloría social de la gestión pública.

Se han establecido dos campos de acción que definen el Resultado Estratégico 5, los cuales son:

**5.1 Se ha mejorado las competencias de gestión de las administraciones municipales.**

**5.2 Se ha incrementado el nivel de involucramiento de la ciudadanía en los asuntos de su comunidad.**

### 5.5.2 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

---

Para el caso de las entrevistas con los participantes del Resultado Estratégico 5, el tamaño de la muestra propuesto se determinó de acuerdo a la información relativa a las Instituciones que han sido beneficiadas con este Resultado, se considerará al menos una entrevista en cada uno de los departamentos en los que se ha tenido intervención de estos proyectos.

Para la selección de los municipios se ha utilizado el tipo de **muestreo aleatorio simple**.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Los municipios y departamentos seleccionados son los siguientes:

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
CABANAS	VICTORIA
	DOLORES
	GUACOTECTI
	SENSUNTEPEQUE
LA LIBERTAD	TAMANIQUE
	TALNIQUE
	SAN JOSE VILLANUEVA
LA PAZ	OLOCUILTA
	SANTIAGO NONUALCO
	SAN MIGUEL TEPEZONTES
	SAN ANTONIO MASAHUAT
	SAN JUAN NONUALCO
AHUACHAPAN	SAN FRANCISCO CHINAMECA
	APANECA
MORAZAN	CONCEPCION DE ATACO
	EL DIVISADERO
USULUTAN	CACAOPERA
	NUEVA GRANADA
	SAN BUENA VENTURA
	SANTA ELENA
	EL TRIUNFO
	CALIFORNIA
	BERLIN
	SAN FRANCISCO JAVIER
	SAN AGUSTIN
	ALEGRIA
	TECAPA
	SANTIAGO DE MARIA
	MERCEDES UMAÑA
	CONCEPCION BATRES
	ESTANZUELAS
CUSCATLAN	ORATORIO DE CONCEPCION
	EL ROSARIO
SAN SALVADOR	APOPA
	NEJAPA
SAN VICENTE	SAN ESTEBAN
	VERAPAZ
	SAN SEBASTIAN
CHALATENANGO	CONCEPCION QUEZALTEPEQUE

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
SAN MIGUEL	LAS VUELTAS
	SAN JORGE
	CHINAMECA
	LOLOTIQUE
	QUELEPA
	NUEVA GUADALUPE
	EL SAUCE

## 5.5.3 RESUMEN EJECUTIVO

---

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional del FISDL (2015-2019) el Resultado Estratégico 5 tiene como finalidad el fortalecimiento de las capacidades locales de gestión de los asuntos públicos.

El estudio para la medición de la satisfacción de los clientes del Resultado 5, tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Proyecto de Fortalecimiento de Gobiernos Locales (PFGL), el cual fue creado con el objetivo de mejorar los procesos y sistemas administrativos, financieros y técnicos de los Gobiernos Locales.

En el estudio participaron 50 funcionarios vinculados a las asistencias técnicas a través de la consulta de entrevistas estructuradas, las entrevistas se realizaron a personas que pertenecen a gobiernos locales y que han recibido algún tipo de asistencia técnica.

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- No existe una diferencia significativa entre las calificaciones obtenidas de las dimensiones evaluadas por los beneficiarios entrevistados y en algunos casos no existe diferencia alguna, es decir que cada diferencia representa oportunidades de mejora para lograr el ideal de satisfacción.
- La dimensión que se ubica con la mejor evaluación otorgada por los beneficiarios: Capacidad de Respuesta, los entrevistados afirman que hubo disposición por parte de los consultores para aclarar las dudas de forma oportuna.
- La dimensión con el menor puntaje obtenido son los Elementos Tangibles, en donde se destaca la mayor oportunidad de mejora en la redacción de los productos finales.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Sobre el nivel de importancia que los entrevistados dan a cada dimensión (ranking de importancia), se destaca que la dimensión con el mayor valor para los funcionarios son los Elementos Tangibles, mientras que la de menor importancia es la Seguridad.

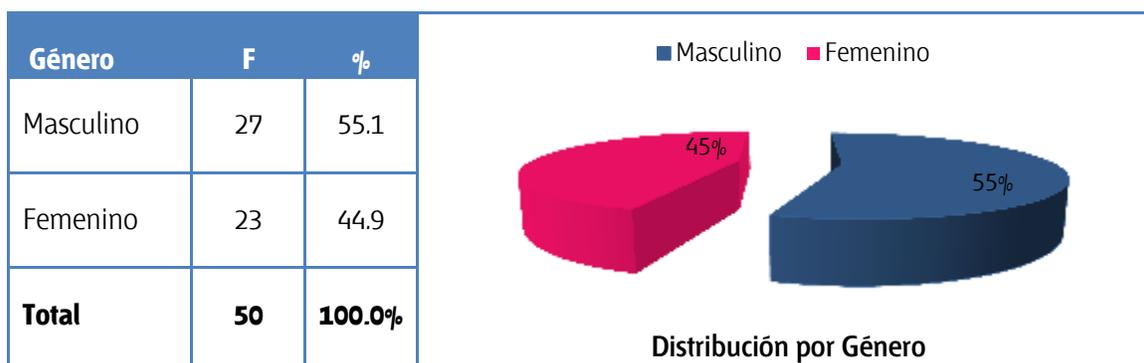
Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas por los beneficiarios entrevistados, se destacan:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Conocimientos adquiridos / La asistencia técnica	Período de tiempo de las AT / No alcanza para el desarrollo completo
Metodología utilizada	Los consultores atienden muchas alcaldías al mismo tiempo
La experiencia de los consultores	No se respetaron los horarios

## 5.5.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS

### GENERO

Los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los beneficiarios del Resultado Estratégico 5 indican que el 55% de los entrevistados pertenece al género masculino, mientras que el 45% de la población entrevistada pertenece al género femenino, es decir que la mujer ha asumido un rol importante dentro de la sociedad y en el ámbito laboral.



# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## **ESCOLARIDAD**

Dado que el Resultado Estratégico está enfocada en brindar asistencia técnica a personas que pertenecen a gobiernos locales, es de esperar que los niveles de escolaridad entre los entrevistados, superen los años de escolaridad básicos, lo que es consistente con la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, que indica que un 42% de los entrevistados ha alcanzado un nivel de estudios profesionales.

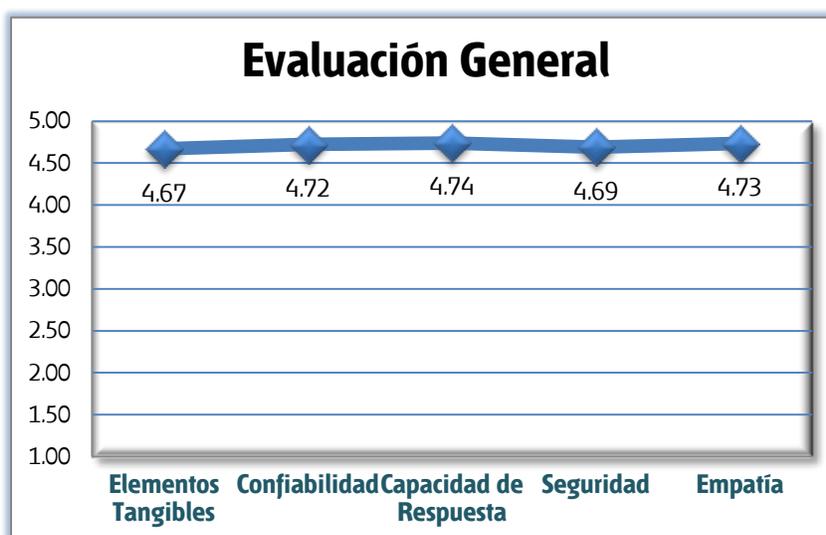


## 5.5.5 RESULTADOS DE LA MEDICION

### EVALUACIÓN GENERAL

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de las cinco dimensiones del servicio proporcionado por FISDL en el Resultado Estratégico 5. Se han fortalecido las capacidades locales de gestión de los asuntos públicos.

EVALUACIÓN GENERAL	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
Elementos Tangibles	4.67	-0.33	93.36%
Confiabilidad	4.72	-0.28	94.49%
Capacidad de Respuesta	4.74	-0.26	94.79%
Seguridad	4.69	-0.31	93.77%
Empatía	4.73	-0.27	94.68%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.71</b>	<b>-0.29</b>	<b>94.22%</b>
<b>PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION</b>	<b>4.71</b>	<b>-0.29</b>	<b>94.11</b>



A nivel general, los resultados obtenidos denotan un alto nivel de satisfacción de los servicios recibidos por parte del FISDL.

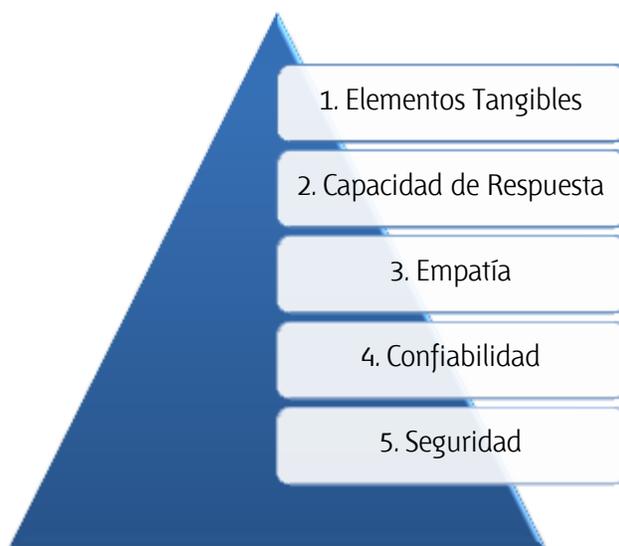
De las dimensiones evaluadas a través de la metodología SERVQUAL, no es posible observar brechas significativas entre una y otra dimensión.

Se ha obtenido el puntaje más alto de calificación en la dimensión Capacidad de respuesta, en donde se valora la disposición de los consultores para resolver dudas y consultas.

## RANKING DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS

---

El nivel de importancia de cada una de las dimensiones evaluadas de acuerdo al valor que cada una implica para los participantes y/o beneficiarios del Resultado Estratégico 5, se presenta a continuación:



## **EVALUACIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Los Elementos Tangibles, representan las características físicas y apariencias del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contactar el servicio.

Para el Resultado Estratégico 5, los elementos tangibles considerados para la evaluación son:

1. Apariencia de los profesionales que brindaron la asistencia técnica.
2. Apariencia de los productos de la AT.
3. Utilización de instrumentos adecuados en la AT.
4. Redacción de documento final.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
Apariencia de los profesionales que brindaron la asistencia técnica	4.73	-0.27	94.69%
Apariencia de los productos de la AT.	4.73	-0.27	94.69%
Utilización de instrumentos adecuados en la AT.	4.63	-0.37	92.65%
Redacción de documento final.	4.57	-0.43	91.42%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.67</b>	<b>-0.33</b>	<b>93.4%</b>

Los resultados obtenidos denotan un alto grado de satisfacción con la dimensión, principalmente en los aspectos de la apariencia de los consultores como de los productos finales de la asesoría Técnica.

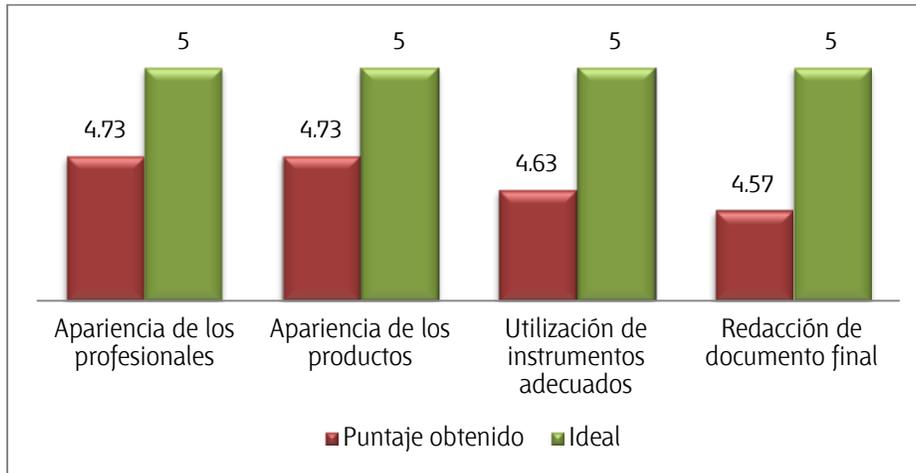
Aunque no existe diferencias significativas entre las evaluaciones de los aspectos y cada uno ha obtenido buenos niveles de satisfacción, el aspecto que menor puntaje ha obtenido es el relacionado a la redacción del documento final.

# AENOR CENTROAMÉRICA

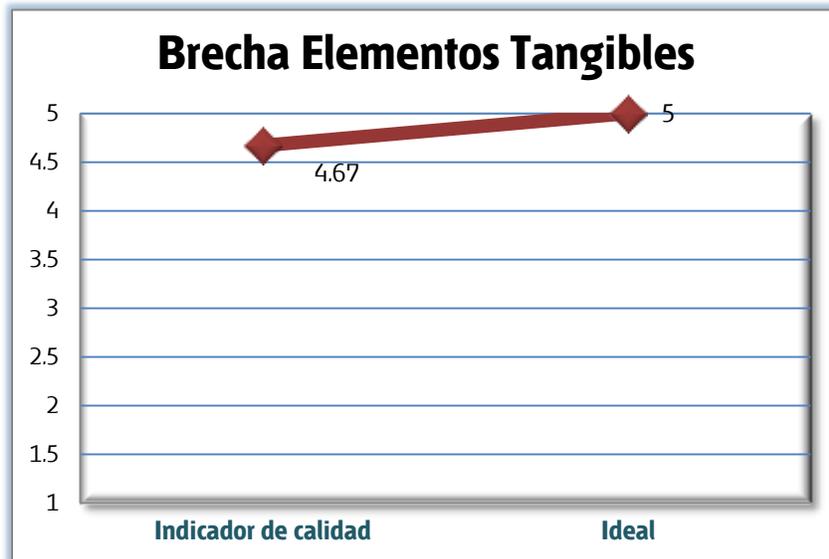
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Elementos Tangibles

## **CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

---

### **Indicador de calidad -0,33** **Calificación promedio Elementos Tangibles 8,3**

Respecto a la dimensión de Elementos Tangibles, los funcionarios de los gobiernos locales coinciden que los consultores contratados para llevar a cabo las asistencias técnicas mostraron buena presentación durante las visitas realizadas, así como seguridad y dominio de los temas.

En cuanto a los informes presentados, estos cumplieron los objetivos planteados, incluso se realizaron mayores aportes de los requeridos, superando las expectativas de la consultoría.

Los consultores utilizaron las herramientas y equipos adecuados y necesarios durante las asistencias técnicas, lo que permitió que la consultoría tuviera un buen desarrollo.

Con respecto a la redacción del documento final entregado, los entrevistados consideran que la información estaba completa y que dicha información era acorde a lo requerido en los Términos de Referencia. Sin embargo, este aspecto es el que obtiene la menor puntuación en la dimensión de elementos tangibles, aunque no existe una razón por la que los entrevistados hayan calificado de manera negativa éste aspecto, el puntaje no obtiene el ideal deseado. Ésta brecha no debe considerarse una debilidad, sino una oportunidad para mejorar éste aspecto.

## **EVALUACIÓN CONFIABILIDAD**

En la dimensión Confiabilidad se evalúa la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante, en el caso del Resultado Estratégico 5 se evaluaron los siguientes aspectos:

1. Ejecución de la AT en el tiempo acordado.
2. Interés del consultor para solucionar problemas.
3. La AT acorde a lo solicitado.
4. Cumplimiento de las expectativas.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
La ejecución de la AT se realizó en el tiempo acordado	4.69	-0.31	93.87%
El consultor de la AT mostró interés de solucionar problemas a la hora de la ejecución	4.71	-0.29	94.28%
La AT era lo que el gobierno local solicitó	4.76	-0.24	95.10%
La AT cumplió con las expectativas de la administración municipal	4.73	-0.27	94.69%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.72</b>	<b>-0.28</b>	<b>94.5%</b>

En general, la dimensión de Confiabilidad obtiene una calificación altamente satisfactoria del servicio proporcionado por el FISDL.

Los entrevistados consideran que hubo cumplimiento de lo solicitado y de las expectativas que el gobierno local tenía acerca de la asistencia técnica.

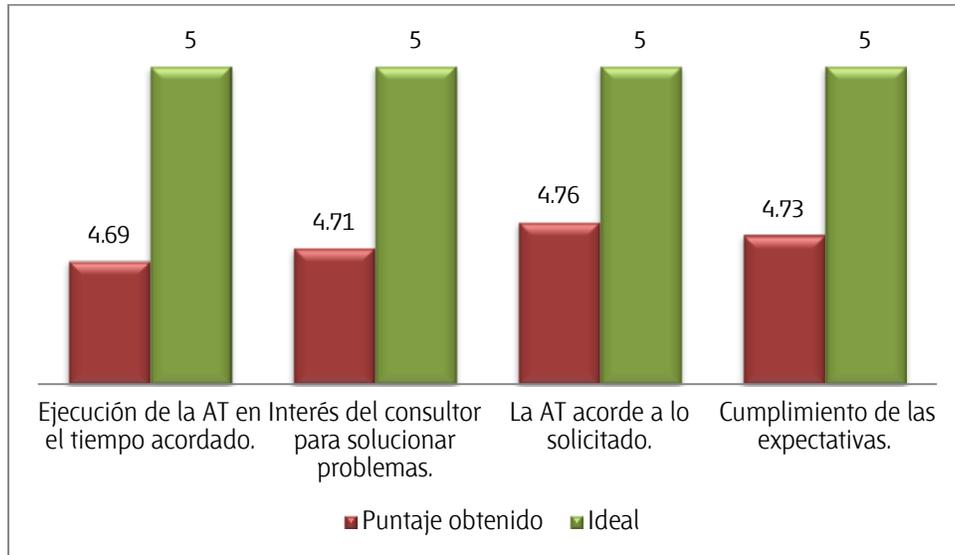
Por otro lado, el tiempo de realización de la asistencia técnica, es el aspecto que obtiene una menor calificación, pues un porcentaje significativo de los entrevistados, consideran que la AT no se realizó en los tiempos y/o horarios establecidos.

# AENOR CENTROAMÉRICA

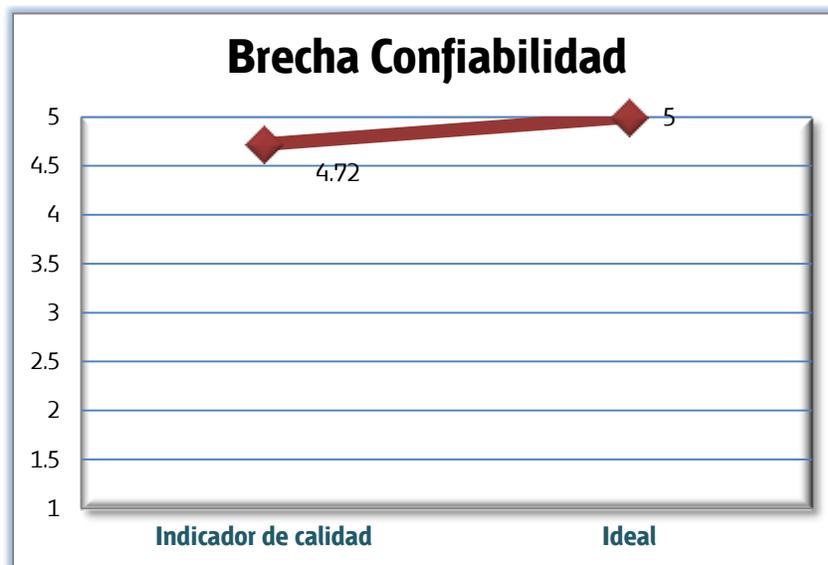
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Confiabilidad

## **CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CONFIABILIDAD**

---

### **Indicador de calidad -0,28** **Calificación promedio Confiabilidad 8,8**

Con respecto a la ejecución de la Asistencia Técnica en el tiempo acordado, los entrevistados afirman que no existieron retrasos y que la AT cumplió con el plazo indicado en el contrato, sin embargo los entrevistados consideran que los tiempos establecidos son demasiado cortos para llevar a cabo las asistencias técnicas.

La mayor parte de la población entrevistada afirma que el consultor tuvo la disposición de resolver las consultas o dudas de los participantes a la AT. Las razones obtenidas por los entrevistados indican que los conocimientos y capacidades de los consultores permitieron que sus dudas fueran resueltas.

Los entrevistados consideran que se superaron las expectativas de la asistencia técnica ya que fue seleccionada de acuerdo a las necesidades existentes del gobierno local y que esta ha contribuido en la mejora de la gestión realizada.

## **EVALUACIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

La Capacidad de Respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Para el Resultado Estratégico 5, los aspectos de Capacidad de Respuesta considerados para la evaluación son los siguientes:

1. Trabajo en conjunto con el gobierno local.
2. Mejoramiento de la gestión y/o desarrollo del territorio.
3. Reporte de los avances al gobierno local.
4. Disposición de responder preguntas.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

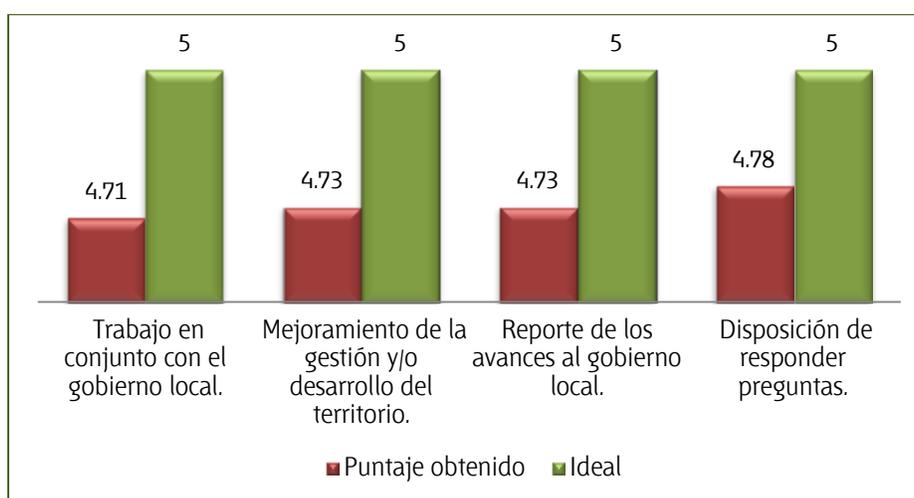
Los resultados obtenidos son los siguientes:

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Promedio	IC	Puntaje
La empresa que realizó la AT trabajo en conjunto con el gobierno local	4.71	-0.29	94.28%
Los consultores de la AT siempre buscaron como fin mejorar la gestión y/o desarrollo del territorio	4.73	-0.27	94.69%
La consultoría mantenía informado al gobierno local sobre los avances	4.73	-0.27	94.69%
Existía voluntad por parte de los consultores de responder a las preguntas del gobierno local de forma oportuna	4.78	-0.22	95.51%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.74</b>	<b>-0.26</b>	<b>94.8%</b>

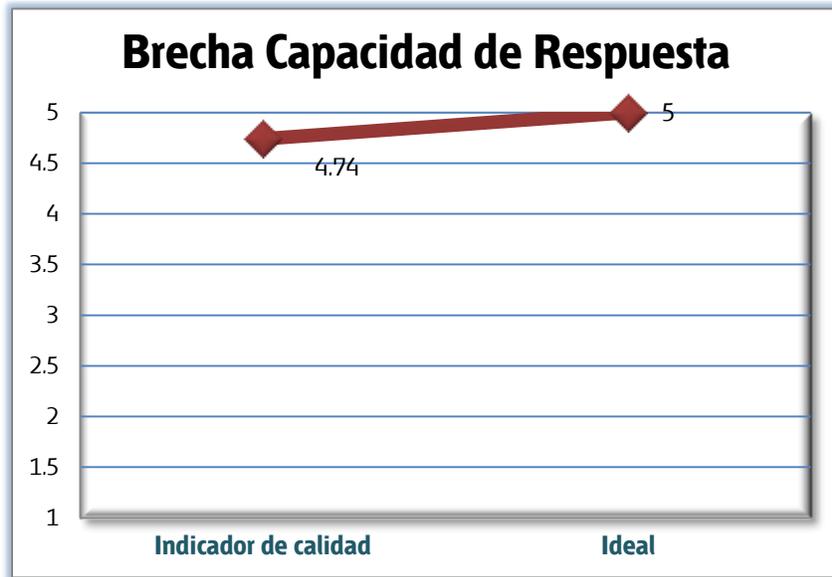
La Capacidad de respuesta ha sido evaluada satisfactoriamente por parte de los beneficiarios del Resultado Estratégico 5.

El aspecto de esta dimensión que mejor evalúan los entrevistados es el relacionado De la evaluación realizada por aspecto, el que obtiene la mayor calificación es el relacionado a la voluntad que los consultores tuvieron para responder las preguntas del gobierno local con rapidez.

A continuación el gráfico comparativo entre las puntuaciones obtenidas y el puntaje ideal:



## Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



## Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

## **CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

---

### **Indicador de calidad -0,26** **Calificación promedio Capacidad de Respuesta 8,9**

Entre las principales razones de calificación de la dimensión se debe a que los entrevistados indican que hubo un trabajo en conjunto del gobierno local y la empresa encargada de brindar la asistencia técnica, la razón principal indica que hubo una buena comunicación entre ambas partes. Otra de las opiniones indica que las fechas y demás actividades fueron planificadas en conjunto con el gobierno local.

Dado que la capacidad de respuesta tiene que ver con la disposición de ayudar al cliente, los beneficiarios entrevistados afirman que los consultores de la AT siempre buscaron como fin mejorar la gestión y/o desarrollo del territorio, incluso brindando asesorías y propuestas que estaban fuera del alcance de la consultoría.

Con respecto a la disposición/voluntad que tuvieron los consultores para responder a las preguntas realizadas por el gobierno local, la mayor parte de los entrevistados afirma que las preguntas y dudas fueron resueltas.

## **EVALUACIÓN SEGURIDAD**

La Seguridad, son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Para el Resultado Estratégico 5, se evaluaron los siguientes aspectos de esta dimensión:

- 1. Experiencia de los Consultores.**
- 2. Los resultados fueron los requeridos.**
- 3. Conocimiento de los consultores.**
- 4. La AT mejorará la gestión local.**

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

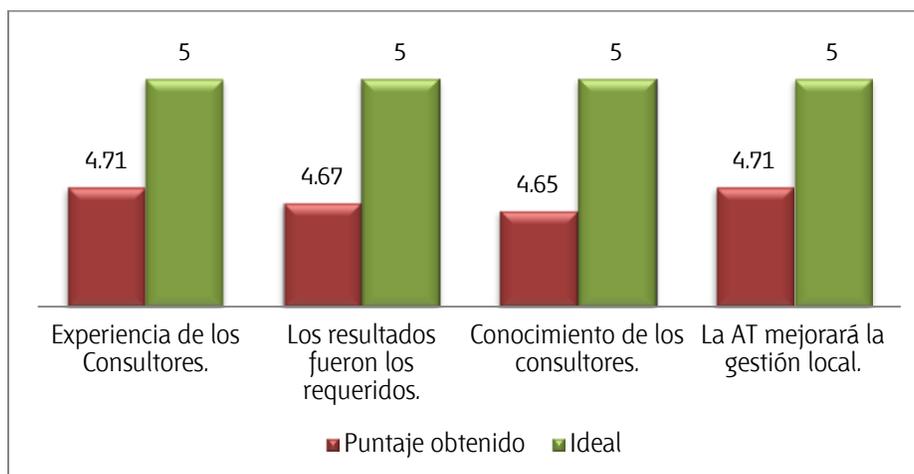
Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Se obtienen los siguientes resultados de la evaluación de la Seguridad:

SEGURIDAD	Promedio	IC	Puntaje
Los consultores demostraron tener experiencia en este tipo de asistencias técnicas	4.71	-0.29	94.28%
Los resultados de asistencia técnica son los que eran requeridos por el gobierno local	4.67	-0.33	93.46%
Los consultores tenían conocimiento suficiente para responder preguntas	4.65	-0.35	93.06%
El gobierno local siente seguridad que la AT mejorará la gestión local	4.71	-0.29	94.28%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.69</b>	<b>-0.31</b>	<b>93.8%</b>

De la evaluación realizada se obtiene un nivel altamente satisfactorio de la dimensión de Seguridad, de la cual destacan los aspectos de la experiencia del consultor y la seguridad de que la asistencia técnica ha contribuido con la gestión realizada por las municipalidades.

A continuación se presentan los puntajes obtenidos en relación al puntaje ideal de cada uno de los aspectos evaluados:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Seguridad

## **CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN SEGURIDAD**

---

### **Indicador de calidad -0,31** **Calificación promedio Seguridad 8,9**

Sobre la experiencia de los consultores para impartir la Asistencia Técnica, los entrevistados consideran que fue acorde al tipo de asistencia que se recibió. Otra de las razones por las que los entrevistados consideran que los consultores tenían experiencia, tiene que ver con la seguridad que éstos mostraron al impartir los temas y al momento de resolver las dudas.

La asistencia técnica recibida en el gobierno local aumenta la confianza de los miembros de éste para creer que los conocimientos adquiridos mejoraran la gestión y que el aprendizaje será útil. Además un porcentaje de los entrevistados afirma que la AT ha permitido un fortalecimiento de otras áreas y procesos en el gobierno local. Según la opinión de los entrevistados, los conocimientos adquiridos contribuirán a la puesta en marcha de nuevos proyectos en la gestión municipal.

## **EVALUACIÓN EMPATIA**

La empatía se define como el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

El Resultado Estratégico orientado al fortalecimiento de las capacidades de gestión de los gobiernos locales, evalúo los siguientes aspectos del servicio relacionados con esta dimensión:

1. **Amabilidad de los consultores.**
2. **Interés de los consultores porque el gobierno local comprenda.**
3. **Consultores pendientes que el producto final pueda aplicarse.**
4. **Disposición del tiempo de los consultores.**

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

A continuación se presentan los resultados de la evaluación:

<b>EMPATÍA</b>	<b>Promedio</b>	<b>IC</b>	<b>Puntaje</b>
Los consultores fueron amables con el personal de la alcaldía	4.88	-0.12	97.51%
Los consultores se preocuparon que el gobierno local entendiera los resultados	4.73	-0.27	94.69%
Los consultores estuvieron pendientes que el producto final pueda ser aplicado en la gestión municipal	4.65	-0.35	93.06%
Los consultores siempre tenían disposición de tiempo para resolver observaciones de sus contrapartes	4.67	-0.33	93.46%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.73</b>	<b>-0.27</b>	<b>94.7%</b>

Sobre el grado de atención personalizada que ofrece los consultores a los beneficiarios del Resultado Estratégico 5 los entrevistados también evaluaron ésta dimensión con un alto nivel de satisfacción.

El aspecto que obtiene mayor puntaje en la evaluación es el que se refiere a la amabilidad de los consultores con el personal de las municipalidades, es importante destacar que para las asistencias técnicas la empatía es un factor determinante para su buen desarrollo.

El aspecto que presenta el nivel más bajo de calificación, tiene que ver con la verificación de la aplicación del producto final en la gestión municipal, esto se debe a que una vez finalizada la asistencia técnica no hay seguimiento de su correcta aplicación y utilidad.

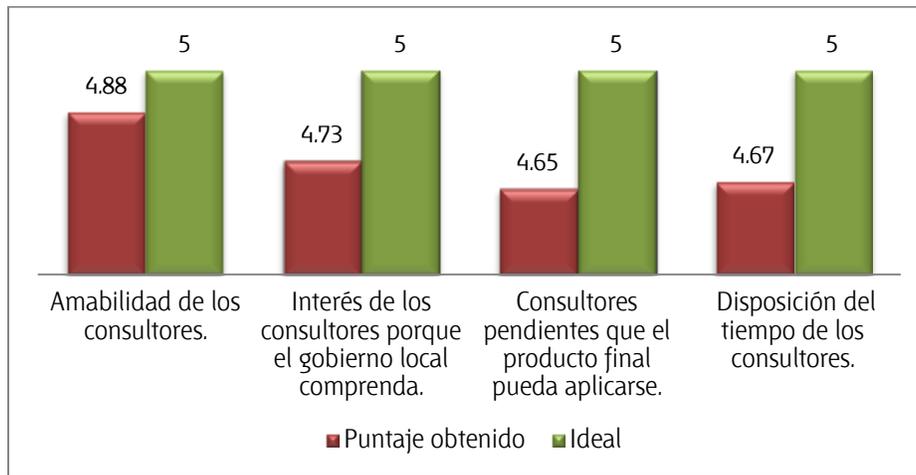
A continuación se muestra la gráfica donde se observan las brechas existentes entre las puntuaciones obtenidas y el indicador de calidad de ideal:

# AENOR CENTROAMÉRICA

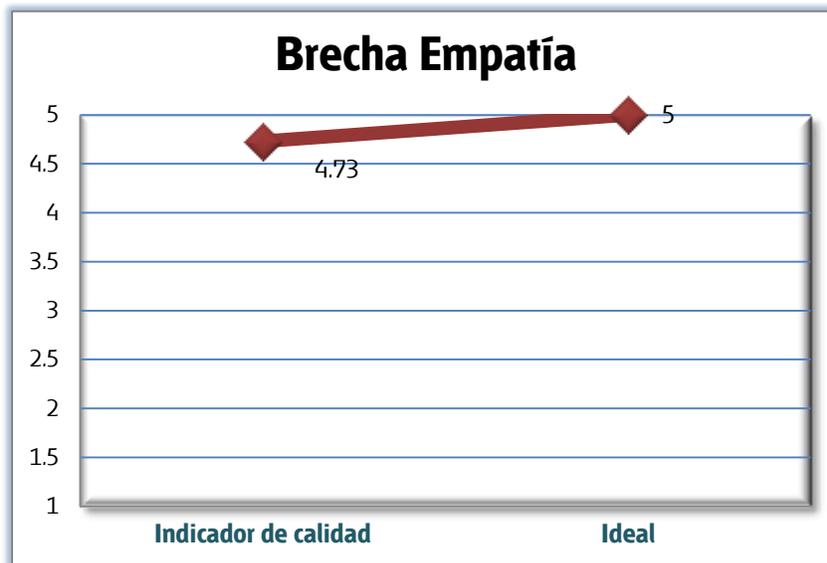
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Empatía

## **CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN EMPATIA**

---

### **Indicador de calidad -0,39** **Calificación promedio Empatía 8,9**

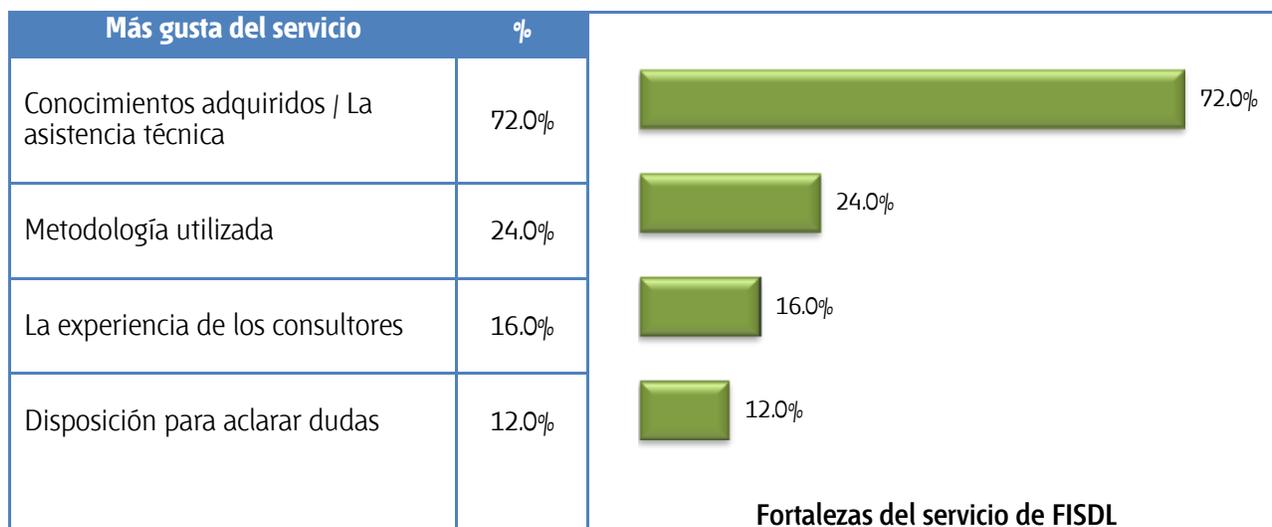
Respecto a la atención que los consultores brindaron al personal de la alcaldía, los entrevistados consideran que el respeto y amabilidad fue parte del trato que obtuvieron por parte de los consultores.

La razón predominante por la que los beneficiarios entrevistados consideran que los consultores se preocuparon que el gobierno local entendiera los resultados, es que afirman que hubo disposición de tiempo por parte de los consultores para aclarar dudas.

Aunque el mayor porcentaje de los entrevistados considera que los consultores estuvieron comprometidos con el gobierno local para asegurar que el producto final pudiera ser aplicado en la gestión municipal. Un menor porcentaje de los entrevistados, considera que los consultores no estuvieron pendientes de la aplicación de los conocimientos adquiridos debido a que no hubo un seguimiento por parte de los consultores habiendo finalizado la asistencia técnica.

## FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR FISDL

En general, la información brindada por los beneficiarios entrevistados indica que el apoyo que el FISDL brinda a los gobiernos locales a través de las asistencias técnicas son su mayor fortaleza; según la información obtenida por los entrevistados, éstas asistencias permiten que los gobiernos locales adquieran nuevos conocimientos que puedan ser aplicados para mejorar la gestión local y de ésta manera contribuir al fortalecimiento del desarrollo económico local y la generación de ingresos de los territorios.



\* Base 50 entrevistas

La mitad de los entrevistados considera que los tiempos establecidos para el desarrollo de las asistencias técnicas son la principal oportunidad de mejora del servicio proporcionado por FISDL.

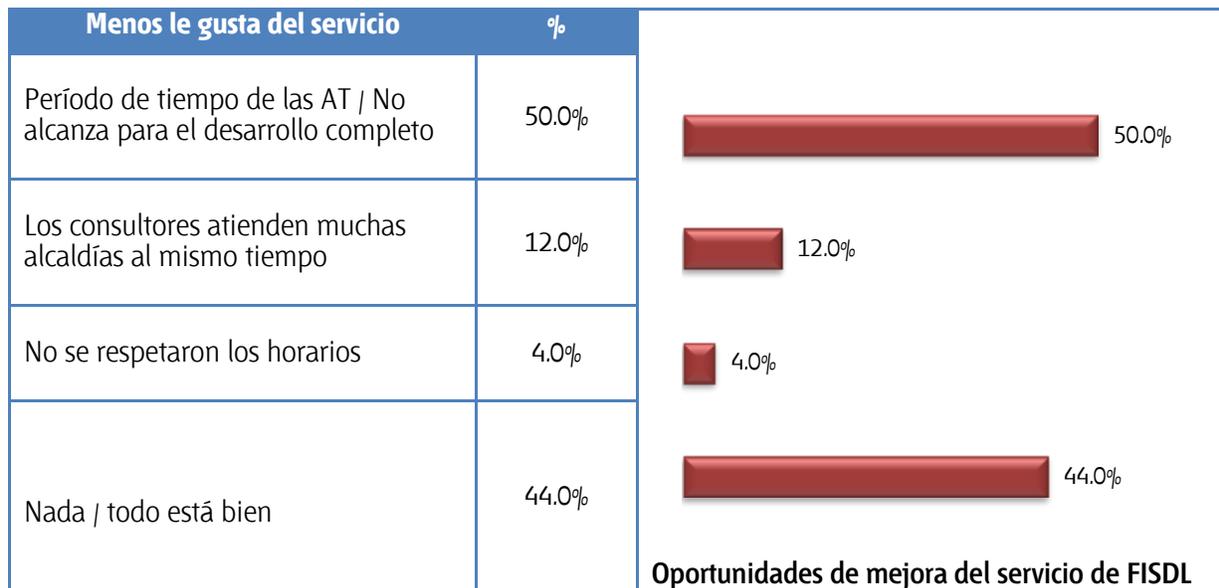
Otro aspecto de mejora consiste en la sobre carga de municipios atendidos por los consultores, lo que limita los horarios y tiempos para el buen desarrollo de las AT-.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



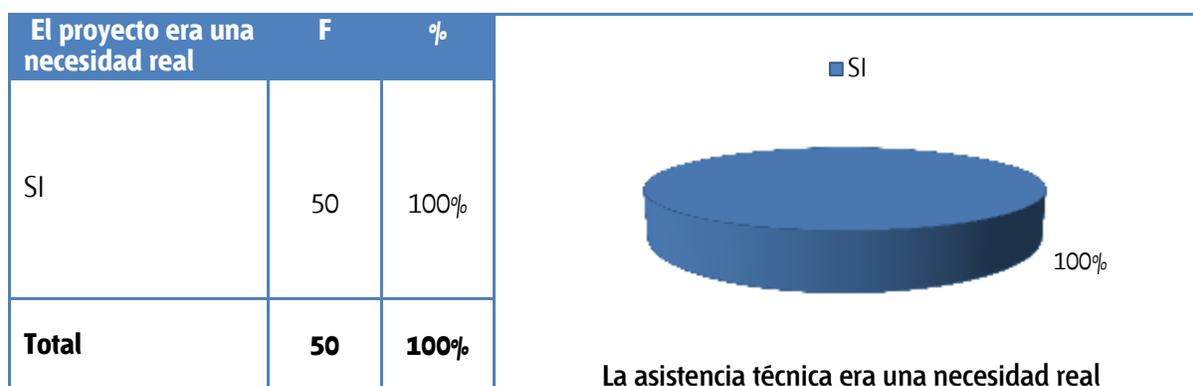
\* Base 50 entrevistas

## VALORACION DE LOS RESULTADOS

En este apartado se presenta la valoración de los resultados e impactos de los apoyos monetarios.

### **LA ASISTENCIA TÉCNICA ERA UNA NECESIDAD REAL EN EL MUNICIPIO**

El 100% de los funcionarios opinan que el fortalecimiento de los gobiernos locales era una necesidad para la gestión municipal.



### **RAZONES DE PORQUE ERA UNA NECESIDAD**

Los entrevistados si consideran que las asistencias técnicas han mejorado la gestión de los gobiernos locales, fortaleciendo las capacidades técnicas y administrativas del personal.

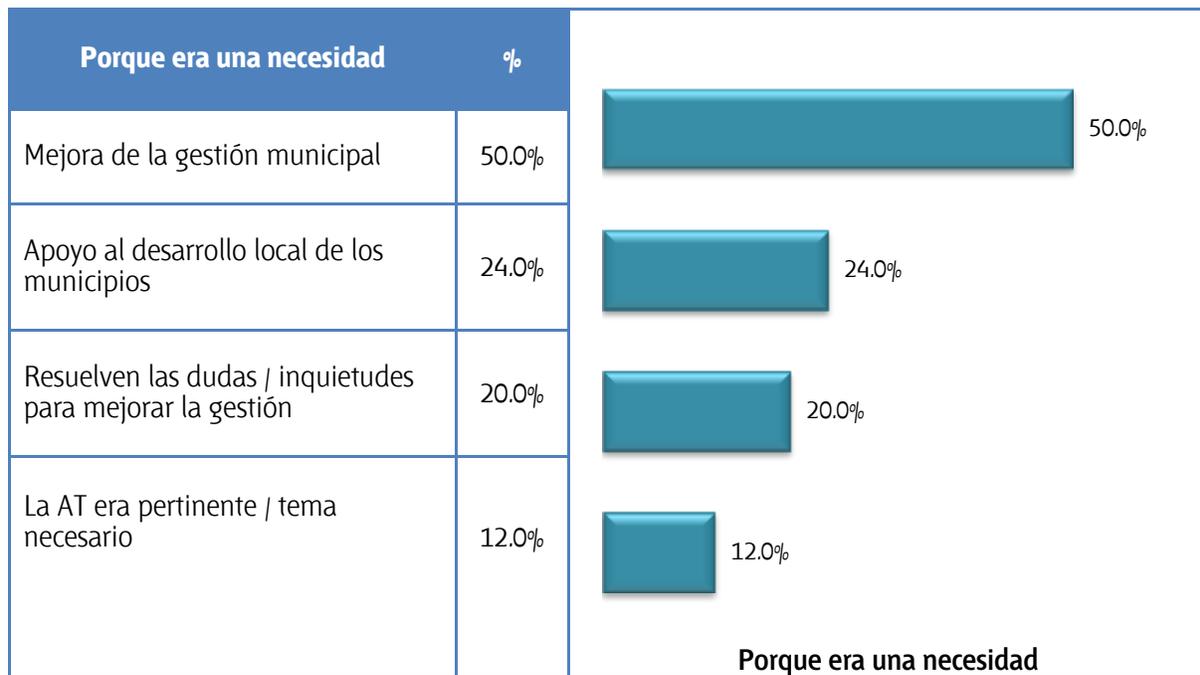
# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

La mejora de la gestión repercute directamente en el desarrollo local de los municipios atendidos.

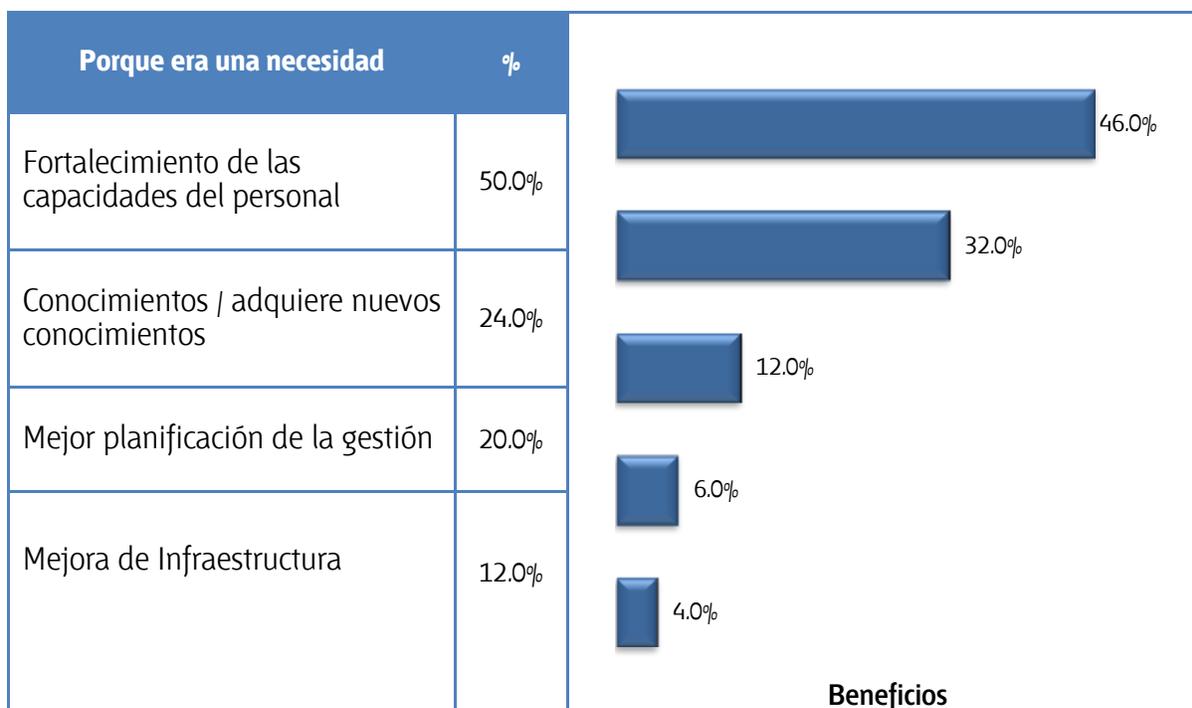


\* Base 50 entrevistas

## **BENEFICIOS DEL RESULTADO ESTRATEGICO 5**

Los funcionarios identifican mayor beneficio en el fortalecimiento de las capacidades del personal, mejorando de esta forma la gestión de los gobiernos locales.

Otro de los beneficios identificados es la adquisición de nuevos conocimientos, y desarrollo de nuevos temas de gestión municipal.

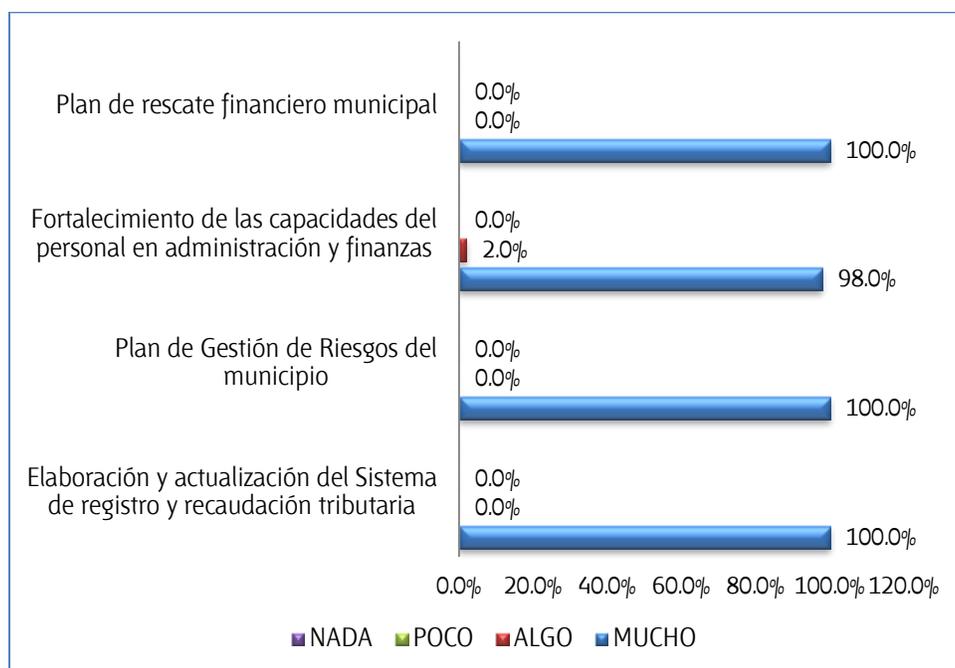


\* Base 50 entrevistas

## **ASPECTOS DE BENEFICIO EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS GOBIERNOS LOCALES A PARTIR DEL RESULTADO ESTRATEGICO 5. SE HAN FORTALECIDO LAS CAPACIDADES LOCALES DE GESTIÓN DE LOS ASUNTOS PÚBLICOS.**

Para el Resultado 5. Se han fortalecido las capacidades locales de gestión de los asuntos públicos, los niveles de percepción de beneficios inducidos son altos, y no hay diferencias significativas entre uno y otras.

INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	TOTAL
Elaboración y actualización del Sistema de registro y recaudación tributaria	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Plan de Gestión de Riesgos del municipio	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Fortalecimiento de las capacidades del personal en administración y finanzas	98.0%	2.0%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>
Plan de rescate financiero municipal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	<b>100%</b>



Aspectos de beneficio

## 5.5.6 CONCLUSIONES

---

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- Se han obtenido altos niveles de satisfacción por parte de los gobiernos locales en relación al servicio proporcionado durante las asistencias técnicas.
- Aunque los puntajes de las brechas obtenidas no muestran una variación significativa entre una dimensión y otra, la capacidad de respuesta ha obtenido el mayor puntaje dentro de la evaluación, entre las principales razones de calificación de esta dimensión se encuentra el trabajo en conjunto realizado entre el gobierno local y la empresa encargada de brindar la asistencia técnica, los entrevistados afirman que hubo una buena comunicación entre ambas partes. Otra de las opiniones indica que la planificación de las actividades fue realizada de forma conjunta con el gobierno local.
- Respecto a la evaluación de la dimensión de Elementos Tangibles, que ha obtenido una leve disminución respecto a los puntajes del resto de dimensiones, los entrevistados no mencionaron razones de insatisfacción o aspectos negativos que indiquen los motivos de dichas calificaciones.
- Para los funcionarios, el elemento de mayor valor del servicio proporcionado por FISDL se enfoca en el fortalecimiento de las capacidades del personal de los gobiernos locales, así como el aprendizaje adquirido para la mejora de la gestión de las municipalidades.
- Entre las principales oportunidades de mejora del servicio brindado se desataca el tiempo de duración de las asistencias técnicas, para los entrevistados los plazos establecidos son muy cortos para el desarrollo de las consultorías lo que limita los aprendizajes.

## 5.6 Resultado de las entrevistas con Cooperantes

---

## 5.6 Resultados de las entrevistas con Cooperantes

---

### 5.6.1 CONTEXTO

---

Dentro de los campos de acción del FISDL, se encuentra el seguimiento a las relaciones institucionales con los organismos no gubernamentales e instituciones financieras internacionales – cooperación-para fortalecer la comunicación y la sinergia existente entre las partes, con el objetivo de mejorar las buenas prácticas en los diferentes programas que se ejecutan en el territorio.

Para las entrevistas con cooperantes se entrevistaron a un representante de cada entidad que está apoyando proyectos de desarrollo en la actualidad, así como las que han apoyado en años anteriores pero no se encuentran activas en la actualidad.

Las entrevistas se realizaron con las siguientes agencias e Instituciones

- Junta de Andalucía
- Embajada de Alemania
- USAID
- Banco Mundial
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
- Agencia Alemana de Cooperación

Durante las entrevistas realizadas, se informa que en dos casos no fue posible obtener la información relativa a los puntajes y calificaciones del modelo SERVQUAL, pues los entrevistados manifestaron no tener conocimiento de las actividades realizadas por parte de la Institución.

## 5.6.3 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS CON COOPERANTES

### EVALUACIÓN GENERAL

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de las cinco dimensiones del servicio proporcionado por FISDL hacia las entidades cooperantes:

EVALUACIÓN GENERAL	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
Elementos Tangibles	4.58	-0.42	91.66%
Confiabilidad	4.50	-0.50	90.00%
Capacidad de Respuesta	4.83	-0.17	96.67%
Seguridad	4.75	-0.25	95.00%
Empatía	4.83	-0.17	96.67%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.70</b>	<b>-0.30</b>	<b>94.00%</b>
<b>PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION</b>	<b>4.65</b>	<b>-0.35</b>	<b>92.91%</b>

De las entrevistas con los representantes de las entidades cooperantes se destaca que no existen diferencias significativas entre las brechas de percepción de calidad entre cada una de las cinco dimensiones evaluadas.

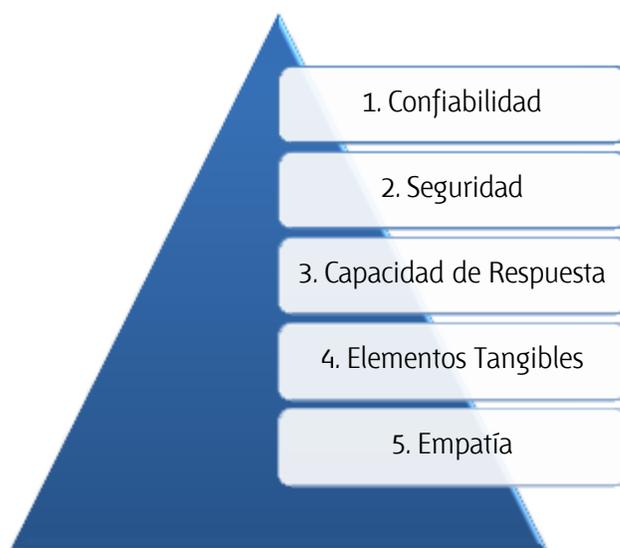
Dos dimensiones presentan mayores puntajes las cuales son: Capacidad de respuesta y la Empatía relacionadas a la provisión y disposición de brindar un servicio oportuno, así como de carácter personalizado.

Por otro lado, la dimensión que obtuvo menor puntaje es la confiabilidad, es decir, la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

Es importante que con estos resultados, el FISDL implemente estrategias y/o actividades que fortalezcan la confianza de las entidades cooperantes en la institución ejecutora de proyectos de desarrollo local en El Salvador.

## **RANKING DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS**

El nivel de importancia de cada una de las dimensiones evaluadas, fue establecido de acuerdo al valor que cada una implica para el cliente de las entidades cooperantes.



Para las entidades cooperantes que apoya la ejecución de proyectos con el FISDL, la dimensión que representa mayor importancia en cuanto al servicio que reciben por parte de la institución es La **Confiabilidad**.

La Empatía, por el contrario, representa menor importancia para las entidades cooperantes, y aunque los resultados obtenidos demuestran que es una de las dimensiones mejor evaluada del servicio que proporciona la institución, se deben considerar reducir la brecha de insatisfacción.

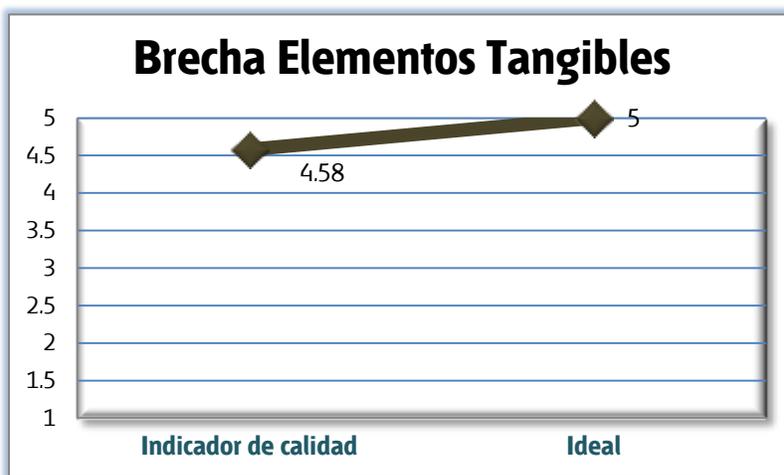
## **EVALUACIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

Los elementos tangibles representan las características físicas y apariencias del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contactar el servicio.

Los resultados obtenidos en la medición de estos elementos son los siguientes:

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>IC</b>	<b>PUNTAJE</b>
Los documentos técnicos trabajados por FISDL son de calidad	4.67	-0.33	93.33%
El FISDL cuenta con los recursos humanos adecuados para desarrollar los proyectos y programas que se desea financiar	4.33	-0.67	86.66%
El FISDL cuenta con los recursos informáticos adecuados para desarrollar los proyectos y programas que se desea financiar	4.67	-0.33	93.33%
Los empleados del FISDL se desenvuelven profesionalmente en sus áreas de trabajo	4.67	-0.33	93.33%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.58</b>	<b>-0.42</b>	<b>91.7%</b>

Como se puede observar existen tres aspectos con igual puntuación en la evaluación de los elementos tangibles, el aspecto con una leve disminución en el puntaje es el relacionado al recurso humano con el que cuenta el FISDL para ejecutar los proyectos asignados.



## **EVALUACIÓN DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES**

En cuanto a la calidad de los documentos técnicos trabajados por FISDL, los representantes de las entidades cooperantes aprueban la calidad de la documentación técnica facilitada por el FISDL.

En términos generales, los cooperantes valoran los esfuerzos que el personal técnico del FISDL realiza para desarrollar los proyectos financiados. Sin embargo, si estiman necesario incrementar el recurso humano, y además proveer el recurso e insumo adecuado para que los mismos desarrollen un buen trabajo.

## **EVALUACIÓN CONFIABILIDAD**

En la dimensión Confiabilidad se evalúa la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

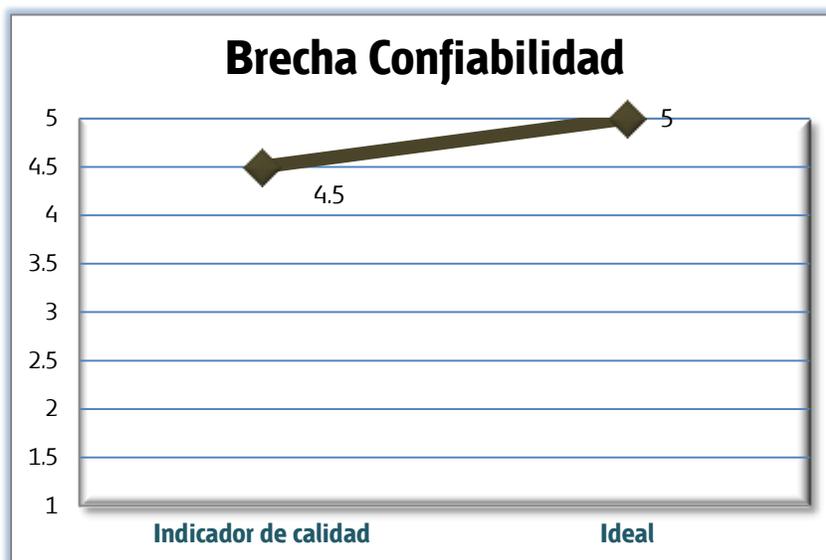
Los resultados obtenidos en la medición de estos elementos son los siguientes:

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>IC</b>	<b>PUNTAJE</b>
El FISDL cumple oportuna y adecuadamente con las condiciones previas establecidas en los convenios	4.67	-0.33	93.33%
La información que proporciona el FISDL es confiable	4.33	-0.67	86.67%
El FISDL cumple con los tiempos para ejecutar los convenios	4.00	-1.00	80.00%
Cuando al FISDL se le presenta un problema para la ejecución de un convenio muestra sincero interés en solucionarlo	5.00	0.00	100.00%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.50</b>	<b>-0.50</b>	<b>90.0%</b>

Se obtiene una evaluación satisfactoria de la dimensión de Confiabilidad.

El aspecto mejor evaluado por parte de los cooperantes y que obtiene un puntaje ideal es el relacionado con el sincero interés del FISDL con la solución de problemas durante la ejecución de los proyectos.

El aspecto que obtuvo menor puntaje es el relacionado con el cumplimiento de los plazos de ejecución de los convenios, los cuales suelen ampliarse significativamente de acuerdo a lo expresado por los entrevistados.



## **EVALUACIÓN DIMENSIÓN CONFIABILIDAD**

Respecto al cumplimiento oportuno y adecuado de las condiciones en los convenios, la mayoría de los entrevistados manifiesta que si existe cumplimiento de los acuerdos por parte del FISDL.

Para los representantes de las entidades cooperantes, los plazos de ejecución son la principal razón por la cual no pueden evaluar con una mejor calificación este aspecto, pues consideran que siempre existen retrasos en el cumplimiento de este aspecto.

Los representantes de las entidades cooperantes valoran el interés del personal de la Institución por solucionar las dificultades encontradas durante la ejecución de los proyectos, además consideran que el reporte de los problemas siempre va acompañado de propuestas de solución.

## **EVALUACIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

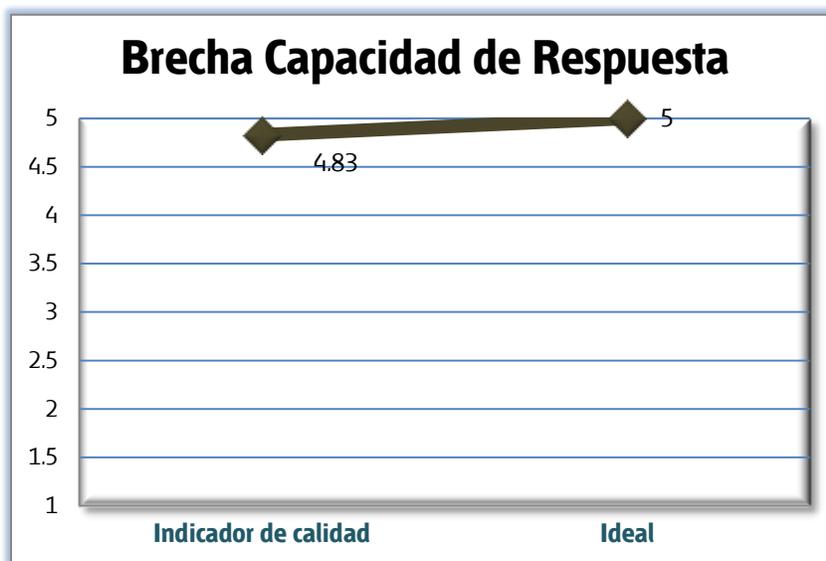
La capacidad de respuesta representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido

Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>IC</b>	<b>PUNTAJE</b>
El FISDL tiene constante comunicación con la oficina de la cooperación	5.00	0.00	100.00%
El FISDL ofrece agilidad en la inversión y en el cumplimiento de metas	4.33	-0.67	86.66%
El FISDL siempre está dispuesto a ayudar en los requerimientos a los cooperantes aunque no estén incluidos en los convenios	5.00	0.00	100.00%
El FISDL siempre está en la disponibilidad de atender a los cooperantes cuando lo solicitan	5.00	0.00	100.00%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.83</b>	<b>-0.17</b>	<b>96.7%</b>

La capacidad de respuesta obtiene resultados altamente satisfactorios, y se evidencia que todos los aspectos son evaluados con los puntajes más altos. Tres de los aspectos relacionados a la comunicación con la agencia de cooperación, disponibilidad de atención obtienen el mayor puntaje, sin ninguna brecha de insatisfacción.

El aspecto con menor puntaje asignado es el relacionado con la agilidad en la inversión y el cumplimiento de metas de ejecución.



## **EVALUACIÓN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**

En general, los entrevistados expresan que existe buena comunicación con FISDL y la oficina de cooperación, siempre existe la disponibilidad de ser atendidos.

Aunque los entrevistados mencionan conocer las limitantes que obstaculizan la agilidad en la inversión y en el cumplimiento de metas, si consideran que deben existir mejoras en este aspecto.

Los entrevistados coinciden que si ha existido disponibilidad por parte del personal del FISDL para atender las solicitudes realizadas por los cooperantes.

## **EVALUACIÓN SEGURIDAD**

La dimensión de Seguridad se refiere a los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>CAPACIDAD SEGURIDAD</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>IC</b>	<b>PUNTAJE</b>
El FISDL es una institución transparente en la ejecución de los proyectos y programas	5.00	0.00	100.00%
El FISDL cuenta con el personal técnico idóneo para poder cumplir con su misión institucional	4.33	-0.67	86.66%
El FISDL inspira confianza a la cooperación externa en el manejo adecuado de los fondos	4.67	-0.33	93.33%
El FISDL tiene la experiencia suficiente en la ejecución de los proyectos sociales	5.00	0.00	100.00%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.75</b>	<b>-0.25</b>	<b>95.0%</b>

En cuanto a la Seguridad, el nivel de satisfacción con el servicio es favorable, y se obtiene un alto nivel de satisfacción en dos aspectos que obtienen el puntaje ideal y que son los relacionados a la transparencia de la Institución y la experiencia mostrada por FISDL en la ejecución de proyectos sociales.



## **EVALUACIÓN EMPATÍA**

La empatía se define como el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

<b>EMPATÍA</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>IC</b>	<b>PUNTAJE</b>
El FISDL tiene personal asignado para atender a cada cooperantes	4.67	-0.33	93.33%
El enlace FISDL-COOPERANTE siempre está interesado en aclarar todas las dudas al cooperante	4.67	-0.33	93.33%
El FISDL siempre está preocupado con cubrir las expectativas de los cooperantes	5.00	0.00	100.00%
El FISDL muestra interés en respetar las normativas y las directrices de cada agencia de cooperación	5.00	0.00	100.00%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>4.83</b>	<b>-0.17</b>	<b>96.7%</b>

En relación a la Empatía, los cooperantes evalúan de mejor manera el interés de la institución de respetar las normativas y directrices de cada una de las agencias de cooperación, así como la preocupación de cubrir las expectativas de los cooperantes.



## **FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO BRINDADO POR EL FISDL**

Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora mencionadas por los cooperantes, se destacan:

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Capacidad Técnica</li><li>▪ Experiencia en la ejecución de proyectos sociales y de desarrollo local</li><li>▪ Flexibilidad en la solución de problemas</li><li>▪ Transparencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta cumplimiento del 100% de las ejecuciones, no se realizan todas las actividades previstas</li><li>▪ Poco fortalecimiento de las capacidades del personal técnico y de campo</li><li>▪ Mejorar la planificación</li></ul>

## **OTRAS OPINIONES DE LOS COOPERANTES**

Como se mencionó anteriormente, hubo dos agencias de cooperación en donde no fue posible aplicar el cuestionario en base al modelo SERVQUAL debido al desconocimiento por parte de los funcionarios designados, sin embargo, se presentan los comentarios relacionados a las actividades del FISDL:

- Se ha intentado tener acercamiento a los directivos de la Institución sin obtener respuesta, a pesar de tener programas pendientes de ejecución, y que hasta la fecha no se ha presentado ningún documento de formulación ni una guía de la forma en que se ejecutarán los proyectos.
- Se percibe un rechazo y bloqueo por parte del FISDL hacia las agencias de cooperación interesadas en la ejecución de los programas.

## ACERCAMIENTO ENTRE FISDL Y SOCIOS PARA EL DESARROLLO

---

- Falta acercamiento por parte de la presidencia y directivos con los socios para el desarrollo
- El acercamiento que se ha tenido ha sido únicamente a través de los eventos de rendición de cuentas a los que han sido invitados
- No tienen ha sido asignado un técnico de referencia para brindar información de los proyectos que se están ejecutando.

## POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

---

- El FISDL es considerada una Institución aliada para el cumplimiento de los ODS, son claves como parte de un sistema nacional que da seguimiento y salida a puntos como reducción de pobreza
- La experiencia del FISDL en la ejecución de proyectos de desarrollo local y sociales es su mayor fortaleza
- El FISDL y sus directivos han mostrado acercamiento directo hacia la población

## VISIBILIDAD DE LA COOPERACIÓN

---

- La visibilidad se ha vuelto débil en los últimos años, han perdido visibilidad dentro de los territorios y con las agencias de cooperación por lo que es necesario crear una estrategia de visibilización.
- Debe crear más y mejores canales para mejorar la visibilidad de la Institución
- Se puede realizar gestión directa con las agencias de cooperación.

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## COMUNICACIÓN

---

- Se debe fortalecer la comunicación con las agencias de cooperación a nivel de presidencia y directivos
- Debe existir mayor acercamiento a través de mesas de trabajo
- Mantener constantemente informados a los cooperantes sobre los avances en los proyectos y finalización de los mismos.

## 5.7 Resultados Globales de la Medición

## 5.7 Resultados Globales de la Medición de la satisfacción de participantes y beneficiarios de los proyectos ejecutados por FISDL durante el 2015

A continuación se presentan los resultados globales de la evaluación:

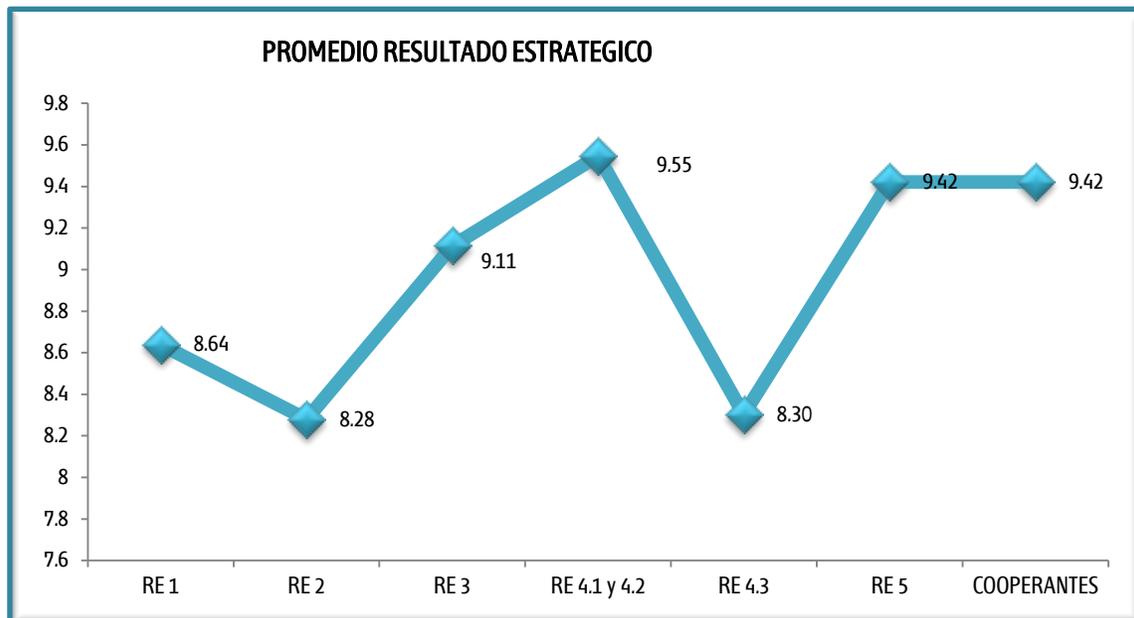
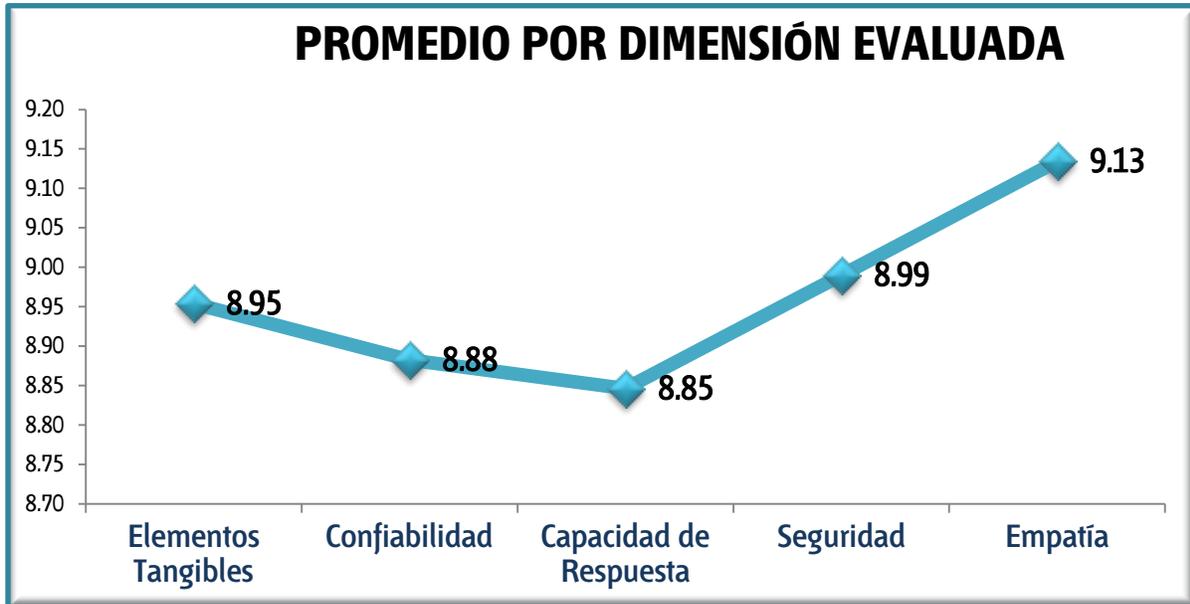
DIMENSIÓN	RE 1	RE 2	RE 3	RE 4.1 y 4.2	RE 4.3	RE 5	COOPERANTES	PROMEDIO POR DIMENSIÓN
<b>Elementos Tangibles</b>	8.78	8.52	8.94	9.50	8.26	9.34	9.34	<b>8.95</b>
<b>Confiabilidad</b>	8.25	8.20	9.15	9.54	8.14	9.45	9.45	<b>8.88</b>
<b>Capacidad de Respuesta</b>	8.63	7.70	8.98	9.48	8.17	9.48	9.48	<b>8.85</b>
<b>Seguridad</b>	8.63	8.57	9.29	9.48	8.21	9.38	9.38	<b>8.99</b>
<b>Empatía</b>	8.91	8.41	9.21	9.74	8.73	9.47	9.47	<b>9.13</b>
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>8.64</b>	<b>8.28</b>	<b>9.11</b>	<b>9.55</b>	<b>8.30</b>	<b>9.42</b>	<b>9.42</b>	<b>8.96</b>
<b>PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION</b>	<b>8.58</b>	<b>8.26</b>	<b>9.07</b>	<b>9.51</b>	<b>8.24</b>	<b>9.41</b>	<b>9.29</b>	<b>8.91</b>

# AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madre Selva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



# AENOR CENTROAMÉRICA

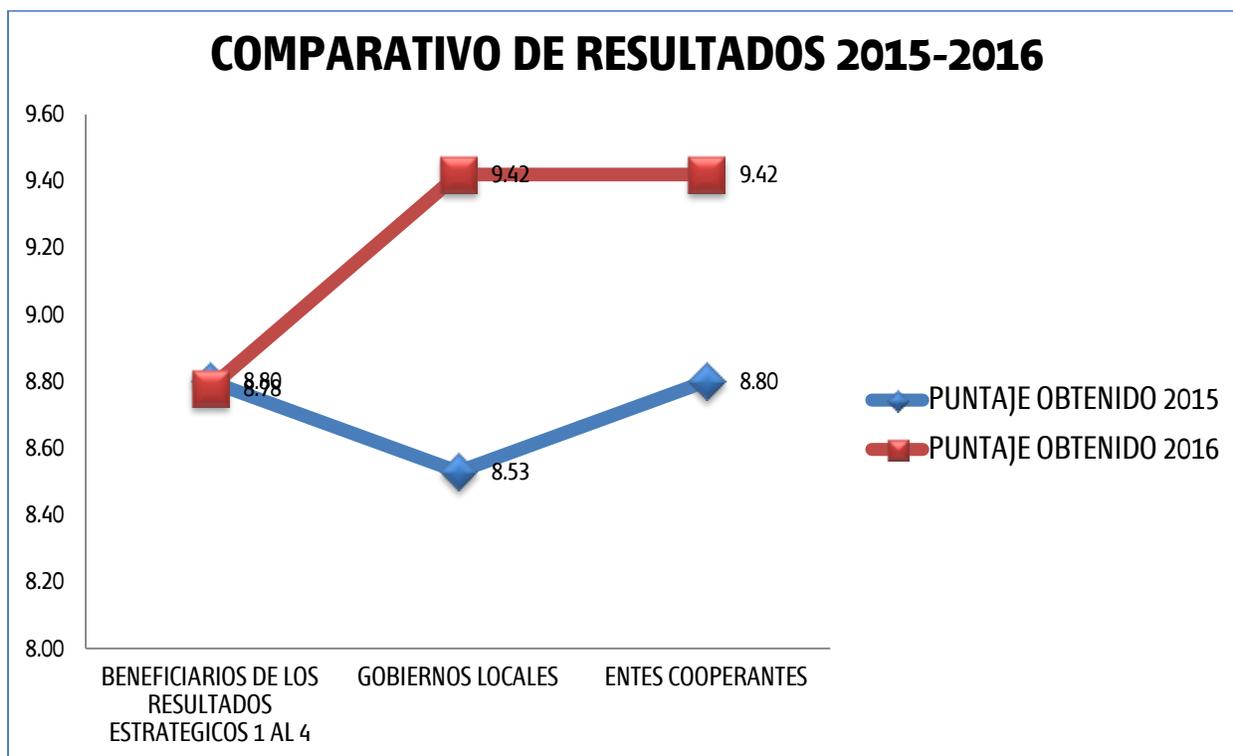
Dirección: Urbanización Madreselva II  
Calle Conchagua Pte. #7  
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico  
[aenorcentroamerica@aenor.com](mailto:aenorcentroamerica@aenor.com)  
Web: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

## COMPARATIVO CON LOS RESULTADOS DE LA MEDICION DEL AÑO 2015

PARTICIPANTES	PUNTAJE OBTENIDO 2015	PUNTAJE OBTENIDO 2016
POBLACION BENEFICIARIA	8.80	8.78
GOBIERNOS LOCALES	8.53	9.42
ENTES COOPERANTES	8.80	9.42
<b>TOTAL</b>	<b>8.71</b>	<b>9.21</b>



## VI. CONCLUSIONES

---

### 6.1 CONCLUSIONES GENERALES

De los resultados obtenidos se destaca un nivel de satisfacción de más del **89.1%** de los participantes y/o beneficiarios de los diferentes resultados estratégicos desarrollados por FISDL.

Los mayores niveles de satisfacción se centran en los proyectos dirigidos al fortalecimiento de los gobiernos locales, así como a los socios cooperantes.

Uno de los aspectos más relevantes de la evaluación y que se ha observado en los resultados obtenidos en todos los resultados estratégicos, es que no es posible diferenciar dimensiones fortaleza o dimensiones debilidad en el servicio brindado por la institución, esto se debe a que no existen diferencias significativas entre las calificaciones obtenidas de cada una de las dimensiones evaluadas.

A pesar de ello, la dimensión que ha obtenido el mejor puntaje promedio es la Empatía, relacionada al grado de atención personalizada que brinda la Institución.

Tampoco se obtuvieron diferencias significativas de las calificaciones del servicio entre los diferentes resultados estratégicos desarrollados por el FISDL. Para el caso de la población beneficiaria los resultados relacionados a apoyos monetarios o de insumos, como el caso del resultado 3. Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad y los campos de acción 4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y 4.2 Se han fortalecido los emprendimientos económicos en el ámbito local, son los que han obtenido mayores puntajes.

Los puntajes más bajos de la evaluación entre la población beneficiaria, se centran en los resultados relacionados a obras de infraestructura como es el caso del Resultado 2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana y el campo de acción 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.

Entre las dimensiones que mayor importancia representan para los entrevistados se encuentran la Confiabilidad y Seguridad, mientras que las de menos importancia son la Empatía y los Elementos Tangibles.

## 6.2 CONCLUSIONES POR RESULTADO ESTRATÉGICO

### CONCLUSIONES

#### **Resultado Estratégico 1. Se ha incrementado la cantidad de hogares en donde habitan personas en situación de pobreza que cuenta con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.**

No existe una diferencia significativa entre los promedios obtenidos en cada una de las dimensiones evaluadas, por tanto ninguna de estas dimensiones puede considerarse una fortaleza o debilidad, cada una, presenta brechas entre el servicio recibido y las expectativas de la población beneficiaria superiores al -0.54 por lo que en cada una se pueden establecer oportunidades de mejora en relación al servicio brindado.

- La dimensión que ha obtenido el mayor puntaje dentro de la evaluación es la Empatía; los beneficiarios consideran que la amabilidad y el respeto mostrado por parte de los empleados de la empresa constructora y del personal del FISDL ha sido adecuado.
- La Confiabilidad del servicio es la dimensión que menor puntaje obtiene en la evaluación, relacionada al cumplimiento y funcionamiento de las instalaciones respecto a lo ofrecido, el 13.5% de los beneficiarios considera que el servicio que reciben actualmente no es el adecuado, pues aunque tienen la instalación no cuentan con el servicio o no reciben un servicio constante, el 3.7% de los beneficiarios percibe que el proyecto aún no ha finalizado pues al momento de la visita no cuentan con los servicios, principalmente el servicio de agua potable.
- Para los entrevistados, la mayor fortaleza del servicio brindado por FISDL se centra en la intervención y pertinencia de los proyectos realizados en este Resultado Estratégico, ya que los servicios brindados son considerados una necesidad básica de la población en condición de vulnerabilidad.
- La mayor oportunidad de mejora del servicio brindado en este Resultado Estratégico, se debe enfocar en el seguimiento de los proyectos una vez finalizados, a fin de verificar su adecuado funcionamiento e impacto en la población intervenida.
- Aunque los beneficiarios consideran que se pueden mejorar y cumplir los plazos de ejecución, este no es un aspecto que determine en alto grado la satisfacción, como se puede observar en los resultados de ranking de las dimensiones; para los beneficiarios es más importante el cumplimiento de lo ofrecido versus lo realizado y el adecuado funcionamiento de las instalaciones realizadas.

## CONCLUSIONES

### **Resultado Estratégico 2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.**

- En general, la medición del nivel de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 2 obtiene niveles satisfactorios, sin variaciones significativas de los puntajes entre las dimensiones de Elementos Tangibles, Confiabilidad, Seguridad y Empatía.
- La dimensión que ha obtenido el puntaje más alto en la medición es la Seguridad, la percepción general de los beneficiarios denota satisfacción con las obras realizadas en las cuales quedó demostrada la experiencia y habilidades tanto de la empresa constructora encargada de la ejecución como de su personal.
- En cuanto a la Capacidad de Respuesta, se observa una brecha mucho más amplia (-1.15) entre el nivel de satisfacción actual y las expectativas de los beneficiarios, los entrevistados consideran que no se está trasladando la información de los proyectos realizados a las comunidades intervenidas ni antes, durante o después de las ejecuciones. Un 30.2% de los beneficiarios afirma que las instituciones vinculadas a las ejecuciones no han proporcionado la información necesaria de las obras realizadas, y tampoco existe la disponibilidad de resolver las dudas o consultas de la población.
- La mayor fortaleza del servicio brindado por FISDL en el Resultado Estratégico 2 corresponde a las obras realizadas en las comunidades, de acuerdo a los entrevistados dichas intervenciones son de beneficio para algunos de los sectores más vulnerables de la población.
- Entre las principales oportunidades de mejora del servicio brindado en el Resultado Estratégico 2 se destaca la falta de consulta y participación de las comunidades para la priorización y/o elección de las obras a ejecutar, de la valoración de los resultados de los proyectos se ha obtenido un 12.5% de los entrevistados manifestó que las obras realizadas no eran una necesidad real de las comunidades ni han solventado un problema y un 3.5% no considera haber recibido ningún beneficio a partir del proyecto.
- Otro de los aspectos claves para mejorar los niveles de satisfacción de los beneficiarios en este Resultado Estratégico se relaciona a la información proporcionada a la población respecto a los proyectos ejecutados y la disponibilidad de las instituciones vinculadas para resolver las dudas o consultas de la población.

## CONCLUSIONES

### **Resultado Estratégico 3. Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.**

- La medición de los niveles de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 3 es altamente satisfactoria, sin una variación significativa entre los puntajes obtenidos entre una dimensión y otra.
- La Seguridad es la dimensión que ha obtenido un mayor puntaje, lo que posiciona al FISDL como una Institución confiable y de amplia credibilidad. Los resultados indican que los beneficiarios confían tanto en personal del FISDL como de las ONG y en la orientación que estos brindan para apoyarles en el cumplimiento de las responsabilidades y durante los eventos de pago.
- La dimensión que ha obtenido un menor puntaje en la evaluación corresponde a los Elementos Tangibles, relacionada a las características físicas y apariencias de la Institución, un 15% de los entrevistados consideran que la entrega de los bonos no se desarrolla en lugares adecuados por ser espacios al aire libre, lo que representa inseguridad ante las inclemencias del tiempo y por la delincuencia.
- Para los beneficiarios, la mayor fortaleza del servicio de FISDL es el apoyo económico que otorgan a las personas en condición de vulnerabilidad ya que el dinero recibido contribuye en la mejora de alimentación y condiciones de salud tanto de los niños como de los adultos mayores que son beneficiados, mejorando significativamente sus condiciones de vida.
- La mayor oportunidad de mejora que identifican los beneficiarios se relaciona con los lugares y espacios destinados para la entrega de los bonos, de acuerdo a los entrevistados, los eventos de pago son realizados en lugares abiertos que no cuentan con las condiciones adecuadas de protección del clima, los participantes manifiestan que han existido casos que por este motivo sumado al tiempo de espera hay personas que han presentado desmayos o desvanecimientos. de igual manera, los medios electrónicos que están siendo utilizados para pagar los bonos (cajero con tarjeta de débito) han dificultado el cobro de los apoyos y se han presentado casos en que, principalmente, los adultos mayores, deben solicitar ayuda a extraños para poder realizar los retiros, siendo víctimas de robos.
- Otro de los factores a mejorar, de acuerdo a la opinión de los entrevistados, se centra en el cumplimiento de los tiempos de entrega de los bonos monetarios y que estos no excedan los plazos establecidos. Durante la medición, los beneficiarios han manifestado no haber recibido los apoyos monetarios en 7 u 8 meses, si bien es cierto este punto no ha sido un factor que haya incidido en los niveles satisfacción actuales, si podría convertirse en un elemento que determine la satisfacción en futuras evaluaciones.

## CONCLUSIONES

### **Resultado 4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y 4.2 Se han fortalecido los**

- En general, la medición de los campos de acción evaluados indican altos niveles de satisfacción en los beneficiarios; no existe una brecha significativa entre las puntuaciones obtenidas en las dimensiones evaluadas.
- La Empatía es la dimensión que mejor ha sido evaluada por los entrevistados, con una brecha de únicamente -0.13 entre la satisfacción del servicio recibido y las expectativas de los beneficiarios, sobre este punto se destaca la percepción de casi la totalidad de los entrevistados que aseguran que tanto las capacitaciones como la entrega de insumos y equipos se realizaron sin ninguna preferencia o exclusión, y todo el proceso fue realizado con equidad.
- Las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Seguridad han obtenido igual calificación, con una brecha de -0.26, obteniendo las calificaciones con menor puntaje, a pesar de ello, los niveles de satisfacción de los aspectos evaluados en estas dimensiones son altos.
- Para los entrevistados, los conocimientos transferidos son el mejor elemento del servicio brindado por FISDL, lo que les ha permitido fortalecer sus capacidades productivas a través de: diversificación de sus productos, ahorro en insumos y materiales, conocimiento de nuevas técnicas de elaboración de productos y mejorar sus ingresos.
- Entre las principales oportunidades de mejora se encuentran los tiempos establecidos para las formaciones, sobre este aspecto los beneficiarios consideran que los tiempos no son adecuados pues no se alcanzan a desarrollar todos los temas previstos.
- Otro de los aspectos de mejora identificados por los entrevistados consiste en el seguimiento de las iniciativas productivas creadas y su respectivo acompañamiento hasta una consolidación, y la verificación de los insumos y equipos entregados estén siendo utilizados para lo dispuesto. De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados existen casos de miembros de los grupos formados que han vendido los insumos y equipos entregados para el fortalecimiento de las iniciativas.

## CONCLUSIONES

### **Resultado 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios**

- En general se ha obtenido un nivel satisfactorio con las actividades realizadas en el campo de acción 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios.
- La dimensión del servicio que obtuvo el mayor puntaje es la Empatía. La principal razón de la calificación realizada a la dimensión empatía del servicio proporcionado por el FISDL se debe al comportamiento mostrado por parte del personal encargado de la construcción, los entrevistados afirman que no se tuvo ningún inconveniente con los trabajadores y siempre mostraron un comportamiento adecuado.
- En cuanto a la Confiabilidad, esta dimensión presenta la mayor brecha entre el nivel de satisfacción actual y la expectativa del servicio, el 32% de la población entrevistada afirma que no hubo cumplimiento entre lo ofrecido y lo realizado o que las construcciones no funcionan adecuadamente.
- En este campo de acción, se evidencia que las obras realizadas en las comunidades son la mayor fortaleza del servicio brindado por el FISDL, las obras han permitido mejorar los accesos a las comunidades generando un impacto positivo en la seguridad de los traslados, higiene y comercio de las comunidades intervenidas.
- en cuanto a las oportunidades de mejora se destacan los diseños de las obras, de acuerdo a los entrevistados las mejoras de los accesos se debe priorizar en los lugares donde hay mayor dificultad para movilizarse, para lo cual, las intervenciones deben ser consensuadas con la comunidad.
- Otro de los aspectos en donde se identifican oportunidades de mejora en relación al servicio brindado se enfoca en la calidad de las obras realizadas y el seguimiento que se da posterior a la finalización y entrega de los proyectos, de acuerdo a la información recopilada a menos de un año de la ejecución existen obras que ya presentan deterioros significativos debido a la mala calidad de los materiales o la falta de mantenimiento, para lo cual el FISDL debe verificar la calidad de la obra entregada y dar seguimiento a fin de comprobar su estado a través del tiempo.

## CONCLUSIONES

### **Resultado Estratégico 5. Se han fortalecido las capacidades locales de gestión de los asuntos públicos.**

- Se han obtenido altos niveles de satisfacción por parte de los gobiernos locales en relación al servicio proporcionado durante las asistencias técnicas.
- Aunque los puntajes de las brechas obtenidas no muestran una variación significativa entre una dimensión y otra, la capacidad de respuesta ha obtenido el mayor puntaje dentro de la evaluación, entre las principales razones de calificación de esta dimensión se encuentra el trabajo en conjunto realizado entre el gobierno local y la empresa encargada de brindar la asistencia técnica, los entrevistados afirman que hubo una buena comunicación entre ambas partes. Otra de las opiniones indica que la planificación de las actividades fue realizada de forma conjunta con el gobierno local.
- Respecto a la evaluación de la dimensión de Elementos Tangibles, que ha obtenido una leve disminución respecto a los puntajes del resto de dimensiones, los entrevistados no mencionaron razones de insatisfacción o aspectos negativos que indiquen los motivos de dichas calificaciones.
- Para los funcionarios, el elemento de mayor valor del servicio proporcionado por FISDL se enfoca en el fortalecimiento de las capacidades del personal de los gobiernos locales, así como el aprendizaje adquirido para la mejora de la gestión de las municipalidades.
- Entre las principales oportunidades de mejora del servicio brindado se desataca el tiempo de duración de las asistencias técnicas, para los entrevistados los plazos

## VII. RECOMENDACIONES

---

### 7.1 RECOMENDACIONES GENERALES

Debido a que no es posible identificar una dimensión fortaleza o debilidad se recomienda evaluar en cada una las oportunidades de mejora planteadas por los beneficiarios, a fin de aplicar nuevas medidas o estrategias que contribuyan a la reducción de la brecha entre el nivel de satisfacción actual y el puntaje ideal.

Debido a la cantidad de actores involucrados en los proyectos ejecutados por el FISDL, se recomienda realizar mediciones focalizadas de la satisfacción de los participantes en algunos proyectos específicos, principalmente del área de infraestructura, de esta forma se puede identificar debilidades del servicio localizadas.

Respecto a los proyectos relacionados con obras de infraestructura como son el caso del Resultado 2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana y el campo de acción 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios, se recomienda brindar mayor información a la población de las comunidades respecto a los proyectos que serán ejecutados y otros aspectos relacionados con el avance.

Es importante para la población de las comunidades que sus opiniones sean tomadas en cuenta al momento de la elección de los proyectos que serán ejecutados, y de esta forma mejorar la pertinencia de las intervenciones.

### 7.2 RECOMENDACIONES POR RESULTADO ESTRATÉGICO

#### RECOMENDACIONES

#### **Resultado Estratégico 1. Se ha incrementado la cantidad de hogares en donde habitan personas en situación de pobreza que cuenta con mejores servicios básicos y condiciones de infraestructura.**

- Se recomienda realizar el seguimiento de los proyectos tras su finalización, a fin de verificar su adecuado funcionamiento e impacto en la población intervenida.

## RECOMENDACIONES

### **Resultado Estratégico 2. Han mejorado las condiciones físicas de los centros para la atención social y de servicios sociales básicos en territorios con pobreza rural y urbana.**

- A fin de mejorar los niveles de satisfacción de la población beneficiaria se recomienda realizar la consulta a las comunidades para la priorización y/o elección de las obras a ejecutar.
- Brindar a la población la información relacionada a los proyectos ejecutados y l resolver las dudas o consultas que se presenten.

## RECOMENDACIONES

### **Resultado Estratégico 3. Ha mejorado la economía de las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad.**

- Evaluar los tiempos de entrega de los bonos y su posible cumplimiento o informar a la población la causa de los retrasos.

## RECOMENDACIONES

### **Resultado 4.1 Se han fortalecido las capacidades de las personas para generar ingresos y 4.2 Se han fortalecido los**

- Brindar el seguimiento de las iniciativas productivas creadas y su respectivo acompañamiento hasta una consolidación, y la verificación de los insumos y equipos entregados.

## RECOMENDACIONES

### **Resultado 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios**

- Brindar el seguimiento posterior a la finalización de las obras la calidad de la obra entregada y dar seguimiento a fin de comprobar su estado a través del tiempo.

San Salvador, 27 de julio 2015

**Sres. Fondo de Inversión Social  
para el Desarrollo Local FISDL  
Lic. Mauricio Sandoval  
Jefe de Planificación  
ATENCIÓN:  
Ing. Martín Maceda  
Presente**

**Estimados Sres.:**

Por este medio estamos presentando INFORME FINAL, correspondiente al **PRODUCTO 3:**

Informe final que incluye i) El análisis completo de la medición de la satisfacción de los grupos de clientes del FISDL, estructurado en, cuatro secciones principales, tres con el análisis detallado de cada uno de los 3 grupos detallados y con la apreciación general de la satisfacción, conclusiones y recomendaciones.

Este informe además incluye una sistematización de las actividades realizadas en la etapa de campo, avances en la ejecución de la estrategia operativa, Base de Datos y cuadros de salida, realizado en el marco de la Consultoría.

Cordialmente;

Saludos



Arq. Amanda Méndez Román  
Representante Legal  
A.M.R. Consultores S.A. de C.V.

**Dirección:**  
Av. El Espino #69, Madreselva, Santa Elena  
Antiguo Cuscatlán, La Libertad.  
El Salvador, Centro América.  
Telefax: (503) 2562-0445, Móvil: (503) 7874-5980,  
e-mail: amr.consultores@hotmail.com  
c.c. Lic. Martín Maceda

**CONTENIDO**

		Página No.
1	Introducción	5
2	Objetivo de la Consultoría	6
3	Metodología SERVQUAL	7
4	Selección de la Muestra	16
5	Resultados obtenidos para cada Acción Estratégica	18
5.1	AE 11 Aumentar los hogares con servicios básicos sostenibles, adaptados al cambio climático y la gestión de riesgo.	19
5.2	AE1.2 Mejorar el ingreso de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad	29
5.3	AE.1.3 Mejorar las habilidades y conocimientos de las personas para favorecer el pleno ejercicio de sus derechos y el reconocimiento de sus deberes.	38
5.4	AE 1.4 Fortalecer la gestión de los gobiernos locales para promover procesos de desarrollo local	47
5.5	AE 1.5 Fortalecer el desarrollo económico local y la generación de ingresos en los territorios.	54
5.6	AE 1.6 Proveer infraestructura de calidad para la Atención Social y Prevención de Violencia.	61
5.7	Percepción de los cooperantes	67
6	Conclusiones y recomendaciones	72
7	Anexos	76
	Formularios aplicados para la medición	
	Base de datos en Programa SPSS y cuadros de salida en formato Excel	

# 1. INTRODUCCION

La presente consultoría sobre **“Medición de la satisfacción de los clientes”**, sobre programas y/o proyectos ejecutados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL), comprende una muestra de 1400 entrevistados, y se lleva a cabo en el contexto de la mejora continua que la institución potencia, con el propósito de mejorar su quehacer institucional en el marco de los servicios que brindan a través de los programas que ejecutan.

El alcance del proceso en el marco de la consultoría, comprendió; inicialmente la revisión documental, facilitada por FISDL e inmediatamente se procedió a la elaboración y adaptación de los instrumentos del Modelo SERVQUAL por parte de A.M.R. Consultores, para la respectiva aprobación por parte de FISDL, y seguidamente se procedió a la recopilación referente a las percepciones, opiniones, y expectativas, que permitieron identificar cómo los participantes califican los servicios que reciben de FISDL, en el marco de cada una de sus acciones estratégicas, como lo son:

- AE 1.1 Aumentar los hogares con servicios básicos sostenibles adaptados al cambio climático y gestión de riesgo
- AE 1.2. Mejorar el ingreso de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad
- AE 1.3. Mejorar las habilidades y conocimientos de las personas para favorecer el pleno ejercicio de sus derechos y el reconocimiento de sus deberes
- AE 1.4 Fortalecer la Gestión de los Gobiernos Locales para promover procesos de Desarrollo Local
- AE 1.5 Fortalecer el Desarrollo Económico Local y la generación de ingresos en los territorios.
- AE 1.6 Proveer infraestructura de calidad para la Atención Social y Prevención de Violencia.

Además se están realizando entrevistas con entes cooperantes de los proyectos ejecutados por el FISDL durante el año 2014.

Con las acciones estratégicas antes mencionadas, el FISDL persigue dar cumplimiento a su misión institucional correspondiente a “Reducir la pobreza promoviendo procesos de desarrollo local”.

Para la recolección de datos se aplicó la metodología SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular, y los instrumentos fueron adaptados por A.M.R. Consultores, en el marco de la presente consultoría. El proceso de recopilación de la información fue realizada por encuestadores, previamente capacitados, quienes realizaron entrevistas estructuradas, definidas un formato que comprendió un conjunto de preguntas para cada una de las dimensiones que están previamente determinadas por el modelo SERVQUAL. La población objeto de estudio fueron las y los participantes en los proyectos

ejecutados por el FISDL y los instrumentos de la metodología SERVQUAL, fueron adaptados por A.M.R. Consultores.

En el presente INFORME DE AVANCE, se presentan los resultados por cada una de las ACCIONES ESTRATÉGICAS, definidas previamente por FISDL. La información se presenta a nivel de gráficos con el propósito de una mejor comprensión respecto a las ponderaciones obtenidas para cada una de las dimensiones evaluadas, aplicando la metodología SERVQUAL.

Finalmente, se presentan los gráficos que indican las conclusiones y recomendaciones, como producto del resultado obtenido de la investigación, que se consideran deberán ser analizadas por FISDL antes de su implementación, con el objetivo de enriquecer las intervenciones, que se hacen necesarias para la mejora del desempeño que FISDL está implementado institucionalmente.

## 2. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

---

### Objetivo general:



Medir el nivel de satisfacción de los participantes y/o beneficiarios que son atendidos por los programas y/o proyectos ejecutados por FISDL, en el período 2014, en cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Gestión de la calidad institucional basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

## 3. METODOLOGÍA APLICADA

El Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL); lleva a cabo el proceso de **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS ATENDIDOS POR LOS PROGRAMAS Y/O PROYECTOS** y para realizar esta medición se utilizó la Metodología SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular y en este contexto los autores definieron esta metodología como:

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

**1.** Define un servicio de calidad como la **diferencia entre las expectativas y percepciones** de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

**2.** Señala ciertos **factores clave que condicionan las expectativas** de los usuarios:

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

**3.** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Las **dimensiones** del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

DIMENSIONES	SIGNIFICADO
<b>Fiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
<b>Seguridad</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para lograr credibilidad y confianza.
<b>Empatía</b>	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<b>Elementos Tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

De esta forma, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

### **El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio como instrumento de mejora.**

Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

<b>Dimensión</b>	<b>Significado</b>
Elementos tangibles (T)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad (RY)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta (R)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía (E)	Atención individualizada al cliente

#### **DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES**

Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación

La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.

Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas

Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.

Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos

#### **DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD**

Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa

Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo

La empresa realiza bien el servicio la primera vez

La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido

La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores

#### **DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio
Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes
Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.

<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>
Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza
El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes
Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes

<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>
Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores
La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes

Por otra parte, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para **mejorar la calidad de un servicio** y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas **discrepancias**. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

Se denomina **deficiencia 5** a la percibida por los clientes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el **servicio esperado** y el **servicio recibido**. Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio.

En el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización:

- **Deficiencia 1:** *Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.* Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien al contrario, con una idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma.
- **Deficiencia 2:** *Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad.* Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.
- **Deficiencia 3:** *Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.* No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.
- **Deficiencia 4:** *Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.* para el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas de manera que si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción. Esta discrepancia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización hace.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece , en este caso FISDL, como el valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.

Por tanto, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio no represente únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad de servicio.

Por ello los autores definen el modelo como: ***“Un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto al servicio”***

En la aplicación de la metodología SERVQUAL, se define el diseño de instrumentos, los cuales fueron tomados como base, que comprendieron cuestionarios, compuestos por 20 preguntas, en las cinco dimensiones, antes mencionadas, distribuidas de acuerdo a la importancia que cada dimensión tenga para FISDL, las cuales fueron dirigidas a participantes de programas y proyectos ejecutados por FISDL.

La encuesta se complementa además con otra sección de preguntas que incluyen la más importante calificación general de la calidad del servicio en una escala de 1 al 10 (calidad muy pobre a calidad excelente). Estas preguntas permitirán comparar la percepción general del servicio con respecto a cada aspecto particular del mismo y finalmente se completa esta sección con preguntas generales (opcionales) como la intención de recomendar el servicio.

Dentro del modelo SERVQUAL, es importante considerar los principios estadísticos para la aplicación de las encuestas y para el análisis de los resultados y su representatividad.

Este análisis se llevó a cabo mediante la evaluación de las brechas que sugiere el modelo SERVQUAL. Estas brechas según sus autores, indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como lo son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados del FISDL, con respecto a los requerimientos de los clientes. Las cinco brechas principales, se presentan a continuación:

**Brecha 1:** Evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal tienen de estas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente el personal considera el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben. Sin embargo, ese no es un adecuado indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima. Por eso se recomienda, en este caso a FISDL, tener una buena comunicación con el personal que está en contacto directo con el cliente, ya que es éste el que mejor puede identificar sus actitudes y comportamientos.

**Brecha 2:** percepción que el personal tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de FISDL. Se estudia esta brecha debido a que en

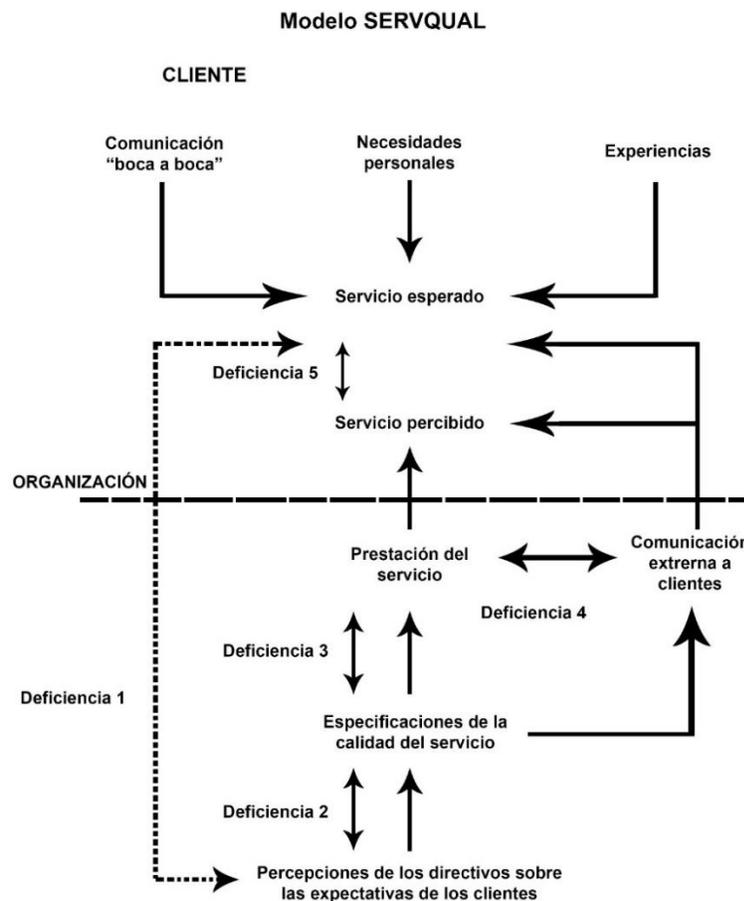
muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.

**Brecha 3:** Se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.

**Brecha 4:** Se produce cuando el cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.

**Brecha 5:** Representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

A continuación se presenta el gráfico de la Metodología **SERVQUAL**:



## Tratamiento estadístico de los datos en el modelo SERVQUAL

Para la medición de la satisfacción de la calidad se utiliza la escala de Likert, ya que esta es una escala que mide actitudes, en vista que es importante que pueda aceptar que las personas tienen diversas actitudes, tales como: actitudes favorables, desfavorables o neutras hacia diferentes situaciones lo cual es normal en términos de información. En este sentido es importante considerar que una escala de actitud debe estar abierta a la posibilidad de aceptar diferentes opciones de respuesta neutrales, entre ellas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

## **PORQUE FISDL CONSIDERÓ LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA SERVQUAL**

La satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente.

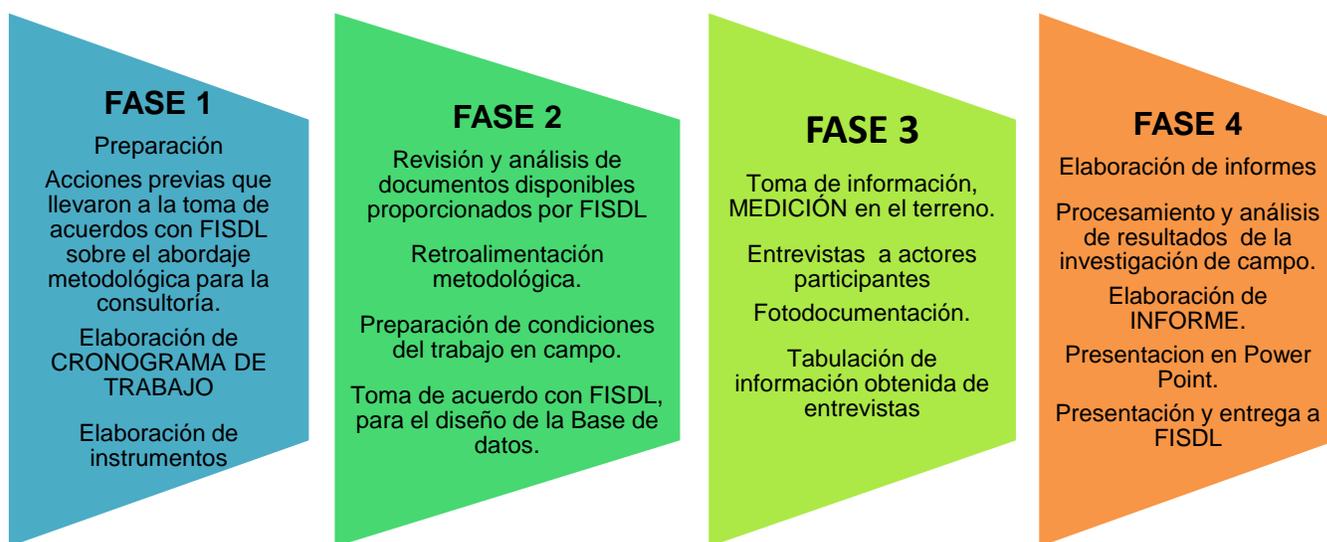
La percepción del valor generado por un mismo servicio es relativa a cada experiencia particular de los clientes, debido a ciertas implicaciones:

- La calidad de un servicio es relativa, no absoluta;
- Es determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio;
- La percepción de la calidad es particular para cada cliente;
- La calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado.

## **FASES DEL PROCESO DE EJECUCIÓN PARA LA CONSULTORÍA**

El abordaje metodológico para la presente Consultoría, comprenderá:

## FASES DEL PROCESO PARA LA CONSULTORÍA



A.M.R. Consultores para el desarrollo de la Consultoría desde su fase de DISEÑO CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO, definió un EQUIPO DE TRABAJO, conformado por Consultores con amplia experiencia en procesos de INVESTIGACIÓN SOCIAL, SONDEOS DE INVESTIGACIÓN SOBRE **SATISFACCIÓN AL CLIENTE, EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS CON ENFOQUE SOCIAL, MANEJO DE PROGRAMAS Y PAQUETES ESTADÍSTICOS.**

En este contexto A.M.R. Consultores; estuvo realizando el levantamiento de información-datos en campo a una **MUESTRA representativa de clientes que han recibido bienes y/o servicios según las seis acciones estratégicas;** (la cantidad de encuestas por cada Grupo está definida en los TdR), y con los resultados obtenidos en campo y procesados en la base de datos, se procedió a elaborar presente documento que comprenda los resultados obtenidos de la investigación.

- **Fase 1** de preparación de la MEDICIÓN en el terreno. Fue la fase que inició inmediatamente después de haberse dado la orden de inicio, por parte de **FISDL**, donde se presentó el Cronograma de Trabajo, el cual fue discutido con los enlaces de la presente Consultoría por parte de FISDL
- El equipo de consultores que realizó la medición) antes de iniciar la medición. solicito a FISDL recopilar la documentación de referencia, que considere pertinente de analizar, a fin de llevar a cabo el estudio de medición.
- Se procederá a elaborar instrumentos para la investigación en campo, que contribuyan a la MEDICIÓN. (Ver en el apartado de ANEXOS los INSTRUMENTOS)

- **Fase 2** de toma de información. Es la fase en la cual el equipo responsable de la MEDICIÓN recibió una síntesis por parte de FISDL, con el objetivo de obtener instrucciones antes de PROCEDER CON EL ESTUDIO DE MEDICIÓN, en esta fase se realizaron reuniones con personal de FISDL; a fin de apoyar la INVESTIGACIÓN, quien procedió a entregar formalmente la documentación de referencia recopilada en la Fase 1 y el equipo asumió todos los datos disponibles para realizar la medición.
- Esta fase también se realizó la retroalimentación metodológica y se procedió a la organización, convocatoria y desarrollo de reuniones de coordinación con la persona designada por parte de FISDL, responsable del seguimiento a la consultoría. Su finalidad fue de intercambio, explicación e información; su propósito consistió en la preparación de las condiciones y validación de la agenda de terreno y detalle de la metodología de evaluación adoptada. Así como acordar el diseño de la BASE de datos.
- **Fase 3 Realizar la MEDICIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN** de los participantes y/o beneficiarios del programa y/o proyectos ejecutados por FISDL, en el terreno. Es la fase de implementación específica de la agenda de terreno validada, donde se realizó el contacto directo entre el equipo de encuestadores con los participantes y/o beneficiarios (as) de programas y/o proyectos ejecutados por FISDL; consistió en visitas de terreno para realizar entrevistas directas, grupos focales y encuestas a las y los participantes y/o beneficiarias/os, esta actividad se alternó con jornadas internas de recopilación/reflexión acordes a las necesidades de procesamiento progresivo de la información.
- **Fase 4** de elaboración de informes. Es la fase final del proceso de MEDICIÓN y de trabajo exclusivo del equipo ESPECIALISTA que será coordinada además con la participación de la persona ENLACE designado por FISDL. En esta fase se procedió a la elaboración de los informes, el coordinador de la consultoría sostendrá una reunión con representantes o personal designado por parte de FISDL para socializar/validar los informes y exponer los análisis más significativos y obtener los comentarios y observaciones de manera interactiva, respecto al informe de **MEDICIÓN de los niveles de SATISFACCIÓN** de los participantes y/o beneficiarios de los programas que ejecutados por FISDL.

En las diferentes FASES, se estará considerando la METODOLOGÍA DE MEDICIÓN PARTICIPATIVA y de ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.

## 4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Cabe mencionar que se seleccionó una muestra representativa de clientes que han recibido bienes y/o servicios, de acuerdo a las SEIS (6) ACCIONES ESTRATÉGICAS siguientes:

- **AE 1.1** Aumentar los hogares con servicios básicos sostenibles, adaptados al cambio climático y la gestión de riesgo.
- **AE.1.2** Mejorar el ingreso de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad
- **AE.1.3** Mejorar las habilidades y conocimientos de las personas para favorecer el pleno ejercicio de sus derechos y el reconocimiento de sus deberes.
- **AE 1.4** Fortalecer la gestión de los gobiernos locales para promover procesos de desarrollo local
- **AE 1.5** Fortalecer el desarrollo económico local y la generación de ingresos en los territorios.
- **AE 1.6** Proveen infraestructura de calidad para la Atención Social y Prevención de Violencia

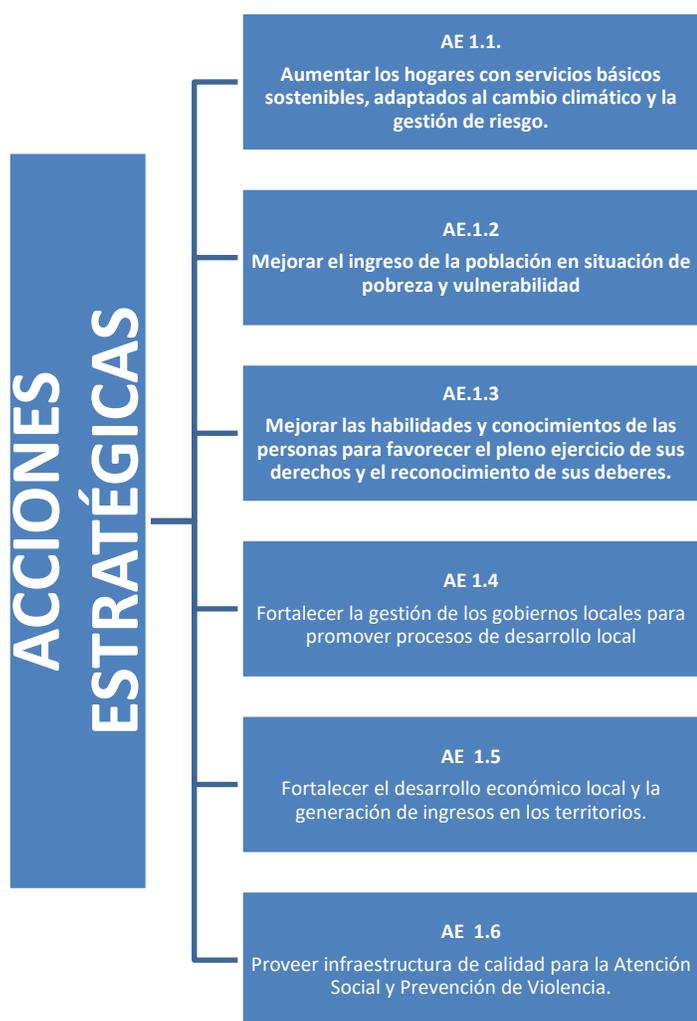
Cabe mencionar que la muestra fue acordada y aprobada con FISDL, previo a la investigación en campo realizada. En este contexto a continuación y a nivel de resumen/consolidado se presentan en la siguiente matriz los resultados obtenidos:

AE	Alcance solicitado	MUESTRA
AE 1.1.	Aumentar los hogares con servicios básicos sostenibles, adaptados al cambio climático y la gestión de riesgo. <u>Clientes</u> : jefes y jefas de hogar que han recibido una conexión a servicio de agua potable, saneamiento o electrificación en el último año o bien, viven en el área de influencia de la construcción de infraestructura de educación y de salud, por los programas o proyectos tales como; PFGL,-BM, Fondo de Agua, BID-AECID, entre otros. Se estarán levantando 400 <u>encuestas efectivas</u> , con representantes de cada tipo de proyecto antes mencionado.	400 Encuestas
AE.1.2	Mejorar el ingreso de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad. <u>Clientes</u> : personas que reciben apoyos monetarios de los programas PATI, PAM o CSR <sup>1</sup> . Se estima que deben levantarse al menos 400 encuestas efectivas, con representantes de cada tipo de proyecto antes mencionado.	400 Encuestas
AE.1.3.	Mejorar las habilidades y conocimientos de las personas para favorecer el pleno ejercicio de sus derechos y el reconocimiento de	400 Encuestas

AE	Alcance solicitado	MUESTRA
	<p>sus deberes.</p> <p><u>Cientes</u>: personas que reciben algún tipo de capacitación y acompañamiento, ya sea como participantes de comités de proyectos o bien, participantes de CSR o PATI. Se estima que deben levantarse al menos <u>400 encuestas efectivas</u>, con representantes de cada tipo de proyecto antes mencionado. Este servicio de capacitación, generalmente es parte de un proyecto de infraestructura o de transferencias monetarias por lo que pueden ser elegidas del mismo grupo mencionado en AE 1.1 Y A.E 1.2</p>	
<b>AE.1.4.</b>	Fortalecer la gestión de los gobiernos locales para promover procesos de desarrollo local. <u>Cientes</u> : personas que pertenecen a gobiernos locales y que han recibido algún tipo de asistencia técnica. Se estima un muestra de aproximadamente <u>30 encuestas</u> .	30 Encuestas
<b>AE.1.5.</b>	Fortalecer el desarrollo económico local y la generación de ingresos en los territorios. <u>Cientes</u> : personas que pertenecen a gobiernos locales y que han recibido algún tipo de asistencia técnica. Se estima una muestra de aproximadamente <u>10 encuestas</u> .	10 Encuestas
<b>AE.1.6</b>	Proveer infraestructura de calidad para la Atención Social y Prevención de Violencia. Se estima una muestra de <u>6 proyectos</u> .	6 proyectos
<b>Entes Cooperantes</b>	<p>Para el grupo de clientes que representan a los <u>entes cooperantes</u> se estará entrevistando a un representante de cada entidad que está apoyando proyectos de desarrollo en la actualidad. Se estima una muestra aproximadamente 10 a 12 personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KFW</li> <li>• BID</li> <li>• AECID</li> <li>• Junta de Andalucía (AACID)</li> <li>• BANCO MUNDIAL</li> <li>• LUXEMBURGO</li> <li>• UE</li> </ul>	6 personas
		1,240 Encuestas 6 Proyectos y 6 Entrevistas

## 5. RESULTADOS OBTENIDOS PARA CADA ACCIÓN ESTRATÉGICA

A continuación se presentan los CUADROS CONSOLIDADOS, correspondientes a cada una de las ACCIONES ESTRATÉGICAS, a efecto de mayor visibilidad para FISDL, respecto a la percepción de las y los entrevistados en el marco de la presente consultoría, como sigue:

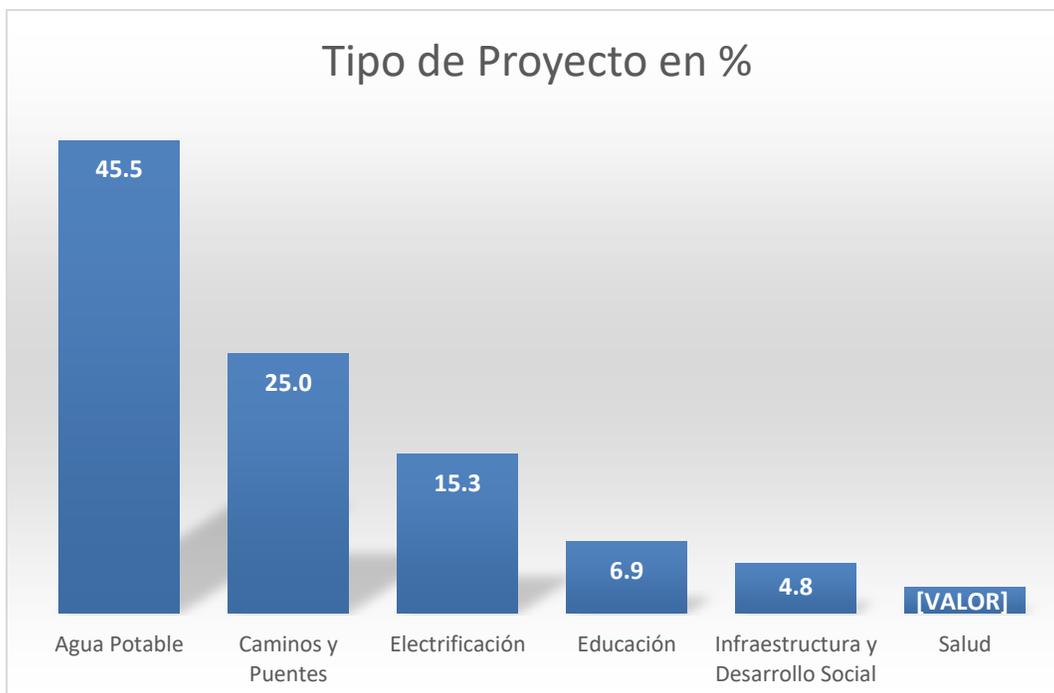


A continuación los resultados obtenidos para cada Acción Estratégica:

## AE 1.1. Aumentar los hogares con servicios básicos sostenibles, adaptados al cambio climático y la gestión de riesgo.

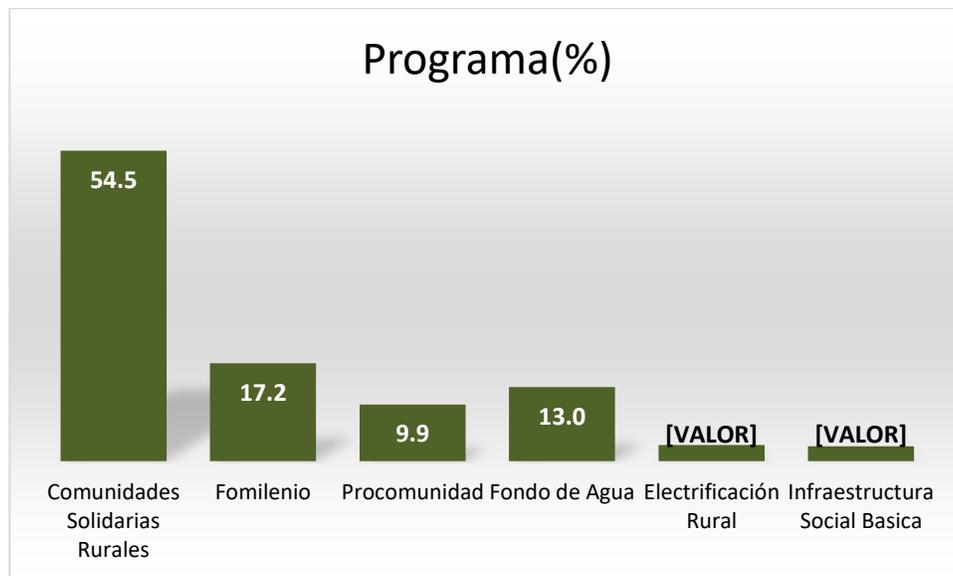
Generalidades:

En la presente investigación, los proyectos visitados tienen las siguientes características según la tipología de proyecto de infraestructura, como se puede apreciar en el cuadro siguiente los proyectos de infraestructura que fueron visitados el 45.5% pertenecen a Agua Potable y Saneamiento, un 25% Caminos y Puentes, y un 15.3% de Electrificación.



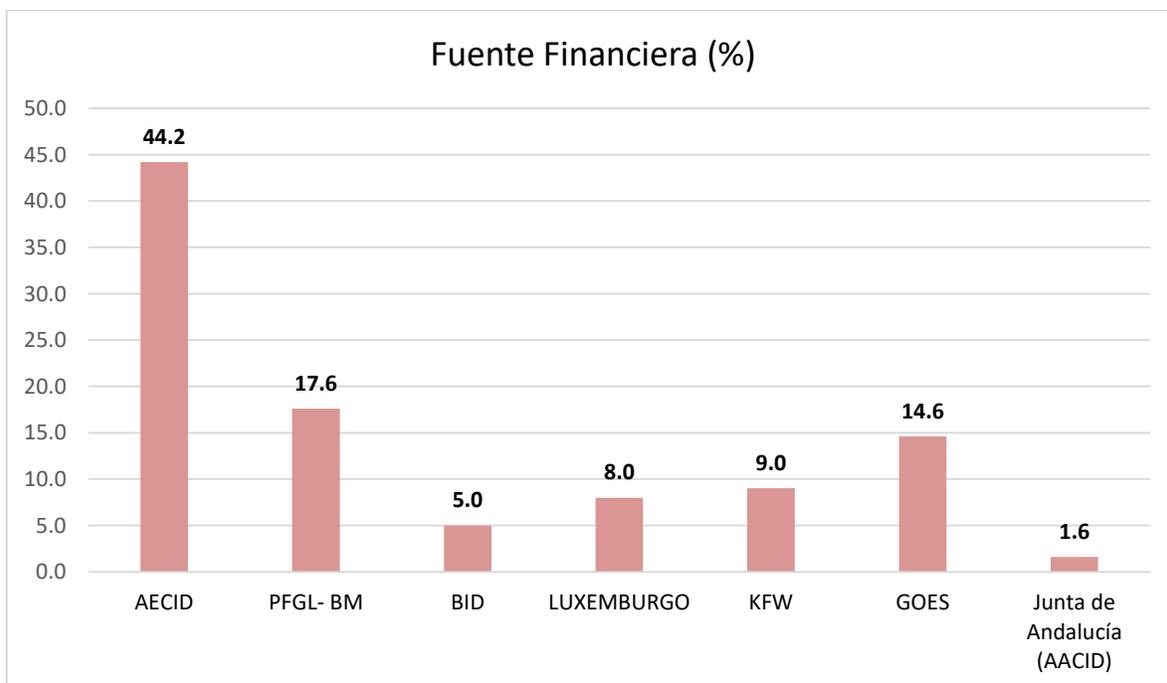
Fuente: Elaboración propia con datos entregados por Planificación

La inversión institucional ha sido impulsada por el programa de Comunidades Solidarias Rurales, por lo tanto, para esta investigación se priorizó las acciones que está desarrollando en sus beneficiarios, a continuación se presenta los programas que fueron incluidos en esta investigación y el porcentaje de la muestra asignada.



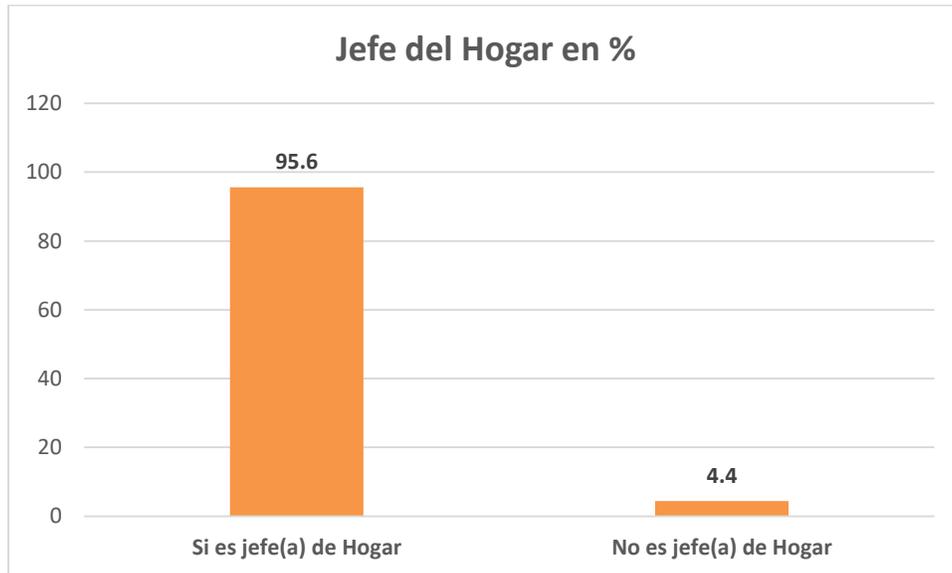
Fuente: Elaboración propia con datos entregados por planificación

Se puede apreciar que esta investigación ha considerado que la muestra sea directamente proporcional en el número de personas entrevistada con el monto de inversión ejecutado en el año 2014, es decir que se priorizo entrevistar un mayor número de beneficiarios en los programas con mayor inversión ejecutada en el año 2014.



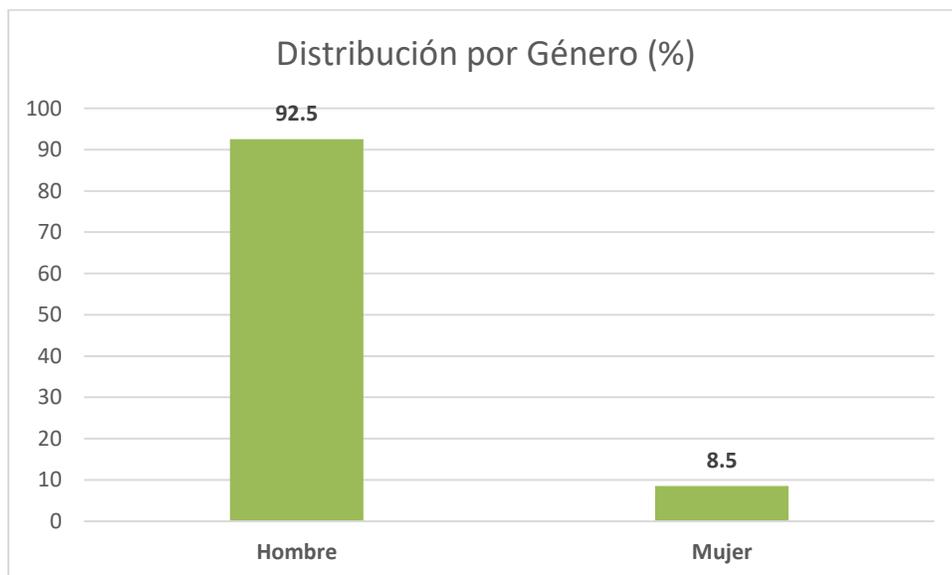
Fuente: Elaboración propia con datos entregados por Departamento de Planificación

En los proyectos de infraestructura se trató de localizar a los jefes de hogar, con la finalidad de poder conocer la percepción que tienen el líder de la familia con respecto a la infraestructura que se ejecutó en la comunidad, se logró capturar la percepción del 95.6% de los “*jefes o jefas de hogar*”, como se puede apreciar en el gráfico:



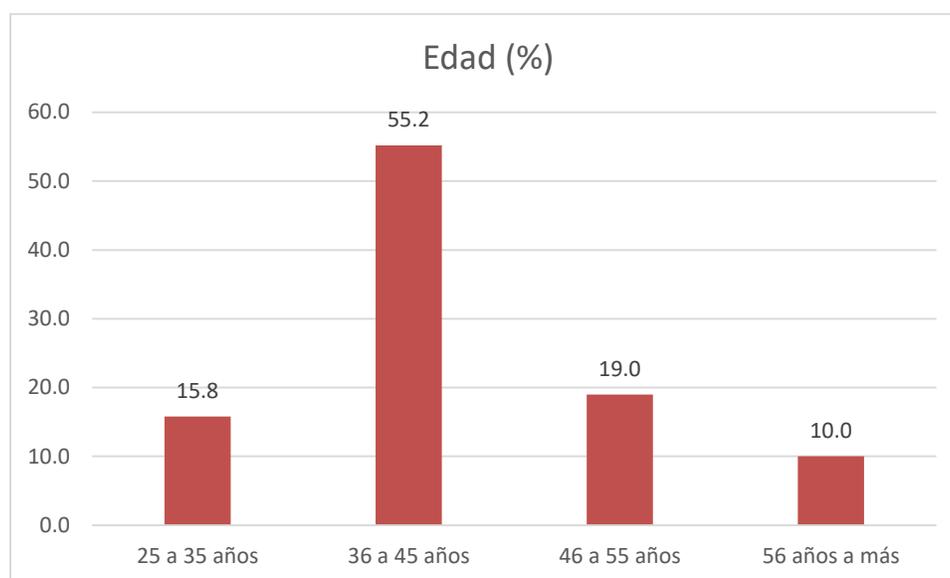
Fuente: Elaboración propia con datos entregados por Departamento de Planificación

De las personas entrevistadas el 90.3% es del género masculino, y un 9.8% pertenece al género femenino.



Fuente: Elaboración propia con datos entregados por Departamento de Planificación

Así mismo los rangos de edad, en muchos casos se pudo evidenciar que “*el jefe o jefa*” de hogar, en su mayoría sus edades oscilan entre los 36 y 45 años de edad, como se puede apreciar en el gráfico siguiente:



Fuente: Elaboración propia con datos entregados por Departamento de

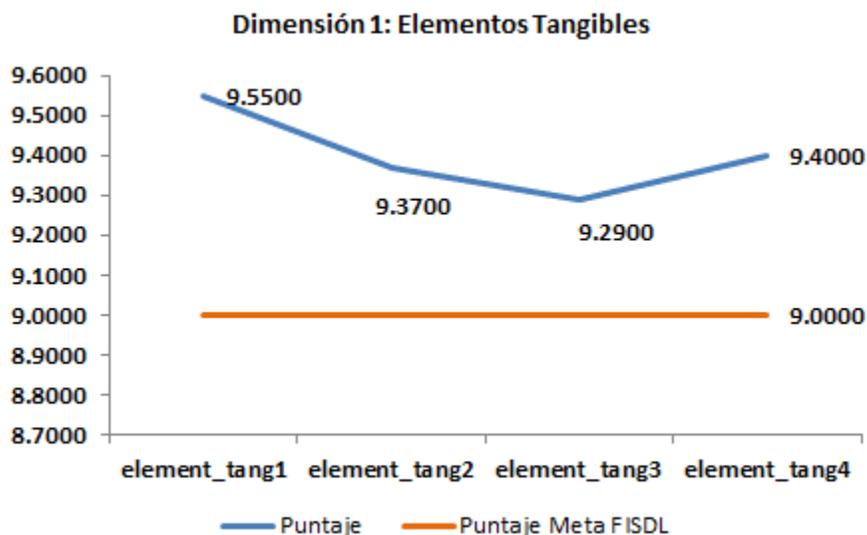
***Elementos Tangibles: representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.***

Para la investigación solo se consideraron los proyectos cuyas tipologías son de Agua Potable y Saneamiento, Electrificación, Educación y Salud. A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

### **Dimensión 1: Elementos Tangibles**

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
element_tang1	El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	9.5500	9.0000	0.5500
element_tang2	Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	9.3700	9.0000	0.3700
element_tang3	Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	9.2900	9.0000	0.2900
element_tang4	La infraestructura construida es fuerte y durable	9.4000	9.0000	0.4000

Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 9.402, con una brecha de + 0.322.



Como se puede apreciar en el gráfico los puntajes superan la meta institucional, donde el puntaje mínimo que tiene es de 9.000 puntos.

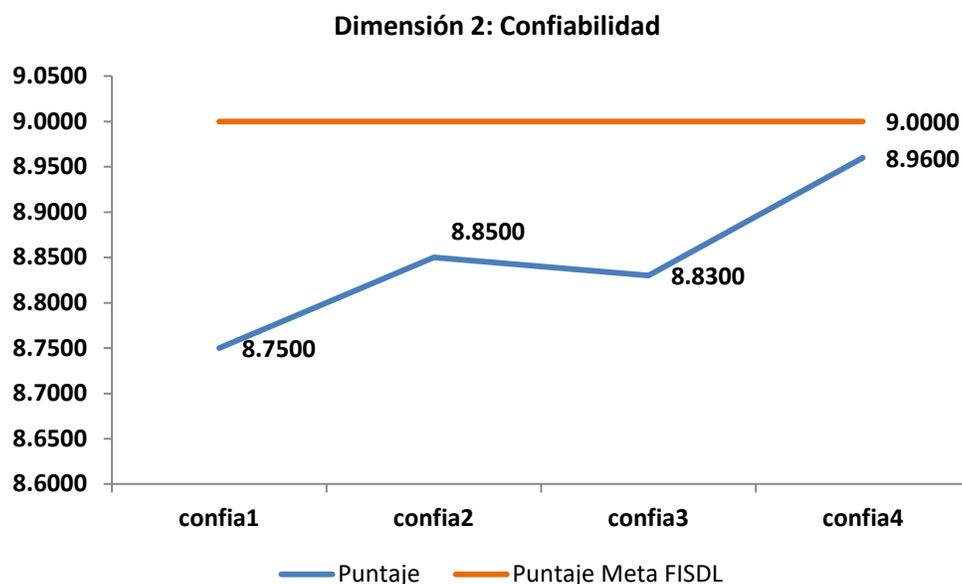
**Confiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

#### Dimensión 2: Confiabilidad

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
confia1	La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.7500	9.0000	-0.2500
confia2	Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido	8.8500	9.0000	-0.1500
confia3	Las instalaciones construidas funcionan correctamente	8.8300	9.0000	-0.1700
confia4	El proyecto ha solucionado el problema o cubierto la necesidad que se tenía en la comunidad	8.9600	9.0000	-0.0400

Con estos resultados, la Dimensión Confiabilidad obtiene un puntaje promedio + 8.847, con una brecha de – 0.152. Por debajo de la meta institucional.



Como se parecía en el gráfico, todas las preguntas obtuvieron un puntaje menor a la meta institucional.

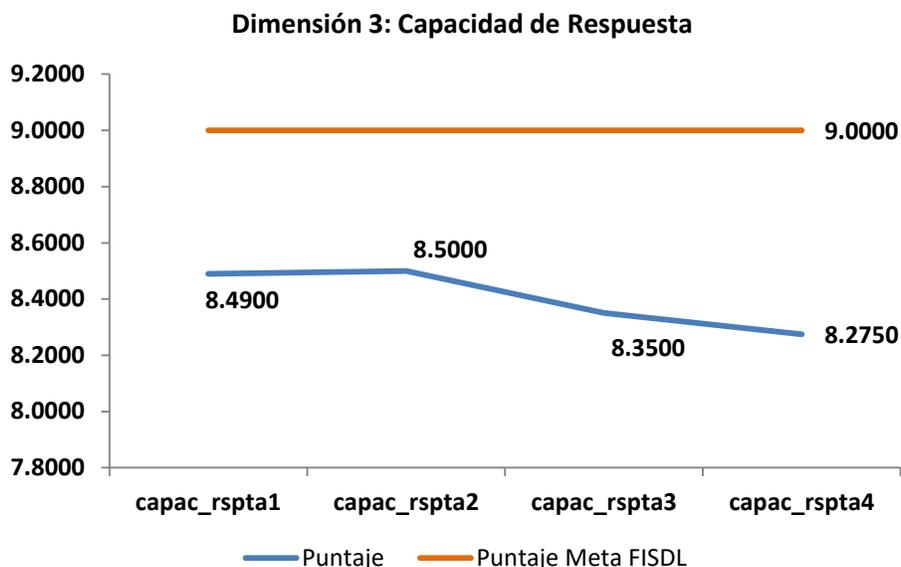
**Capacidad de Respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

### Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
capac_rspta1	El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.4900	9.0000	-0.5100
capac_rspta2	El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la obra	8.5000	9.0000	-0.5000
capac_rspta3	El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto	8.3500	9.0000	-0.6500
capac_rspta4	El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez	8.2750	9.0000	-0.7250

Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio + 8.403, con una brecha de – 0.596. Por debajo de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

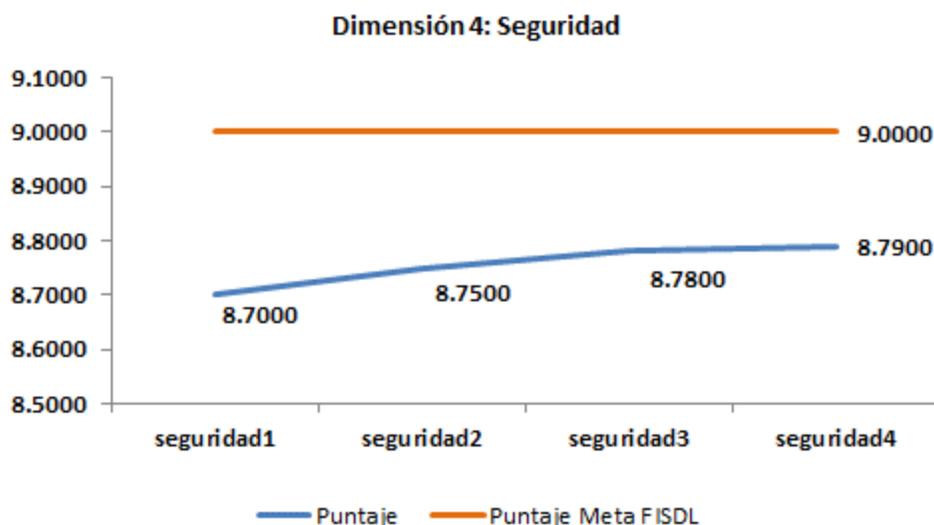
***Seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.***

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, “Seguridad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

#### Dimensión 4: Seguridad

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
seguridad1	La empresa constructora demostró tener experiencia en la construcción del proyecto.	8.7000	9.0000	-0.3000
seguridad2	El personal de la empresa constructora tenía las habilidades necesarias para hacer el trabajo	8.7500	9.0000	-0.2500
seguridad3	Los ingenieros de la obra son expertos para el tipo de proyecto construido.	8.7800	9.0000	-0.2200
seguridad4	Considera que la empresa constructora hizo un buen trabajo en la ejecución del proyecto	8.7900	9.0000	-0.2100

Con estos resultados, la Dimensión Seguridad obtiene un puntaje promedio + 8.755, con una brecha de – 0.245. Por debajo de la meta institucional.



En esta dimensión el resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

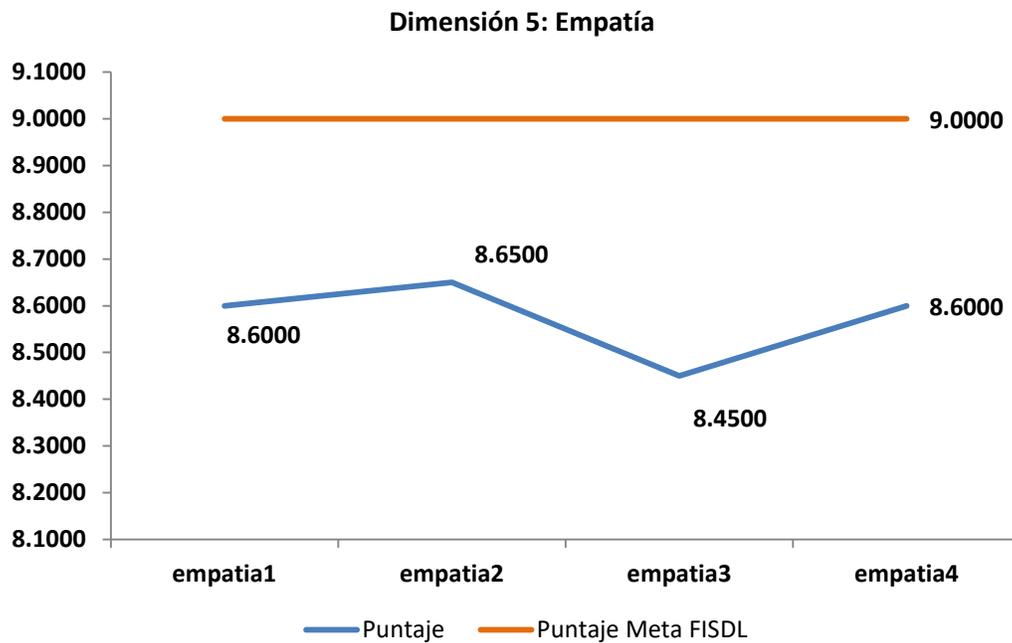
***Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.***

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

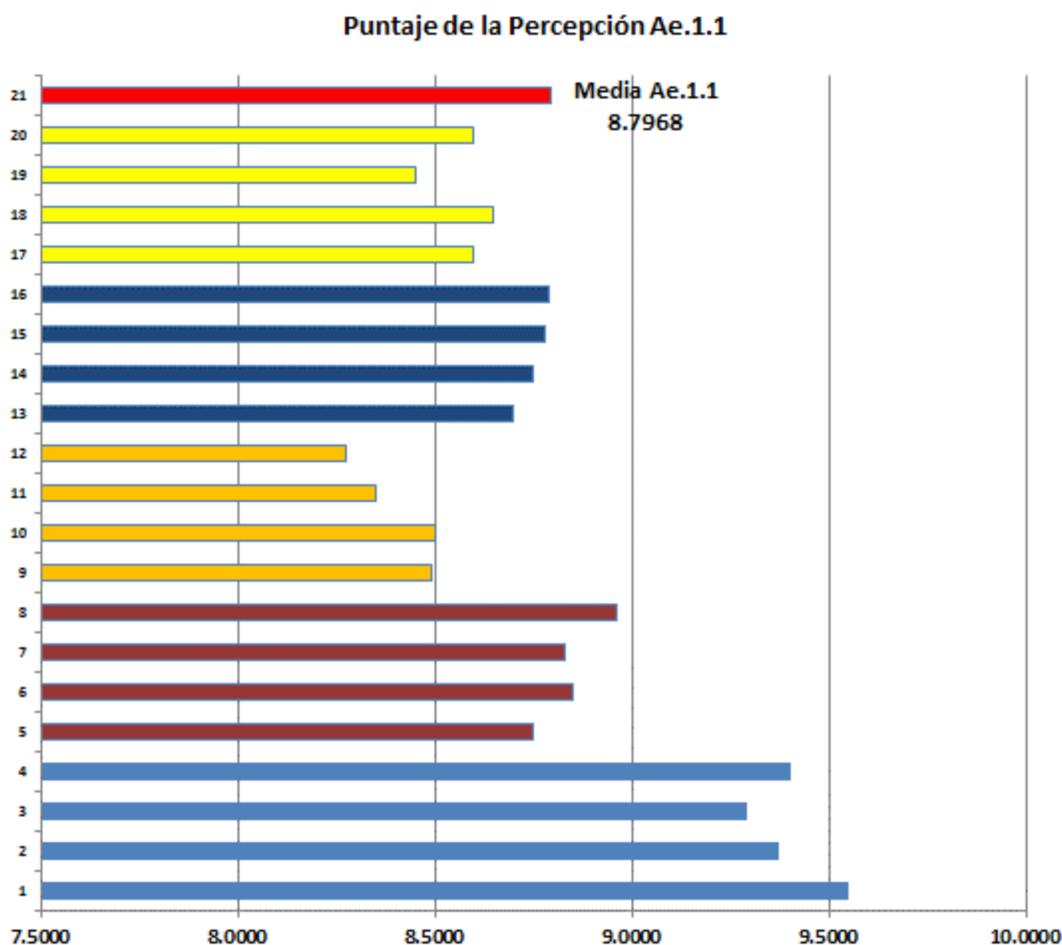
#### Dimensión 5: Empatía

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
empatia1	El personal de la empresa constructora era amable y respetuosa con la comunidad	8.6000	9.0000	-0.4000
empatia2	La empresa constructora fue cuidadosa de que la comunidad se sintiera bien durante la construcción	8.6500	9.0000	-0.3500
empatia3	El comportamiento entre los empleados de la construcción fue siempre correcto	8.4500	9.0000	-0.5500
empatia4	El FISDL y/o la alcaldía se preocupan por los intereses de la comunidad.	8.6000	9.0000	-0.4000

Con estos resultados, la Dimensión Seguridad obtiene un puntaje promedio + 8.575, con una brecha de – 0.425. Por debajo de la meta institucional.

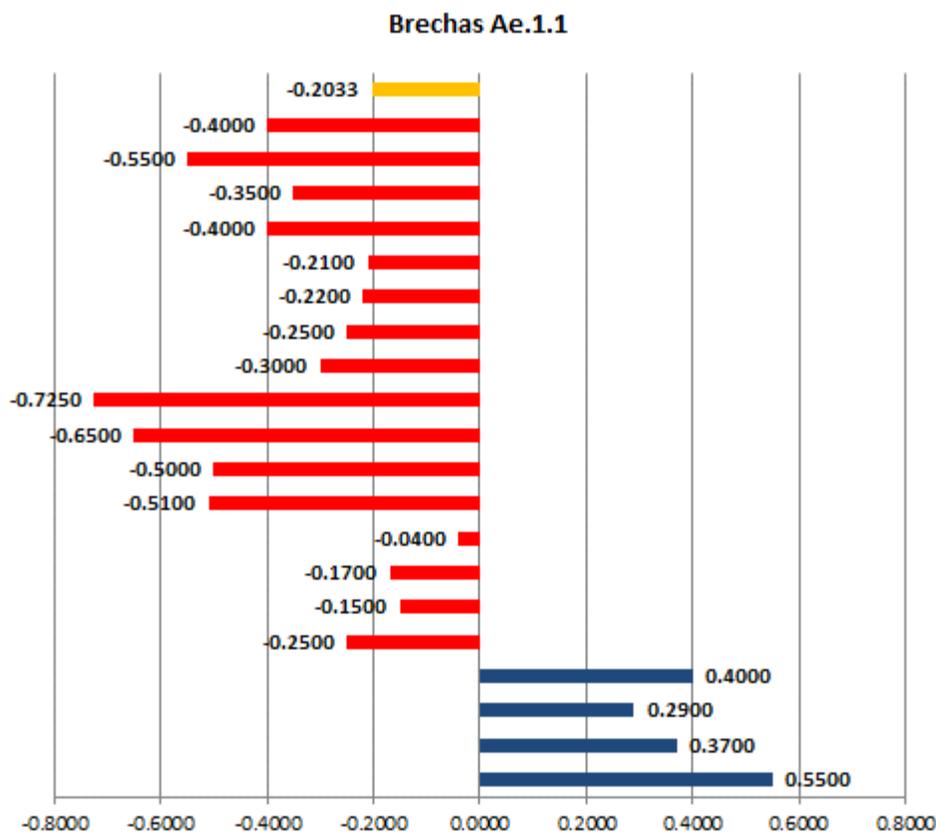


En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa también una percepción inferior a las expectativas institucionales.



Como se puede apreciar en el gráfico aparecen los puntajes de las 20 preguntas del cuestionario y se puede apreciar que las preguntas relacionadas a “*Elementos Tangibles*”, (del No 1 al 4) tienen puntajes superiores a 9.000. Mientras que la “*Capacidad de Respuesta*”, (del No 9 al 12), tiene los puntajes más bajos. El puntaje de esta Acción Estratégica es **8.7968**.

En el siguiente gráfico se puede ver con mayor detalle las brechas por pregunta agrupadas por cada Dimensión. Se aprecia que la única dimensión que tiene brecha positiva es “elementos tangibles”, esto nos expresa que los niveles de satisfacción de los beneficiarios en esta dimensión superan las expectativas institucionales. Mientras que en las otras preguntas (preg.5 al 20), existen brechas negativas. La brecha de esta dimensión es de  $-0.2710$ .

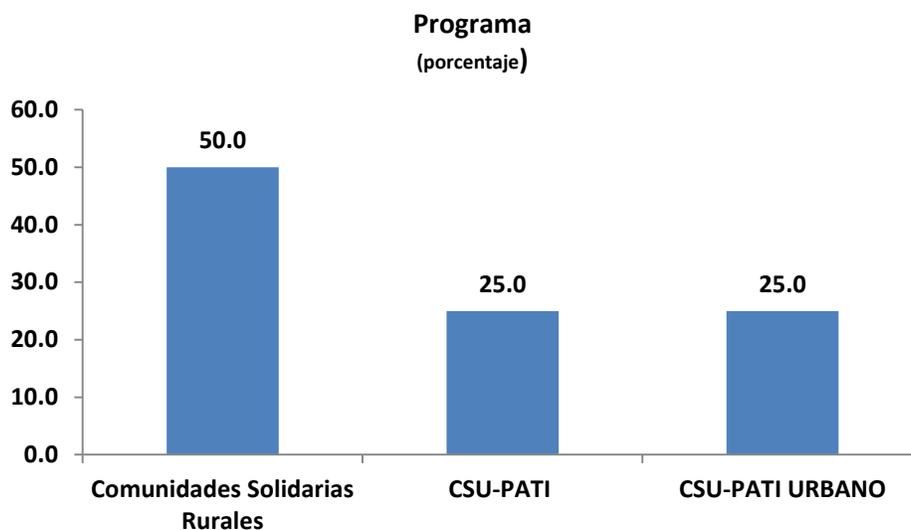


En el siguiente gráfico se puede ver con mayor detalle las brechas por pregunta agrupadas por cada Dimensión. Se aprecia que la única dimensión que tiene brecha positiva es “elementos tangibles”, esto nos expresa que los niveles de satisfacción de los beneficiarios en esta dimensión superan las expectativas institucionales. Mientras que en las otras preguntas (preg.5 al 20), existen brechas negativas. La brecha de esta dimensión es de – 0.2033.

## **AE.1.2. Mejorar el ingreso de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad**

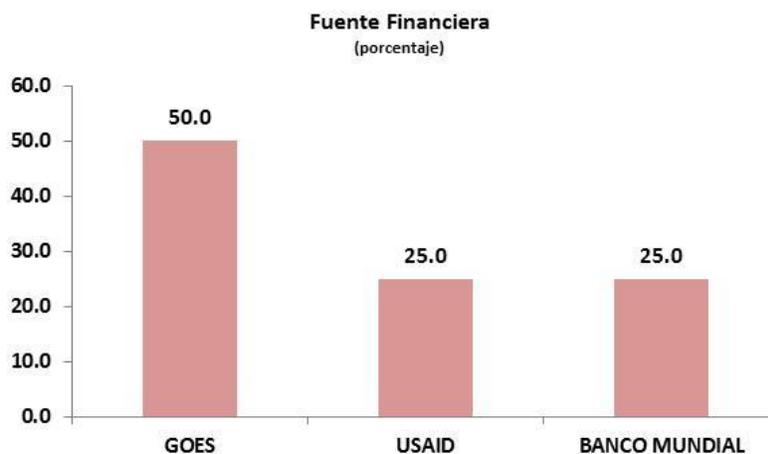
Generalidades:

En esta AE, se priorizó para la medición de la satisfacción de los participantes el programa Comunidades Solidarias Rurales, (Bono Educación – Salud)



Fuente: Elaboración propia con datos entregados por Departamento de Planificación

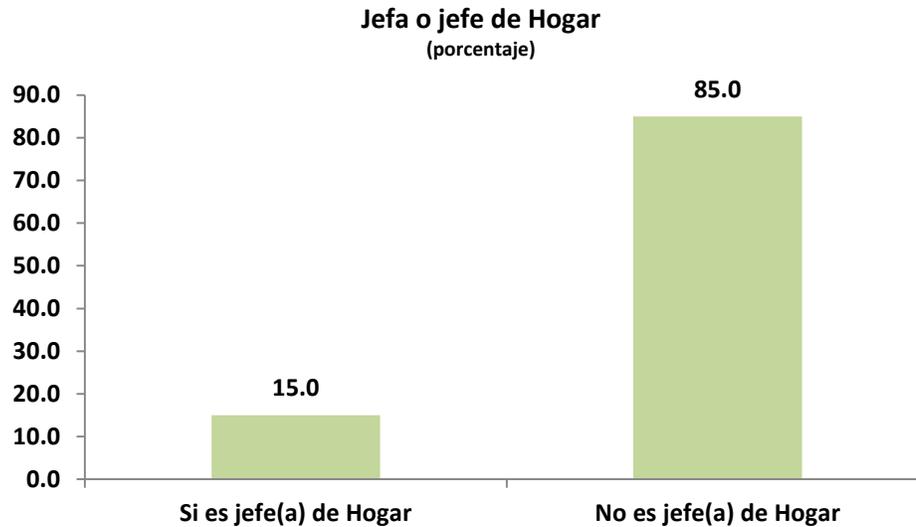
Así mismo se puede apreciar que el número de entrevistados por fuente tiene relación con la inversión realizada por programa:



Fuente: Elaboración propia con datos entregados por Departamento de Planificación

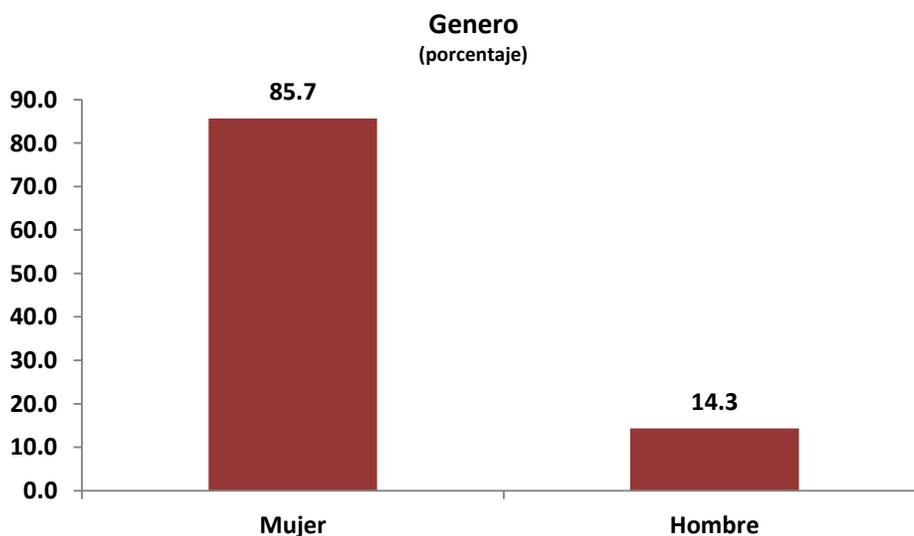
Como se puede apreciar la mayoría de las participantes que fueron incluidas en la investigación, son personas que reciben transferencia proveniente del Gobierno de El Salvador.

Así mismo para la medición de esta AE se entrevistó en un 80% a personas que *“No son jefa o jefe de hogar”*



Fuente: Elaboración propia con datos entregados por Departamento de Planificación

Este grupo es muy pequeño, debido a que en los pagos asisten en su mayoría mujeres, que no se consideran jefe del hogar. A continuación se presenta el género de los entrevistados:

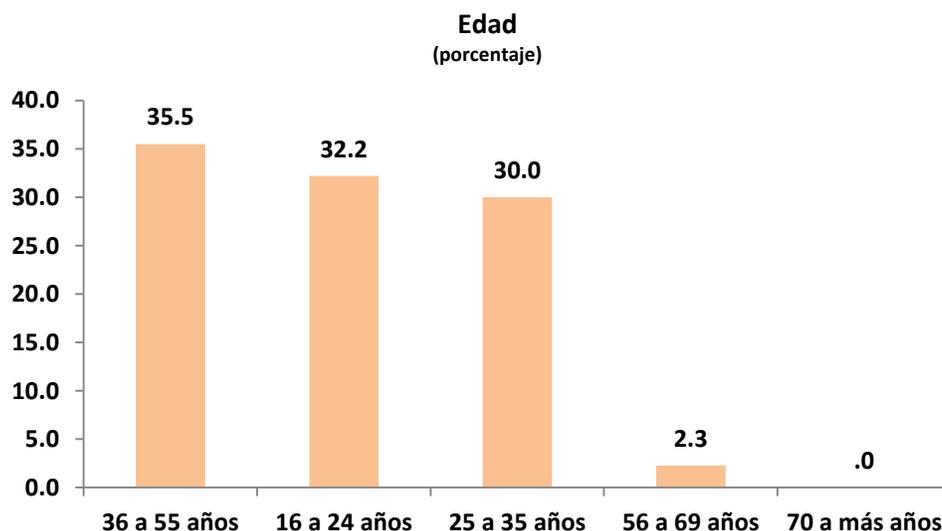


Fuente: Elaboración propia con datos entregados por Departamento de Planificación

Como se puede apreciar el 85.7% son "*Mujeres*", mientras que un 14.3% son "*Hombres*". Esto evidencia la respuesta obtenida en el gráfico anterior, donde la mayoría de personas "*No son jefa o jefe de hogar*".

En las personas seleccionadas para la investigación, los rangos de edad de los entrevistados el 35.5% oscilan entre las edades de "*36 a 55 años*", un 32.3% de

los entrevistados se encuentran en los rangos de “16 a 24 años”, y un 30% de “25 a 35 años”.



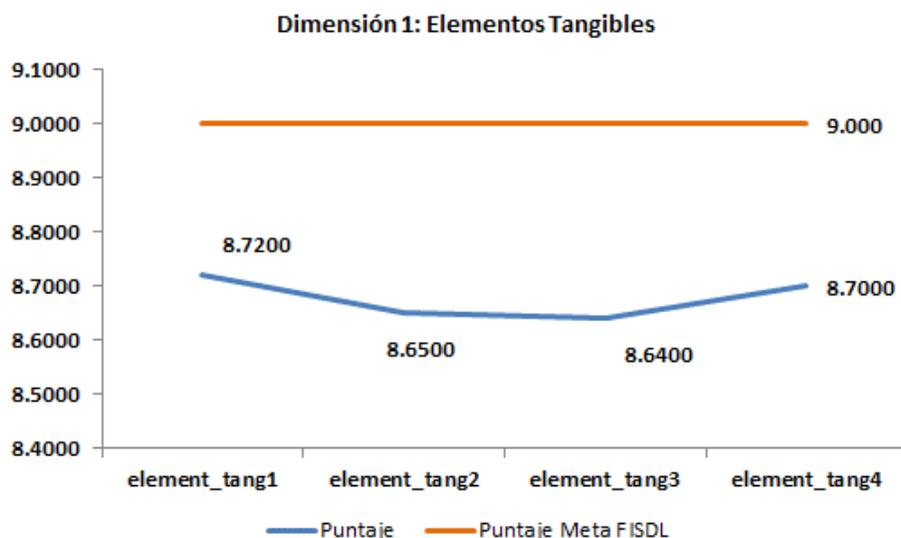
**Elementos tangibles:** representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizaron para explorar la dimensión 1, “Elementos Tangibles”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

#### **Dimensión 1: Elementos Tangibles**

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
element_tang1	El lugar donde se pagan los bonos o apoyos monetarios tiene las condiciones adecuadas (ventilación, tamaño, protección del clima, etc.)	8.7200	9.000	-0.280
element_tang2	El pago se hace de una forma ordenada y bien organizada	8.6500	9.000	-0.350
element_tang3	El personal de la ONG está debidamente identificada con chalecos y carnets	8.6400	9.000	-0.360
element_tang4	El personal del FISDL está debidamente identificada con camisas institucionales y carnets	8.7000	9.000	-0.300

Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.677, con una brecha de – 0.323. Por debajo de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen buenas valoraciones, pero este resultado expresa también una percepción inferior a las expectativas institucionales.

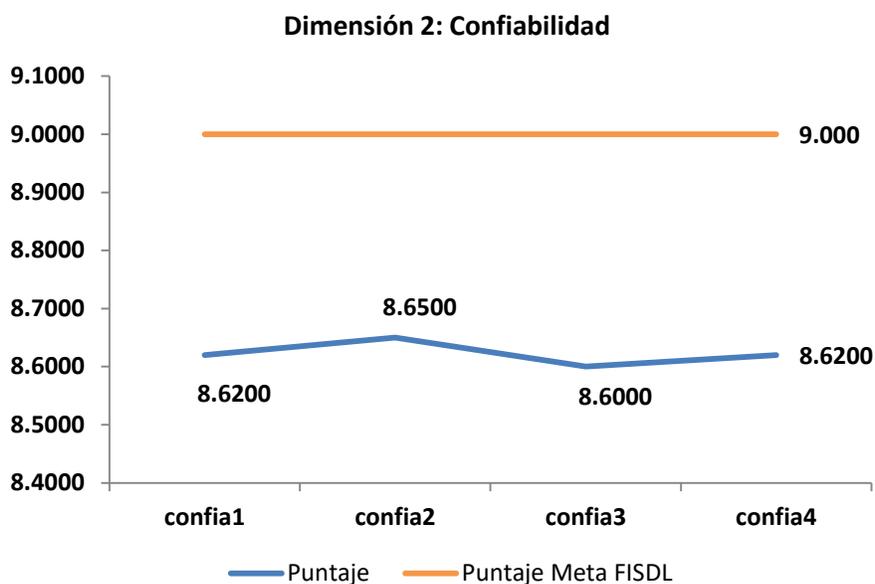
**Confiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

**Dimensión 2: Confiabilidad**

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
confia1	El evento de pago empieza puntual a la hora establecida	8.6200	9.000	-0.380
confia2	El monto del bono o apoyo monetario entregado fue el acordado	8.6500	9.000	-0.350
confia3	El personal del banco no comete errores al entregar el dinero	8.6000	9.000	-0.400
confia4	El personal de la ONG hace bien su trabajo durante el pago	8.6200	9.000	-0.380

Con estos resultados, la Dimensión Confiabilidad obtiene un puntaje promedio + 8.622, con una brecha de – 0.368. Por debajo de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen valoraciones inferiores a la meta institucional.

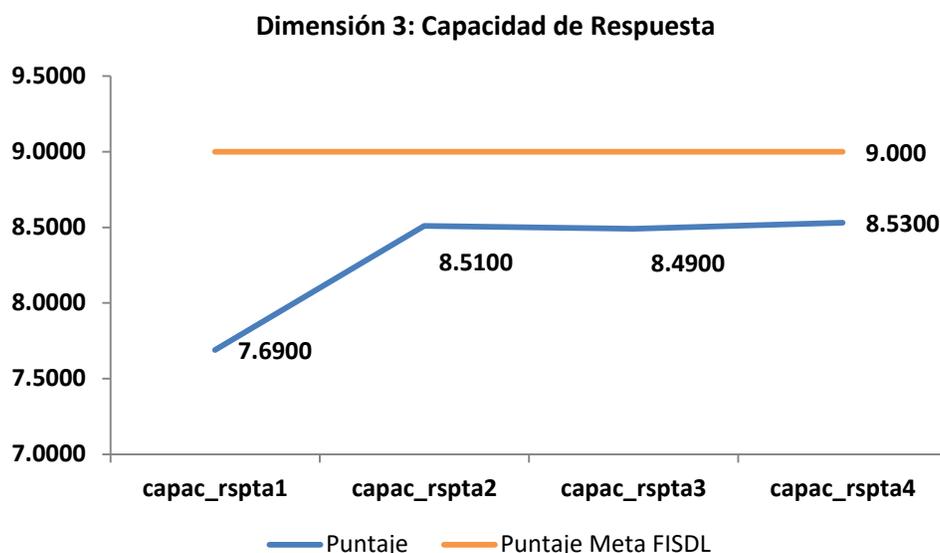
**Capacidad de Respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la Dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

### Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
capac_rspta1	Estuvo un tiempo razonable en la fila para recibir el bono o apoyo monetario	7.6900	9.000	-1.310
capac_rspta2	Los cajeros del banco ofrecen un servicio rápido cuando es su turno	8.5100	9.000	-0.490
capac_rspta3	El personal de la ONG siempre resuelve las dudas de las personas rápidamente	8.4900	9.000	-0.510
capac_rspta4	Si tiene algún problema durante el pago, el personal del FISDL está dispuesto a ayudarlo a solucionarlo en ese mismo momento	8.5300	9.000	-0.470

Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio + 8.305, con una brecha de – 0.695. Por debajo de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen valoraciones inferiores a la meta institucional.

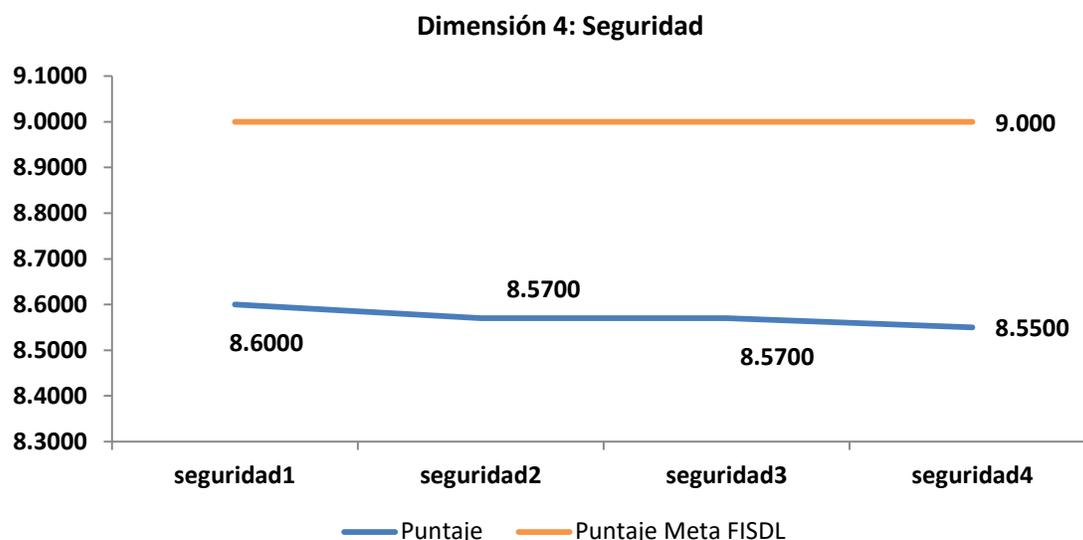
**Seguridad (Garantía):** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la Dimensión 4, “Seguridad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

#### Dimensión 4: Seguridad

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
seguridad1	Confía en que el personal de la ONG y FISDL sabrá orientarle muy bien durante el pago	8.6000	9.000	-0.400
seguridad2	Si tiene un descuento en su bono, siempre confía en que la cantidad de dinero entregada es la correcta.	8.5700	9.000	-0.430
seguridad3	Confía que si cumple las corresponsabilidades siempre tendrá su bono	8.5700	9.000	-0.430
seguridad4	Los promotores de la ONG apoyan a las familias para cumplir las corresponsabilidades	8.5500	9.000	-0.450

Con estos resultados, la Dimensión Seguridad obtiene un puntaje promedio + 8.572, con una brecha de – 0.427. Por debajo de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen valoraciones inferiores a la meta institucional.

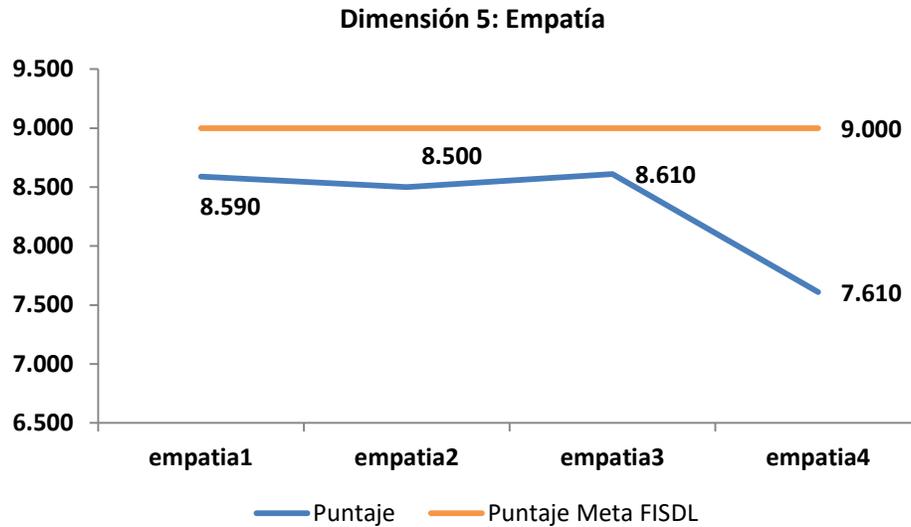
***Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.***

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la Dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

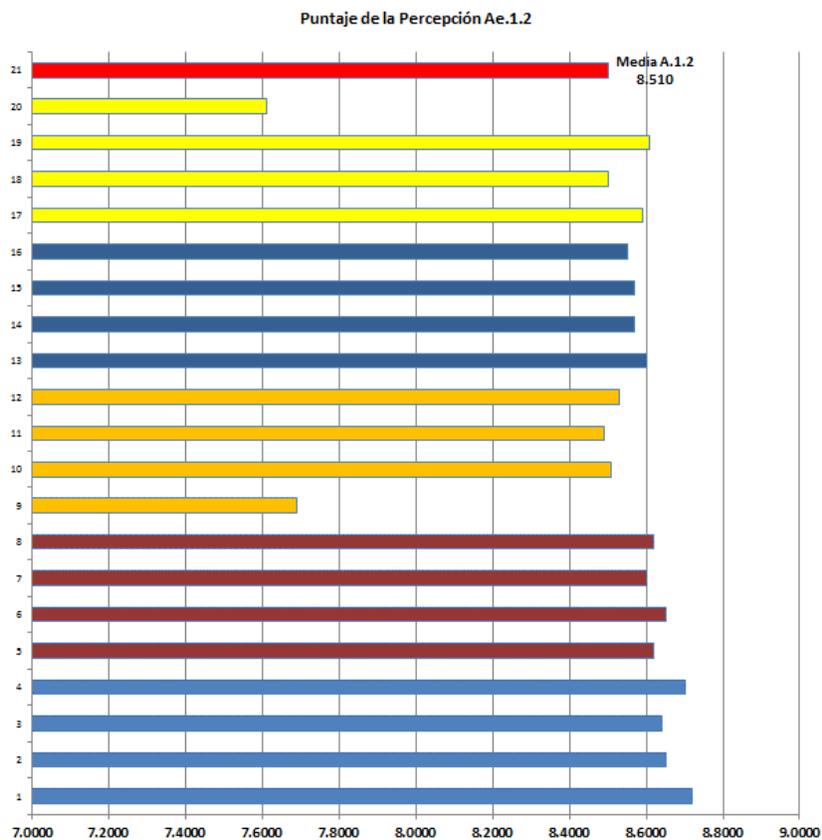
**Dimensión 5: Empatía**

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
empatia1	El promotor de la ONG le da un servicio personalizado y es atento	8.590	9.000	-0.410
empatia2	Los Cajeros del Banco son amables con usted durante el pago	8.500	9.000	-0.500
empatia3	El personal del FISDL siempre demuestra interés para ayudarle	8.610	9.000	-0.390
empatia4	Durante los pagos, el personal de FISDL y ONG le dan un trato especial a las personas mayores o con niños pequeños.	7.610	9.000	-1.390

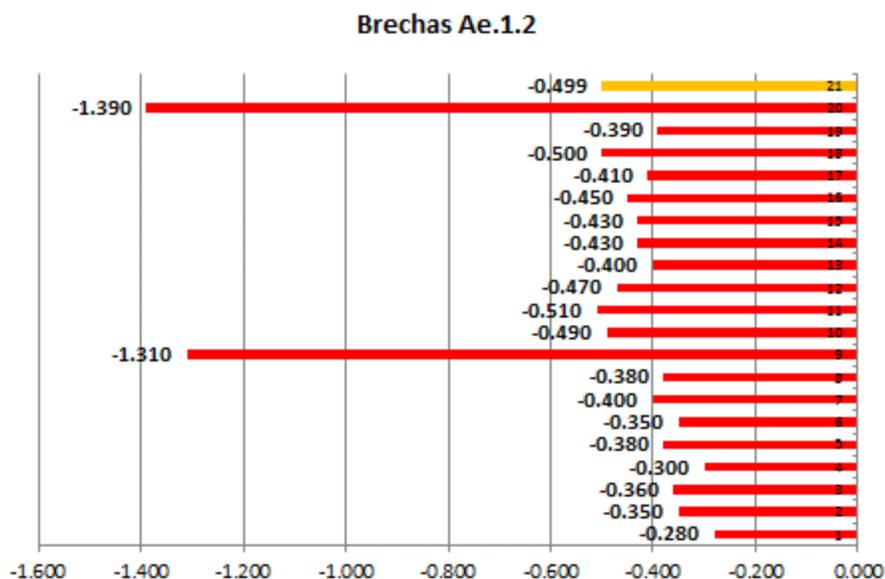
Con estos resultados, la Dimensión Empatía obtiene un puntaje promedio + 8.327, con una brecha de – 0.672. Por debajo de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales



En general se puede apreciar que ninguna pregunta tiene un puntaje que supere los 9.000, a pesar que tienen puntajes altos, como se puede observar, ya que superan los 8.000 puntos, pero estos esfuerzos no llegan a las expectativas institucionales, que es 9.000 puntos.

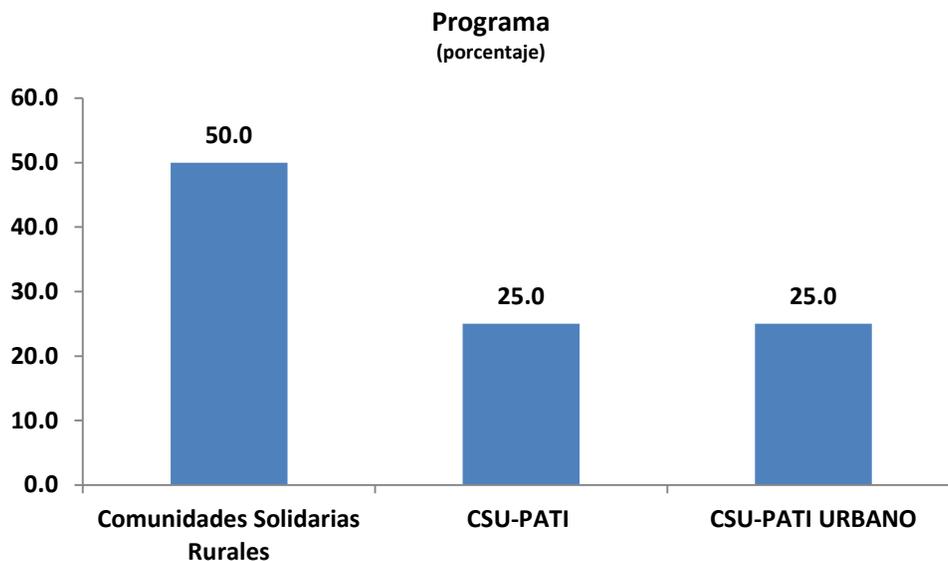


Como se puede apreciar las brechas en todas las preguntas son negativas, debido a que ninguna dimensión pudo superar las expectativas institucionales. Existen oportunidades de desarrollar y mejorar la atención hacia los participantes, en las cinco dimensiones.

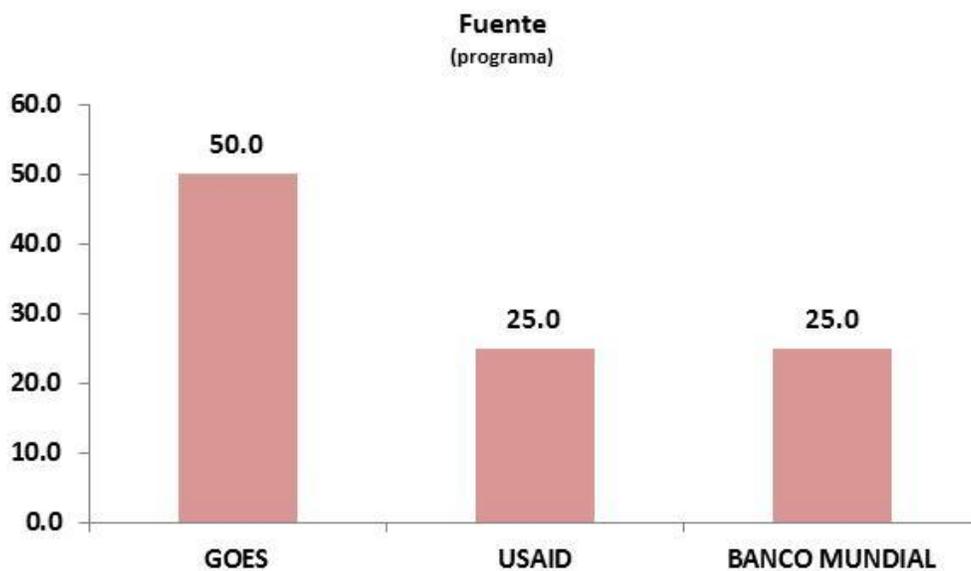
### **AE.1.3. Mejorar las habilidades y conocimientos de las personas para favorecer el pleno ejercicio de sus derechos y el reconocimiento de sus deberes.**

#### **Generalidades**

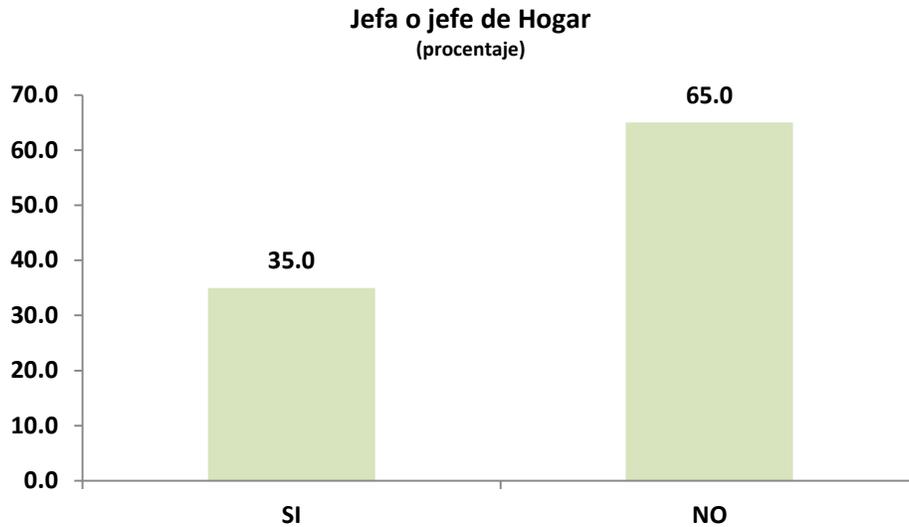
Para la medición de la satisfacción de las capacitaciones se priorizaron los siguientes programas, donde el 50% de los entrevistados pertenecen al programa Comunidades Solidarias Rurales Bono Educación – Salud – Adulto Mayor, 25% Comunidades Solidarias Urbanas PATI, y un 25% Comunidades Solidarias Urbana PATI URBANO.



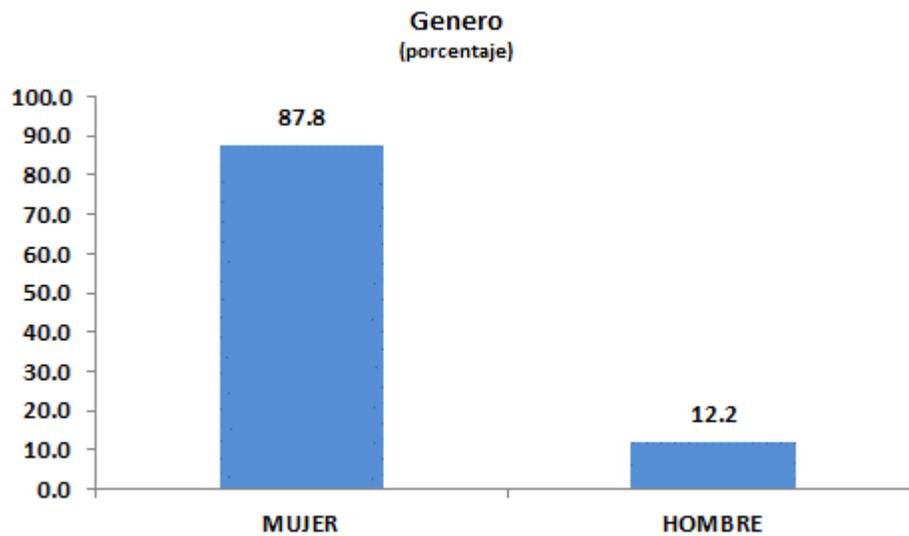
EL financiamiento de las personas que fueron capacitadas y que participaron en el estudio proviene del presupuesto de la nación (GOES), USAID y Banco Mundial.



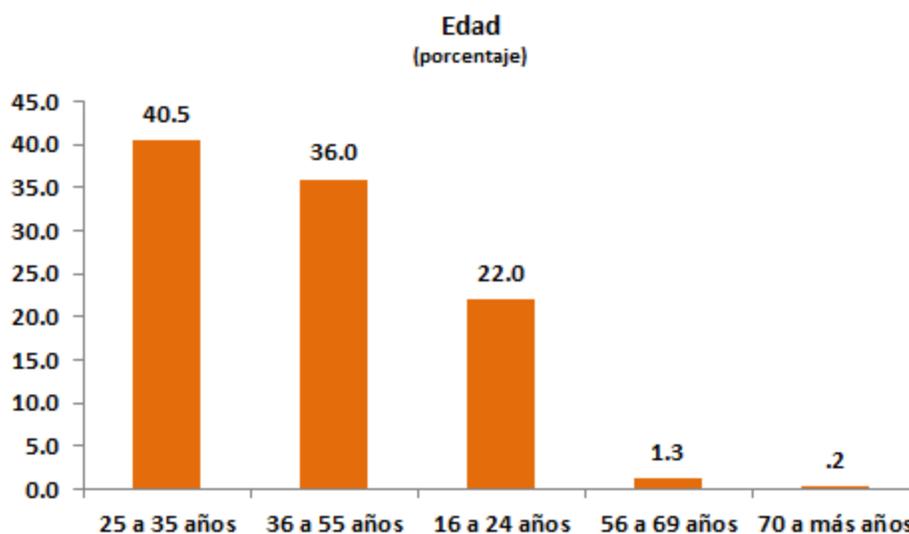
Así mismo el 65% de los entrevistados son jefe o jefa de hogar.



El 87.8% de los entrevistados para este estudio son del género femenino, mientras que un 12.2% son masculino.



De igual manera, en la investigación la mayoría de los entrevistados se encuentran entre los rangos de 25 a 35 años, que representan el 40.5% de los entrevistados en este estudio, de los 36 a los 55 años el 36%, y de 16 a 24 años el 22%



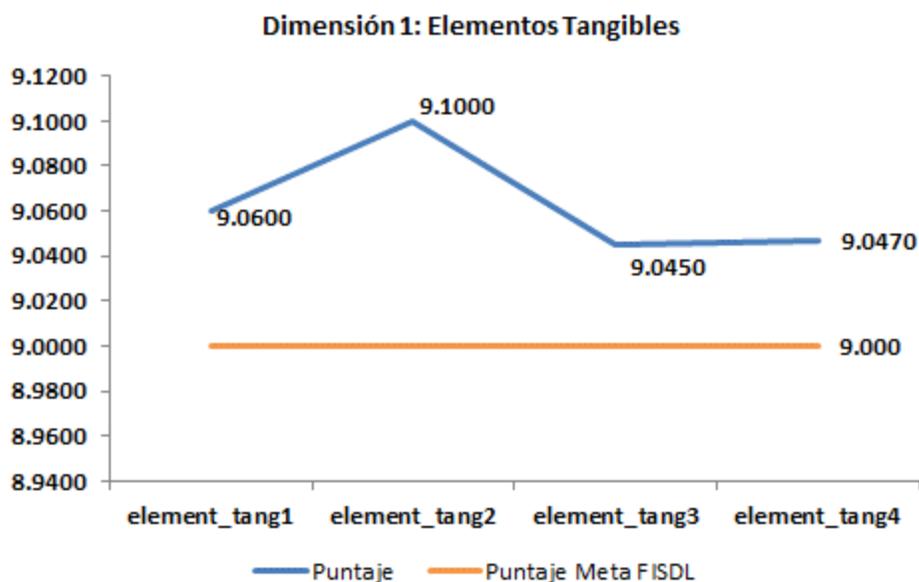
**Elementos Tangibles:** Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 1, “Elemento Tangible”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

#### Dimensión 1: Elemento Tangible

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
element_tang1	La apariencia del capacitador era para ud correcta	9.0600	9.000	0.060
element_tang2	Los documentos que le dieron le ayudaron a comprender mejor la capacitación	9.1000	9.000	0.100
element_tang3	El lugar donde se dio la capacitación ud se sintió cómodo	9.0450	9.000	0.045
element_tang4	Los afiches que emplearon le ayudaron a comprender mejor la capacitación	9.0470	9.000	0.047

Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 9.063, con una brecha de +0.063 valores por encima de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen valoraciones superiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción superior a las expectativas institucionales.

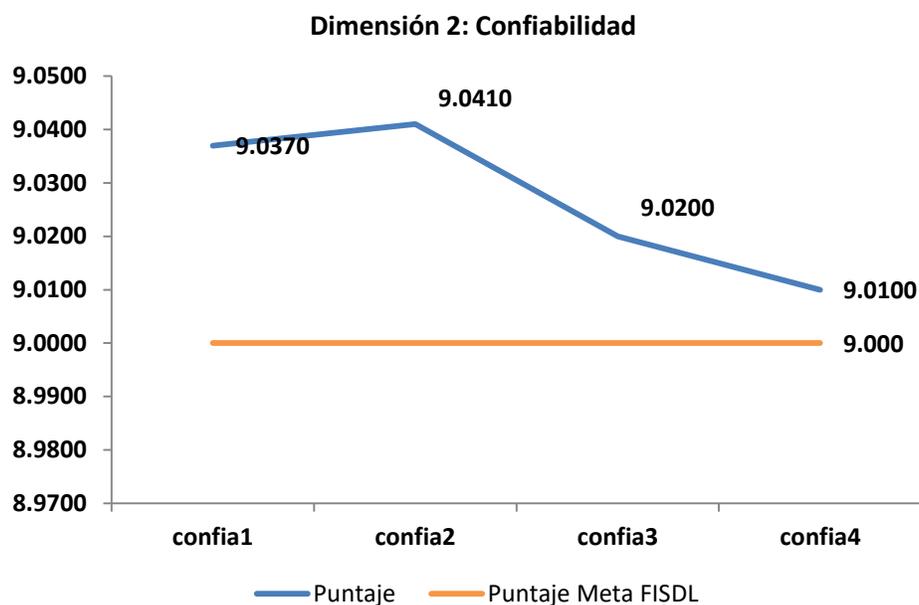
**Confiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

#### Dimensión 2: Confiabilidad

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
confia1	Las capacitaciones empezaron en la fecha pactada	9.0370	9.000	0.037
confia2	Las capacitaciones fueron de su interés	9.0410	9.000	0.041
confia3	Las capacitaciones empezaron a la hora exacta	9.0200	9.000	0.020
confia4	Las capacitaciones concluyeron en el tiempo prometido	9.0100	9.000	0.010

Con estos resultados, la Dimensión Confiabilidad obtiene un puntaje promedio + 9.027, con una brecha de +0.027 valores por encima de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen valoraciones superiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción superior a las expectativas institucionales.

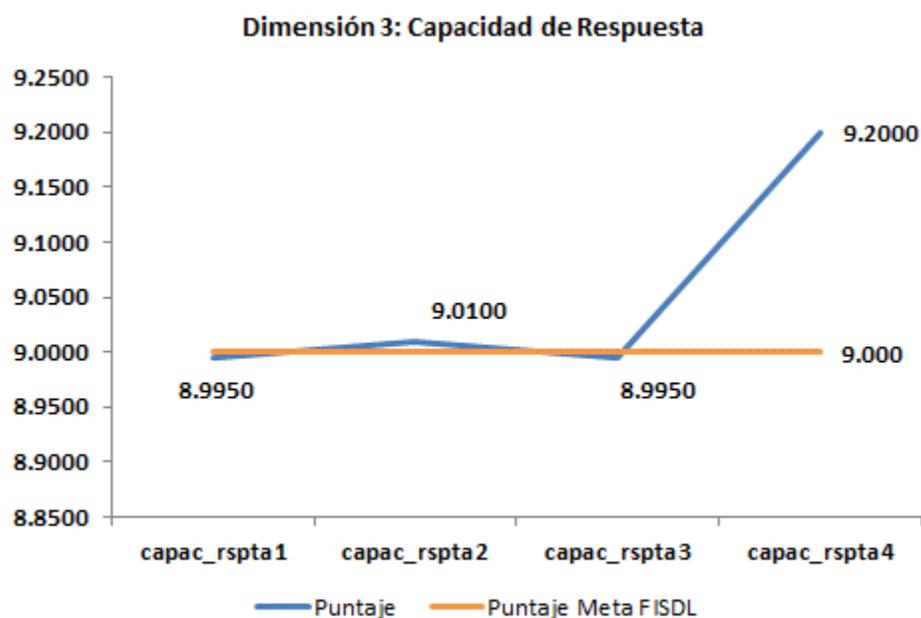
**Capacidad de Respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

**Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
capac_rspta1	Los capacitadores nunca están ocupados para responder preguntas	8.9950	9.000	-0.005
capac_rspta2	Los capacitadores son de temas que solicitaron	9.0100	9.000	0.010
capac_rspta3	Las practicas realizadas son asistidas por el capacitador	8.9950	9.000	-0.005
capac_rspta4	El capacitador utiliza dinámicas de grupos	9.2000	9.000	0.200

Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio de 9.050, con una brecha de +0.050 valor por arriba de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados solamente 2 valoraciones son inferiores a la meta institucional.

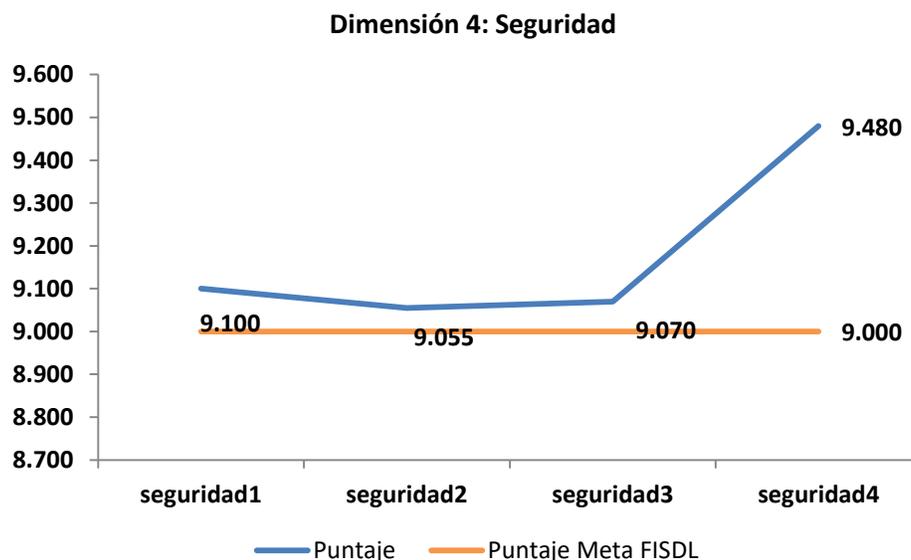
***Seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.***

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, “Seguridad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

**Dimensión 4: Seguridad**

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
seguridad1	El capacitador despertó interés en los participantes	9.100	9.000	0.100
seguridad2	El capacitador expuso los contenidos con claridad	9.055	9.000	0.055
seguridad3	El capacitador dominaba y conocía su área	9.070	9.000	0.070
seguridad4	El capacitador promovió la participación de todos	9.480	9.000	0.480

Con estos resultados, la Dimensión Seguridad obtiene un puntaje promedio + 9.176, con una brecha de +0.176, valor por encima de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen valoraciones superiores a la meta institucional.

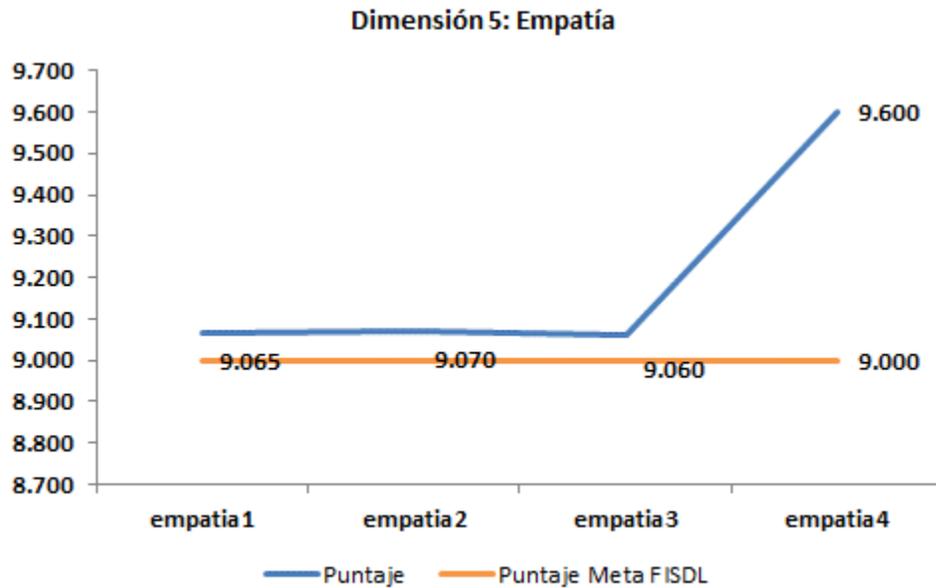
**Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la Dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

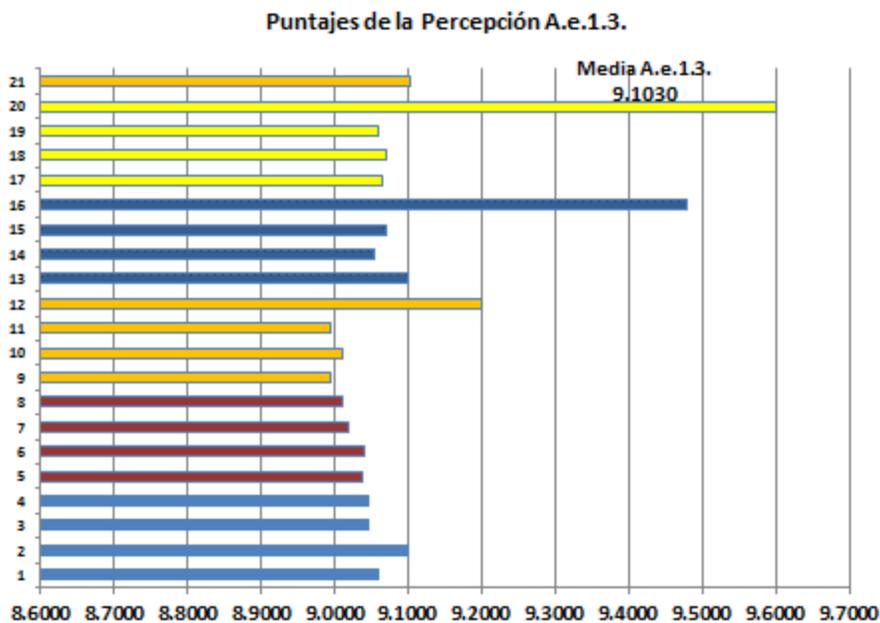
**Dimensión 5: Empatía**

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
empatia1	El capacitador era amable para responder preguntas	9.065	9.000	0.065
empatia2	El capacitador tenía interés en que ud. Comprendiera	9.070	9.000	0.070
empatia3	Los horarios de las capacitaciones era el más idóneo para todos	9.060	9.000	0.060
empatia4	El capacitador se preocupaba para que todos comprendieran	9.600	9.000	0.600

Con estos resultados, la Dimensión Empatía obtiene un puntaje promedio + 9.053, con una brecha de -0.053, valor por encima de la meta institucional.

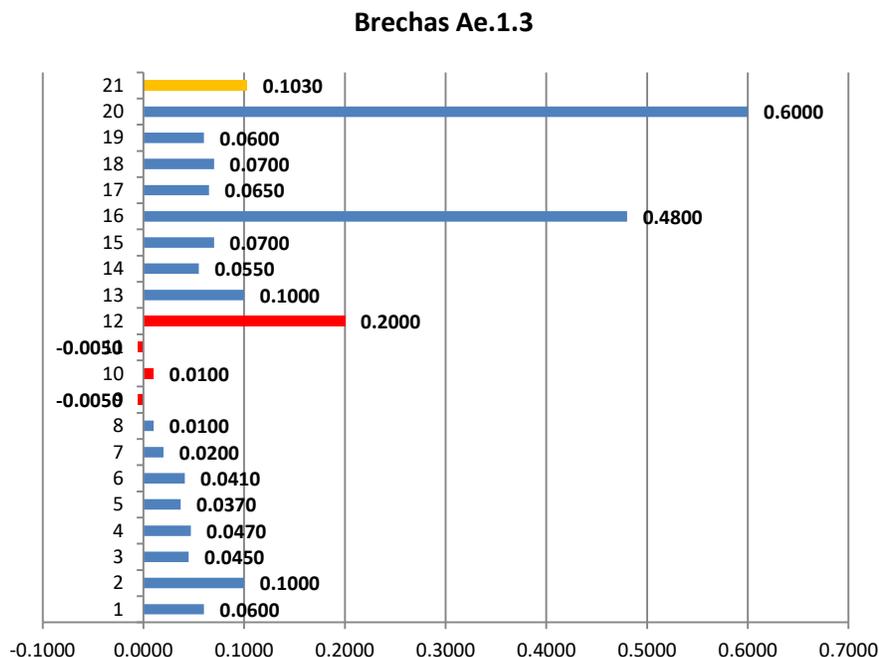


En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en todas tienen valoraciones superiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción superior a las expectativas institucionales.



En el gráfico se puede observar que existen altos niveles de satisfacción en esta acción estratégica, en su mayoría los puntajes superan las expectativas

institucionales. Esta Acción Estratégica tiene un promedio en general de 9.1030 puntos.



Si observamos las brechas por cada pregunta, se puede apreciar que los puntajes son positivos, excepto 2 preguntas que tienen que ver con la dimensión de “Capacidad de Respuesta”, donde se presenta puntajes negativos, ya que las respuestas de los participantes no alcanzan las expectativas del FISDL.

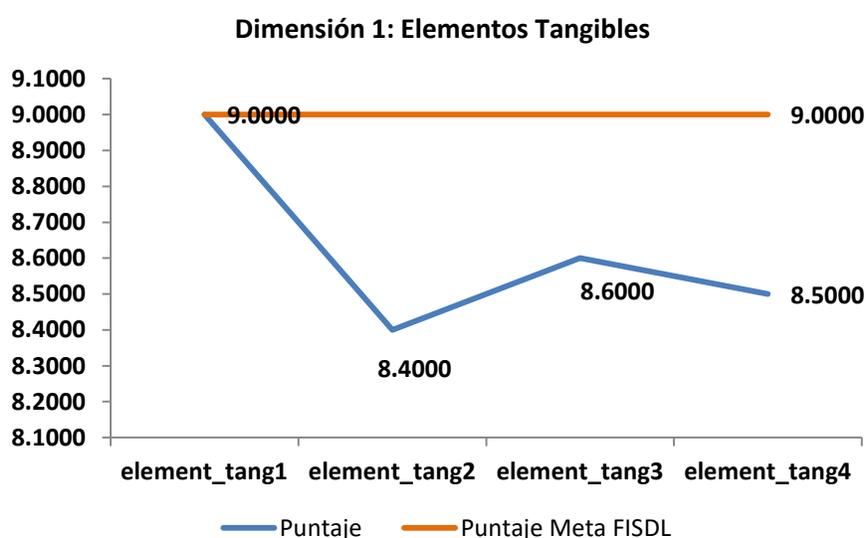
#### **AE.1.4. Fortalecer la gestión de los gobiernos locales para promover procesos de desarrollo local.**

**Elementos Tangibles:** Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 1, “Elemento Tangible”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
element_tang1	Los profesionales que brindaron la AT tenían apariencia profesional	8.7000	9.0000	-0.3000
element_tang2	Los productos de la AT tenían aspecto profesional	9.1000	9.0000	0.1000
element_tang3	en la AT se utilizaron los instrumentos adecuados	8.3000	9.0000	-0.7000
element_tang4	El documento final está bien redactado	8.2500	9.0000	-0.7500

Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.587, con una brecha de -0.165 valor por encima de la meta institucional.



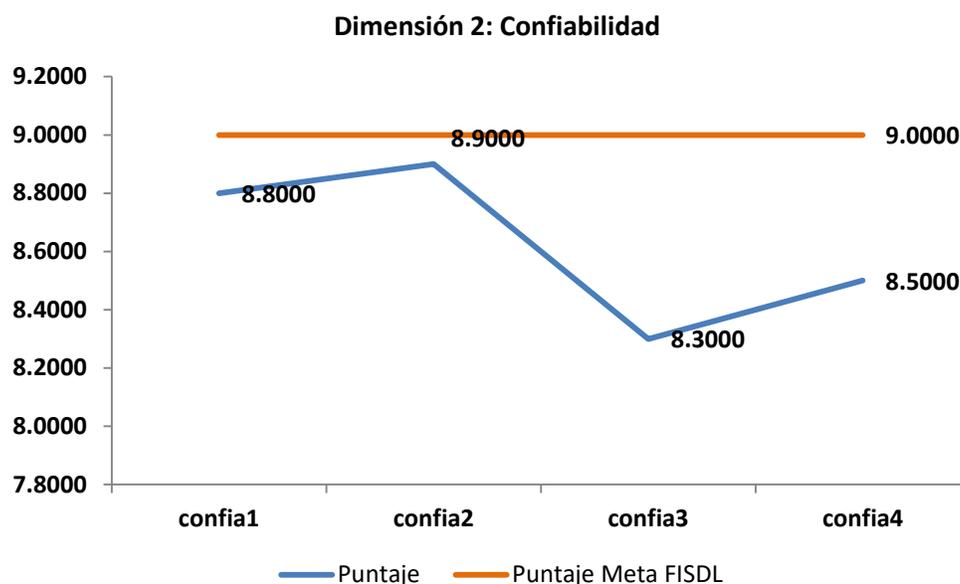
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

**Confiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 2, "Confiabilidad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
confia1	La ejecucion de la AT se realizó en el tiempo acordado	8.8000	9.0000	-0.2000
confia2	El Consultor de la AT mostro interes de solucionar problemas a la hora de la ejecución.	8.3000	9.0000	-0.7000
confia3	La AT era lo que el gobierno local solicito	8.4000	9.0000	-0.6000
confia4	La AT cumplio con las expectativas de la administración municipal	8.5000	9.0000	-0.5000

Con estos resultados, la Dimensión Confiabilidad obtiene un puntaje promedio + 8.500, con una brecha de -0.500 valor por debajo de la meta institucional.



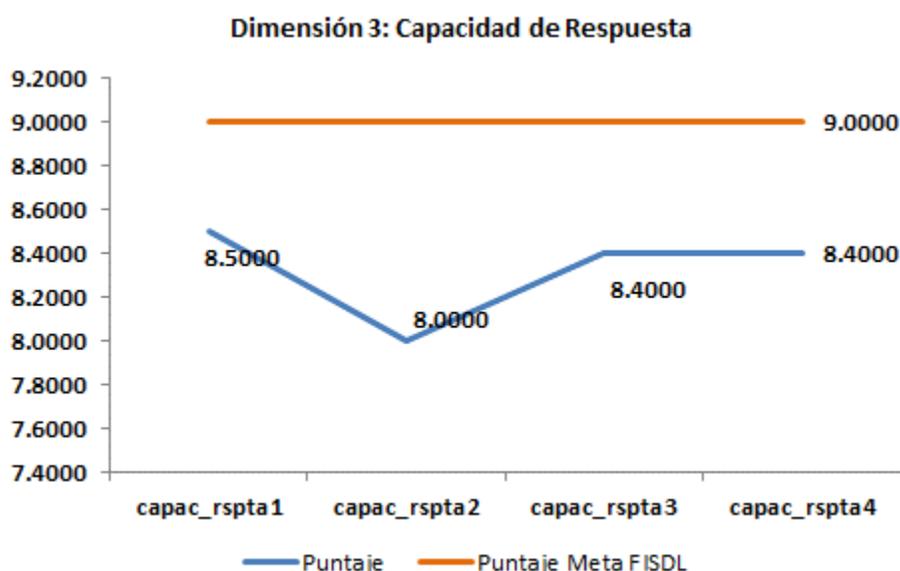
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

**Capacidad de Respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 3, "Capacidad de Respuesta", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
capac_rspta1	La empresa que realizo la AT trabajo en conjunto con el gobierno local	8.5000	9.0000	-0.5000
capac_rspta2	Los consultores de la AT siempre buscaron como fin mejorar la gestion y/o desarrollo del territorio	8.0000	9.0000	-1.0000
capac_rspta3	La consultora mantenía informado al gobierno local sobre los avances	8.4000	9.0000	-0.6000
capac_rspta4	Exiistia voluntad por parte de los consultores de responder a la preguntas del gobierno local de forma oportuna	8.4000	9.0000	-0.6000

Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio + 8.325, con una brecha de -0.675 valor por debajo de la meta institucional.



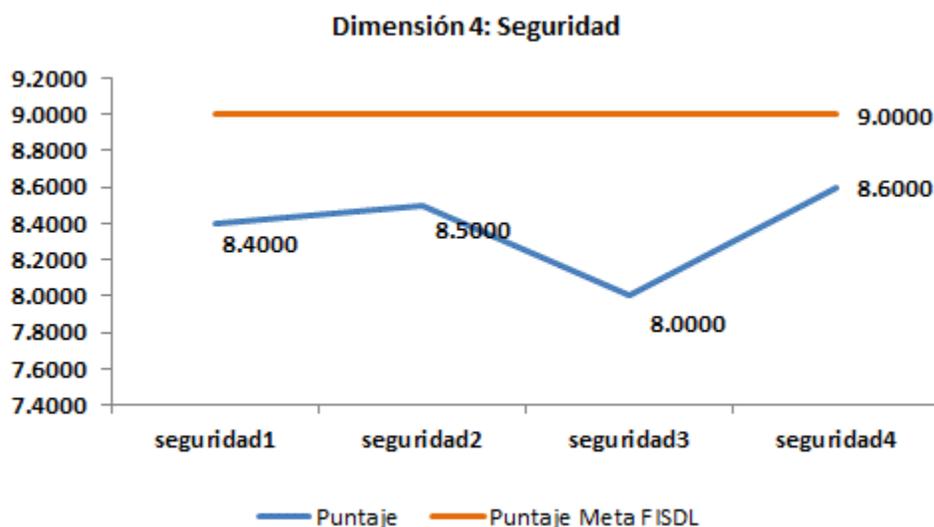
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

**Seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
seguridad1	Los consultores demostraron tener experiencia en este tipo de AT	8.4000	9.0000	-0.6000
seguridad2	Los resultados de la AT son los requeridos por el gobierno local	8.5000	9.0000	-0.5000
seguridad3	Los consultores tenían conocimiento suficiente para responder preguntas	8.0000	9.0000	-1.0000
seguridad4	El Gobierno local siente seguridad que la AT mejorara la gestión del Gobierno local	8.6000	9.0000	-0.4000

Con estos resultados, la Dimensión Seguridad obtiene un puntaje promedio + 8.375, con una brecha de -0.625 valor por debajo de la meta institucional.



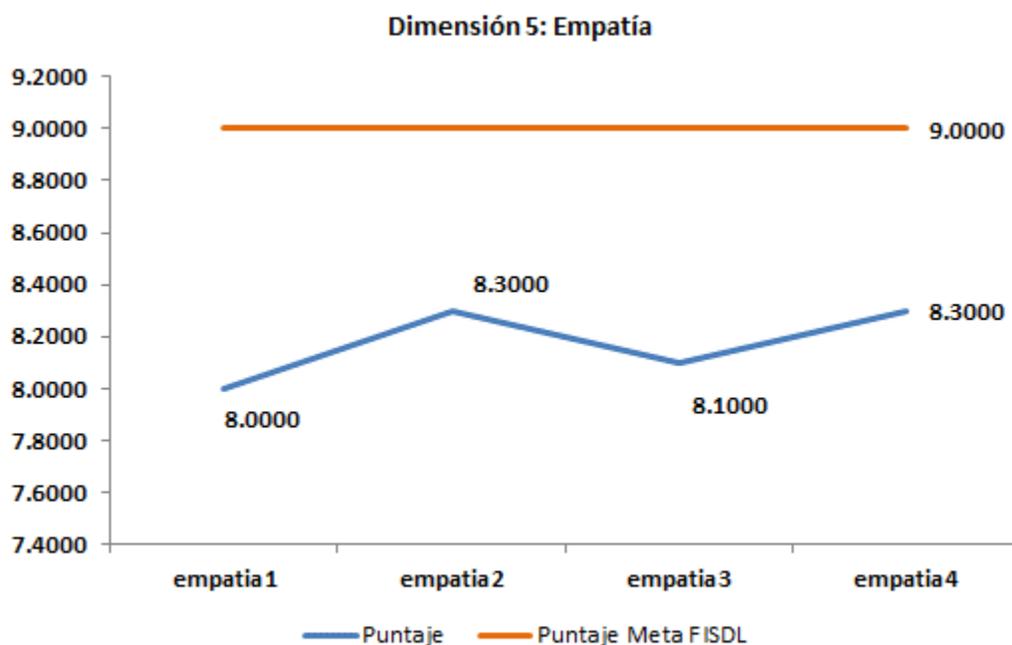
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

***Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes***

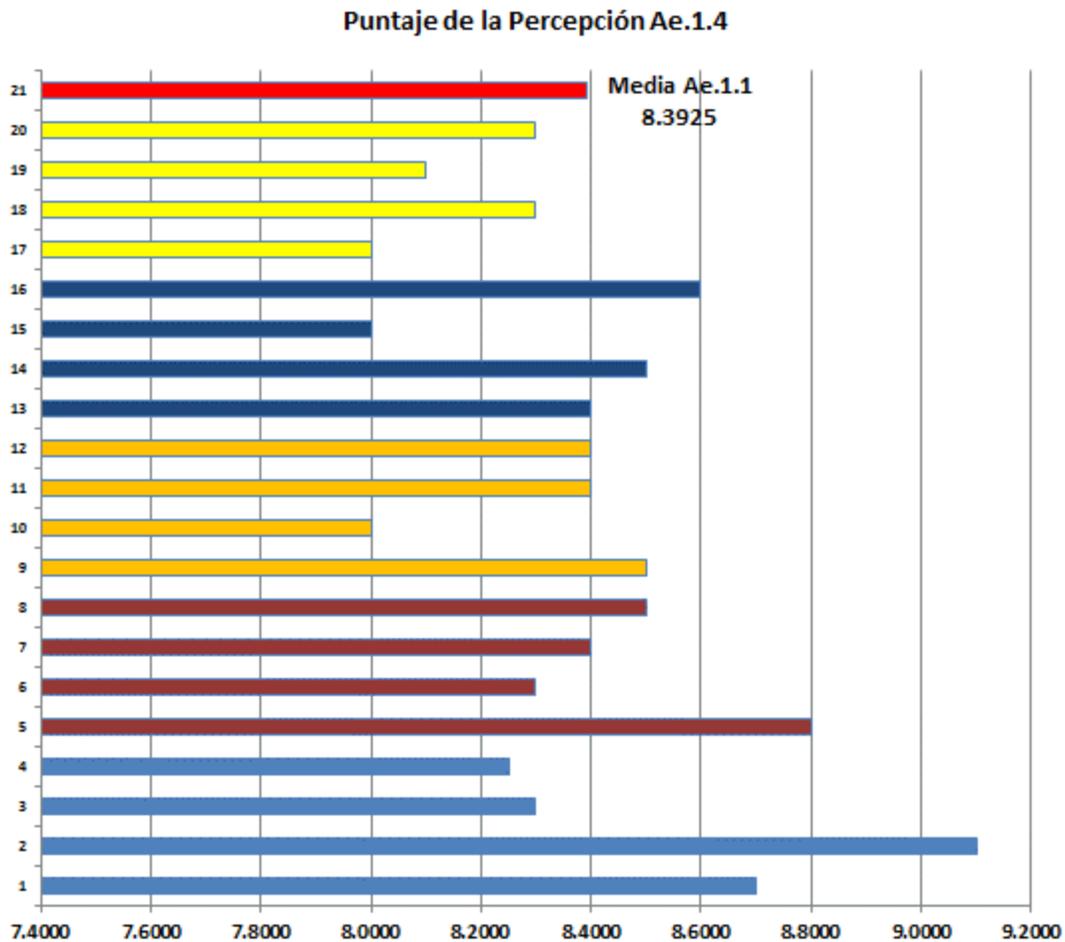
A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la Dimensión 5, "Empatía", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
empatia1	Los consultores fueron amables con el personal de la alcaldía	8.0000	9.0000	-1.0000
empatia2	Los consultores se preocuparon por que el personal del gobierno local entendiera los resultados	8.3000	9.0000	-0.7000
empatia3	Los consultores estuvieron pendientes que el producto final pueda ser aplicado en la gestion municipal	8.1000	9.0000	-0.9000
empatia4	Los consultores siempre tenian disposicion de tiempo para resolver observaciones de sus contrapartes.	8.3000	9.0000	-0.7000

Con estos resultados, la Dimensión Empatía obtiene un puntaje promedio + 8.175, con una brecha de -0.825 valor por debajo de la meta institucional.

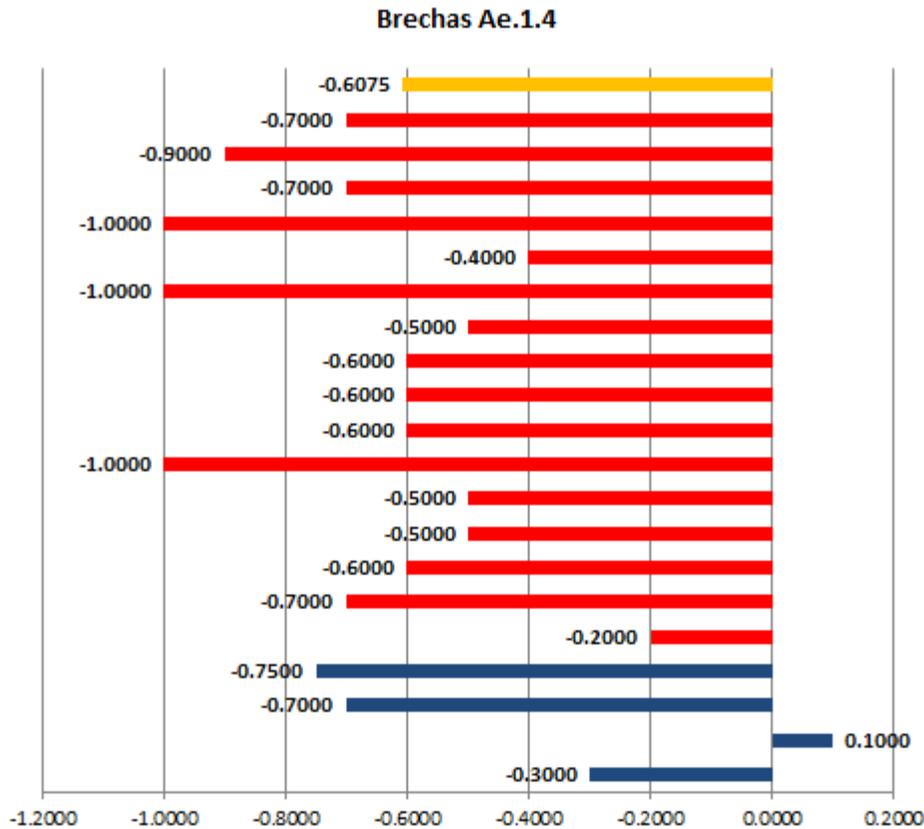


En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.



Los puntajes por cada pregunta, no alcanzan el puntaje de los 9.000. Y todas las respuestas están en los rangos de 8.0 a 8.8 puntos, a excepción de una pregunta de la dimensión “*Elementos Tangibles*”, que supera los 9.000 puntos.

Así mismo se aprecia que las brechas en esta dimensión son negativas, por lo que aprecia que existen niveles de satisfacción por debajo de la meta del FISDL. Cabe señalar que el puntaje de esta dimensión fue de 8.3925 y la brecha es de -0.6075



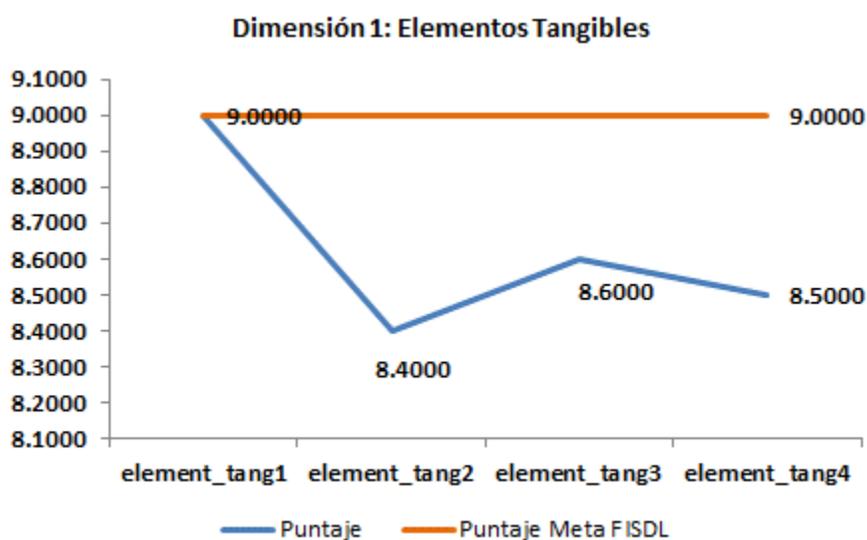
## AE 1.5. Fortalecer el desarrollo económico local y la generación de ingresos en los territorios.

**Elementos Tangibles:** Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 1, “Elemento Tangible”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
element_tang1	Los profesionales que brindaron la AT tenían apariencia profesional	9.0000	9.0000	0.0000
element_tang2	Los productos de la AT tenían aspecto profesional	8.4000	9.0000	-0.6000
element_tang3	en la AT se utilizaron los instrumentos adecuados	8.6000	9.0000	-0.4000
element_tang4	El documento final está bien redactado	8.5000	9.0000	-0.5000

Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio + 8.625 con una brecha de -1.500 valor por debajo de la meta institucional.



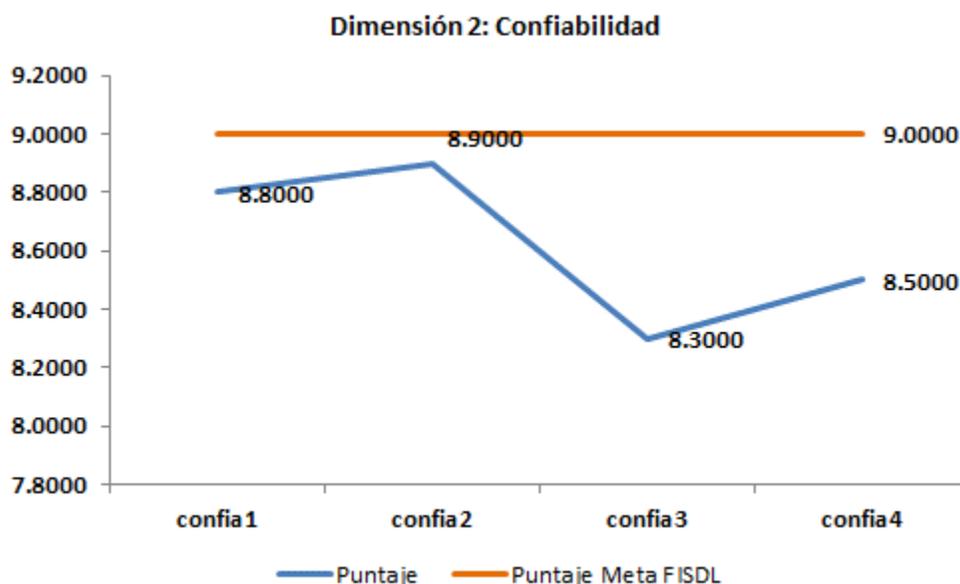
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

**Confiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 2, "Confiabilidad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
confia1	La ejecucion de la AT se realizó en el tiempo acordado	8.8000	9.0000	-0.2000
confia2	El Consultor de la AT mostro interes de solucionar problemas a la hora de la ejecución.	8.9000	9.0000	-0.1000
confia3	La AT era lo que el gobierno local solicito	8.3000	9.0000	-0.7000
confia4	La AT cumplio con las expectativas de la administración municipal	8.5000	9.0000	-0.5000

Con estos resultados, la Dimensión Confiabilidad obtiene un puntaje promedio + 8.625, con una brecha de -0.3750 valor por debajo de la meta institucional.



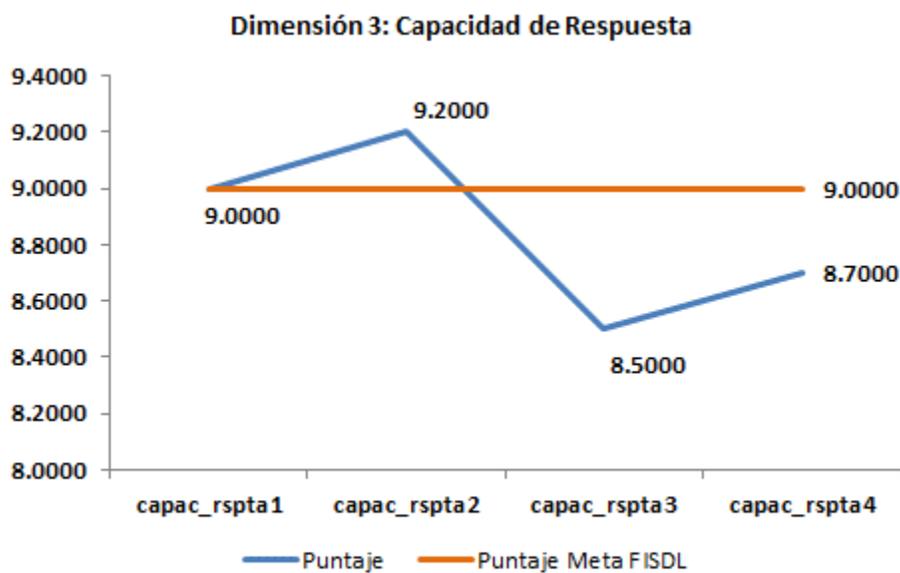
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

**Capacidad de Respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 3, "Capacidad de Respuesta", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La empresa que realizo la AT trabajo en conjunto con el gobierno local	9.0000	9.0000	0.0000
Los consultores de la AT siempre buscaron como fin mejorar la gestion y/o desarrollo del territorio	9.2000	9.0000	0.2000
La consultora mantenia informado al gobierno local sobre los avances	8.5000	9.0000	-0.5000
Exiistia voluntad por parte de los consultores de responder a la preguntas del gobierno local de forma oportuna	8.7000	9.0000	-0.3000

Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio + 8.850, con una brecha de -0.1500 valor por debajo de la meta institucional.



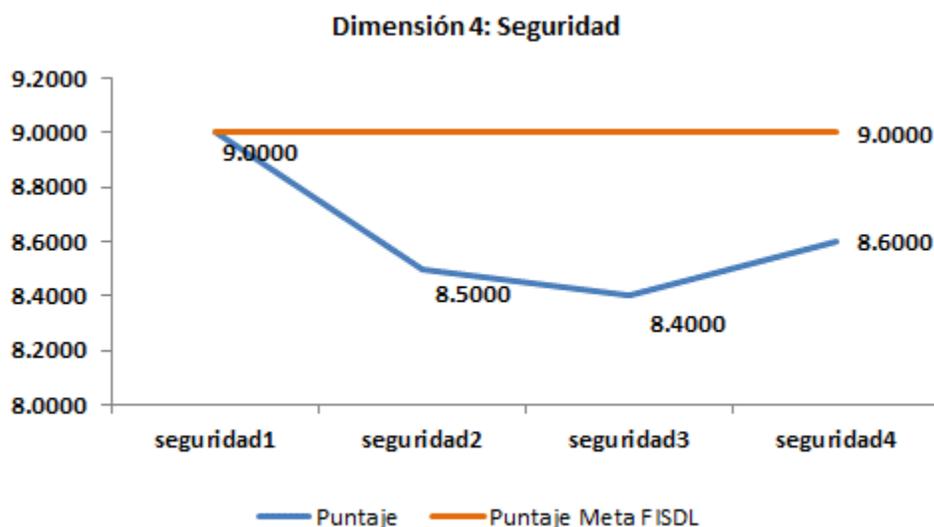
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados son variadas, tienen valoraciones inferiores, así como superiores a la meta institucional.

**Seguridad (Garantía):** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, "Seguridad", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
seguridad1	Los consultores demostraron tener experiencia en este tipo de AT	9.0000	9.0000	0.0000
seguridad2	Los resultados de la AT son los requeridos por el gobierno local	8.5000	9.0000	-0.5000
seguridad3	Los consultores tenían conocimiento suficiente para responder preguntas	8.4000	9.0000	-0.6000
seguridad4	El Gobierno local siente seguridad que la AT mejorara la gestión del Gobierno local	8.6000	9.0000	-0.4000

Con estos resultados, la Dimensión Seguridad obtiene un puntaje promedio + 8.6250, con una brecha de -0.3750 valor por debajo de la meta institucional.



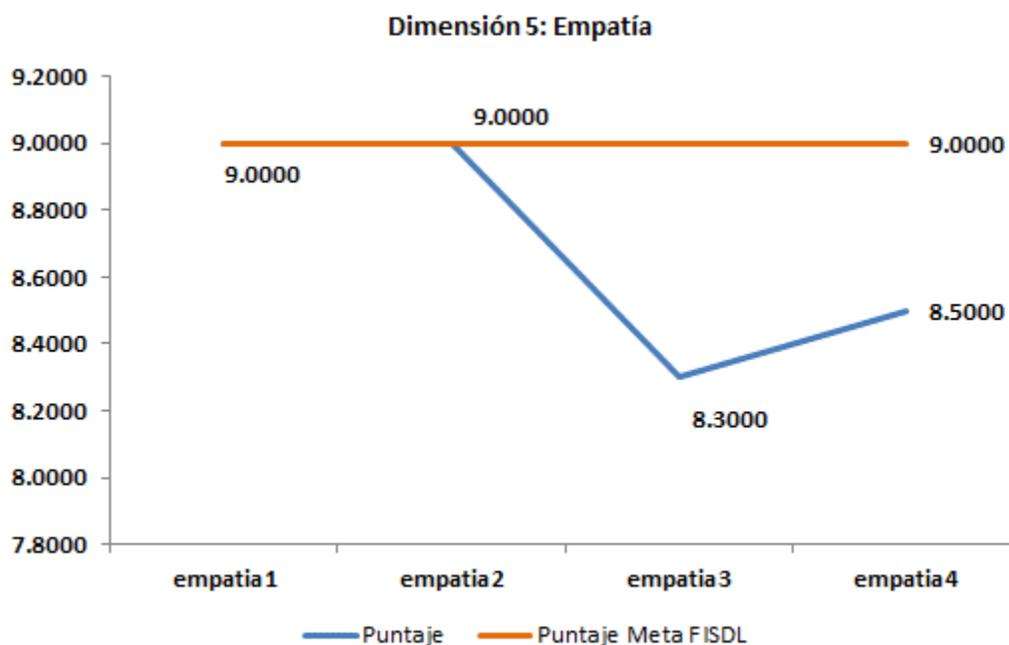
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

***Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes***

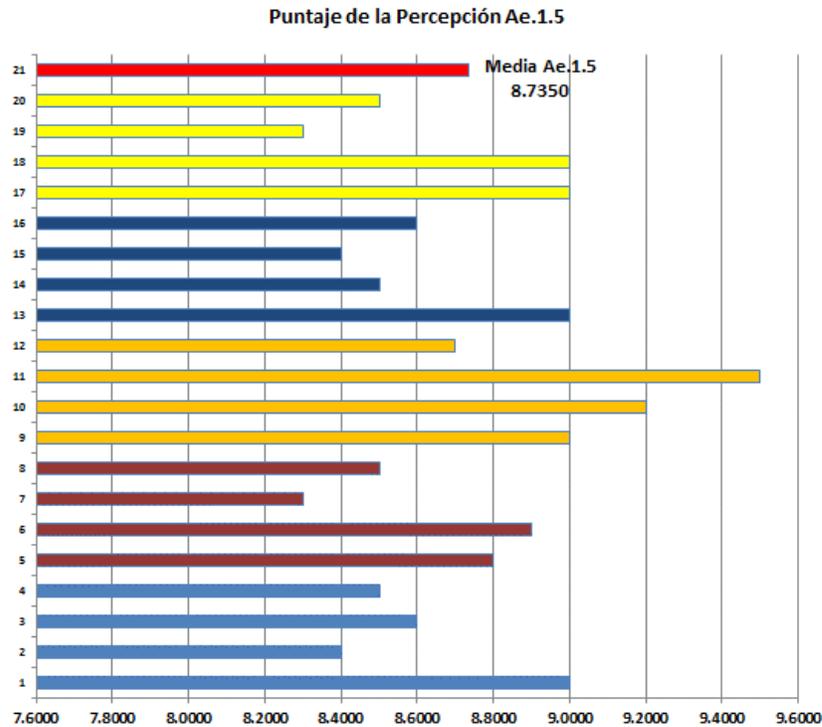
A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la Dimensión 5, "Empatía", donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
empatia1	Los consultores fueron amables con el personal de la alcaldía	9.0000	9.0000	0.0000
empatia2	Los consultores se preocuparon por que el personal del gobierno local entendiera los resultados	9.0000	9.0000	0.0000
empatia3	Los consultores estuvieron pendientes que el producto final pueda ser aplicado en la gestion municipal	8.3000	9.0000	-0.7000
empatia4	Los consultores siempre tenian disposicion de tiempo para resolver observaciones de sus contrapartes.	8.5000	9.0000	-0.5000

Con estos resultados, la Dimensión Empatía obtiene un puntaje promedio + 8.6429, con una brecha de -0.3571 valor por debajo de la meta institucional.

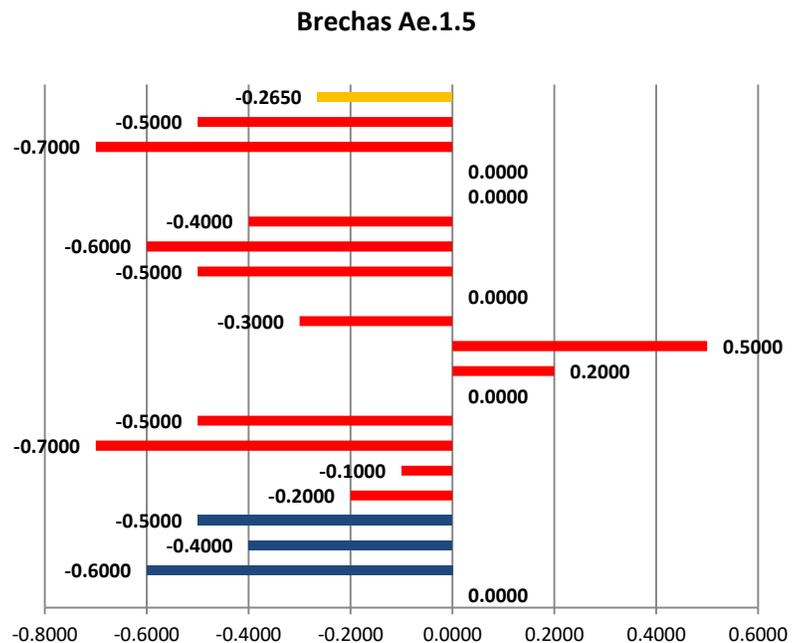


En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.



Como se puede apreciar el puntaje obtenido por pregunta tiene como promedio de 8.7350. Cabe señalar que este promedio no alcanza la meta del FISDL (9.000 pts)

Como se puede apreciar en las mayorías de preguntas las brechas son negativas, y solo se obtiene puntajes positivos en 5 diferentes preguntas, dispersas en diferentes dimensiones. Así mismo existe una media que es inferior a la meta institucional. Estas brechas son hallazgos que deberán ser considerados, para poder mejorar la percepción de los gobiernos locales.



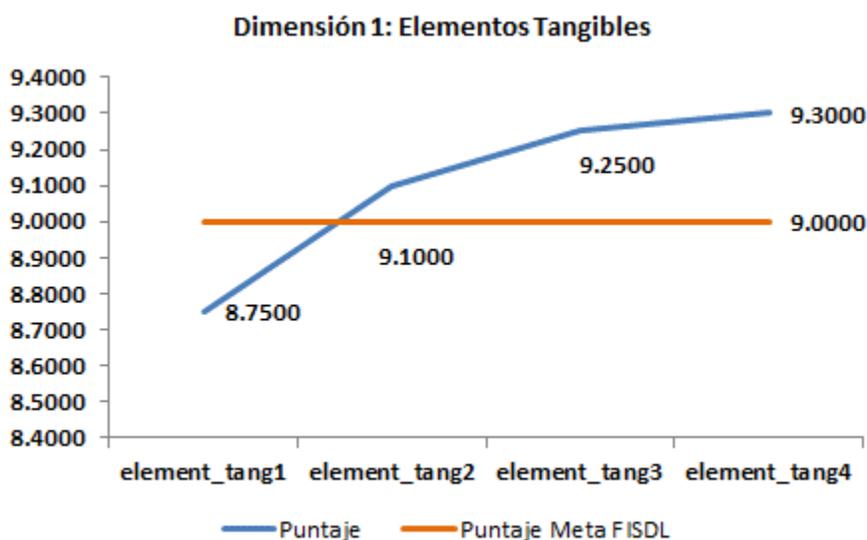
## AE 1.6. Proveer infraestructura de calidad para la atención social y prevención de violencia.

**Elementos Tangibles:** Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 1, “Elemento Tangible”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que trabajó en el proyecto utilizaba ropa y equipamiento de protección apropiados (casco, guantes, ropa adecuada, etc.)	8.7500	9.0000	-0.2500
Los constructores utilizaron maquinaria y herramientas en buen estado	9.1000	9.0000	0.1000
Los materiales utilizados en el proyecto eran de la calidad esperada	9.2500	9.0000	0.2500
La infraestructura construida es fuerte y durable	9.3000	9.0000	0.3000

Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio +9.100 con una brecha de -0.4000 valor por debajo de la meta institucional.



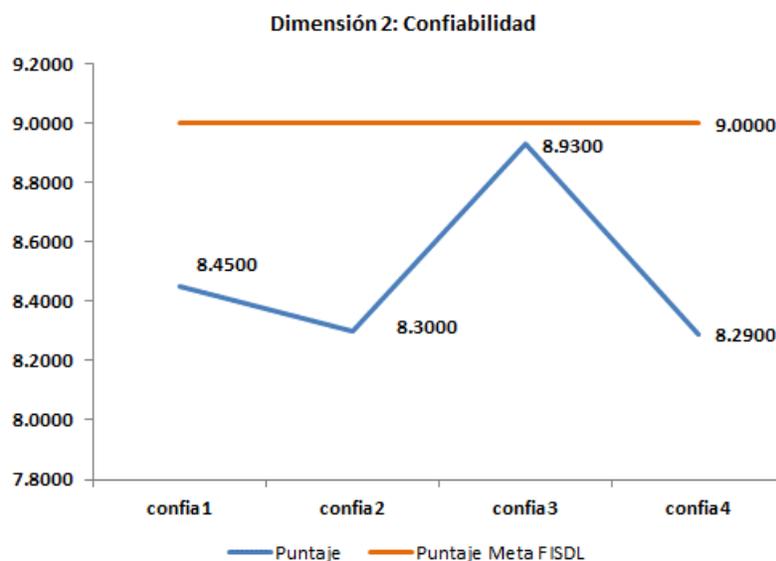
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

**Confiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
La construcción del proyecto duró el tiempo que fue pactado	8.4500	9.0000	-0.5500
Las instalaciones construidas corresponden a lo prometido sobre el proyecto	8.3000	9.0000	-0.7000
Las instalaciones construidas funcionan para lo que fueron construidas	8.9300	9.0000	-0.0700
El proyecto ha contribuido a solucionar el problema de prevención de violencia en la comunidad	8.2900	9.0000	-0.7100

Con estos resultados, la Dimensión Confiabilidad obtiene un puntaje promedio + 8.4925, con una brecha de -0.5075 valor por debajo de la meta institucional.



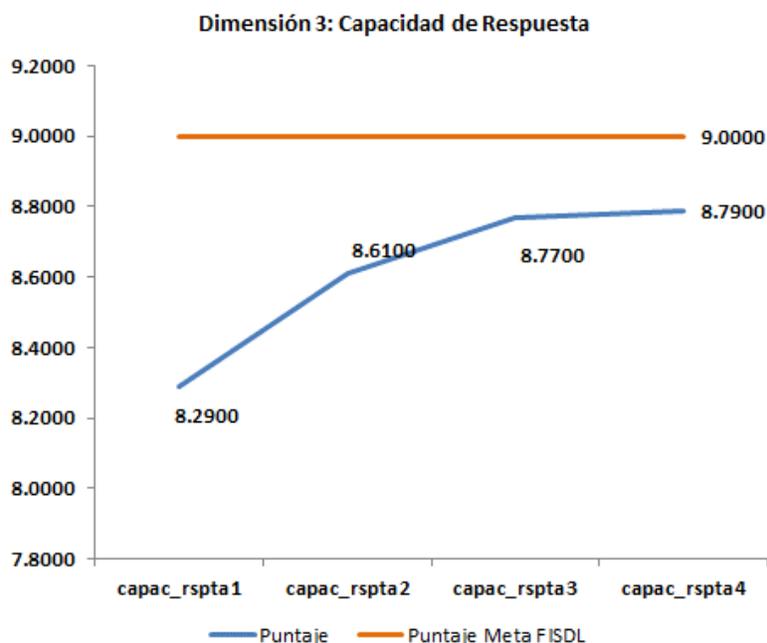
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

**Capacidad de Respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
El personal que construyó el proyecto aprovechaban bien el tiempo durante las jornadas de trabajo	8.2900	9.0000	-0.7100
El personal encargado del proyecto tenía disponibilidad de resolver las dudas de las personas de la comunidad sobre la importancia de la obra, respecto a la prevención de violencia	8.6100	9.0000	-0.3900
El FISDL y/o la alcaldía tenían disponibilidad para dar información sobre el avance del proyecto, los alcances, el uso que se le daría para contribuir a la prevención de violencia	8.7700	9.0000	-0.2300
El FISDL y/o la alcaldía aclaraban las consultas de la comunidad con rapidez respecto a la importancia del proyecto de prevención de violencia	8.7900	9.0000	-0.2100

Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio + 8.6150, con una brecha de -0.3850 valor por debajo de la meta institucional.



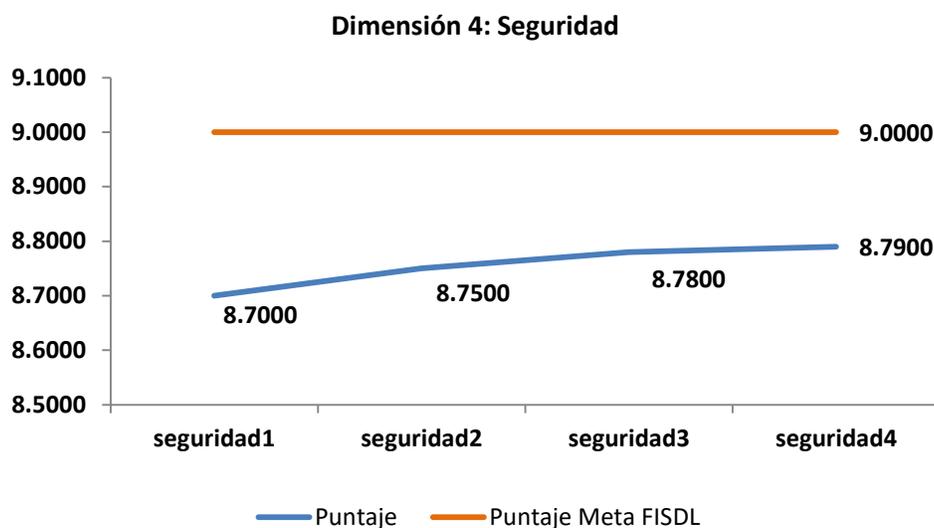
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados tienen valoraciones inferiores, así como superiores a la meta institucional.

**Seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, “Seguridad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
Considera que el personal del FISDL supo orientarle adecuadamente durante el desarrollo del proyecto	8.7000	9.0000	-0.3000
Confía en que este proyecto contribuirá a la prevención de violencia en su municipio.	8.7500	9.0000	-0.2500
Considera usted que la población participa y se involucra en las actividades de prevención de la violencia y seguridad, promovidas por la municipalidad, a través de este proyecto	8.7800	9.0000	-0.2200
Considera que los espacios físicos o instalaciones que se han construido u ocupa la Municipalidad para los proyectos de prevención de violencia son adecuados	8.7900	9.0000	-0.2100

Con estos resultados, la Dimensión Seguridad obtiene un puntaje promedio + 8.7550, con una brecha de -0.2450 valor por debajo de la meta institucional.



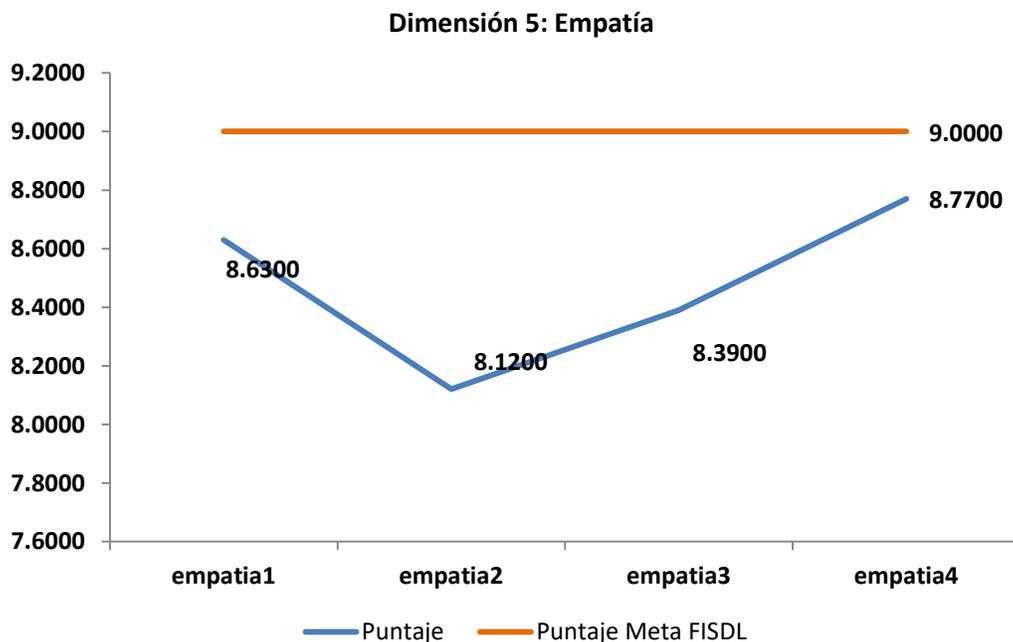
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

**Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la Dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

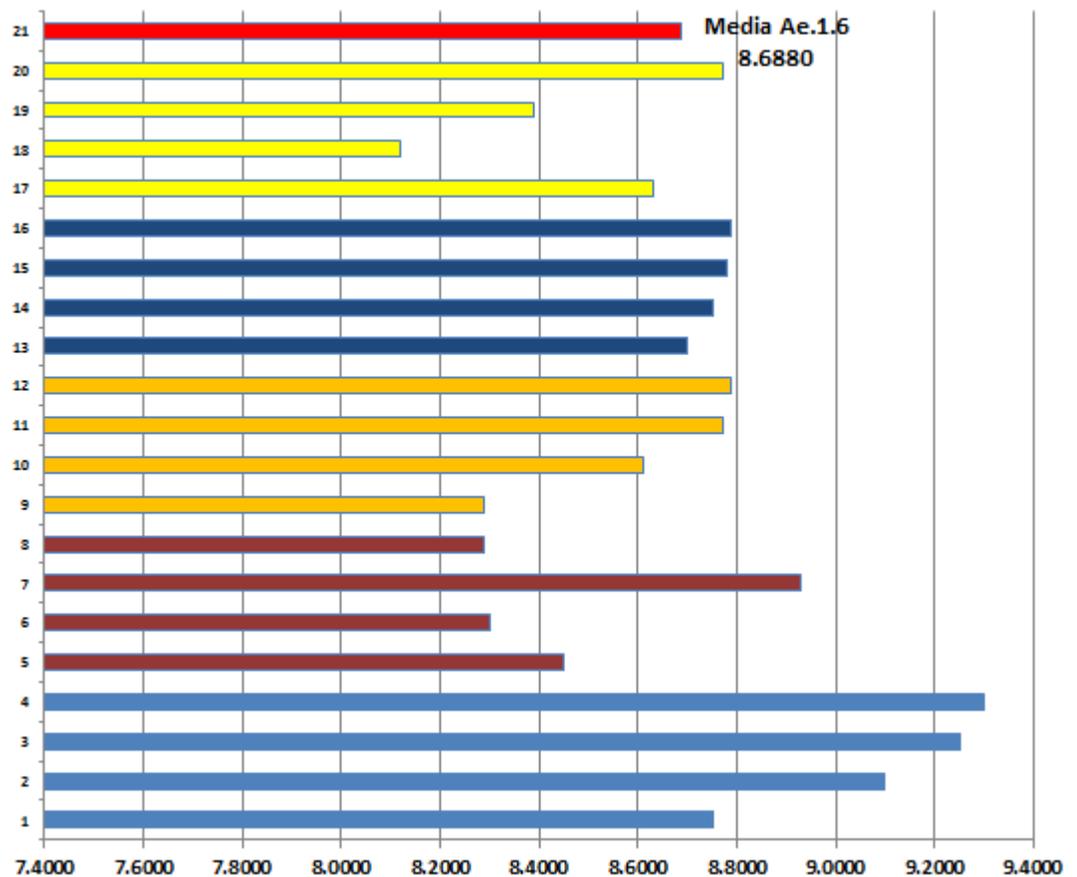
No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
empatia1	El personal de FISDL, ha planteado la importancia de promover y ejecutar proyectos que contribuyan a la prevención de la violencia en su municipio	8.6300	9.0000	-0.3700
empatia2	Considera que las actividades en las que fue invitado a participar para priorizar el proyecto, se ajustaban a los intereses de su municipio para contribuir a la prevención de violencia ?	8.1200	9.0000	-0.8800
empatia3	El personal del FISDL siempre demuestra interés para ayudarle a aclarar dudas sobre este proyecto que contribuirá a la prevención de violencia	8.3900	9.0000	-0.6100
empatia4	El personal de FISDL les han indicado la importancia de brindar un trato especial a las personas mayores o con niños pequeños y a la juventud en el uso del proyecto.	8.7700	9.0000	-0.2300

Con estos resultados, la Dimensión Empatía obtiene un puntaje promedio + 8.4775, con una brecha de -0.5225 valor por debajo de la meta institucional.



En esta dimensión, las respuestas de los encuestados tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

### Puntaje de la Percepción Ae.1.6



Como se puede apreciar el puntaje obtenido por pregunta tiene como promedio de 8.6880. Cabe señalar que este promedio no alcanza la meta del FISDL (9.000 pts). La media de la brecha es de -0.321

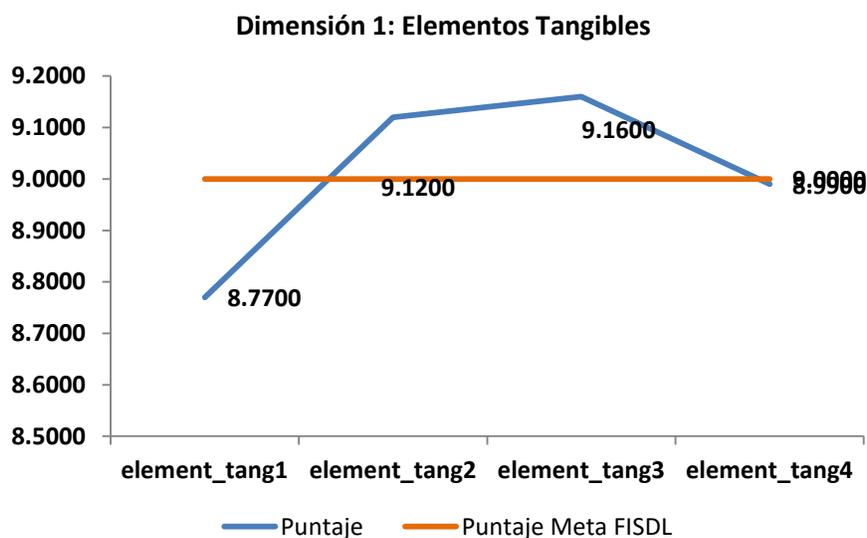
## 5.7 PERCEPCION DE LOS COOPERANTES

**Elementos Tangibles:** Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 1, “Elemento Tangible”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	ELEMENTOS TANGIBLES	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
element_tang1	Los documentos técnicos trabajados por FISDL son de calidad	8.7700	9.0000	-0.2300
element_tang2	El FISDL cuenta con los recursos humanos adecuada para desarrollar los proyectos y programas que se desea financiar	9.1200	9.0000	0.1200
element_tang3	El FISDL cuenta con los recursos informáticos adecuados para desarrollar los proyectos y programas que se desea financiar	9.1600	9.0000	0.1600
element_tang4	Los empleados del FISDL se desenvuelven profesionalmente en sus áreas de trabajo	8.9900	9.0000	-0.0100

Con estos resultados, la Dimensión Elementos Tangibles obtiene un puntaje promedio +9.010 con una brecha de -0.0400 valor por debajo de la meta institucional.



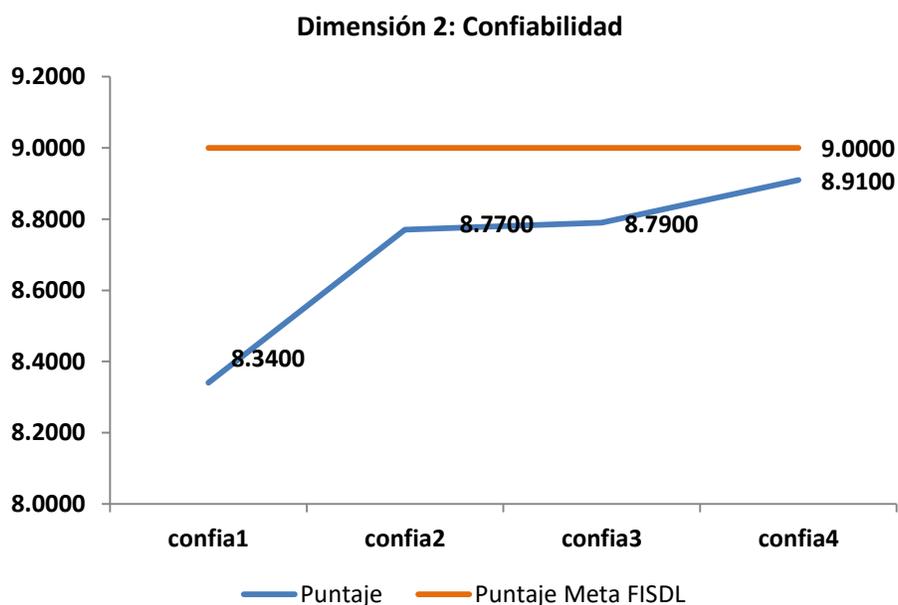
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones superiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción adecuada para las expectativas institucionales.

**Confiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 2, “Confiabilidad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CONFIABILIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
confia1	El FISDL cumple oportuna y adecuadamente con los condiciones previas establecidas en los convenios	8.3400	9.0000	-0.6600
confia2	La información que proporciona el FISDL es confiable	8.7700	9.0000	-0.2300
confia3	El FISDL cumple con los tiempos para ejecutar los convenios	8.7900	9.0000	-0.2100
confia4	Cuando al FISDL se le presenta un problema para la ejecución de un convenio muestra sincero interés en solucionarlo	8.9100	9.0000	-0.0900

Con estos resultados, la Dimensión Confiabilidad obtiene un puntaje promedio + 8.7025, con una brecha de -0.2975 valor por debajo de la meta institucional.



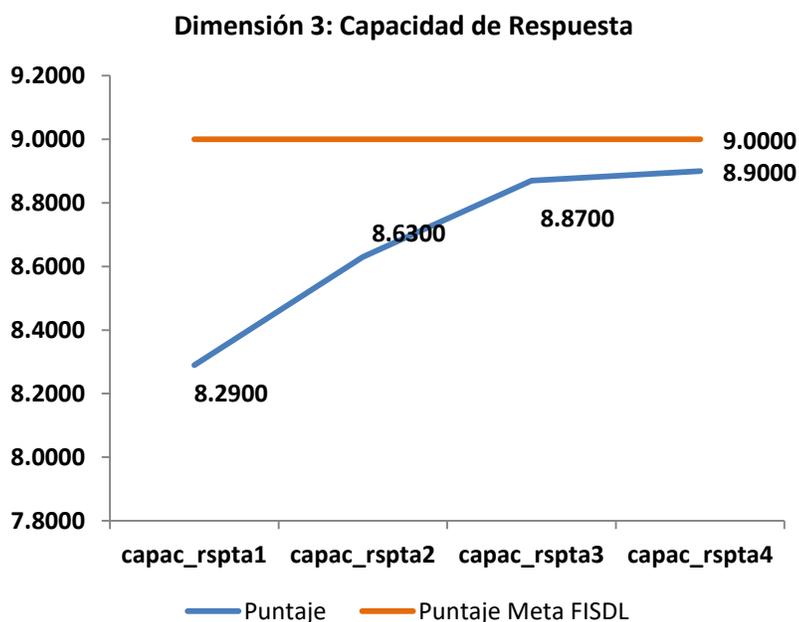
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones menores a la meta institucional.

**Capacidad de Respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 3, “Capacidad de Respuesta”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
capac_rspta1	El FISDL tiene constante comunicación con la oficina de la cooperación	8.2900	9.0000	-0.7100
capac_rspta2	El FISDL ofrece agilidad en la inversión y en el cumplimiento de metas	8.6300	9.0000	-0.3700
capac_rspta3	El FISDL siempre está dispuesto ayudar en los requerimientos a los cooperantes aunque no estén incluidos en los convenios.	8.8700	9.0000	-0.1300
capac_rspta4	El FISDL siempre está en la disponibilidad de atender a los cooperantes cuando lo solicitan	8.9000	9.0000	-0.1000

Con estos resultados, la Dimensión Capacidad de Respuesta obtiene un puntaje promedio + 8.6725, con una brecha de -0.3275 valor por debajo de la meta institucional.



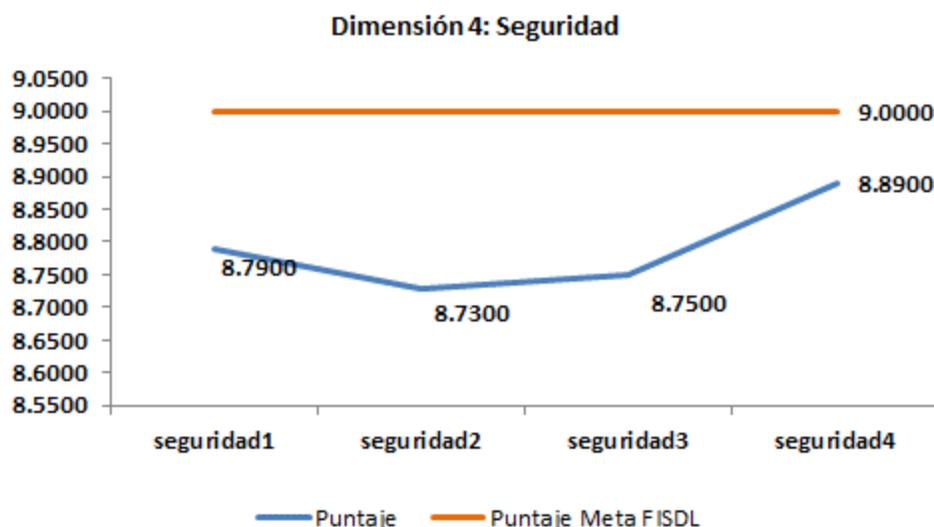
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados tienen valoraciones menores en algunas dimensiones, así como superiores en otras dimensiones a la meta institucional.

**Seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizó para explorar la dimensión 4, “Seguridad”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	SEGURIDAD	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
seguridad1	El FISDL es una institución transparente en la ejecución de los proyectos y programas	8.7900	9.0000	-0.2100
seguridad2	El FISDL cuenta con personal técnico idóneo para poder cumplir con su misión institucional	8.7300	9.0000	-0.2700
seguridad3	El FISDL inspira confianza a la cooperación externa en el manejo adecuado de los fondos	8.7500	9.0000	-0.2500
seguridad4	El FISDL tiene la experiencia suficiente en la ejecución de los proyectos sociales.	8.8900	9.0000	-0.1100

Con estos resultados, la Dimensión Seguridad obtiene un puntaje promedio + 8.7900, con una brecha de -0.2100 valor por debajo de la meta institucional.



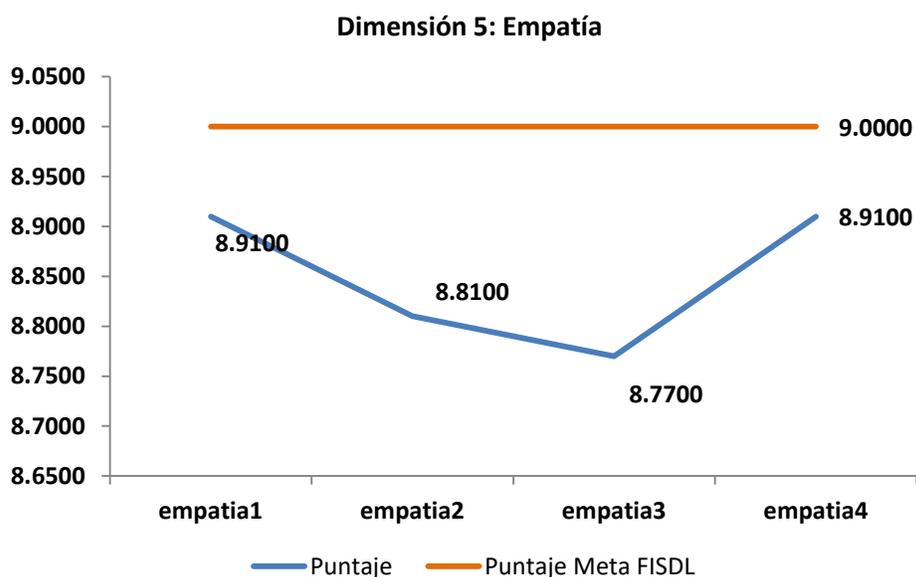
En esta dimensión, las respuestas de los encuestados en la mayoría tienen valoraciones menores a la meta institucional.

**Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes**

A continuación se presentan las preguntas que se utilizaron para explorar la Dimensión 5, “Empatía”, donde se puede apreciar el puntaje obtenido, y la brecha que tienen con relación a la meta institucional.

No	EMPATIA	Puntaje	Puntaje Meta FISDL	Brecha
empatia1	El FISDL tiene personal asignado para atender a cada cooperante.	8.9100	9.0000	-0.0900
empatia2	El enlace FISDL-COOPERANTE siempre está interesado en aclarar todas las dudas al cooperante	8.8100	9.0000	-0.1900
empatia3	El FISDL siempre está preocupado con cubrir las expectativas de los cooperantes	8.7700	9.0000	-0.2300
empatia4	El FISDL muestra interés en respetar las normativas y las directrices de cada agencia de cooperación.	8.9100	9.0000	-0.0900

Con estos resultados, la Dimensión Empatía obtiene un puntaje promedio + 8.8500, con una brecha de -0.1500 valor por debajo de la meta institucional.

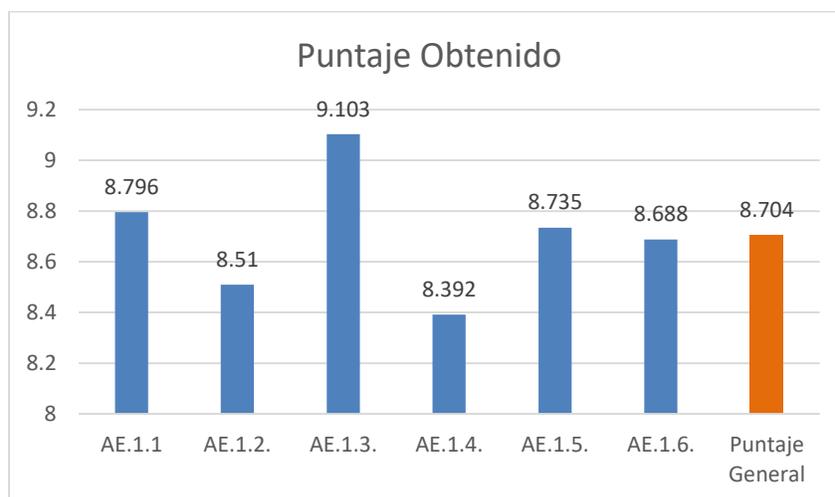


En esta dimensión, las respuestas de los encuestados tienen valoraciones inferiores a la meta institucional, este resultado expresa una percepción inferior a las expectativas institucionales.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presenta el cuadro resumen con los resultados obtenidos por cada Acción Estratégica:

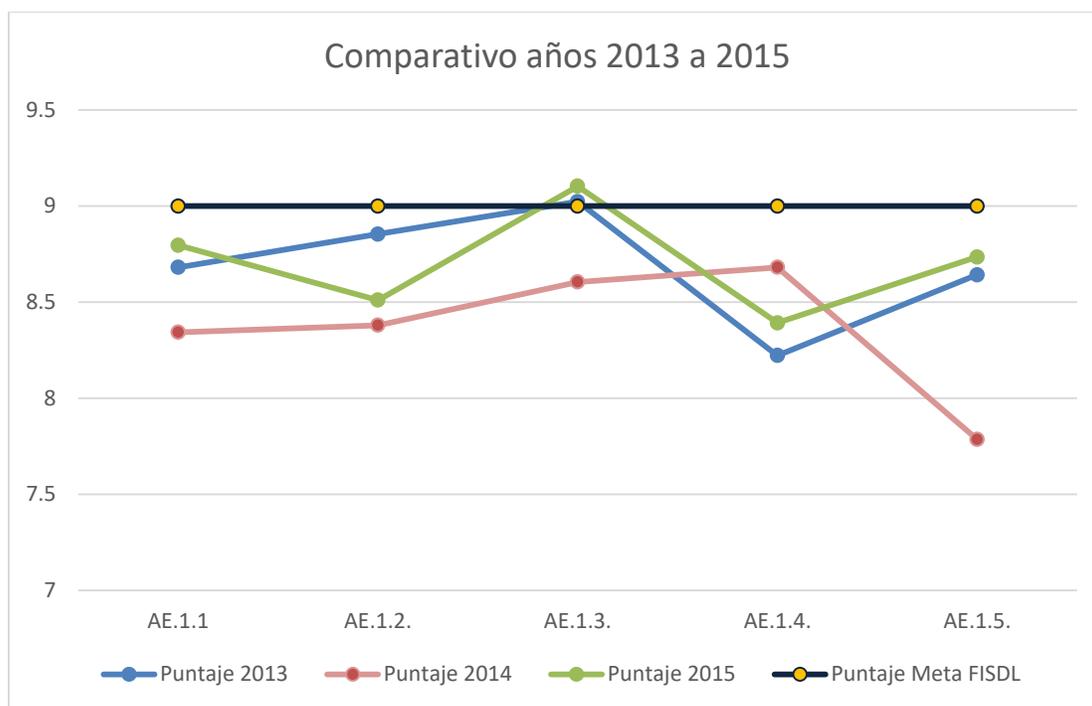
AE	Acción Estratégica	Puntaje Obtenido	Meta FISDL	Brecha
AE.1.1	AE 1.1. Aumentar los hogares con servicios básicos sostenibles, adaptados al cambio climático y la gestión de riesgo	8.796	9.000	-0.204
AE.1.2.	AE.1.2. Mejorar el ingreso de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad.	8.51	9.000	-0.490
AE.1.3.	AE.1.3. Mejorar las habilidades y conocimientos de las personas para favorecer el pleno ejercicio de sus derechos y el reconocimiento de sus deberes	9.103	9.000	0.103
AE.1.4.	AE.1.4. Fortalecer la gestión de los gobiernos locales para promover procesos de desarrollo local	8.392	9.000	-0.608
AE.1.5.	AE 1.5. Fortalecer el desarrollo económico local y la generación de ingresos en los territorios.	8.735	9.000	-0.265
AE.1.6.	AE 1.5. Fortalecer el desarrollo económico local y la generación de ingresos en los territorios.	8.688	9.000	-0.312
Puntaje General		8.704	9.000	-0.296



En el gráfico anterior, se aprecia el comportamiento, de los resultados obtenidos en cada una de las Acciones Estratégicas; y el puntaje general que comprende la sumatoria obtenida de las cinco Acciones Estratégicas que corresponde a 8.7004. Esto significa que se encuentra por debajo de las expectativas institucionales, dado que la exigencia definida por FISDL corresponde a un puntaje mínimo de 9.0, la cual ha sido definida institucionalmente con el propósito de realizar su quehacer hacia la mejora ocntínua. En este contexto FISDL, deberá continua ampliando y fortaleciendo la atención que brinda a los participantes, destinatarios y beneficiarios de programas y proyectos que ejecuta, por ser sus principales clientes, con la finalidad de mantener el puntaje definido para cumplir su meta.

<b>Acción Estratégica</b>	<b>Puntaje 2013</b>	<b>Brecha 2013</b>	<b>Puntaje 2014</b>	<b>Brecha 2014</b>	<b>Puntaje 2015</b>	<b>Meta FISDL</b>	<b>Brecha 2015</b>
AE 1.1. Aumentar los hogares con servicios básicos sostenibles, adaptados al cambio climático y la gestión de riesgo	8.681	-0.319	8.343	-0.757	8.796	9.000	-0.204
AE.1.2. Mejorar el ingreso de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad.	8.854	-0.146	8.38	-0.62	8.51	9.000	-0.490
AE.1.3. Mejorar las habilidades y conocimientos de las personas para favorecer el pleno ejercicio de sus derechos y el reconocimiento de sus deberes	9.023	0.023	8.605	-0.395	9.103	9.000	0.103
AE.1.4. Fortalecer la gestión de los gobiernos locales para promover procesos de desarrollo local	8.222	-0.778	8.681	-0.319	8.392	9.000	-0.608
AE 1.5. Fortalecer el desarrollo económico local y la generación de ingresos en los territorios.	8.642	-0.358	7.786	-1.214	8.735	9.000	-0.265
AE 1.6. Proveer infraestructura de calidad para la atención social y prevención de violencia. (solo se ha evaluado para el año 2014)	0	0	0	0	8.688	9.000	-0.312
<b>Puntaje general</b>	<b>7.237</b>	<b>-1.763</b>	<b>6.966</b>	<b>-2.034</b>	<b>8.704</b>	<b>9.000</b>	<b>-0.296</b>

No	Puntaje 2013	Puntaje 2014	Puntaje 2015	Puntaje Meta FISDL
AE.1.1	8.681	8.343	8.796	9
AE.1.2.	8.854	8.38	8.51	9
AE.1.3.	9.023	8.605	9.103	9
AE.1.4.	8.222	8.681	8.392	9
AE.1.5.	8.642	7.786	8.735	9



## Recomendaciones:

- En vista que los niveles de satisfacción obtenidos como resultado de la medición realizada con los participantes de las cinco acciones estratégicas y socios cooperantes del FISDL no alcanzan los puntajes meta establecidos por la Institución se recomienda realizar una evaluación interna de las metas, a fin de identificar si la calificación establecida es una meta real para la Institución.
- En este contexto, también se recomienda evaluar la relación costo-beneficio que implicaría la aplicación de nuevas medidas y estrategias que garanticen el cumplimiento de la meta institucional en cuanto a la satisfacción con el servicio, ya que no es recomendable que se sacrifique el fin que tiene el programa por una mala elección de medio, en referencia a los puntos de entrega de los bonos de educación y salud.
- Se debe mantener una comunicación con los beneficiarios, sobre todo con las transferencias monetarias condicionadas, ya que los puntajes han bajado con respecto a la Confiabilidad, ya que se están cambiando los compromisos que ha adquirido el FISDL y el beneficiario, sin considerar la opinión del participante. Cambiaron el periodo de entrega de los bonos de educación de 2 meses a 4 meses, y luego paso a ser de manera indefinida.
- Así mismo las capacitaciones que brinda el FISDL deberá tener un diagnóstico de mayor profundidad, y ser evaluados periódicamente para conocer como asimilan los beneficiarios los temas que están impartiendo.
- Respecto a las capacitaciones que reciben los participantes atendidos con los programas Procomunidad, PATI Urbano, reflejan niveles de satisfacción más alta, se debería tomar como referencia para los otros proyectos de este tipo.
- Mejorar los procesos para la asignación de proyectos de infraestructura, debido a que varios gobiernos locales, a pesar de otorgar una calificación aceptable, expresan que tienen problemas con los trámites y/o requerimientos burocráticos que existen en el FISDL en la revisión de carpetas.
- No desmejorar la atención personalizada hacia los beneficiarios, (alcaldes, beneficiarios de proyectos de infraestructura, y de capacitaciones), ya que a pesar que el puntaje es aceptable, se ve una disminución en los puntajes en los últimos años.

## 7. ANEXOS