



Encuesta de  
Satisfacción del Usuario/a

Municipalidad de Palmares





## **Municipalidad de Palmares**

# *Encuesta de Satisfacción del Usuario*

**Metodología de la encuesta  
Oficina de Planificación**

***Municipalidad de Palmares***  
*Encuesta de Satisfacción del usuario/a en relación  
a los servicios y obras municipales*

## **Contenido**

<b>Metodología de la Encuesta de satisfacción del usuario .....</b>	<b>4</b>
<b>Encuesta de Satisfacción del usuario/a .....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>4</b>
<b>Cálculo para estimación del tamaño de la Encuesta .....</b>	<b>4</b>
<b>Distribución porcentual de las encuestas de satisfacción del usuario por Distrito .....</b>	<b>6</b>
<b>Proceso de implementación .....</b>	<b>7</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>8</b>

***Municipalidad de Palmares***  
*Encuesta de Satisfacción del usuario/a en relación  
a los servicios y obras municipales*

## Metodología de la Encuesta de satisfacción del usuario

### Encuesta de Satisfacción del usuario/a

La encuesta de satisfacción del usuario es un instrumento de la Municipalidad de Palmares que permite a través de la percepción de las personas vecinas residentes del cantón el evaluar los servicios y proyectos cantonales desarrollados, así mismo dicha encuesta se encuentra incluida dentro del Sistema Integrado de Información Municipal (SIIM), lo anterior como parte del proceso de evaluación y fiscalización de la Contraloría General de la República.

El propósito de dicha encuesta es determinar según la percepción de las personas la calidad brindada por parte de la Municipalidad de Palmares en relación con los diferentes servicios y proyectos municipales que se realizan durante el periodo en curso; entre los servicios que se pueden destacar se encuentran: Aseo de Vías y Sitios Públicos, Parques y Obras de Ornato, Recolección, Tratamiento y Disposición de los Residuos Sólidos, Cementerio, Mercado, Plazas y Feria, Educativos, deportivos y culturales; entre otros.

### Objetivos

#### Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción del usuario/a municipal en relación con los servicios y proyectos brindados a las personas vecinas residentes del Cantón de Palmares.

#### Objetivos específicos

- Indicar las áreas de la Municipalidad en donde se debe de mejorar para garantizar la satisfacción del usuario/a.
- Analizar las debilidades de la institución y convertirlas en fortalezas a nivel institucional para el beneficio de las personas vecinas residentes del cantón de Palmares.
- Identificar y formular posibles estrategias de promoción y divulgación de los diferentes servicios y proyectos municipales.

### Cálculo para estimación del tamaño de la Encuesta

Para la aplicación de la *Encuesta de Satisfacción del Usuario* vinculada a los servicios ofrecidos y los proyectos Municipales, la Municipalidad de Palmares se orienta por utilizar una muestra poblacional basada en la cantidad de unidades habitacionales en el cantón, lo

## ***Municipalidad de Palmares***

### ***Encuesta de Satisfacción del usuario/a en relación a los servicios y obras municipales***

anterior según el Censo del INEC del año 2011; dicho monto equivale a **9657 viviendas individuales ocupadas**. De esta forma, una vez que se conoce la cantidad de unidades habitacionales del cantón, se utiliza la fórmula para *poblaciones finitas* o *muestreo simple al azar sin reemplazo* para determinar la muestra de la encuesta a aplicar.

La fórmula para *poblaciones finitas* o *muestreo simple al azar sin reemplazo* se describe a continuación:

**Figura 1**  
**Cálculo del tamaño de la muestra**

$$n = \frac{\left( \frac{Z_{\alpha/2} \sigma_x}{d} \right)^2}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{Z_{\alpha/2} \sigma_x}{d} \right)^2}$$

**Fuente:** Fórmulas y tablas estadísticas, Marjorie Mora Valverde, Editorial UCR, 2008.

Por lo anterior, dicha fórmula aplicada al cantón de Palmares considerando un 5% de margen de error en la muestra, se calcularía de la siguiente forma:

$$n = \frac{((1,96*0,5)/0,05)^2}{1 + (1/9657) * ((1,96*0,5)/0,05)^2}$$

$$n = \frac{(19,6)^2}{1 + (0,000102041) * (19,6)^2}$$

$$n = \frac{384,16}{1 + 0,000102041 * 384,16}$$

$$n = \frac{384,16}{1,0392}$$

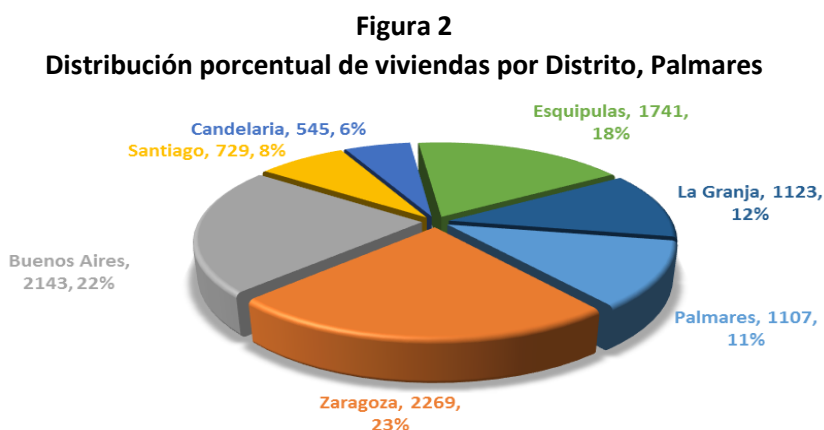
$$\mathbf{n = 370}$$

**Municipalidad de Palmares**  
*Encuesta de Satisfacción del usuario/a en relación  
a los servicios y obras municipales*

**Distribución porcentual de las encuestas de satisfacción del usuario por Distrito**

Una vez que se ha obtenido la muestra representativa por medio de la aplicación de la fórmula para *poblaciones finitas* o *muestreo simple al azar sin reemplazo*, se procede posteriormente a distribuir de manera porcentual dicha muestra representativa entre cada uno de los distritos según la cantidad de unidades habitacionales existentes; lo anterior con el propósito de estratificarlo.

Para esto, se considera los datos proporcionados por el Censo 2011 (INEC), los cuales se presentan a continuación:



**Fuente:** Municipalidad de Palmares, a partir de datos suministrados por el Censo del INEC del año 2011.

Una vez que se considera cantidad (Q) de unidades habitacionales de la figura anterior, se realiza la siguiente comparación para determinar la cantidad (Q) de encuestas a realizar por Distrito:

**Cuadro 1**  
**Distribución porcentual de la muestra por Distrito**

Cantón y distrito	viviendas individuales ocupadas	Promedio de ocupantes por vivienda	Distribución porcentual de viviendas por Distrito	Encuestas a aplicar por Distrito según muestra representativa y distribución porcentual
<b>Cantón</b>	<b>9657</b>	<b>3,6</b>	<b>100%</b>	<b>370</b>
<b>Palmares</b>	1107	3,3	11%	41
<b>Zaragoza</b>	2269	3,6	23%	85
<b>Buenos aires</b>	2143	3,5	22%	81
<b>Santiago</b>	729	3,7	8%	30
<b>Candelaria</b>	545	3,6	6%	22
<b>Esquipulas</b>	1741	3,8	18%	67
<b>La Granja</b>	1123	3,6	12%	44

**Fuente:** Oficina de Planificación, Municipalidad de Palmares, a partir de datos suministrados por el Censo del INEC del año 2011.

# ***Municipalidad de Palmares***

## ***Encuesta de Satisfacción del usuario/a en relación a los servicios y obras municipales***

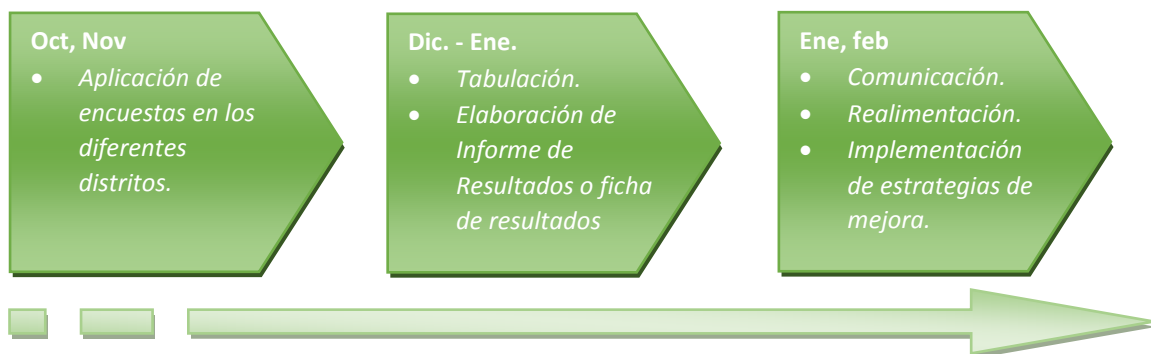
### **Proceso de implementación**

La encuesta de satisfacción del usuario se realiza a través de la colaboración de la Oficina de Planificación Institucional de la Municipalidad de Palmares en el mes de Octubre, Noviembre y Diciembre, además de la colaboración de estudiantes de administración, economía, Planificación de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), así como de Dirección de Empresas y otros de la Universidad de Costa Rica (UCR).

Los colaboradores/as se dividen en sub grupos por distritos y se trabaja la aplicación por sectores determinados aleatoriamente, para tales efectos se utilizaron las cantidades de encuestas por distrito determinadas en el apartado anterior siguiendo hojas de ruta por medio de Sistemas de Información Geográficos (SIG).

Posteriormente, se precede a tabular las encuestas en el mes de diciembre del mismo año y con ello realizar la ficha de resultados. Este proceso permitirá formular estrategias para el mejoramiento en la prestación de servicios y elaboración de proyectos municipales en el Cantón de Palmares para los próximos periodos.

**Figura 3**  
**Proceso de implementación**



**Fuente:** Municipalidad de Palmares, 2015.

***Municipalidad de Palmares***  
*Encuesta de Satisfacción del usuario/a en relación  
a los servicios y obras municipales*

**Bibliografía**

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC). (2011). San José, Costa Rica.
- X Censo Nacional de población y VI de vivienda. Tomo I y II. San José, Costa Rica.
- Mora Valverde, Marjorie. (2008). Fórmulas y tablas estadísticas, Primera edición. Editorial UCR, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.



