

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
5.1.3RESUMEN EJECUTIVO	22
5.1.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS	24
5.1.5RESULTADOS 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
5.2.2DESCRIPCION DE LA MUESTRA.....	62
5.2.3RESUMEN 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
5.3.2DESCRIPCION DE LA MUESTRA.....	111
5.3.3RESUMEN 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
Web: 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”¹. 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.

¹ 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

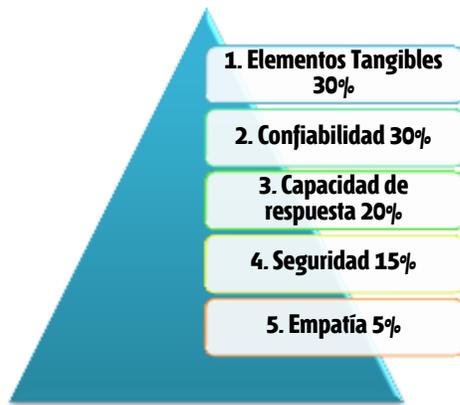
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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
Web: 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
TOTAL		1,172

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
Web: 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:

ACTIVIDAD	PERÍODO
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:

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

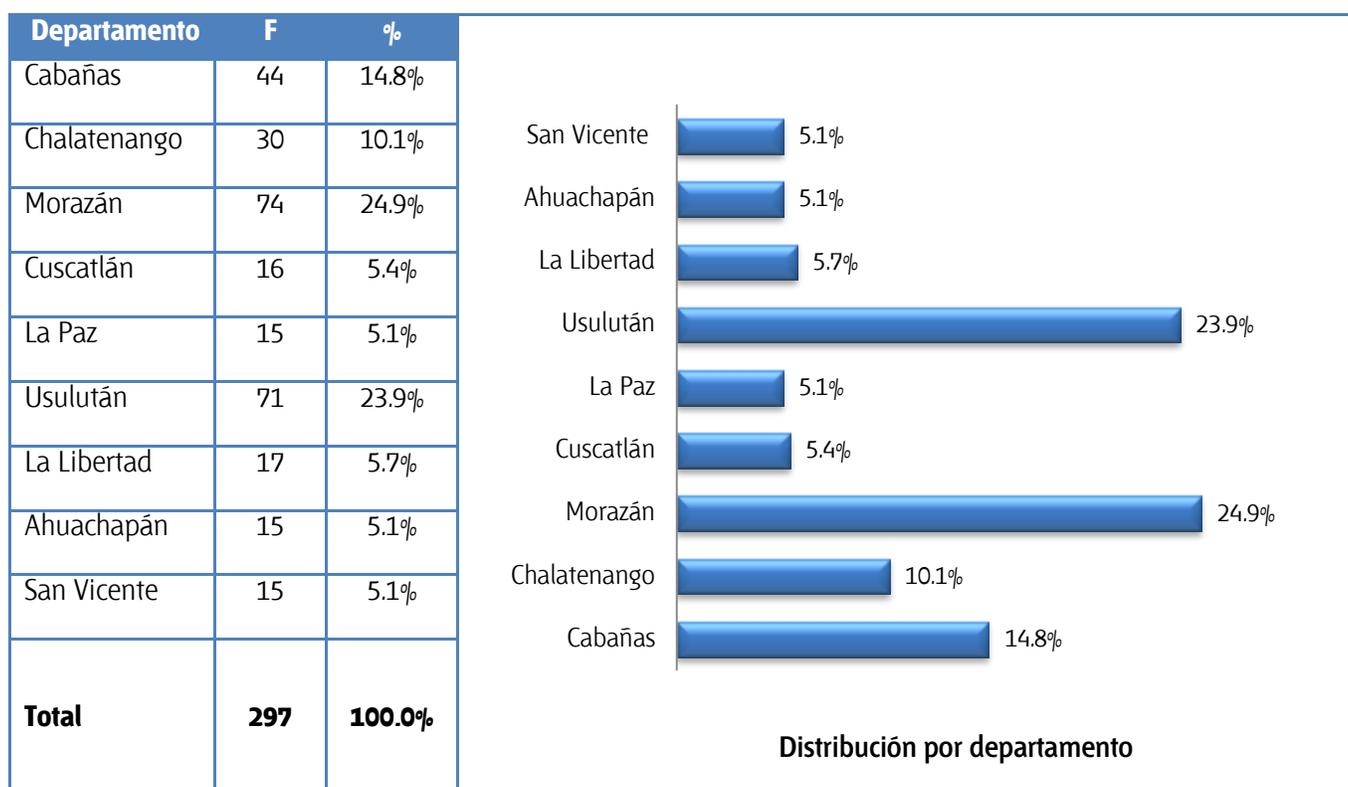
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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.

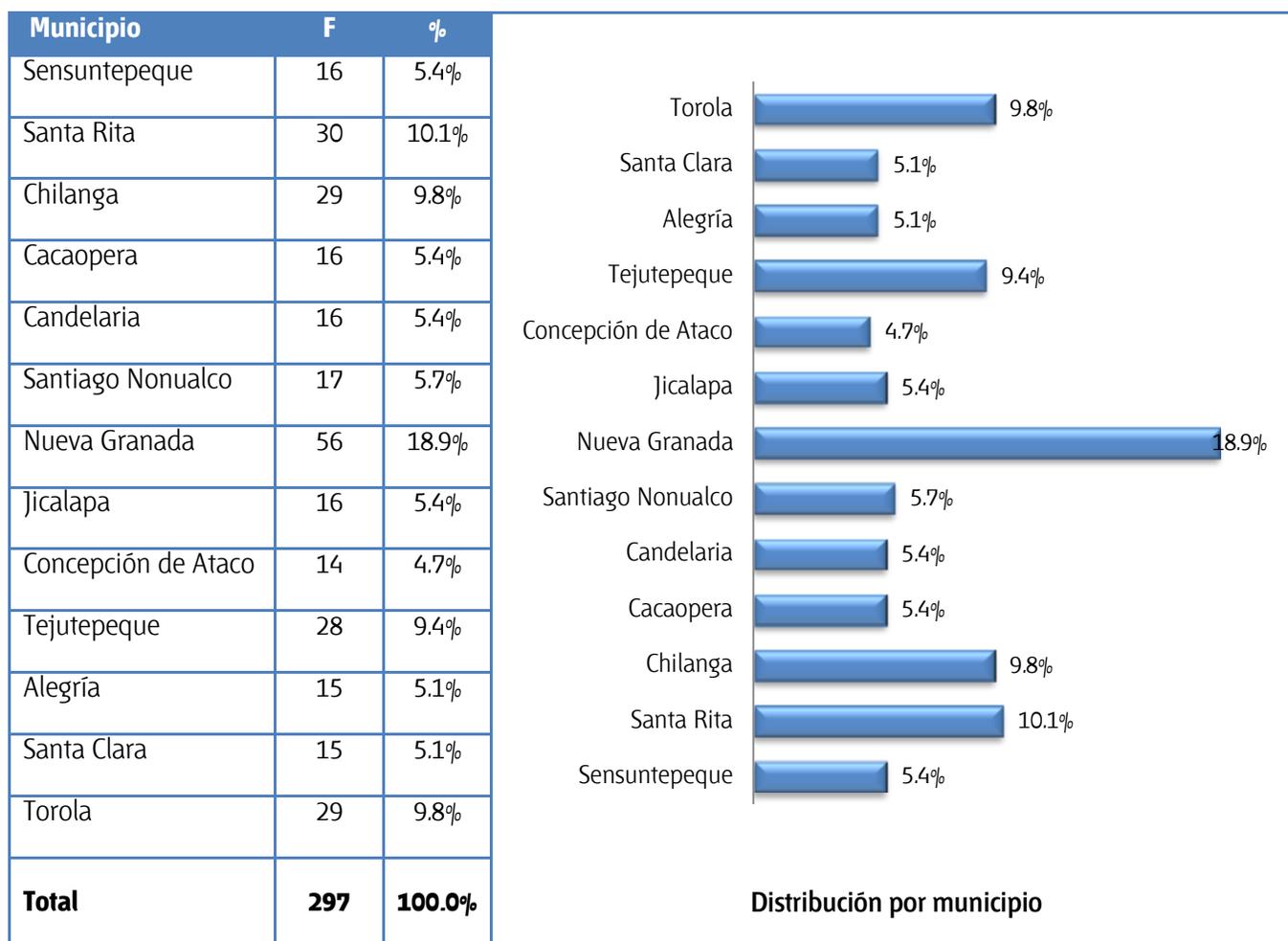
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

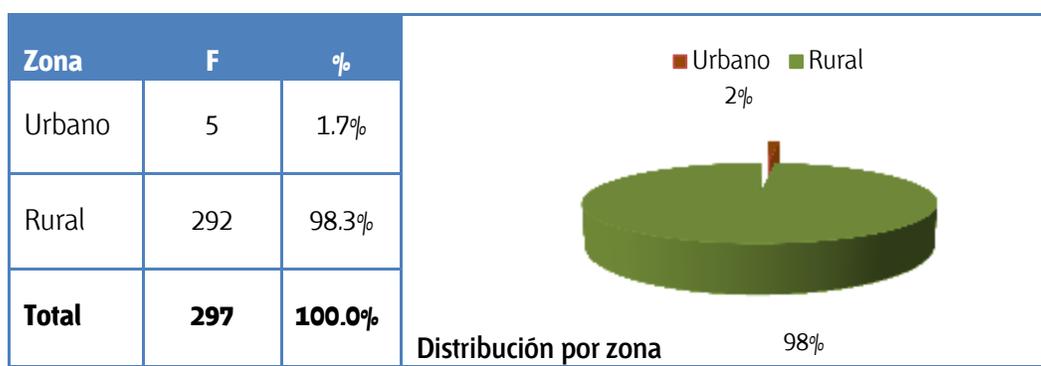
El número mínimo de entrevistas por municipio es de 14, mientras que el número máximo equivale a 56 entrevistas realizadas en el municipio de Nueva Granada en Usulután, en donde se visitaron dos proyectos de Agua y Saneamiento.



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.

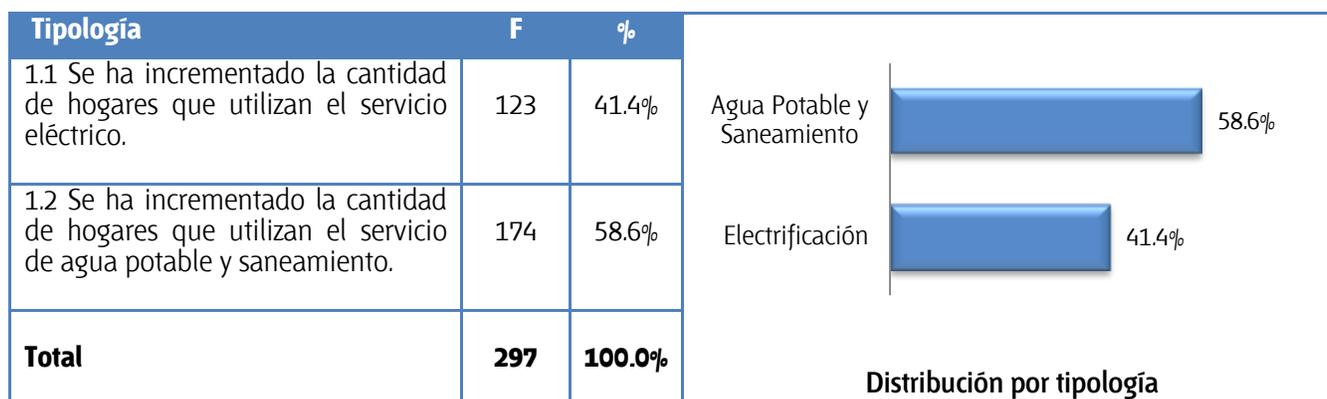
Como se evidencia, el 98% de las entrevistas se realizaron en caseríos de las zonas rurales del país y únicamente un 2% pertenece a la zona urbana, este porcentaje corresponde a los lugares que son considerados como semi-urbanos debido a las características de los servicios que poseen.



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
Web: www.aenor.es

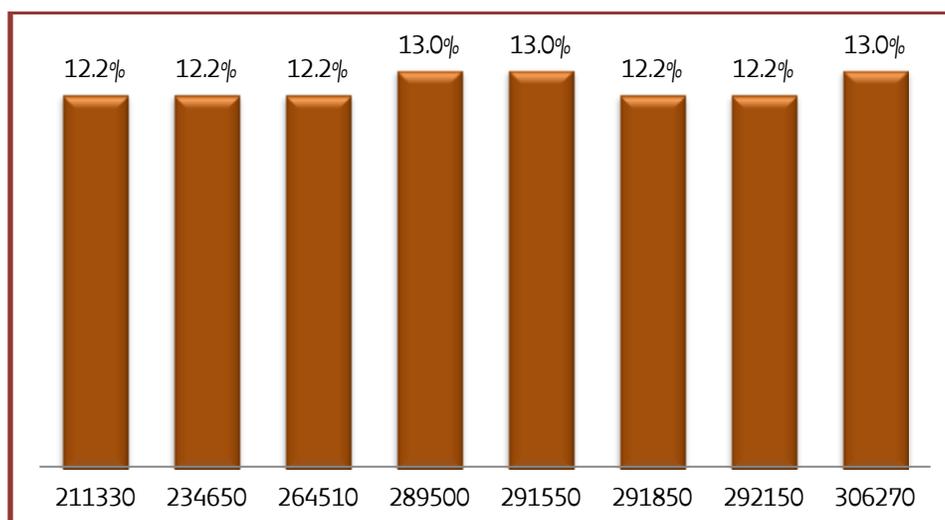
DISTRIBUCION POR PROYECTOS

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%
Total		123	100.0%



AENOR CENTROAMÉRICA

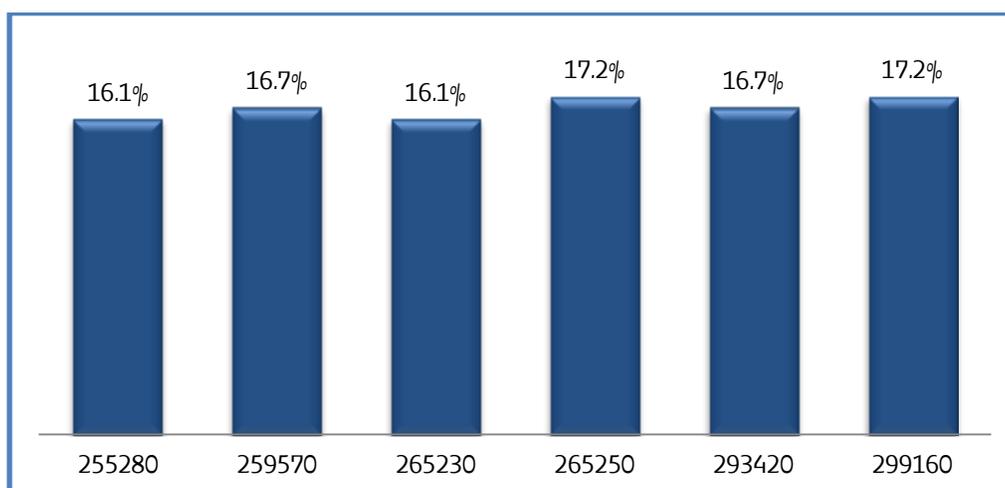
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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	%
255280	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%
259570	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%
265230	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%
265250	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%
293420	INTRODUCCION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN CANTÓN EL PROGRESO	29	16.7%
299160	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO EN CASERIO LOS PERAZA	30	17.2%
Total		174	100.0%



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
Web: 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).

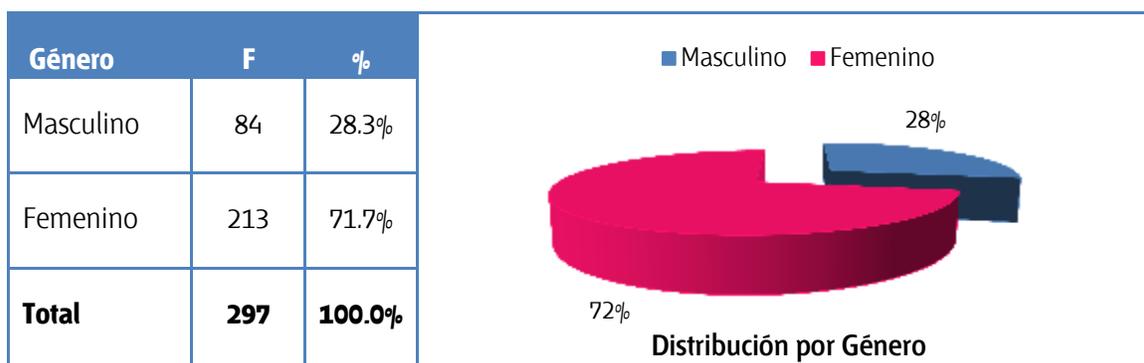
Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas por los beneficiarios entrevistados, se destacan:

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

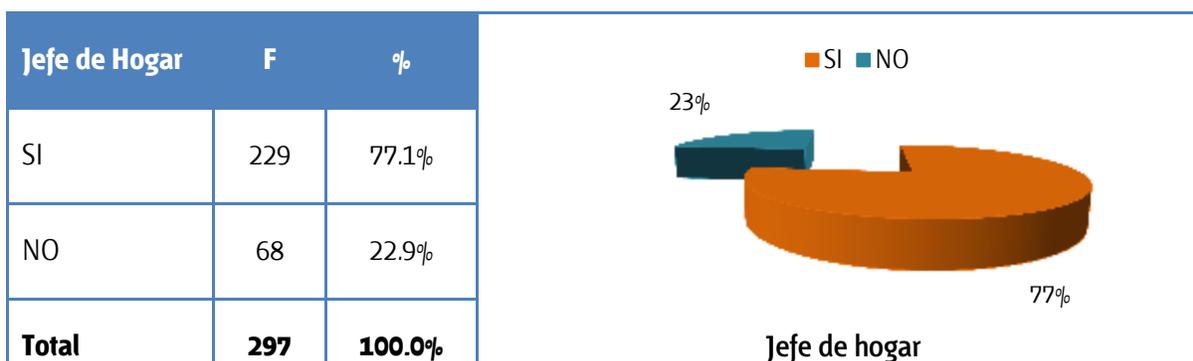
GENERO

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.



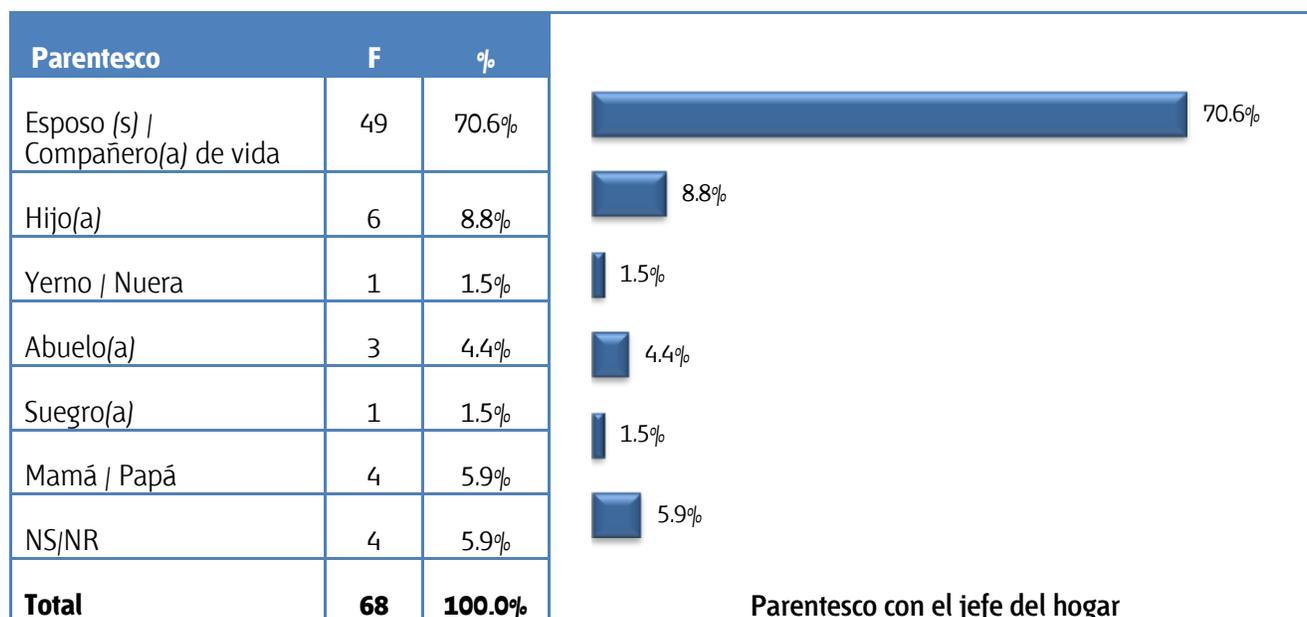
Del 23% de los entrevistados que indicaron no ser jefes de hogares, el 70.6% manifiesta ser esposo(a) o compañero del vida del jefe del hogar.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

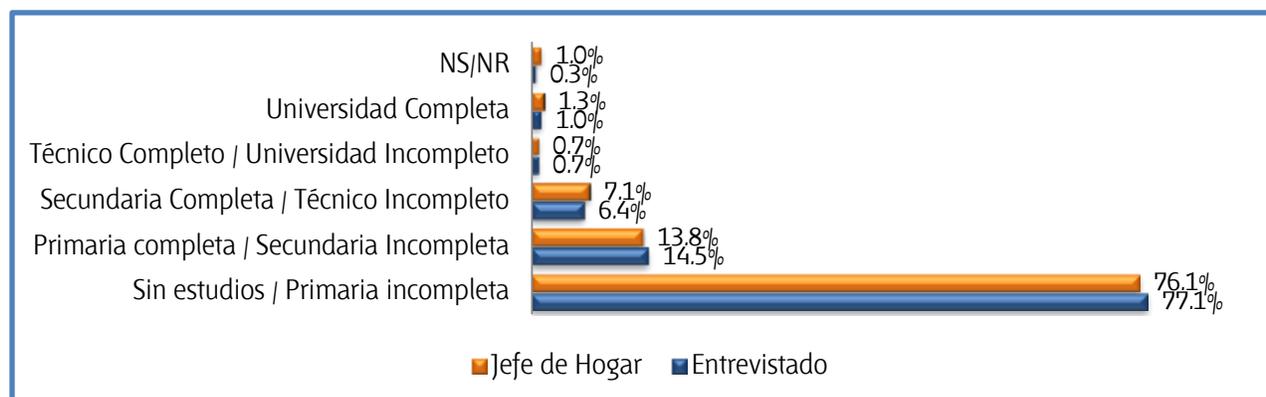
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



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

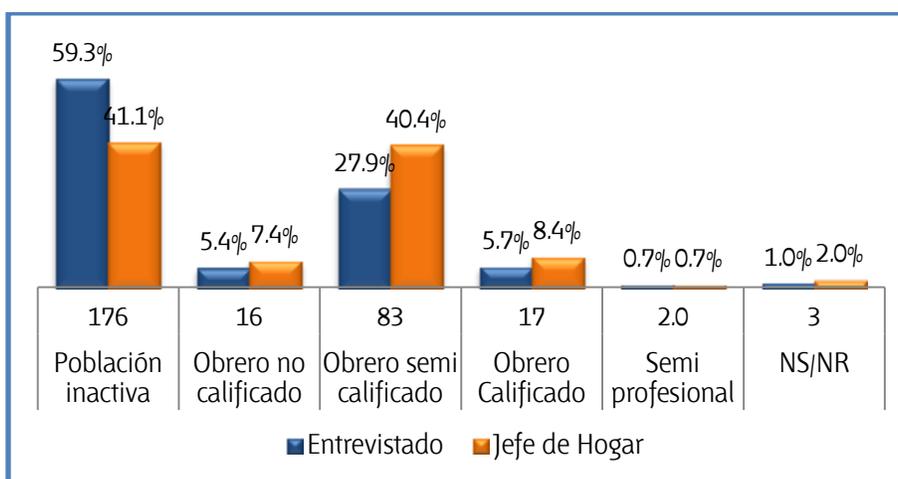
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

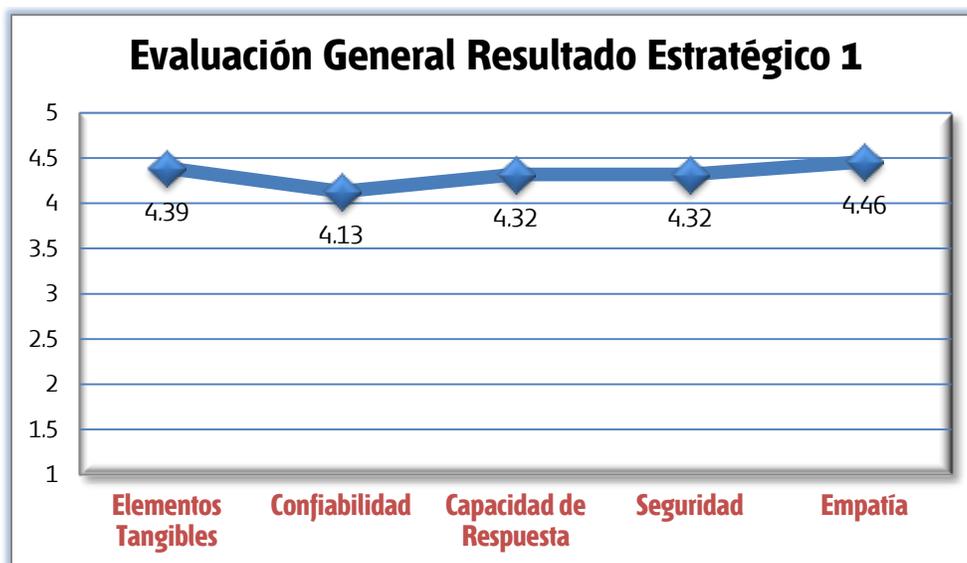
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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%
PROMEDIO GENERAL	4.32	-0.68	86.40%
PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION	4.29	-0.71	85.82%

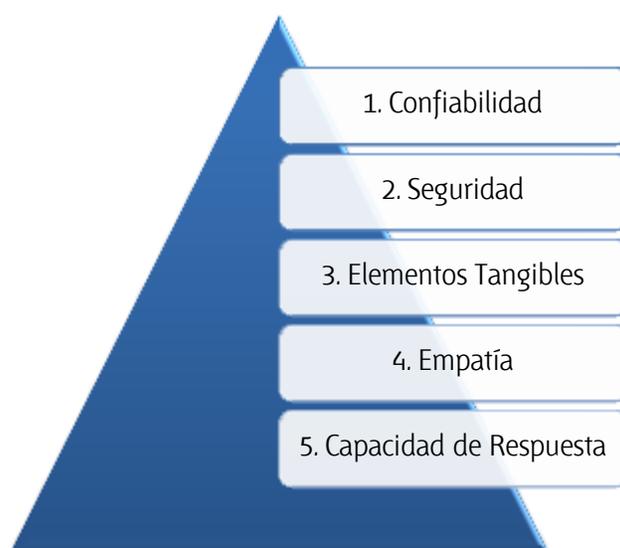


Los resultados obtenidos en la medición de los niveles de satisfacción de los proyectos ejecutados en el Resultado Estratégico 1 indican que no hay una diferencia significativa de los promedios entre las dimensiones evaluadas. La dimensión que ha sido mejor evaluada es la **Empatía**, es decir, el grado 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:

ELEMENTOS TANGIBLES	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.39	-0.61	87.8%

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.

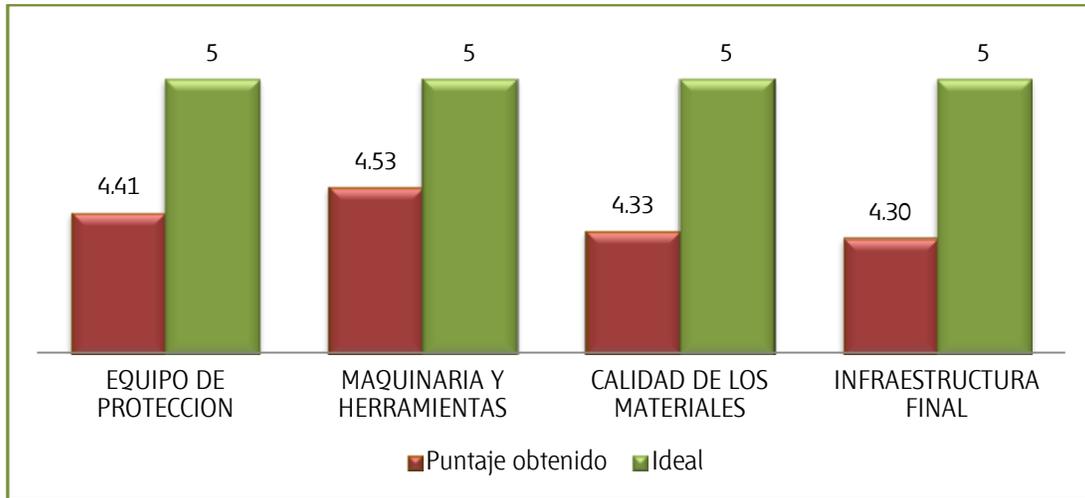
A continuación se presentan las calificaciones obtenidas en cada uno de los aspectos, versus el puntaje ideal:

AENOR CENTROAMÉRICA

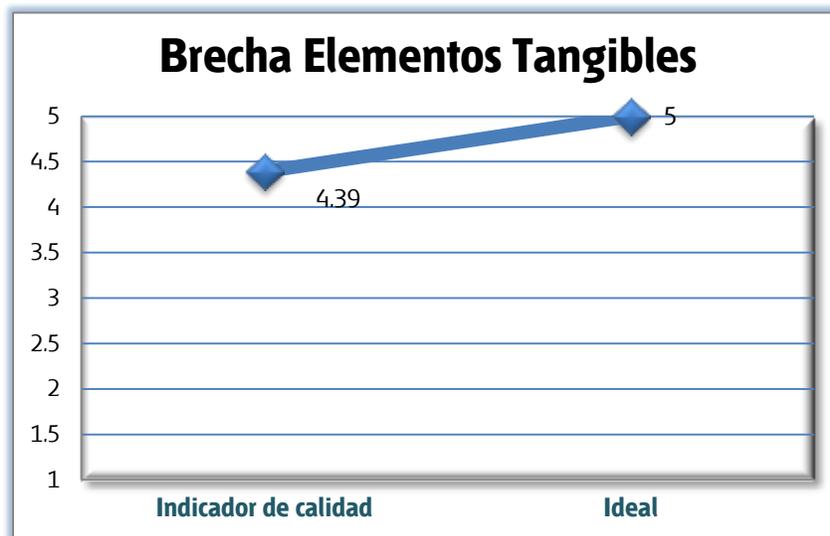
Dirección: Urbanización Madre Selva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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:

CONFIABILIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.13	-0.87	82.5%

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).

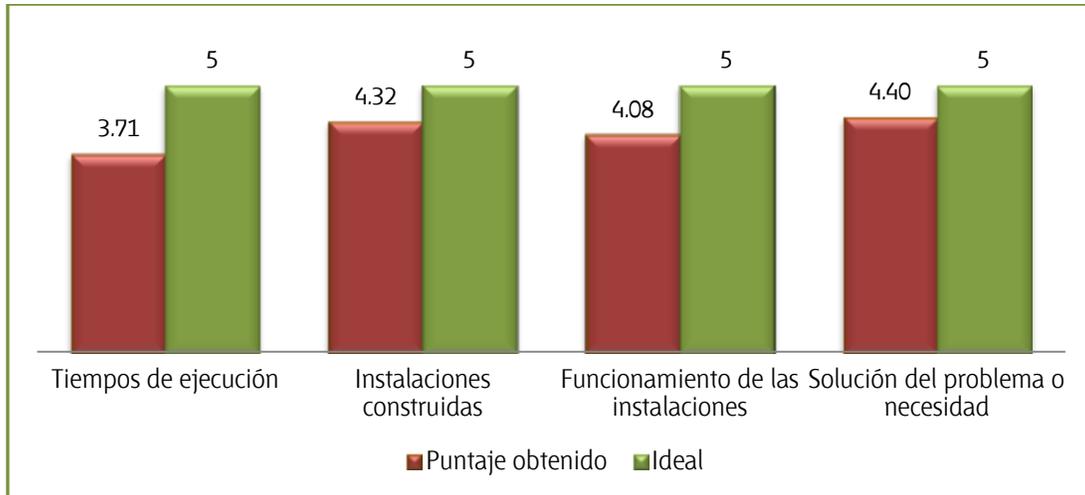
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madre Selva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

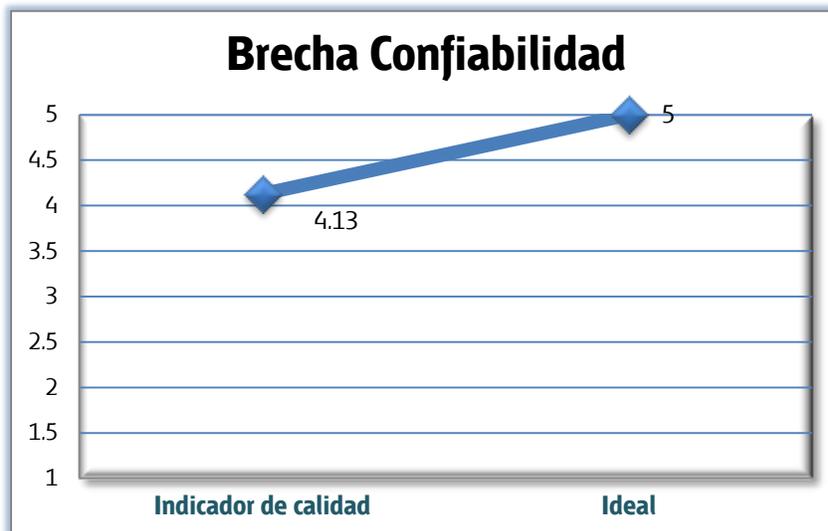
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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



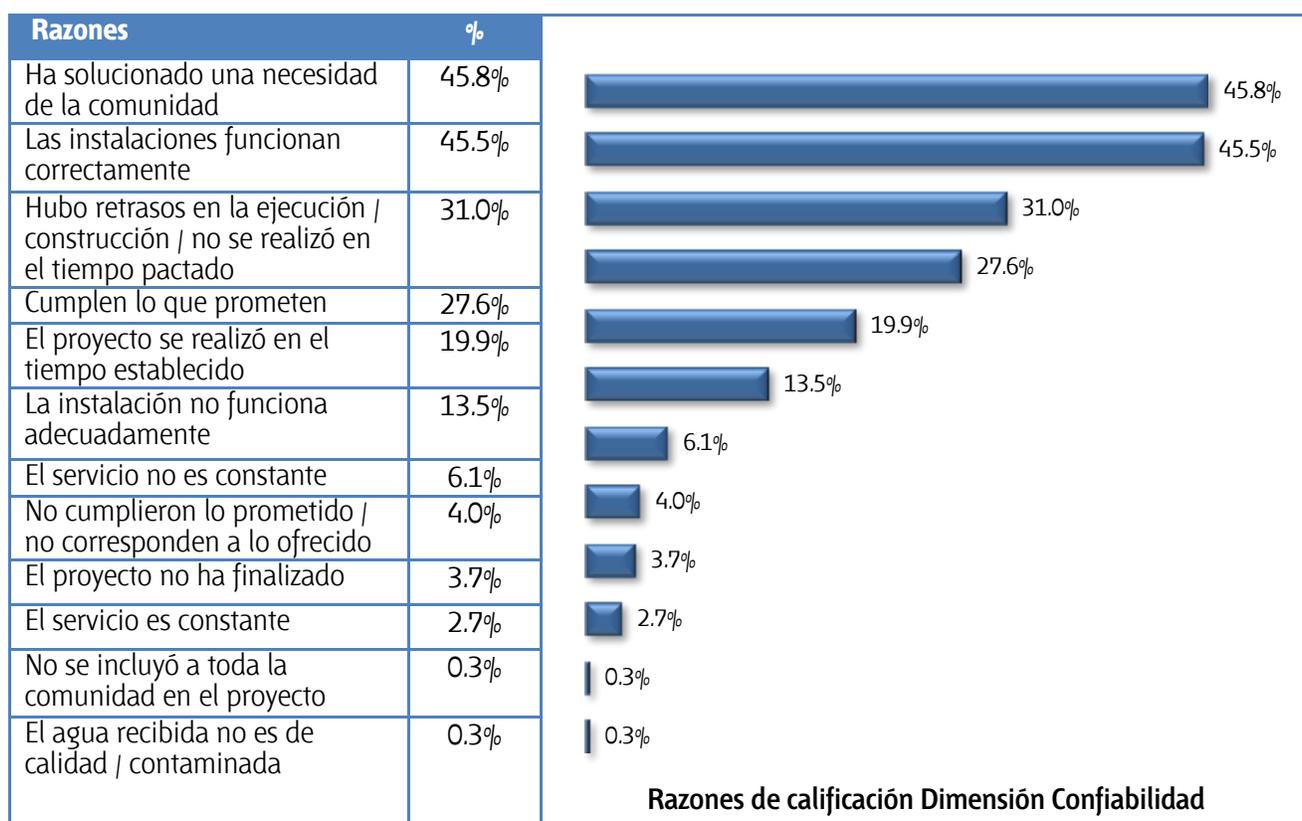
Brecha general Dimensión Confiabilidad

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:

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.32	-0.68	86.3%

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.

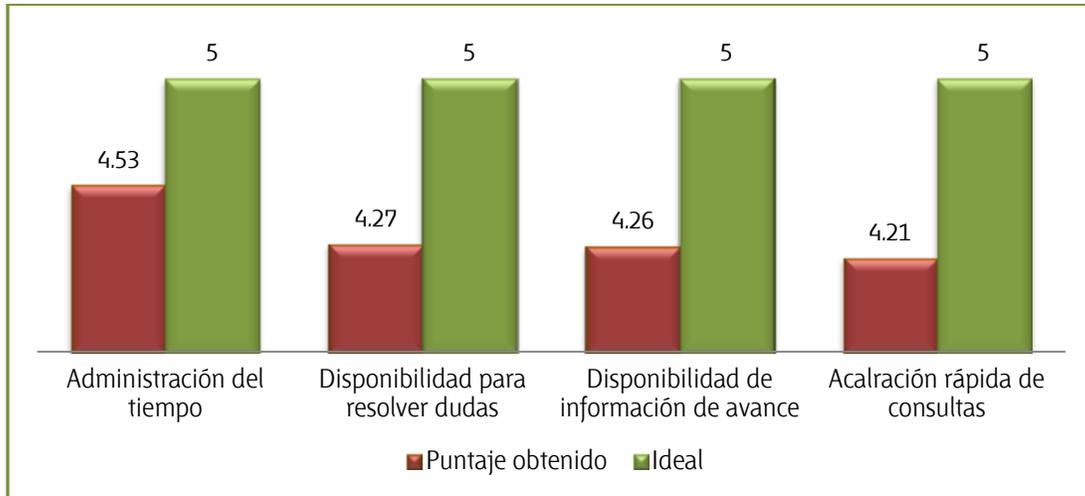
El aspecto que obtiene la calificación más baja es el relacionado a la disponibilidad y rapidez por parte de las instituciones vinculadas a la ejecución para brindar información o aclarar dudas relacionadas a la ejecución, la población no percibe que se está brindando la información pertinente de los proyectos.

AENOR CENTROAMÉRICA

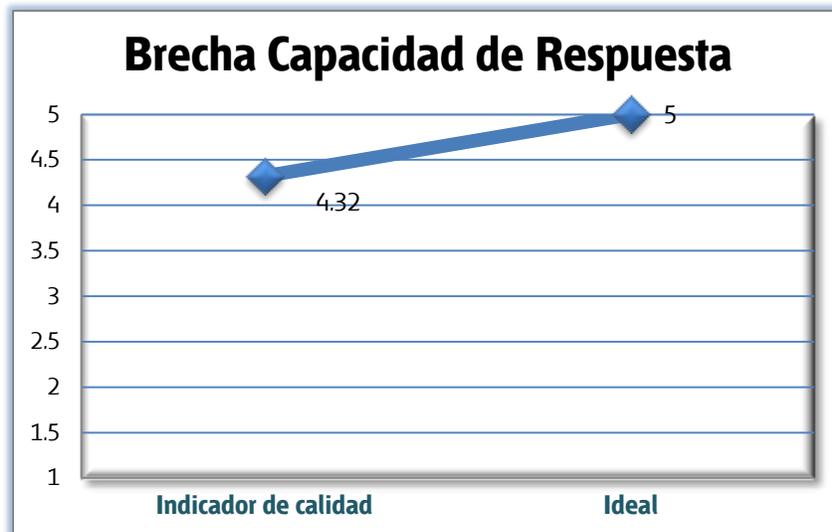
Dirección: Urbanización MadreSelva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



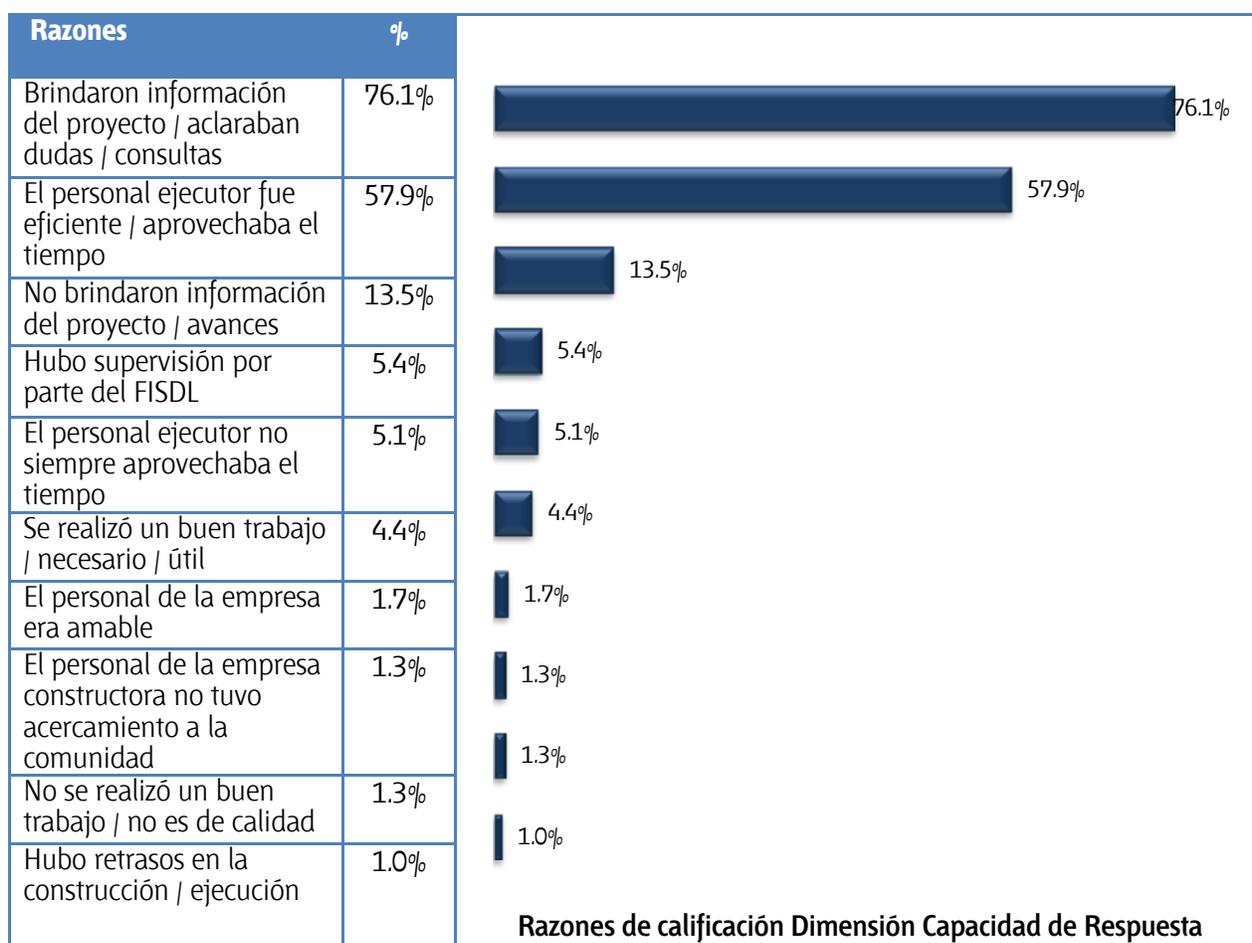
Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

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:

SEGURIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.32	-0.68	86.3%

Los aspectos evaluados en la dimensión de Seguridad poseen similar evaluación, no hay una diferencia significativa entre un aspecto y otro.

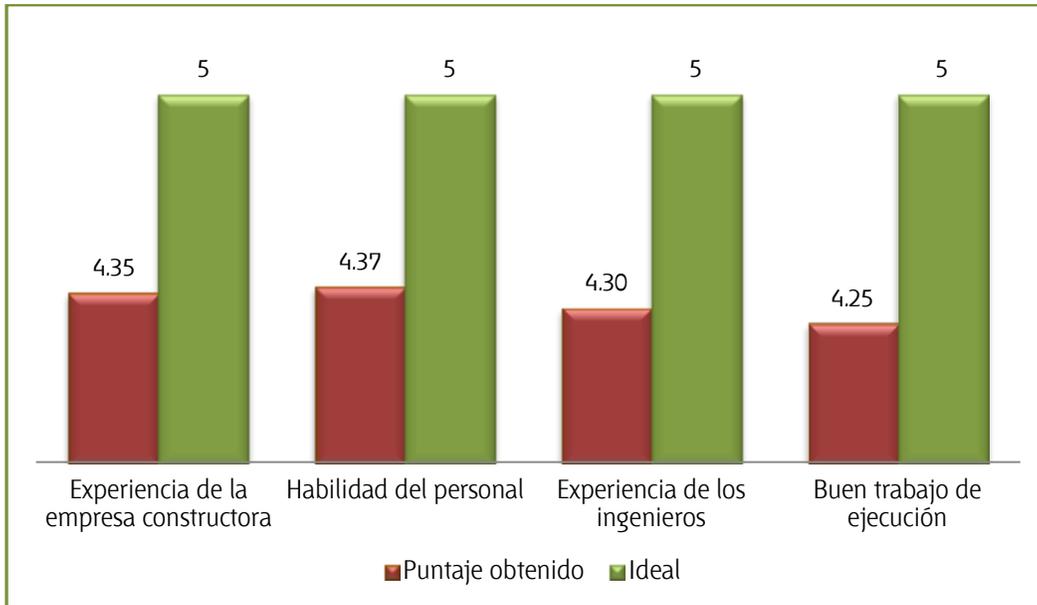
En términos generales, la evaluación es satisfactoria y los beneficiarios consideran que la empresa constructora y el personal técnico contratado si tenía la experiencia suficiente para la ejecución.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madre Selva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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%

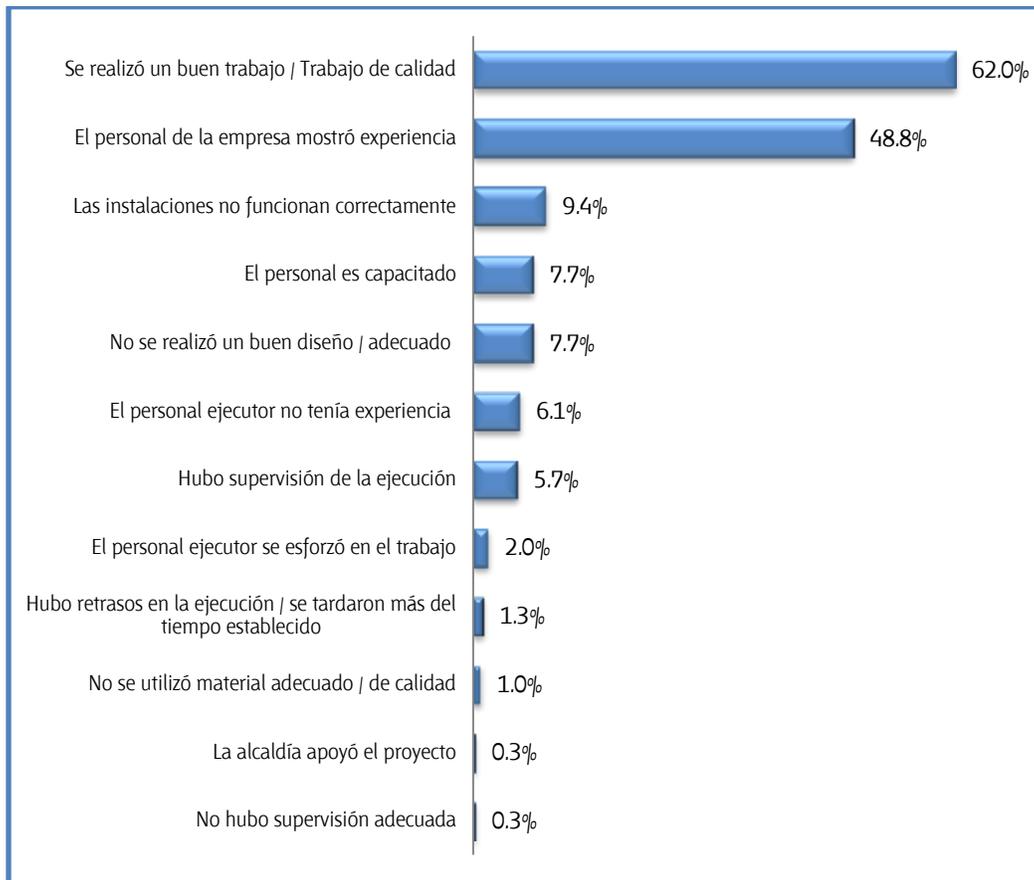
* Respuesta múltiple, Base 297

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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
Web: www.aenor.es

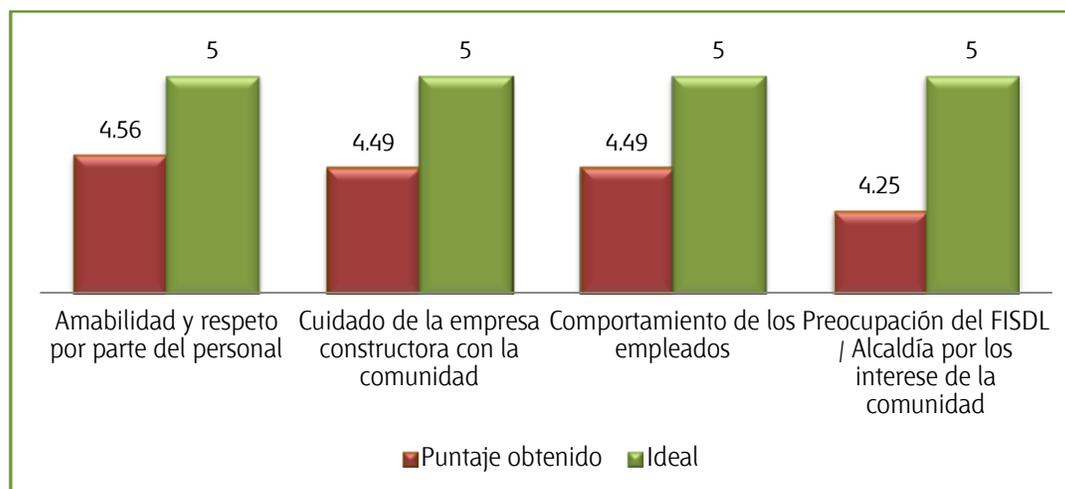
A continuación se presentan los resultados de la evaluación:

EMPATÍA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.46	-0.54	89.1%

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.

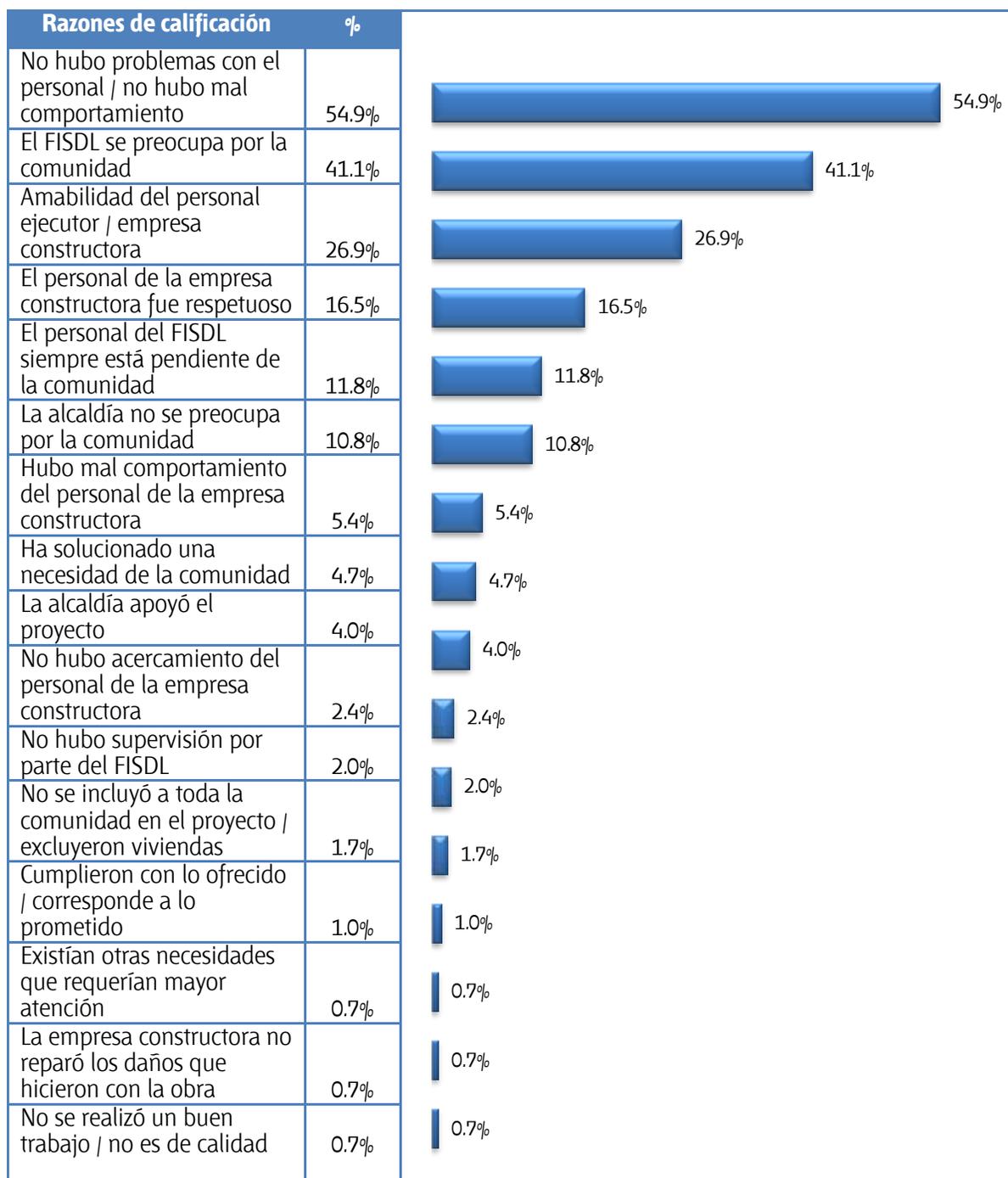
Además cerca del 41.1% de los beneficiarios si ha percibido interés por parte del FISDL para resolver los problemas y necesidades de las comunidades y no se han emitido opiniones negativas relacionadas a la Institución, no así con respecto a las municipalidades, en donde el 10.8% de los entrevistados 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
Web: www.aenor.es

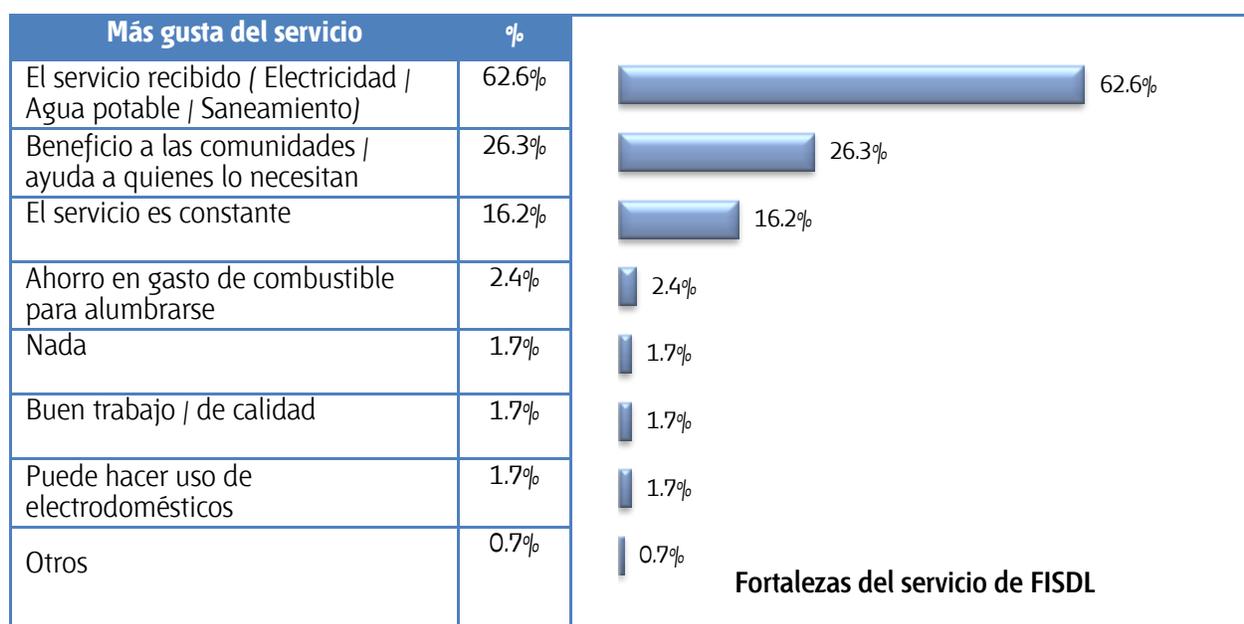


* Base 297 entrevistas

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

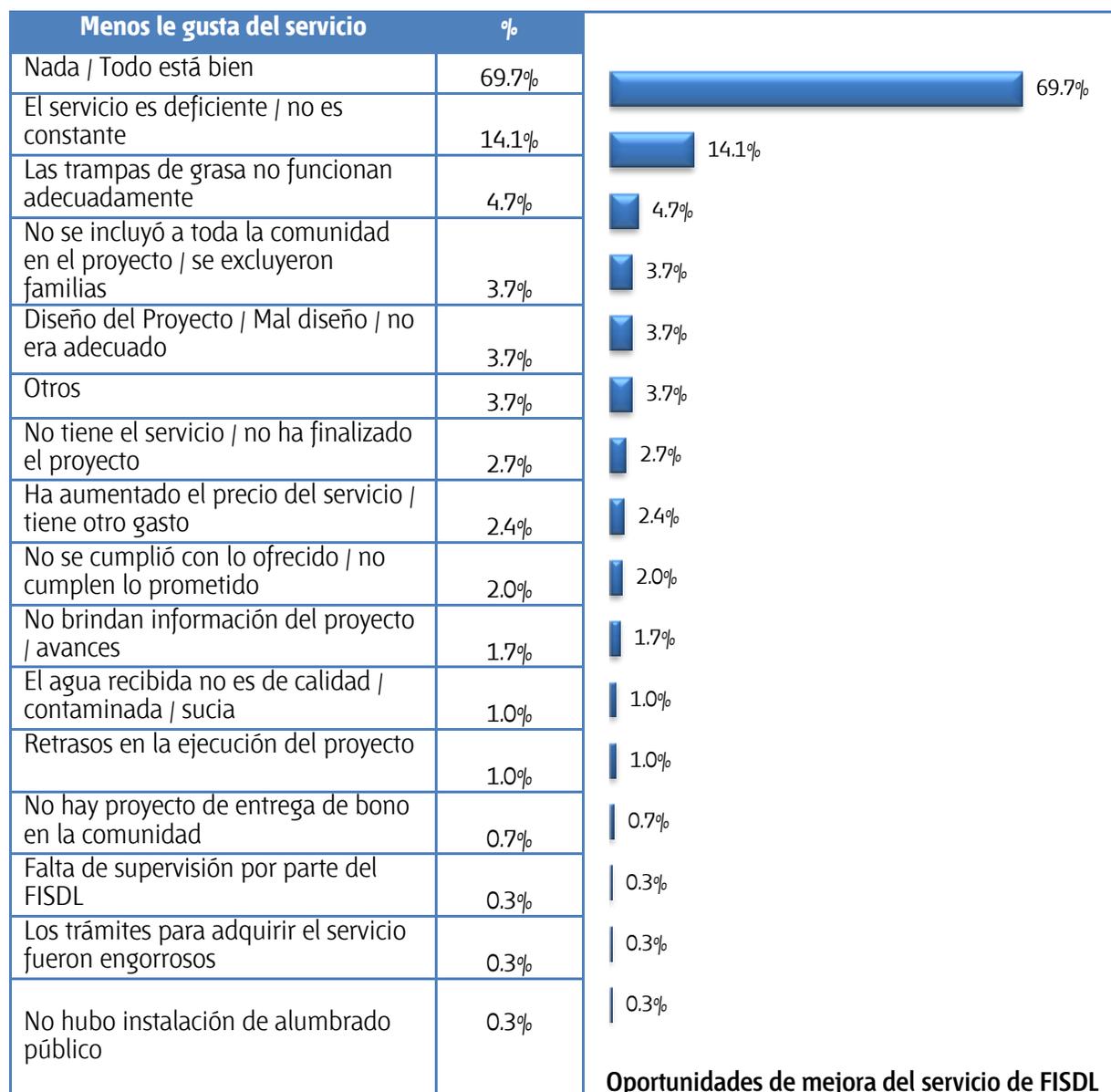
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.



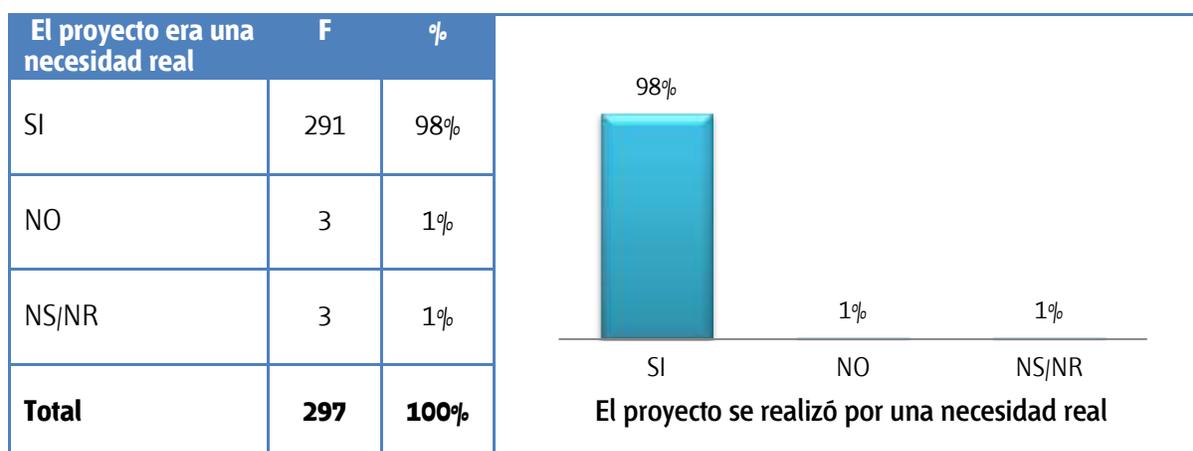
* Base 297 entrevistas

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.

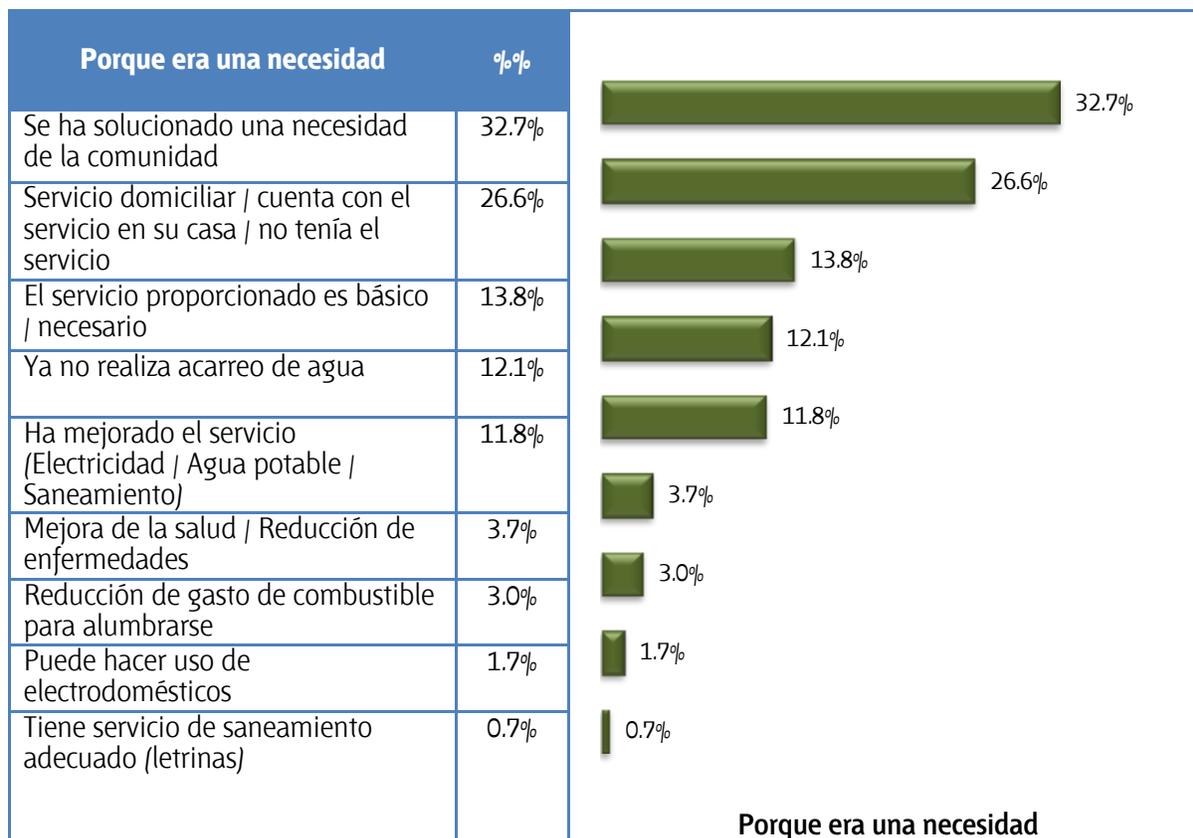
El 13.8% de los entrevistados considera que los servicios brindados a través de los proyectos son una necesidad básica para los hogares y que ha permitido la mejora de sus condiciones de vida.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



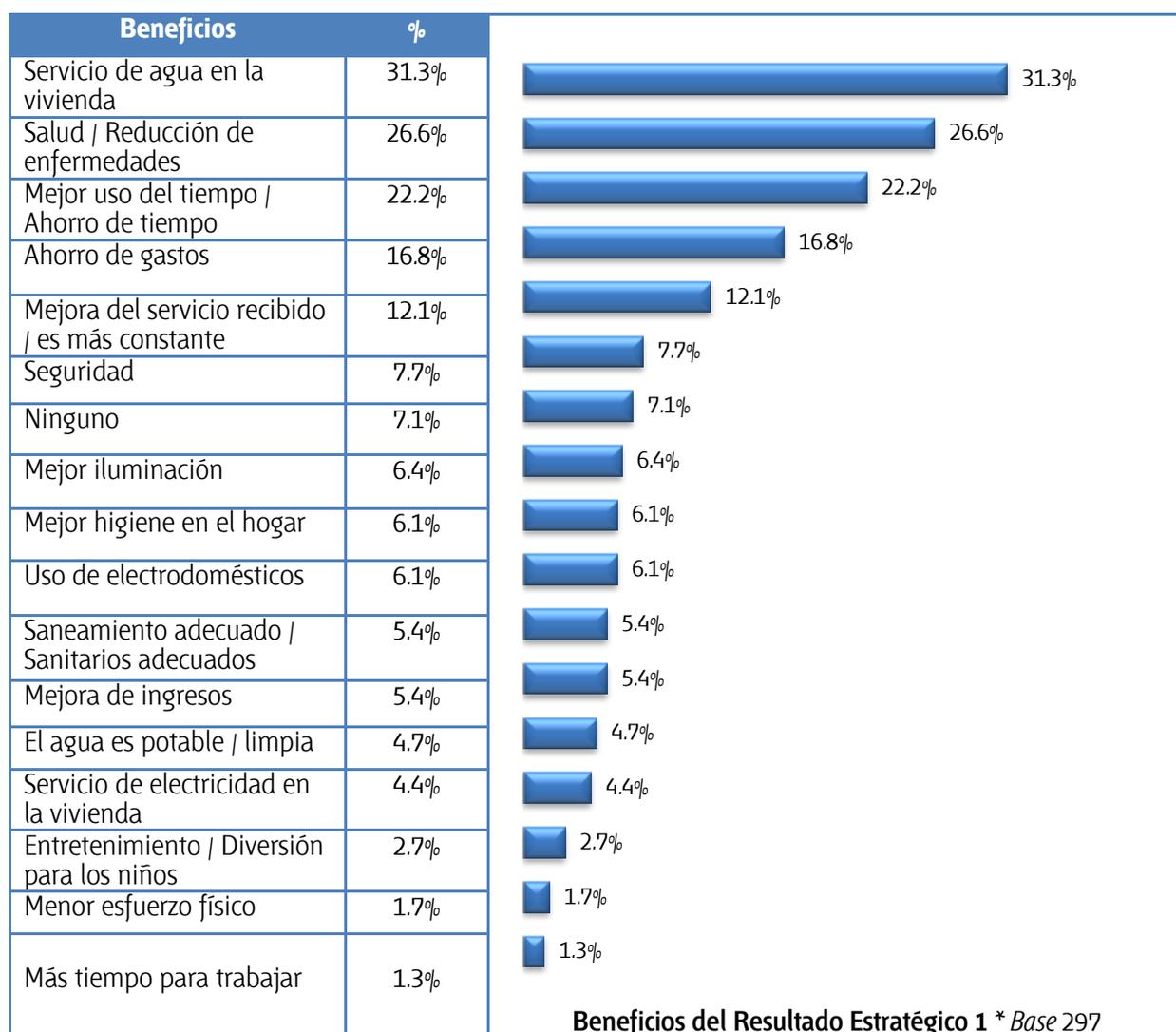
* Respuesta múltiple, Base 291

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

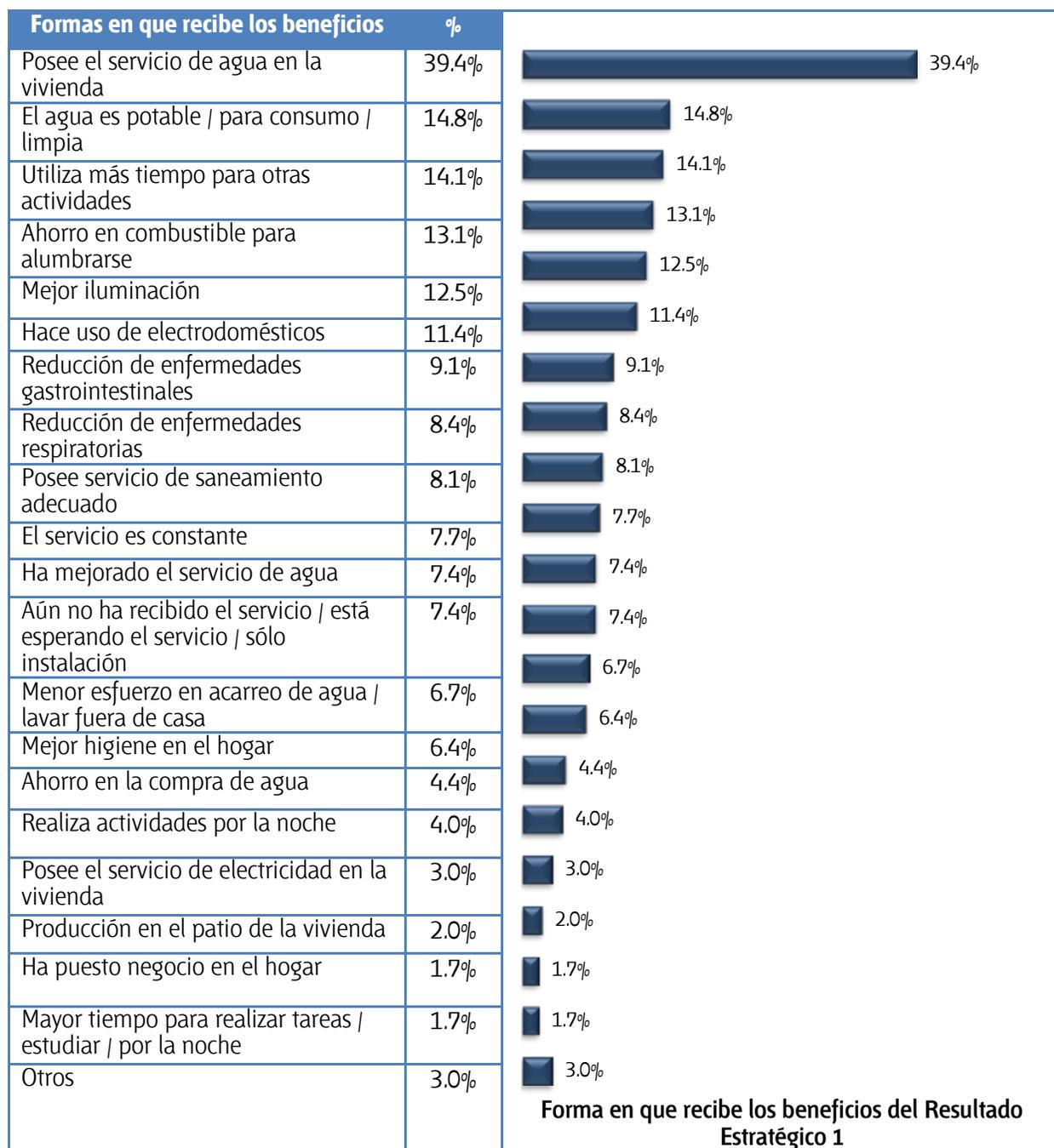
Entre los beneficios de los servicios del Resultado Estratégico 1 destacan: poseer el servicio de agua potable en sus viviendas, la mejora en las condiciones de salud o reducción de enfermedades respiratorias y gastrointestinales y la mejora en el uso del tiempo.

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.

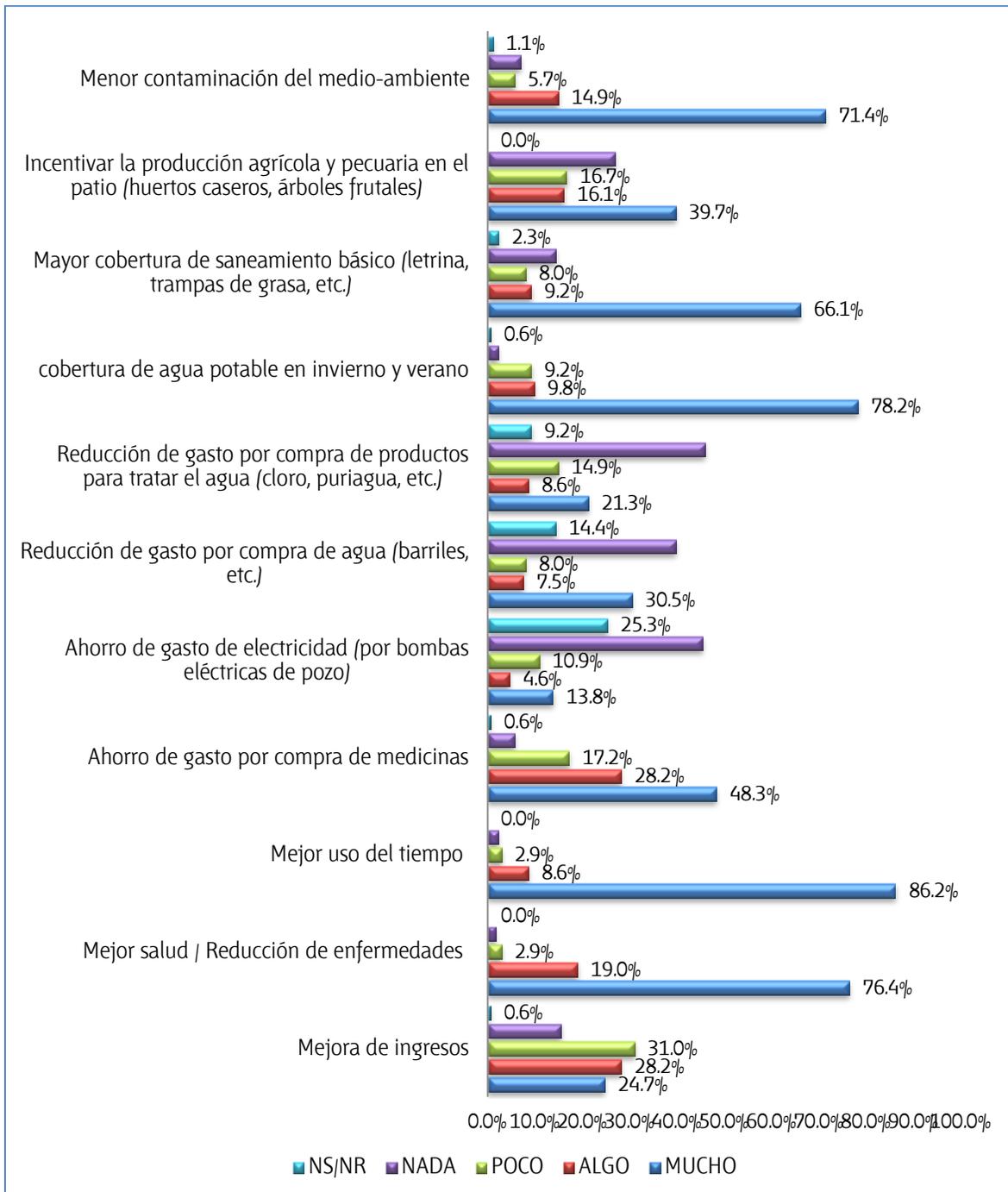
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Mejora de ingresos	24.7%	28.2%	31.0%	15.5%	0.6%	100%
Mejor salud / Reducción de enfermedades	76.4%	19.0%	2.9%	1.7%	0.0%	100%
Mejor uso del tiempo	86.2%	8.6%	2.9%	2.3%	0.0%	100%
Ahorro de gasto por compra de medicinas	48.3%	28.2%	17.2%	5.7%	0.6%	100%
Ahorro de gasto de electricidad (por bombas eléctricas de pozo)	13.8%	4.6%	10.9%	45.4%	25.3%	100%
Reducción de gasto por compra de agua (barriles, etc.)	30.5%	7.5%	8.0%	39.7%	14.4%	100%
Reducción de gasto por compra de productos para tratar el agua (cloro, puriagua, etc.)	21.3%	8.6%	14.9%	46.0%	9.2%	100%
cobertura de agua potable en invierno y verano	78.2%	9.8%	9.2%	2.3%	0.6%	100%
Mayor cobertura de saneamiento básico (letrina, trampas de grasa, etc.)	66.1%	9.2%	8.0%	14.4%	2.3%	100%
Incentivar la producción agrícola y pecuaria en el patio (huertos caseros, árboles frutales)	39.7%	16.1%	16.7%	27.0%	0.0%	100%
Menor contaminación del medio-ambiente	71.4%	14.9%	5.7%	6.9%	1.1%	100%

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

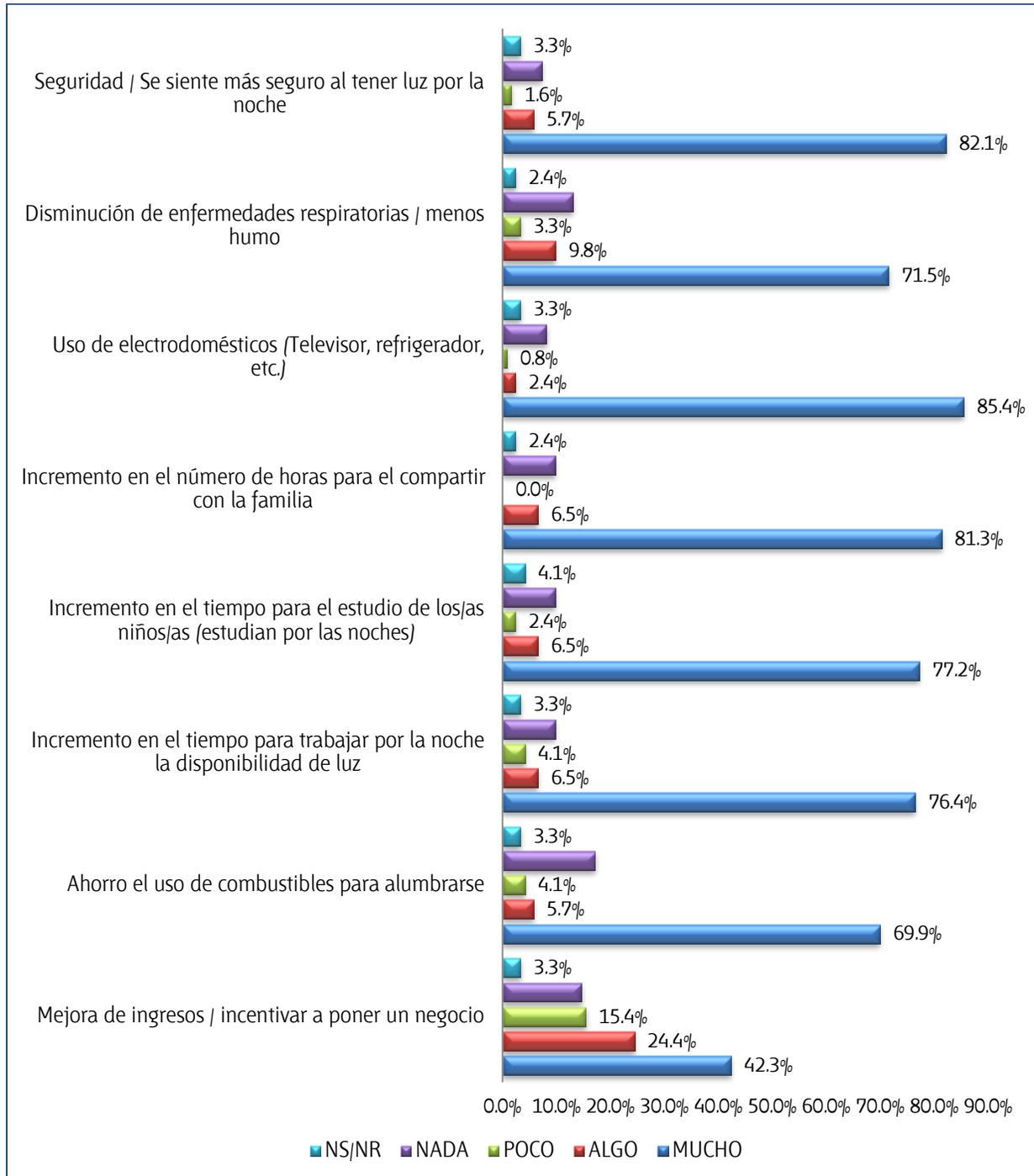
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Mejora de ingresos / incentivar a poner un negocio	42.3%	24.4%	15.4%	14.6%	3.3%	100%
Ahorro el uso de combustibles para alumbrarse	69.9%	5.7%	4.1%	17.1%	3.3%	100%
Incremento en el tiempo para trabajar por la noche la disponibilidad de luz	76.4%	6.5%	4.1%	9.8%	3.3%	100%
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%	100%
Incremento en el número de horas para el compartir con la familia	81.3%	6.5%	0.0%	9.8%	2.4%	100%
Uso de electrodomésticos (Televisor, refrigerador, etc.)	85.4%	2.4%	0.8%	8.1%	3.3%	100%
Disminución de enfermedades respiratorias / menos humo	71.5%	9.8%	3.3%	13.0%	2.4%	100%
Seguridad / Se siente más seguro al tener luz por la noche	82.1%	5.7%	1.6%	7.3%	3.3%	100%

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

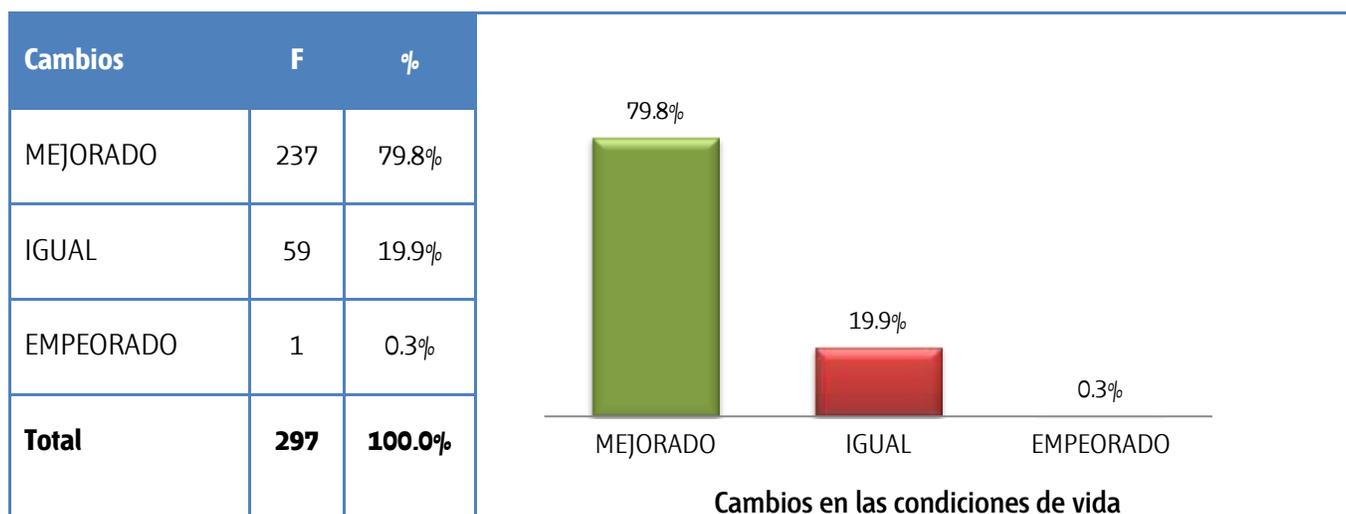
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



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.

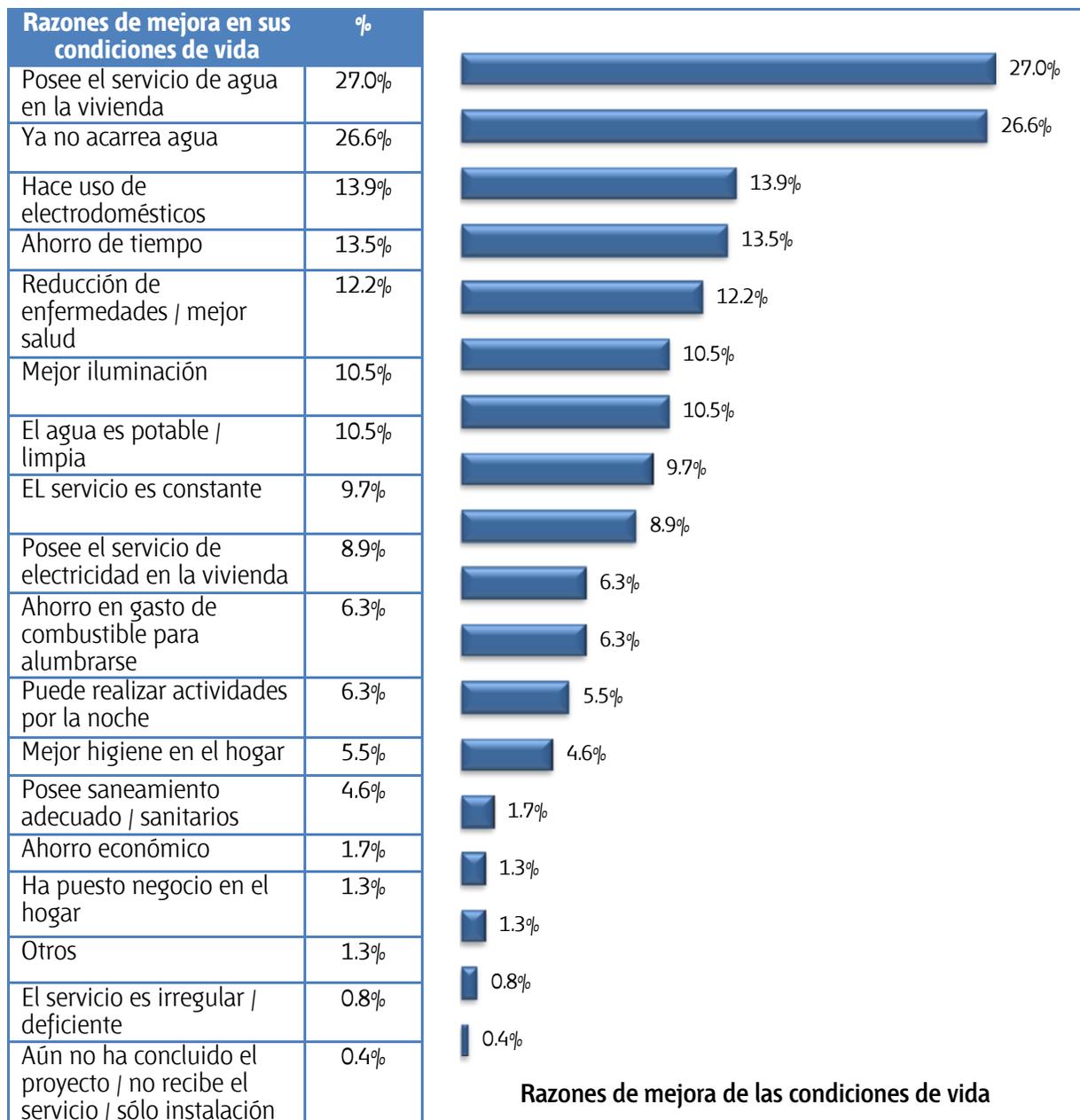
En cuanto al resultado 1.1, se ha incrementado la cantidad de hogares que utilizan el servicio eléctrico, los beneficiarios manifiestan que el uso de electrodomésticos y una mejora en la iluminación de las viviendas son las principales razones por las que consideran que sus condiciones de vida son actualmente mejores.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



* Base 237 entrevistas

AENOR CENTROAMÉRICA

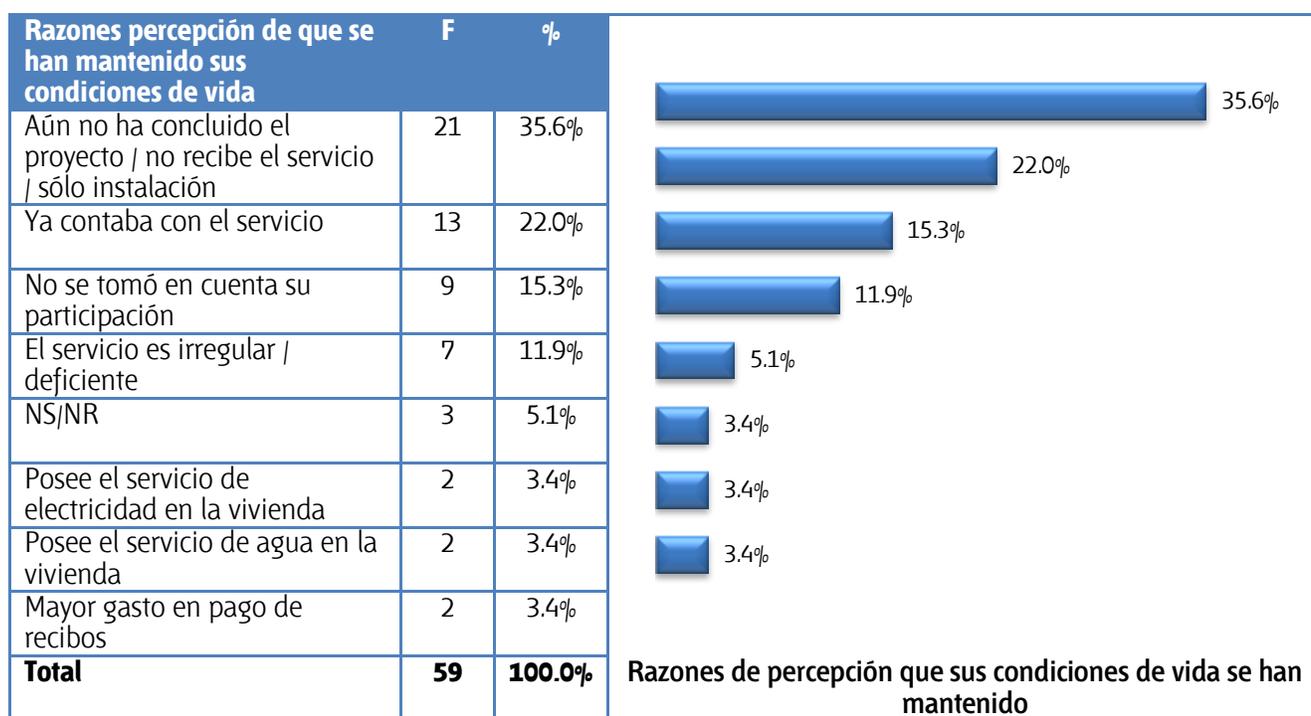
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

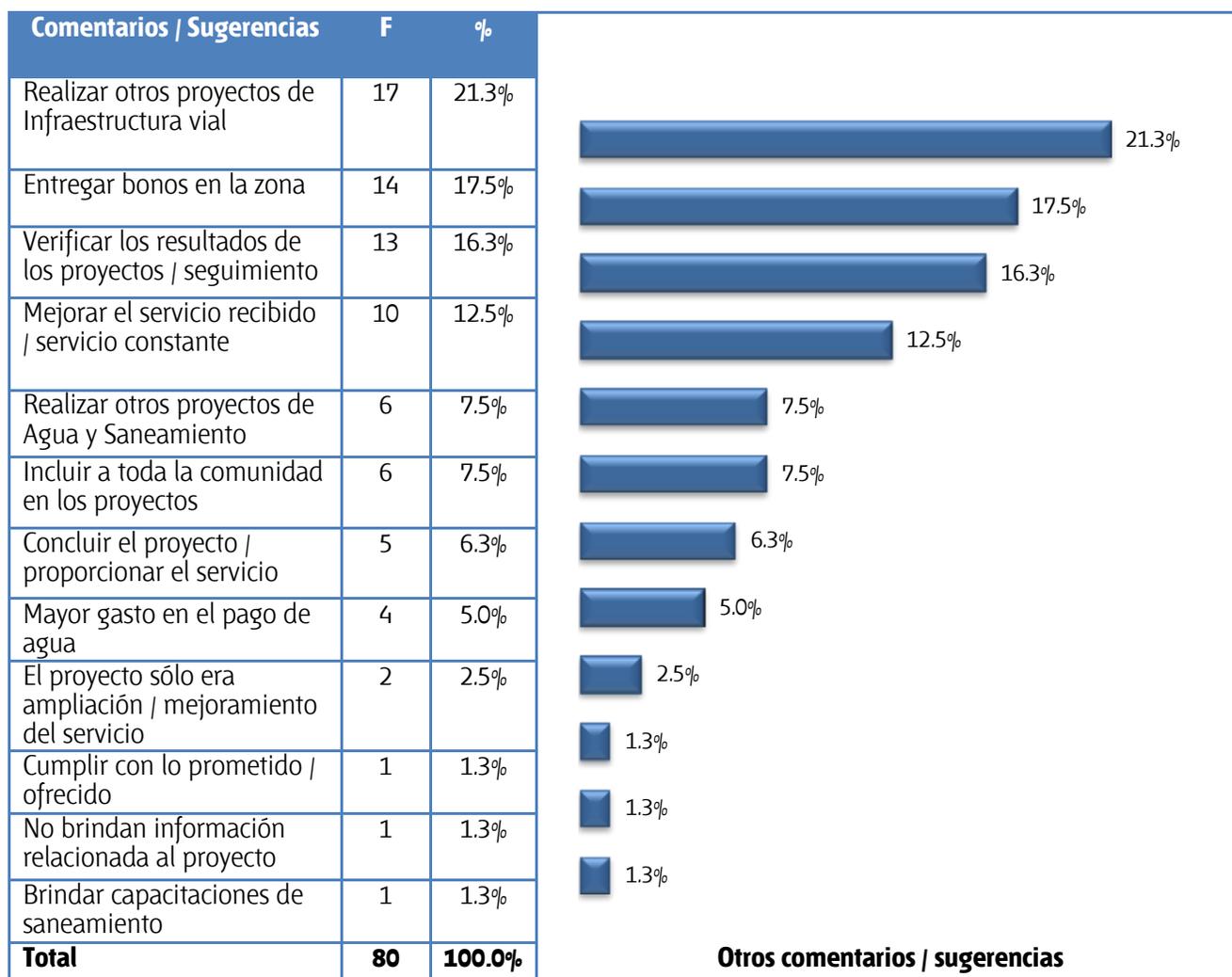
Otra de las razones se debe a que el proyecto implementado únicamente corresponde a una mejora del servicio ya existente.



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

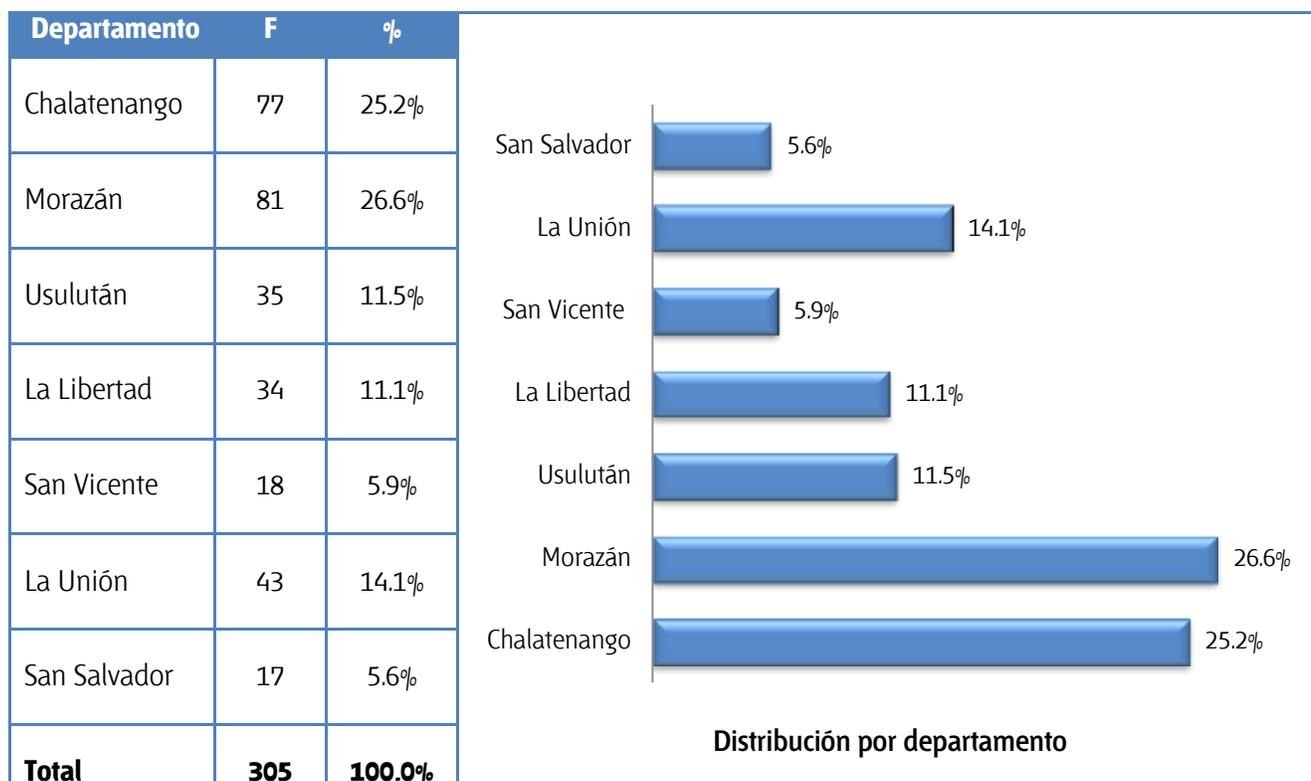
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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

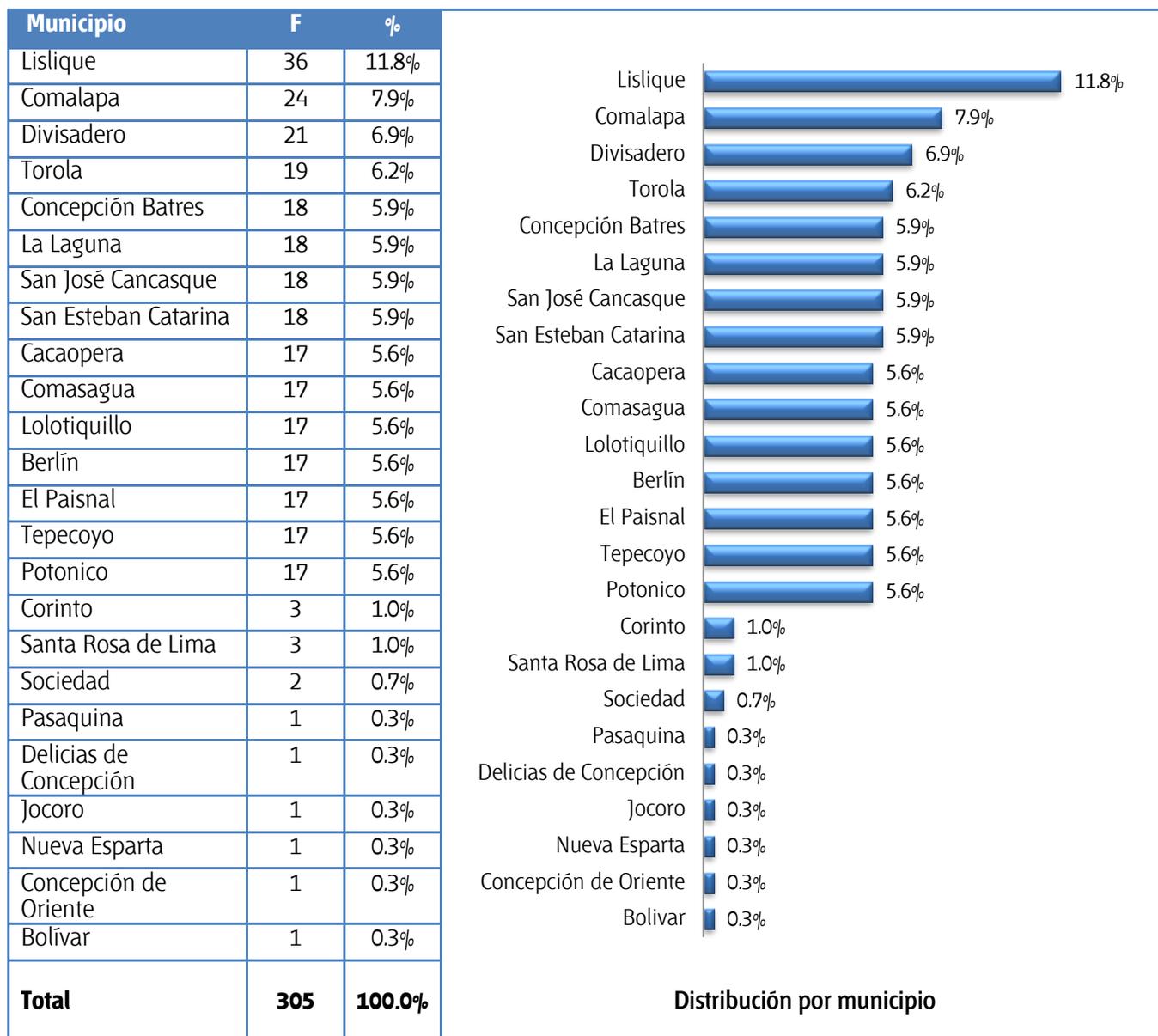
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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

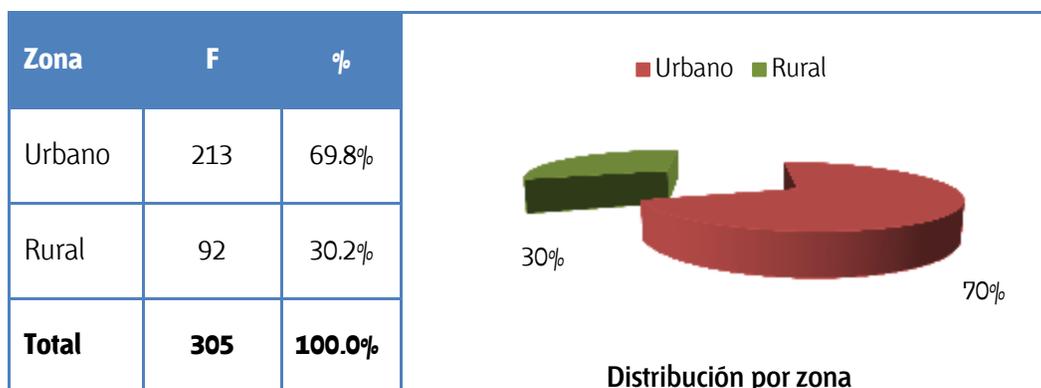
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

DISTRIBUCION POR ZONA

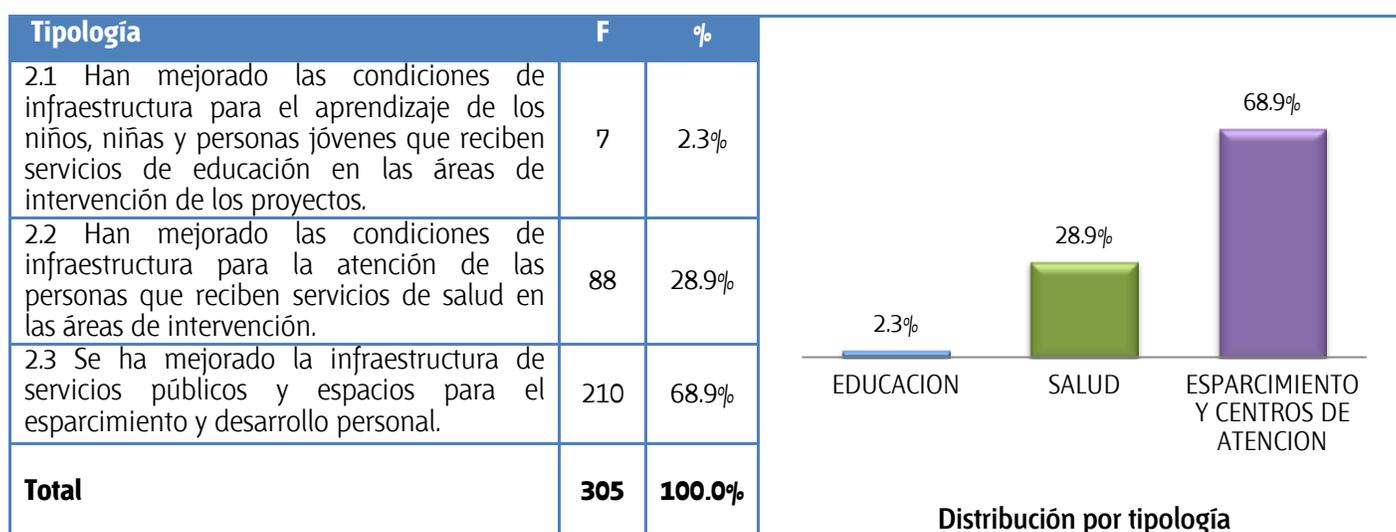
La muestra obtenida por zona se obtuvo de forma natural en las zonas de influencia de los proyectos del Resultado Estratégico 2 ejecutados por el FISDL en el año 2015, para el caso se observa predominancia de las zonas urbanas.



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.

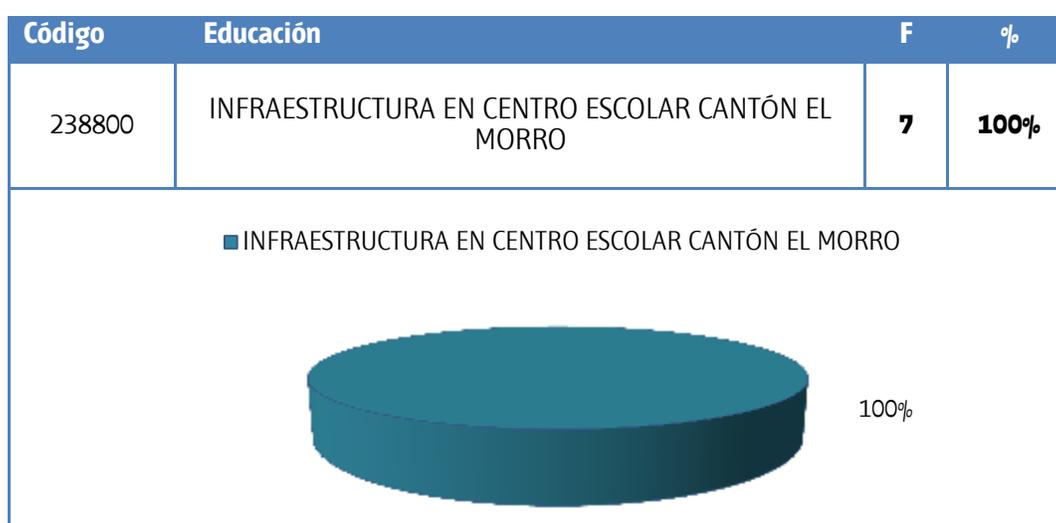


DISTRIBUCION POR PROYECTOS

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.

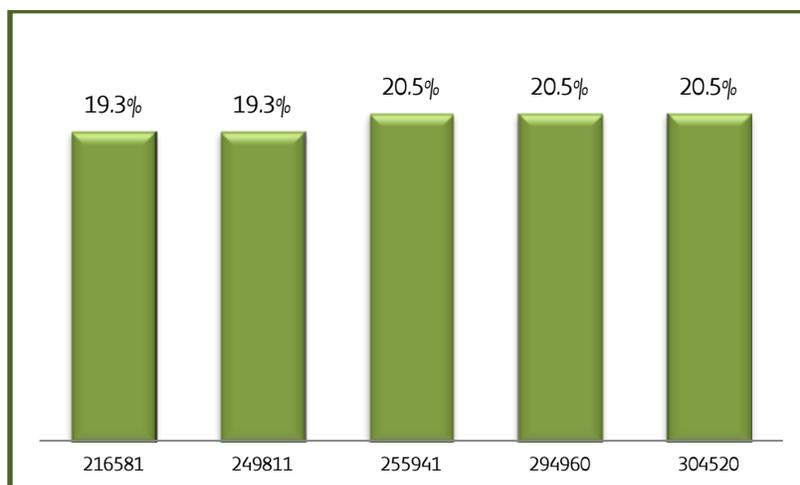
Código	Salud	F	%
216581	REEMPLAZO DE LA UNIDAD DE SALUD DE COMALAPA	17	19.3%
249811	CONSTRUCCIÓN DE MÓDULO DE ESPECIALIDADES DE LA UNIDAD COMUNITARIA DE SALUD FAMILIAR ESPECIALIZADA BERLÍN	17	19.3%
255941	CONSTRUCCIÓN DE LA UNIDAD COMUNITARIA DE SALUD FAMILIAR BÁSICA HACIENDA SAN JOSE	18	20.5%
294960	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%
Total		88	100.0%

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

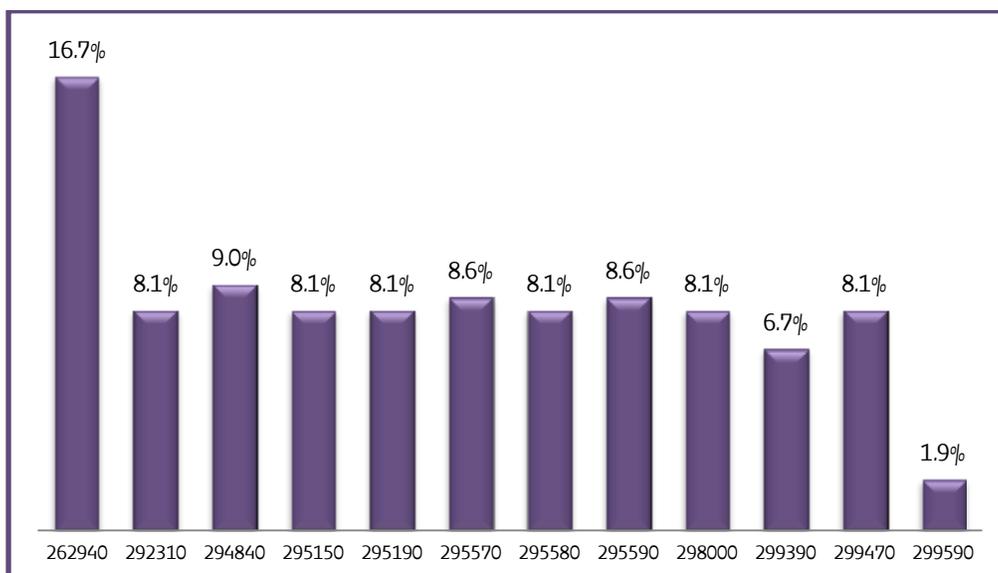
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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%
Total		210	100.0%



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

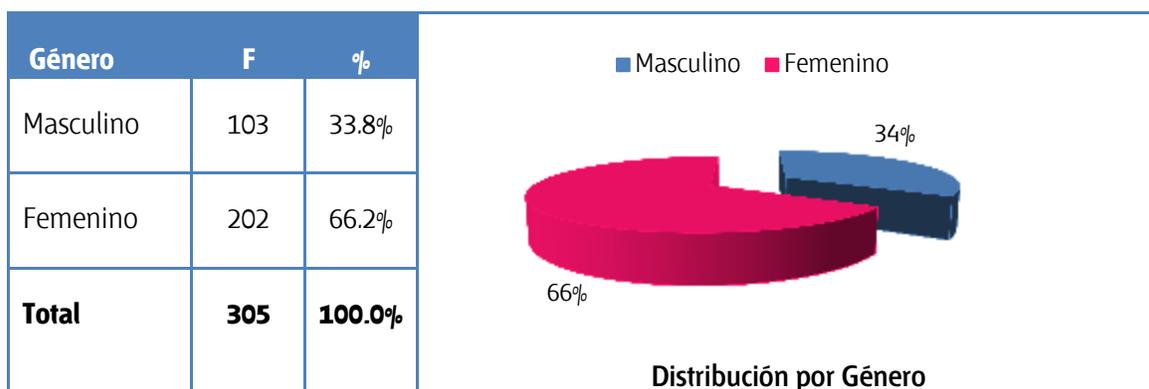
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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

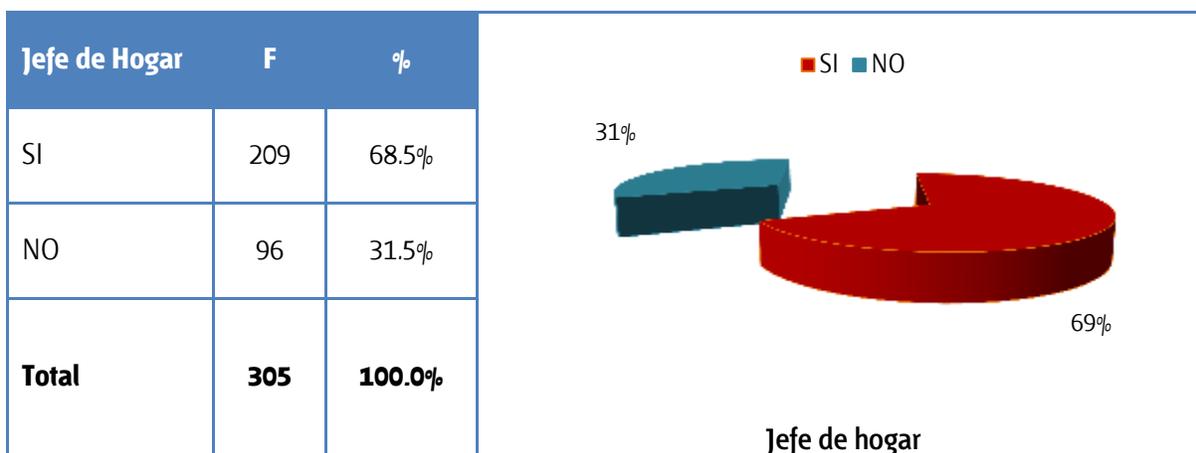
GENERO

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.



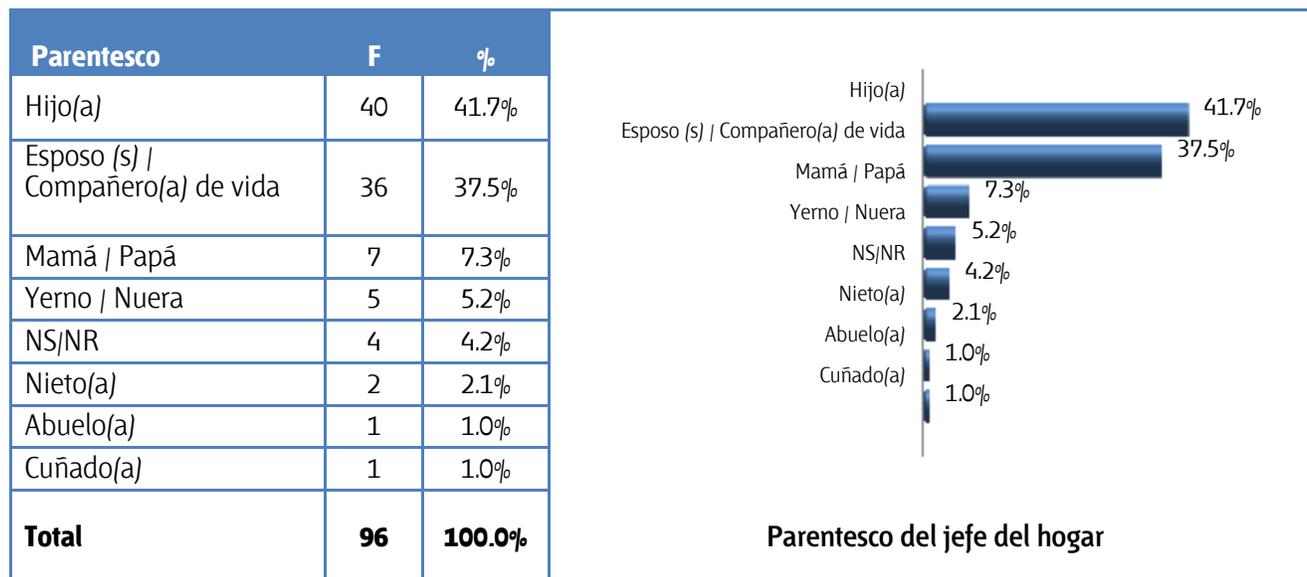
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

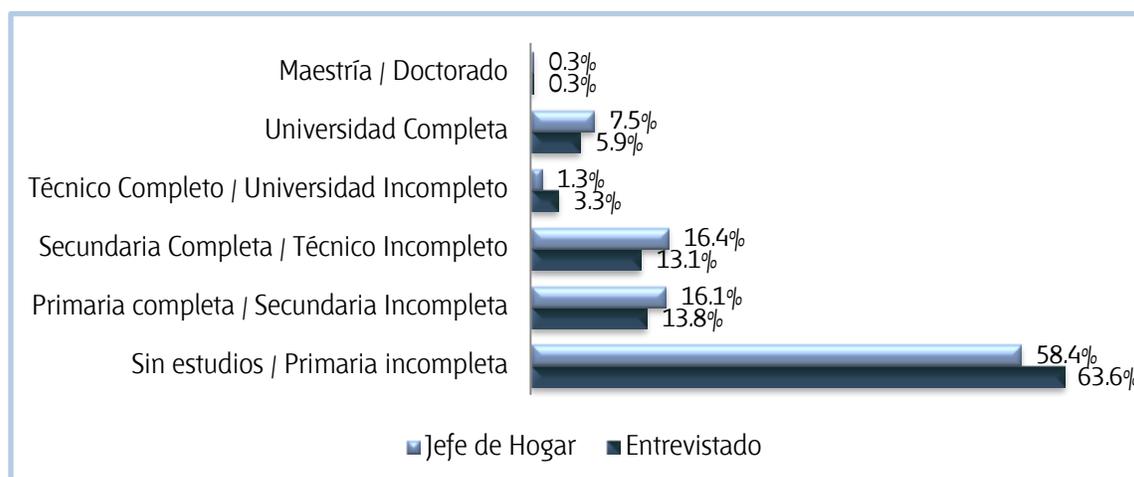
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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.



AENOR CENTROAMÉRICA

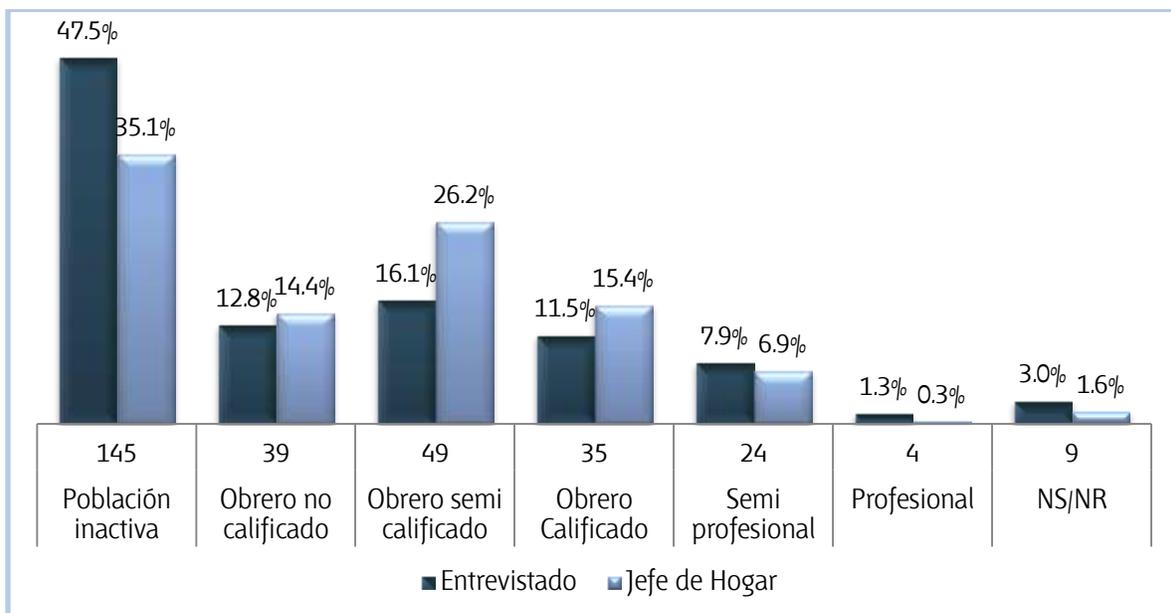
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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.

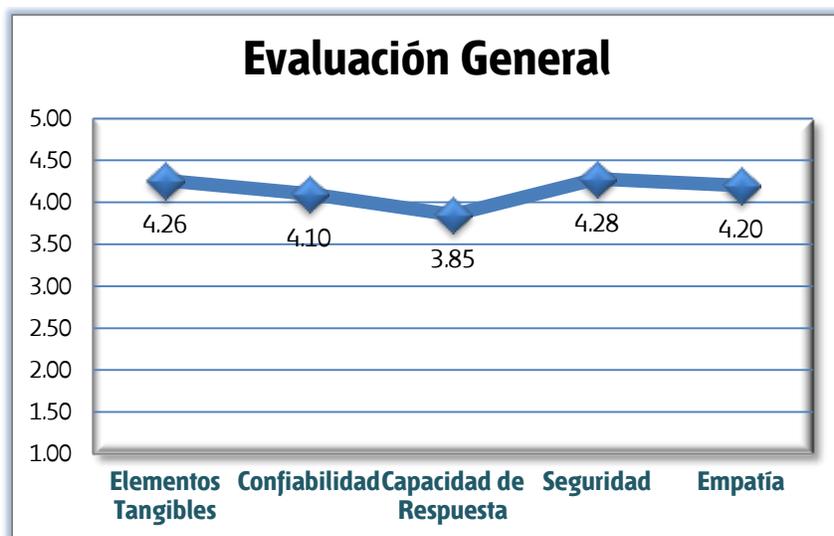
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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%
PROMEDIO GENERAL	4.14	-0.86	82.80%
PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION	4.13	-0.87	82.62%



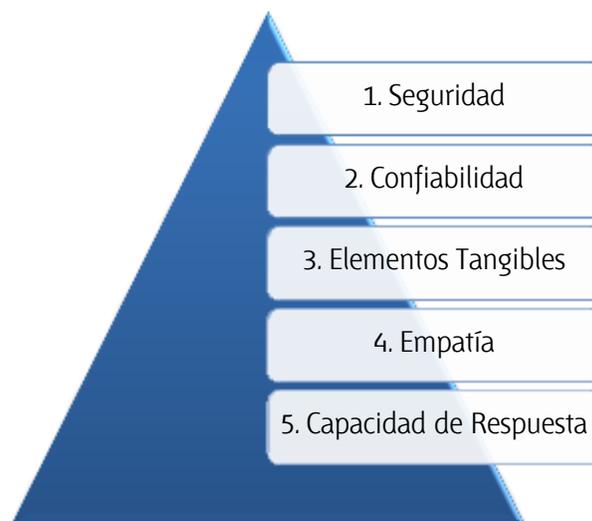
Los resultados obtenidos en la medición de los niveles de satisfacción de los proyectos ejecutados en el Resultado Estratégico 2 indican una brecha más amplia entre el nivel de satisfacción de los beneficiarios y el puntaje ideal en la dimensión de **Capacidad de Respuesta**, el resto de dimensiones 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:

ELEMENTOS TANGIBLES	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.26	-0.74	85.2%

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.

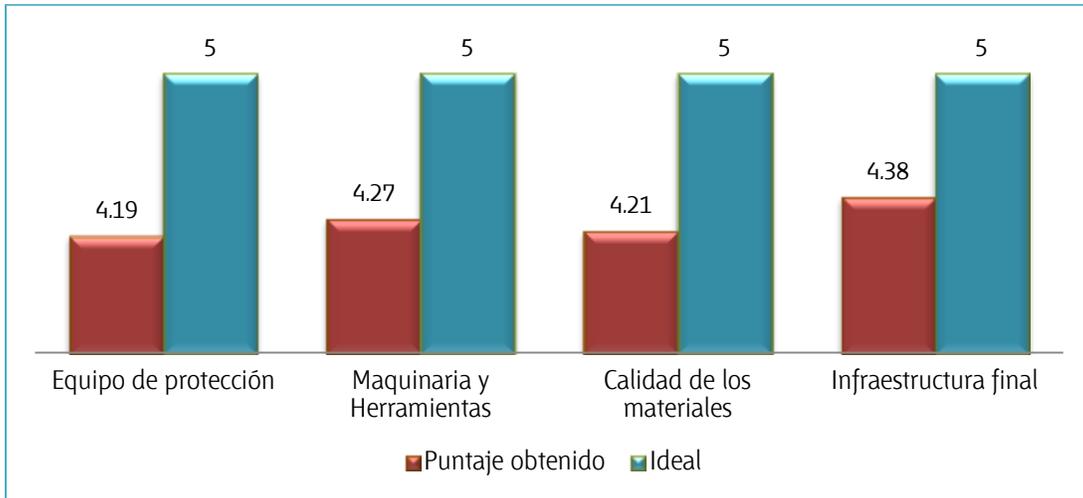
A continuación se presentan las calificaciones obtenidas en cada uno de los aspectos, versus el puntaje ideal:

AENOR CENTROAMÉRICA

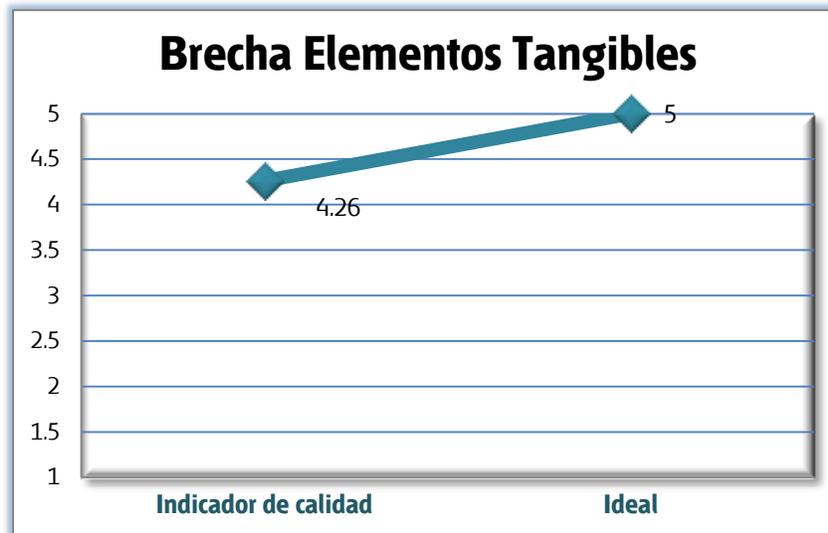
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

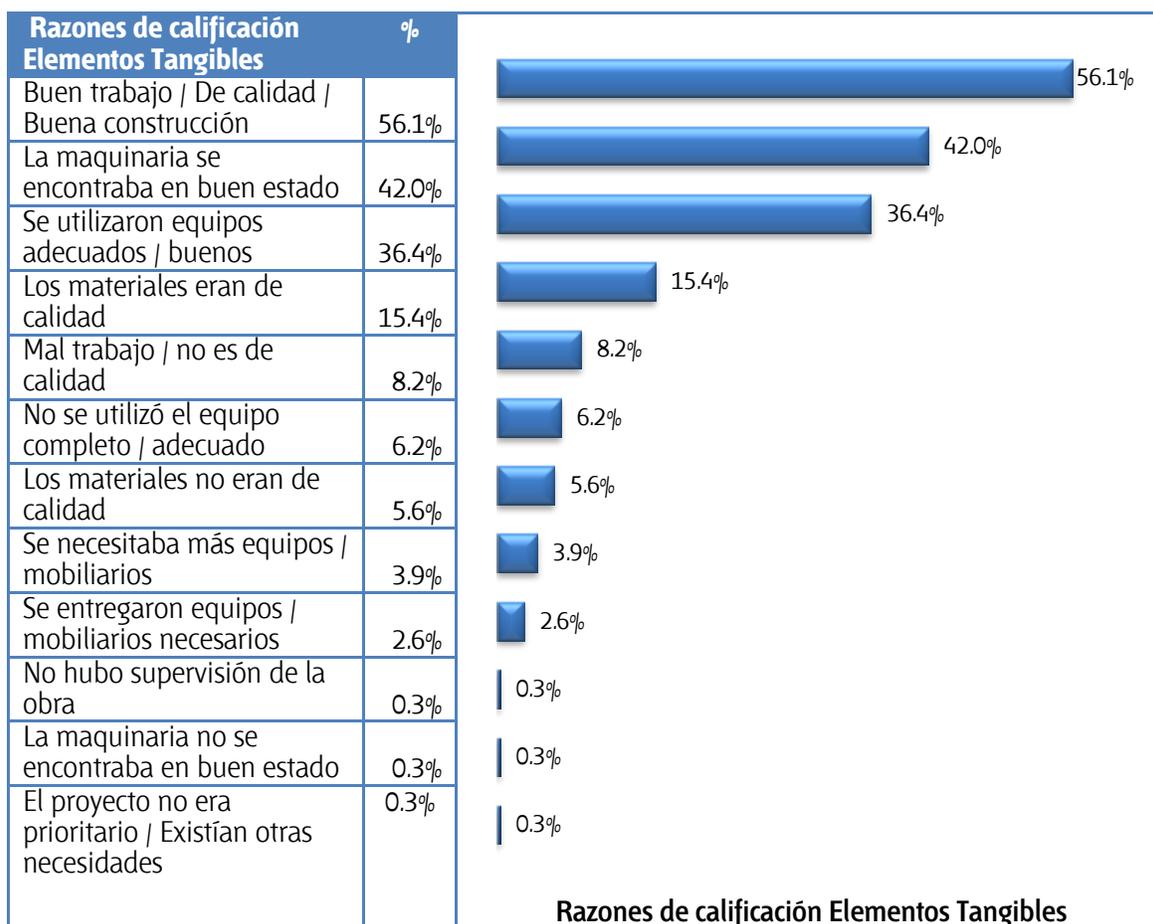


Brecha general Dimensión Elementos Tangibles

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:

CONFIABILIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.10	-0.90	82.0%

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.

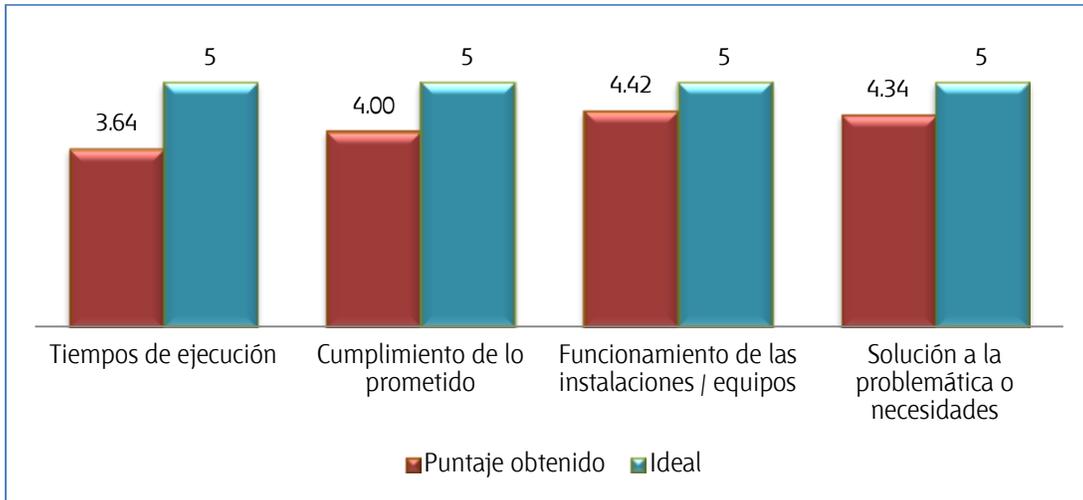
A continuación se presentan los puntajes obtenidos en relación al puntaje ideal:

AENOR CENTROAMÉRICA

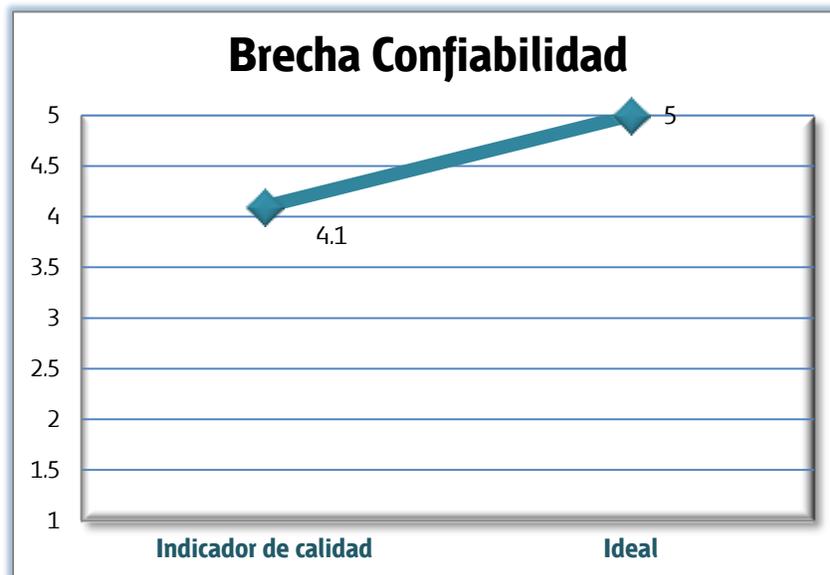
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



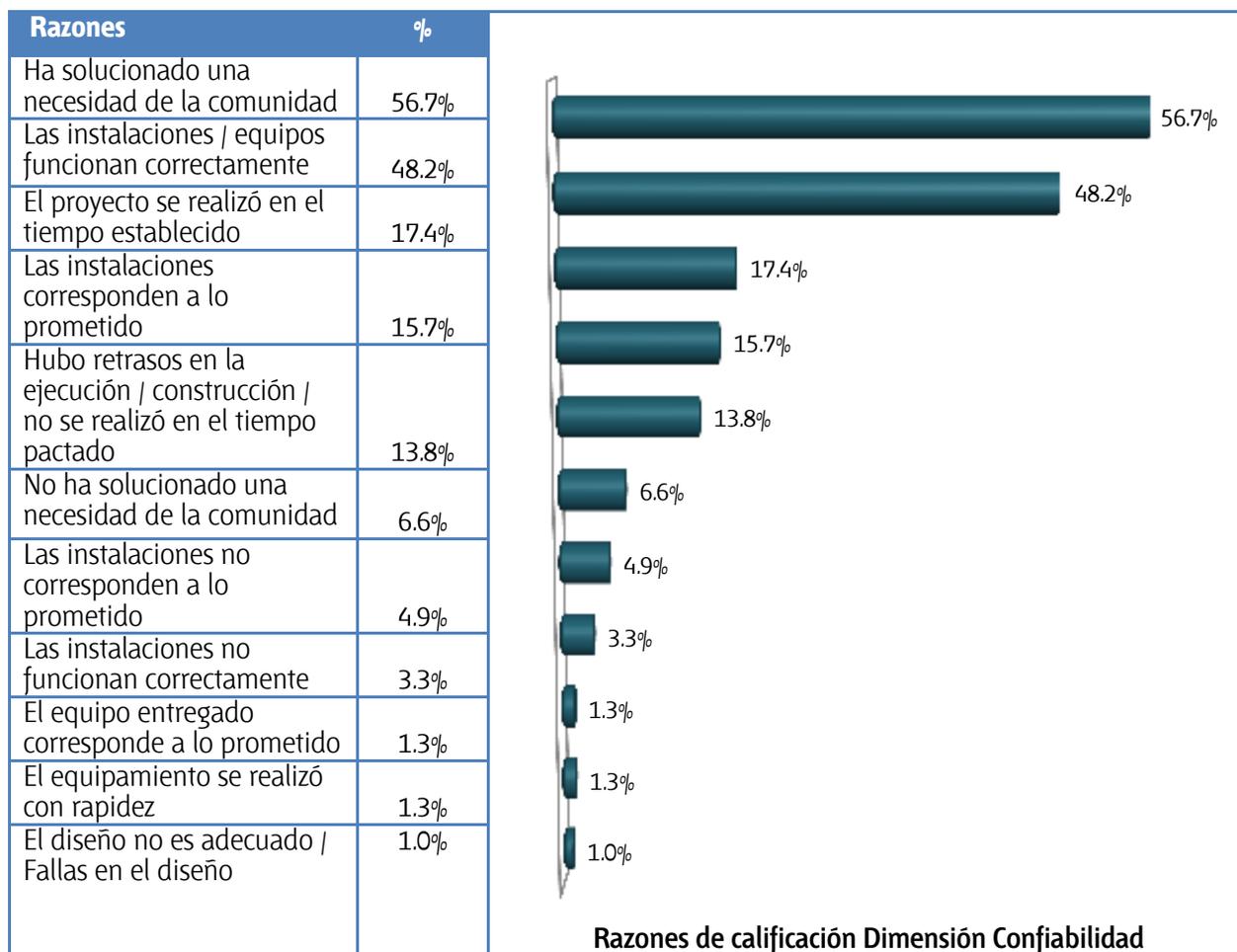
Brecha general Dimensión Confiabilidad

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:

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	3.85	-1.15	77.00%

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

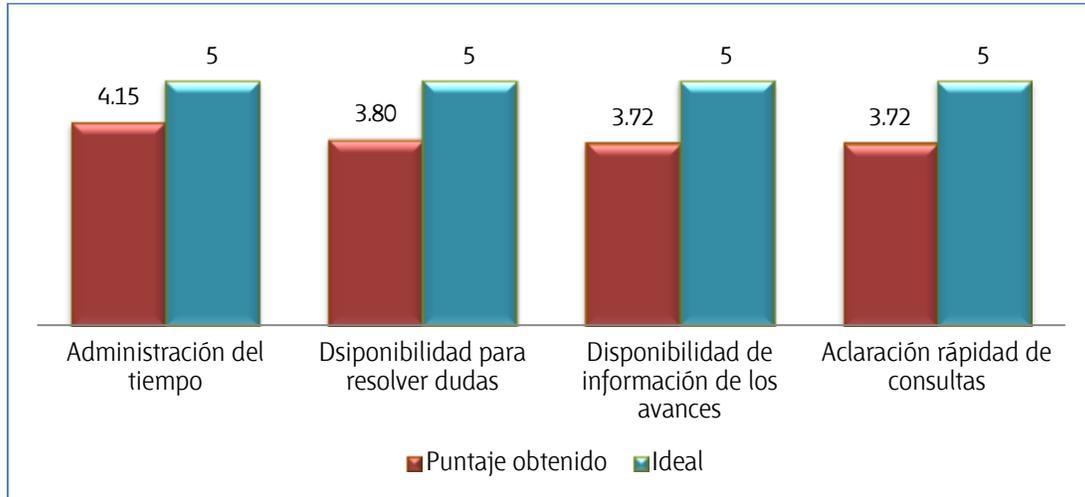
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

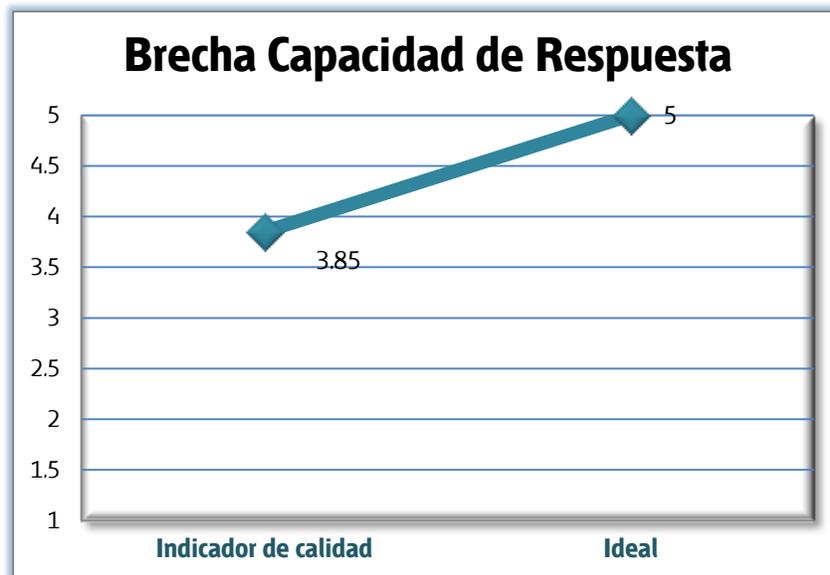
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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

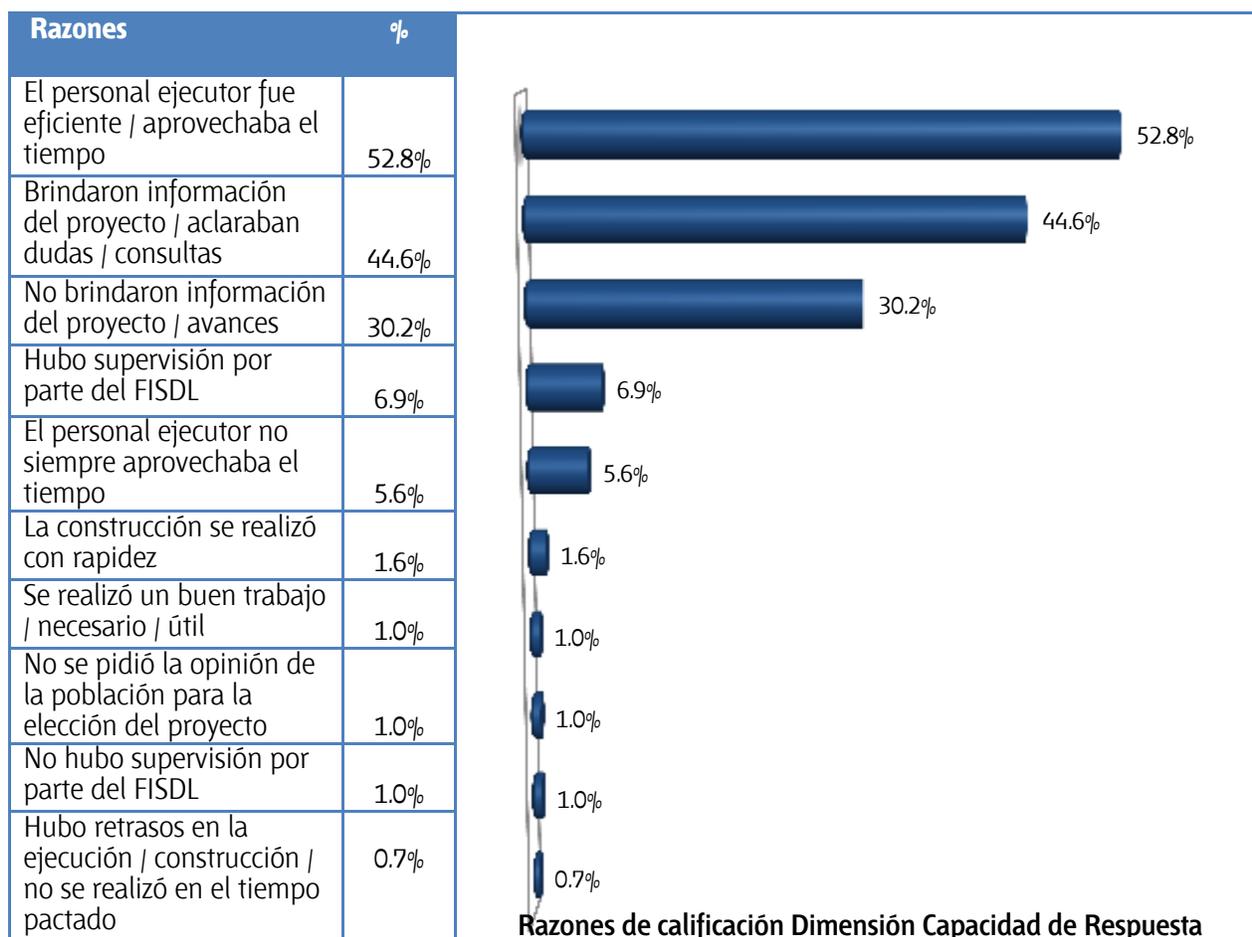


Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

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:

SEGURIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.28	-0.72	85.7%

No hay una diferencia significativa entre un aspecto y otro, los aspectos evaluados en la dimensión de Seguridad poseen similar evaluación.

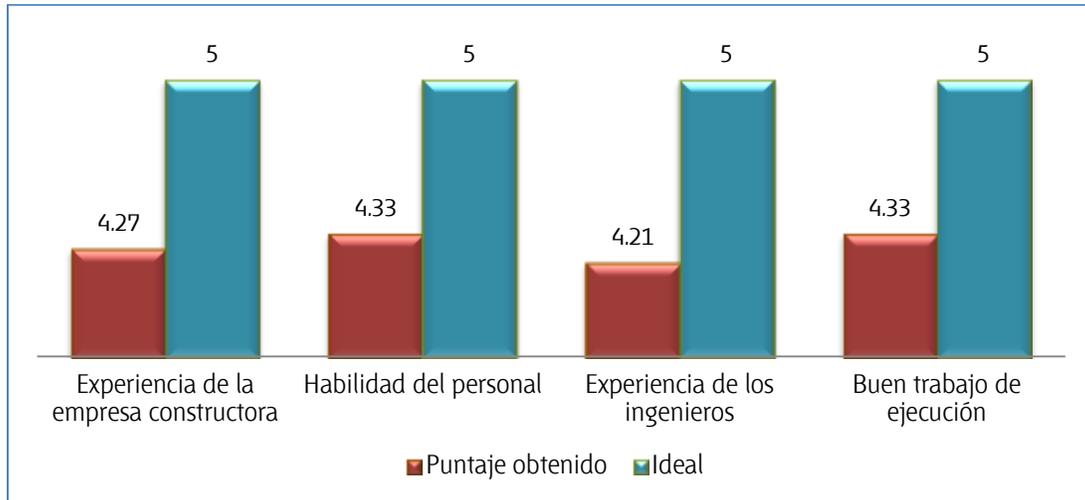
En términos generales, la evaluación es satisfactoria y los beneficiarios consideran que la empresa constructora y el personal técnico contratado si tenía la experiencia suficiente y las habilidades necesarias para la ejecución.

AENOR CENTROAMÉRICA

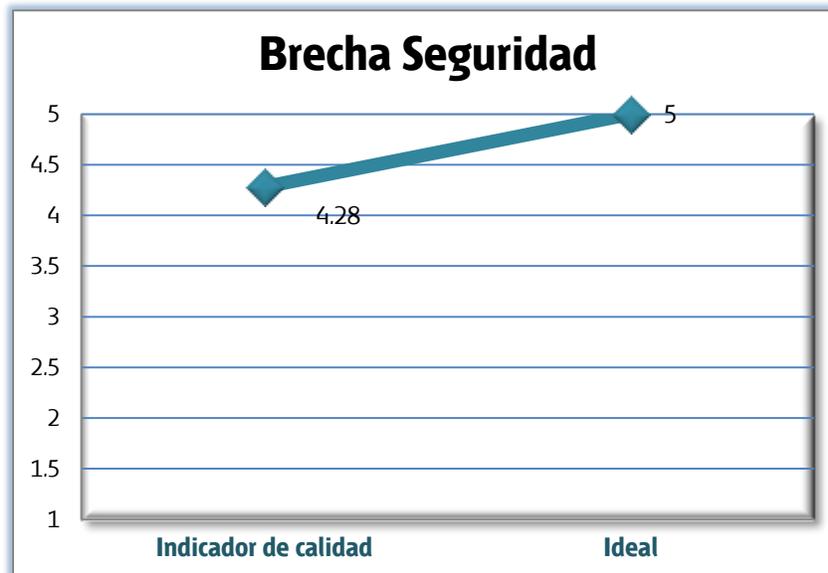
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

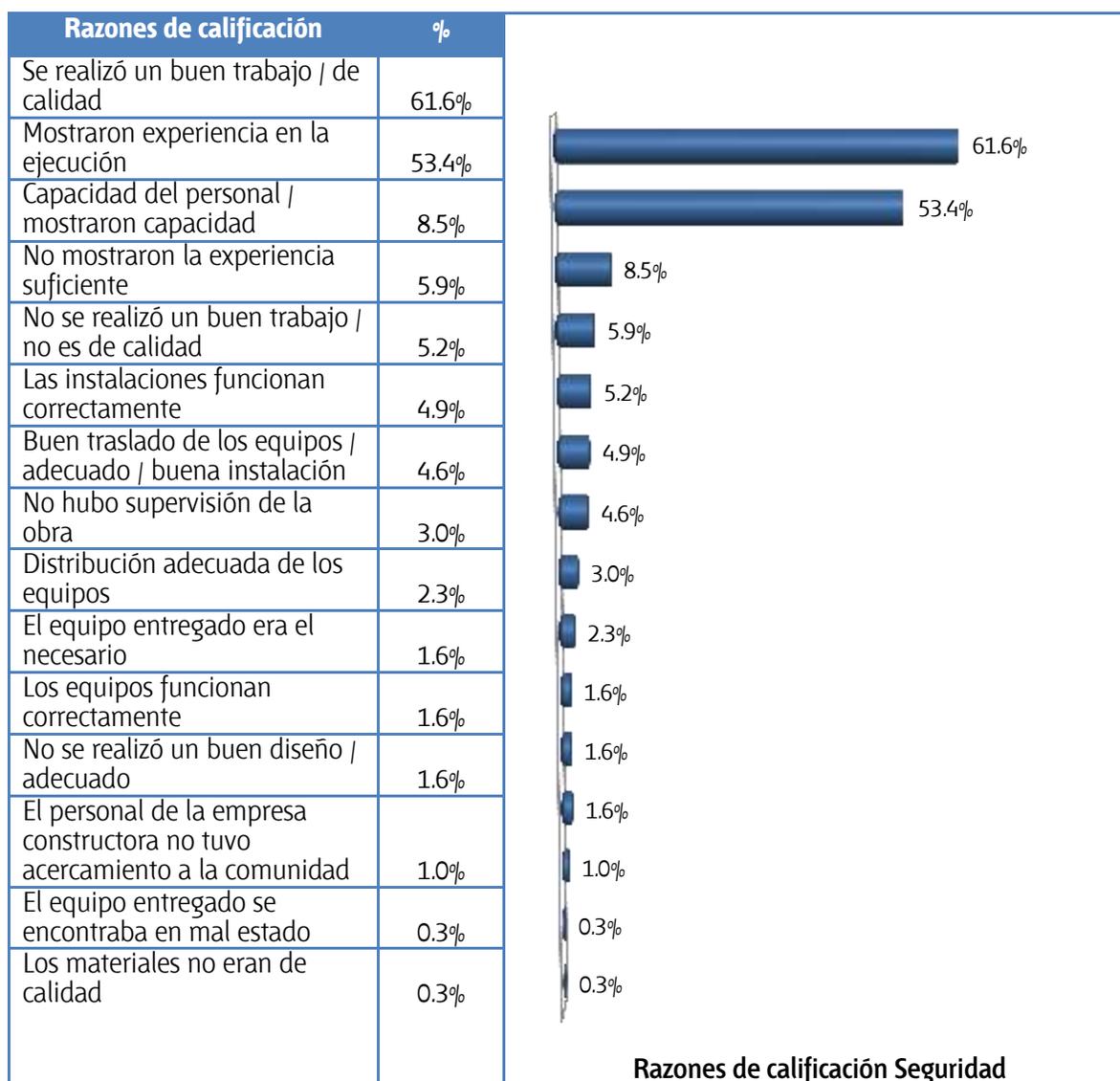


Brecha general Dimensión Seguridad

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:

EMPATÍA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.20	-0.80	84.1%

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.

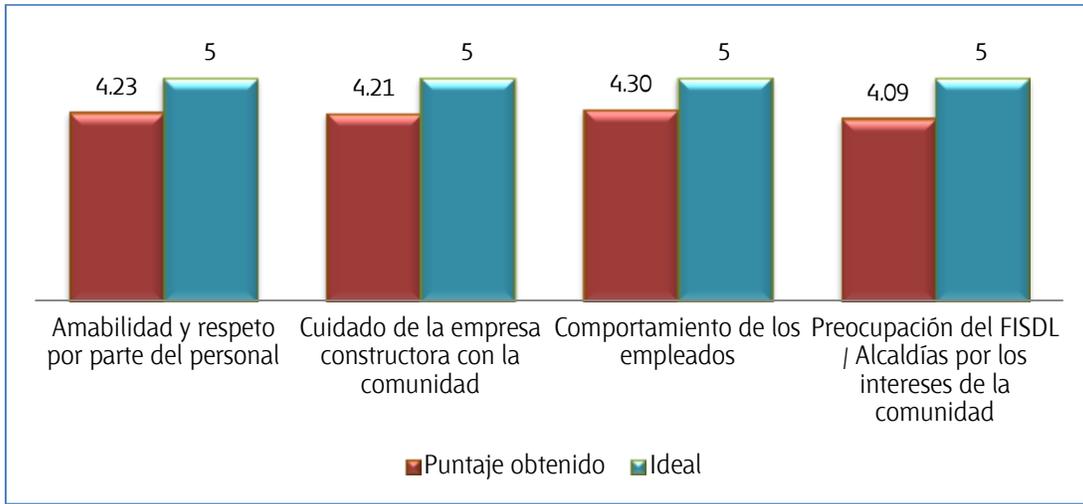
En esta dimensión el aspecto que obtiene el puntaje más bajo es la preocupación mostrada por las instituciones vinculadas (FISDL – Alcaldía).

AENOR CENTROAMÉRICA

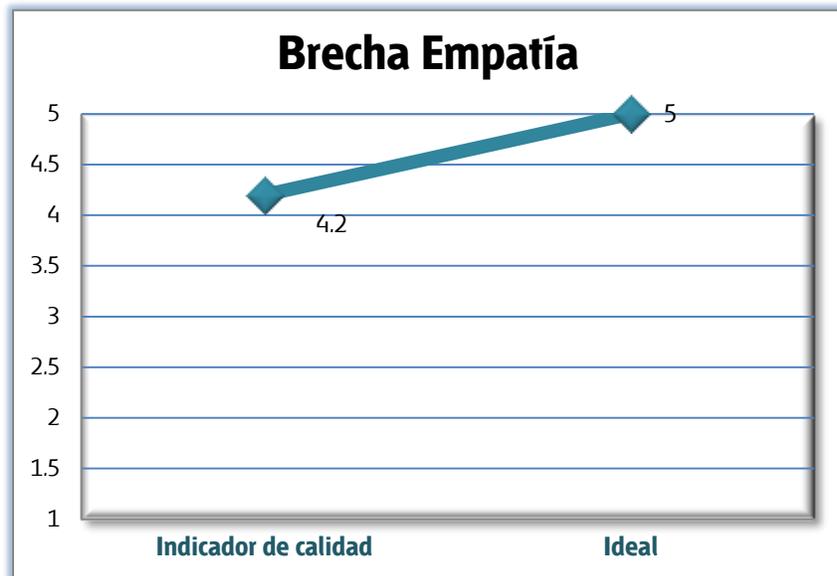
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal

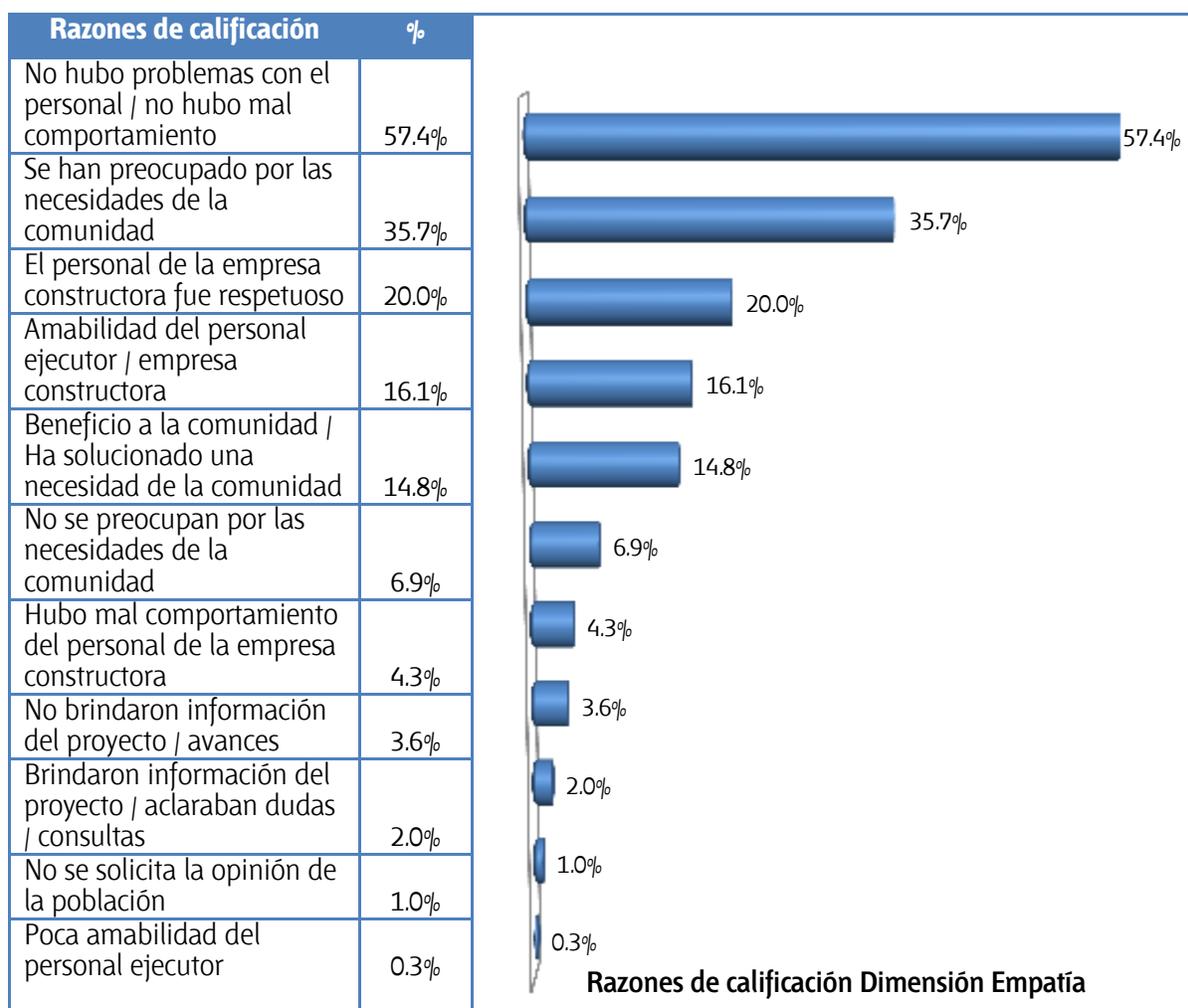


Brecha general Dimensión Empatía

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.

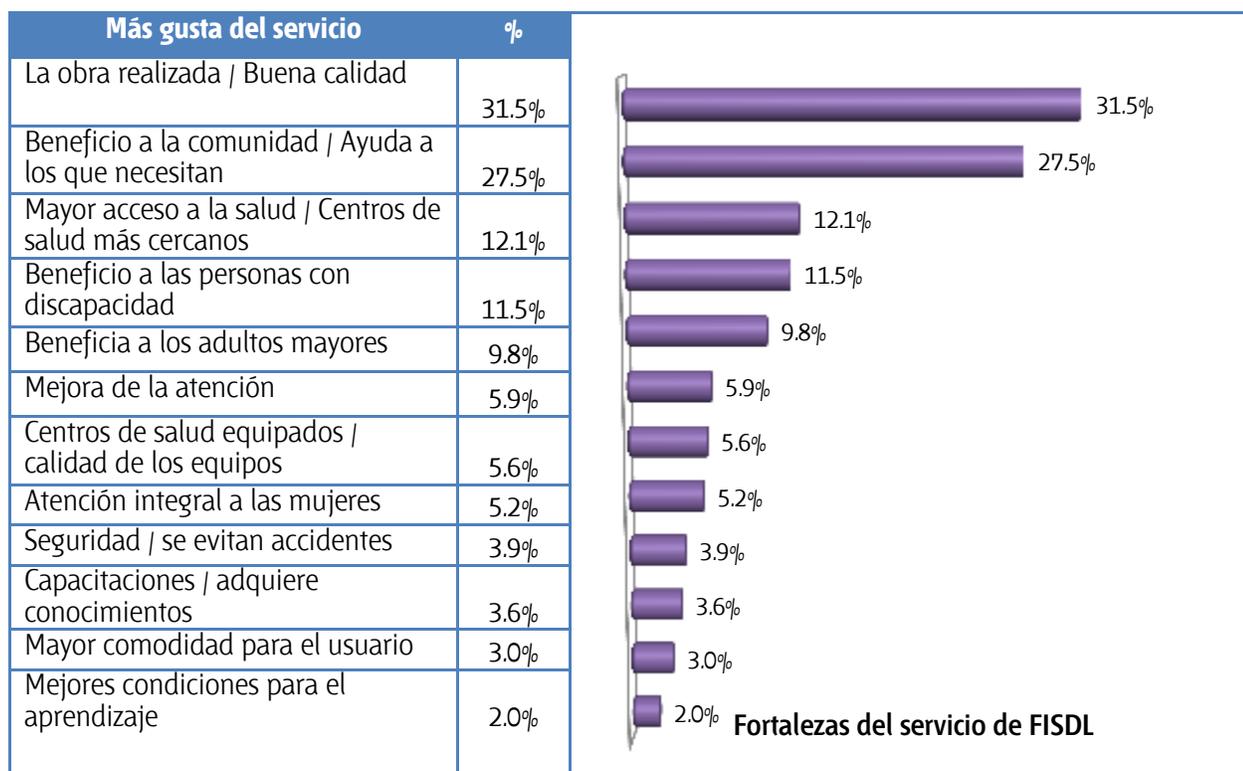


* Respuesta múltiple, Base 305

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

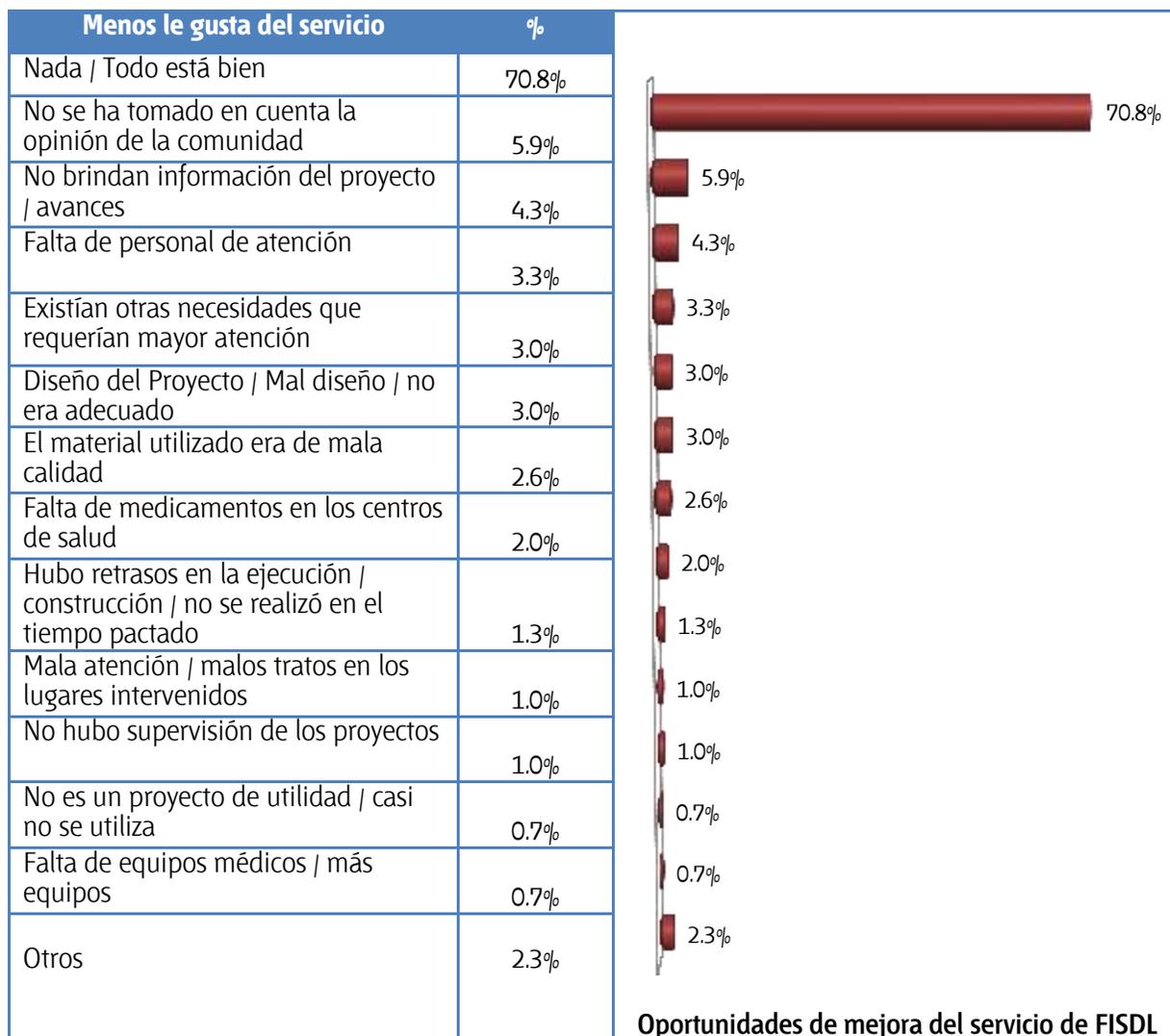
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.



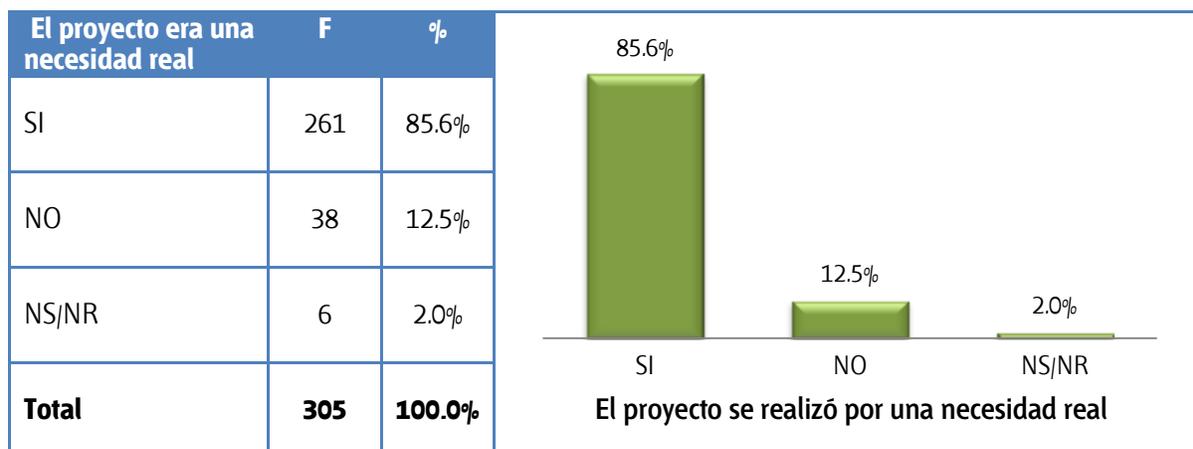
* Respuesta múltiple, Base 305

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
Web: 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.

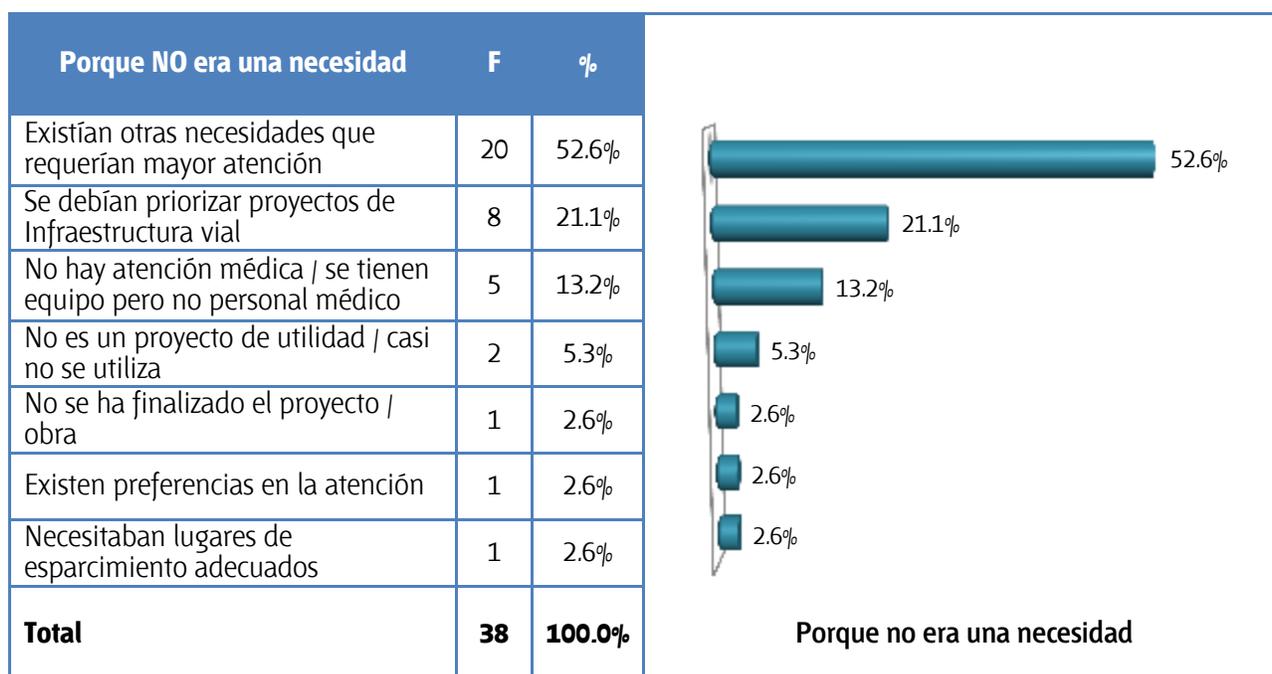


* Base 261 entrevistados que respondieron que el proyecto si era necesario

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.

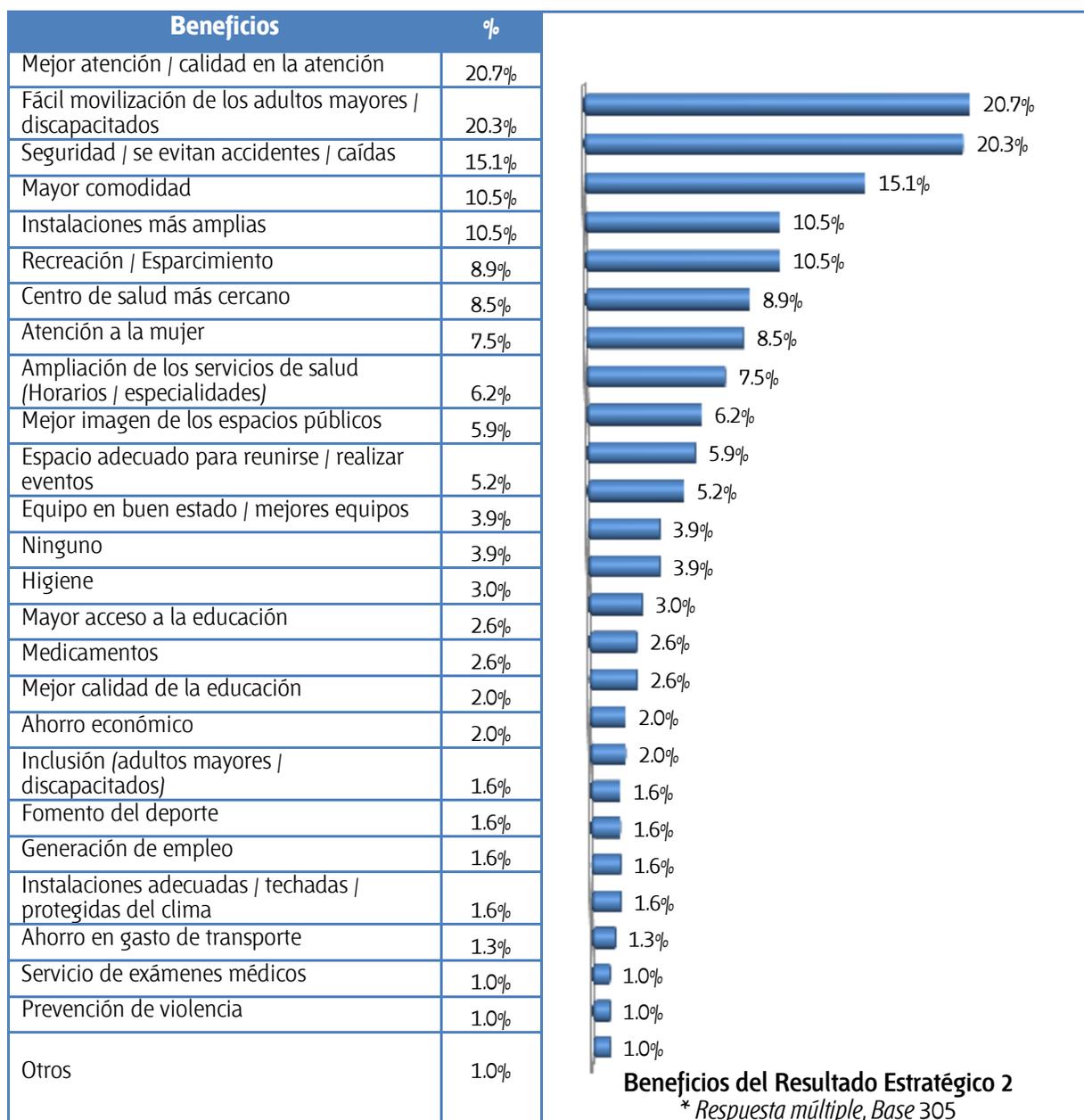
El 5% de la población considera que los proyectos realizados como parte del Resultado Estratégico 2 no son de utilidad para las comunidades.



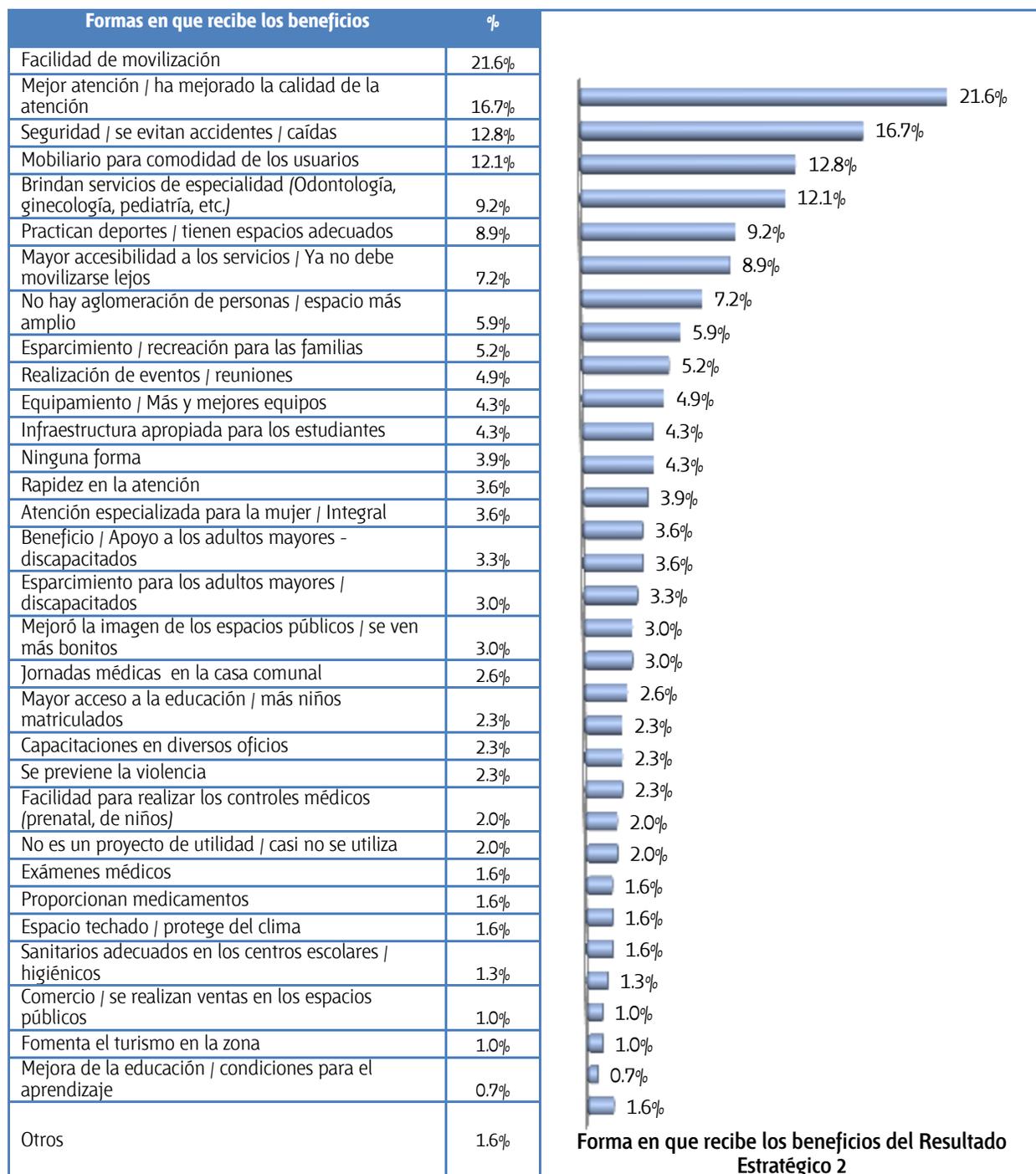
* Base 38 entrevistados que respondieron que el proyecto no era necesario

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.



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.

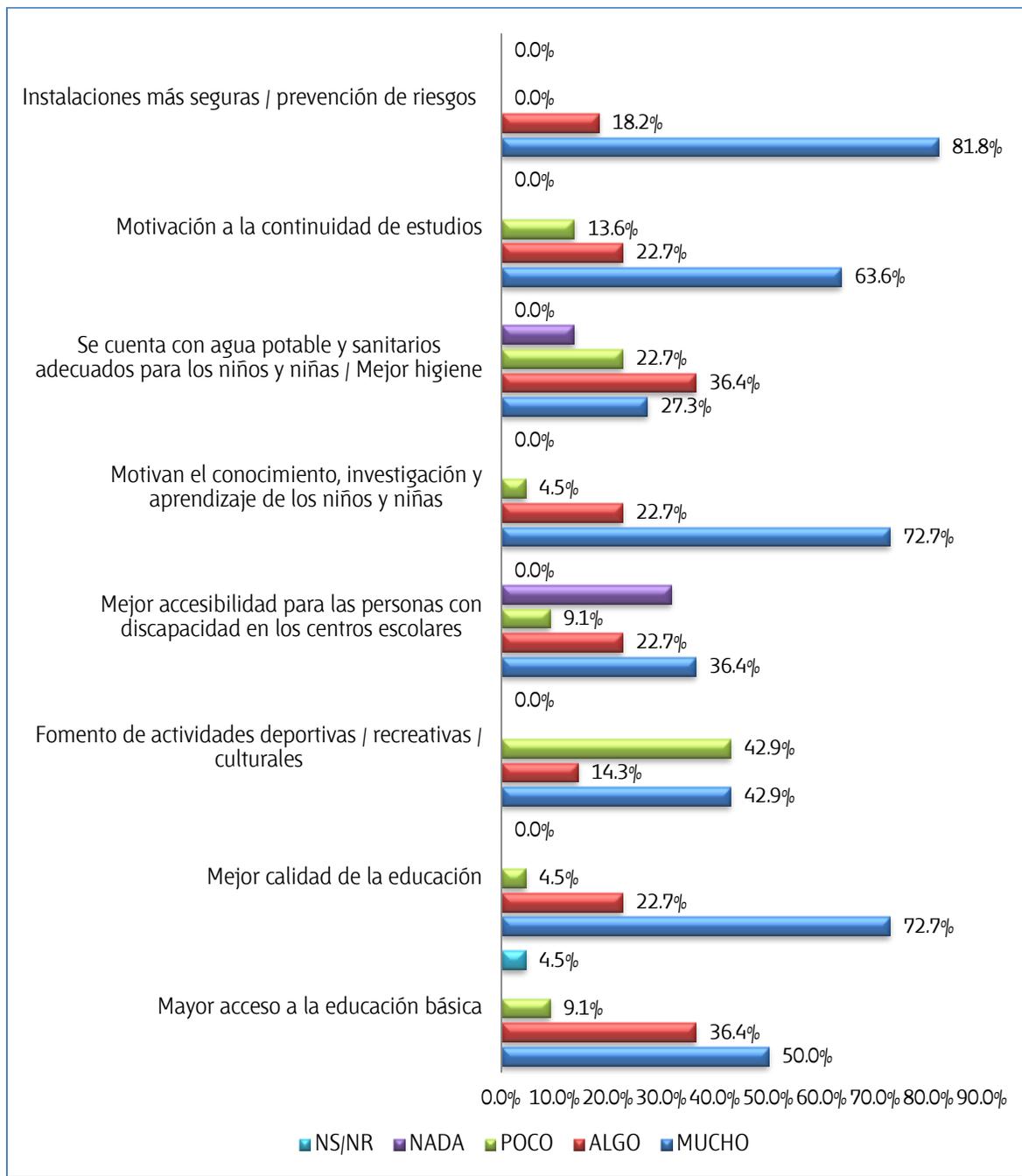
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Mayor acceso a la educación básica	50.0%	36.4%	9.1%	0.0%	4.5%	100%
Mejor calidad de la educación	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%	100%
Fomento de actividades deportivas / recreativas / culturales	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%	100%
Mejor accesibilidad para las personas con discapacidad en los centros escolares	36.4%	22.7%	9.1%	31.8%	0.0%	100%
Motivan el conocimiento, investigación y aprendizaje de los niños y niñas	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%	100%
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%	100%
Motivación a la continuidad de estudios	63.6%	22.7%	13.6%	0.0%	0.0%	100%
Instalaciones más seguras / prevención de riesgos	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

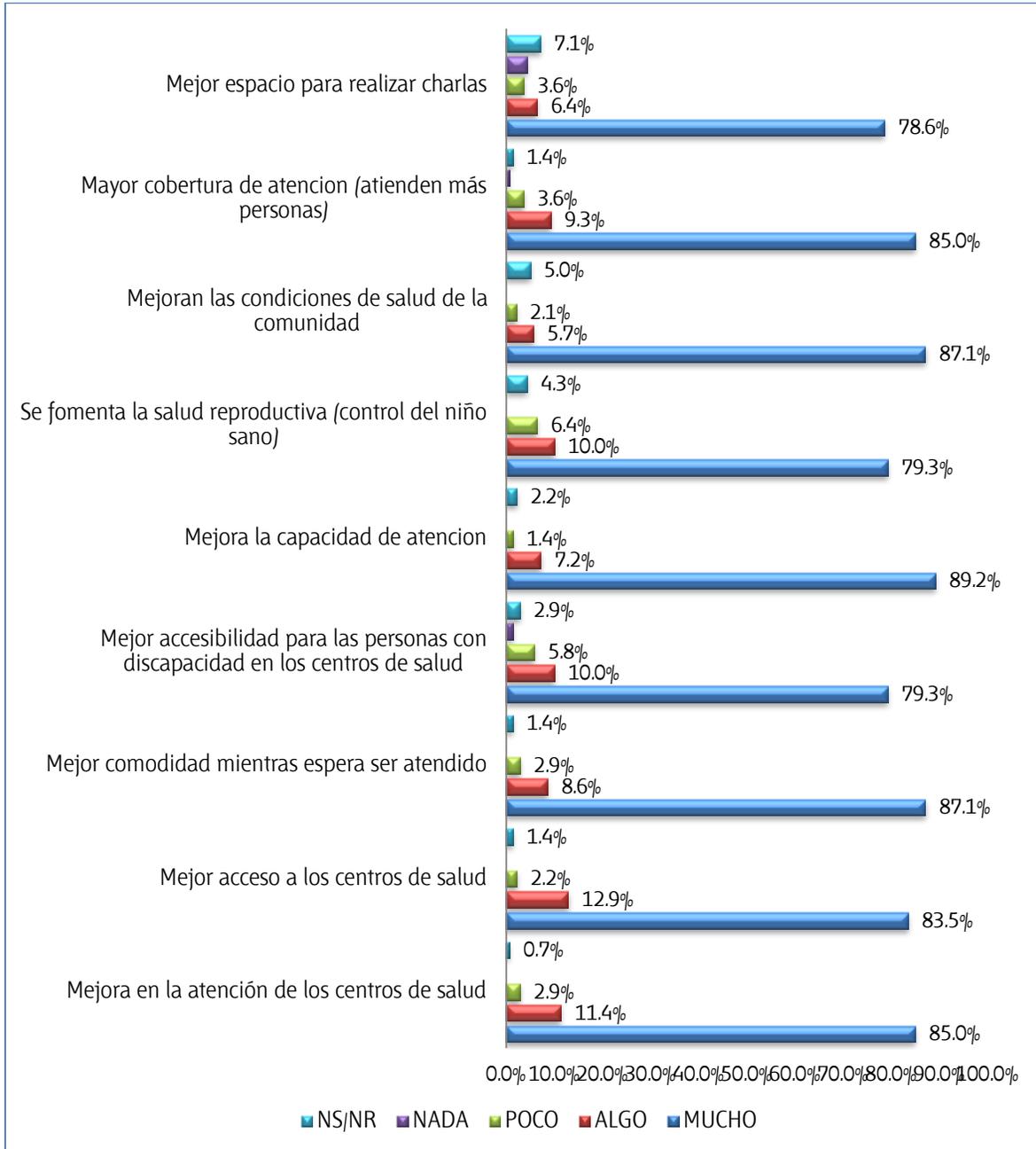
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Mejora en la atención de los centros de salud	85.0%	11.4%	2.9%	0.0%	0.7%	100%
Mejor acceso a los centros de salud	83.5%	12.9%	2.2%	0.0%	1.4%	100%
Mejor comodidad mientras espera ser atendido	87.1%	8.6%	2.9%	0.0%	1.4%	100%
Mejor accesibilidad para las personas con discapacidad en los centros de salud	79.3%	10.0%	5.8%	1.4%	2.9%	99%
Mejora la capacidad de atención	89.2%	7.2%	1.4%	0.0%	2.2%	100%
Se fomenta la salud reproductiva (control del niño sano)	79.3%	10.0%	6.4%	0.0%	4.3%	100%
Mejoran las condiciones de salud de la comunidad	87.1%	5.7%	2.1%	0.0%	5.0%	100%
Mayor cobertura de atención (atienden más personas)	85.0%	9.3%	3.6%	0.7%	1.4%	100%
Mejor espacio para realizar charlas	78.6%	6.4%	3.6%	4.3%	7.1%	100%

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

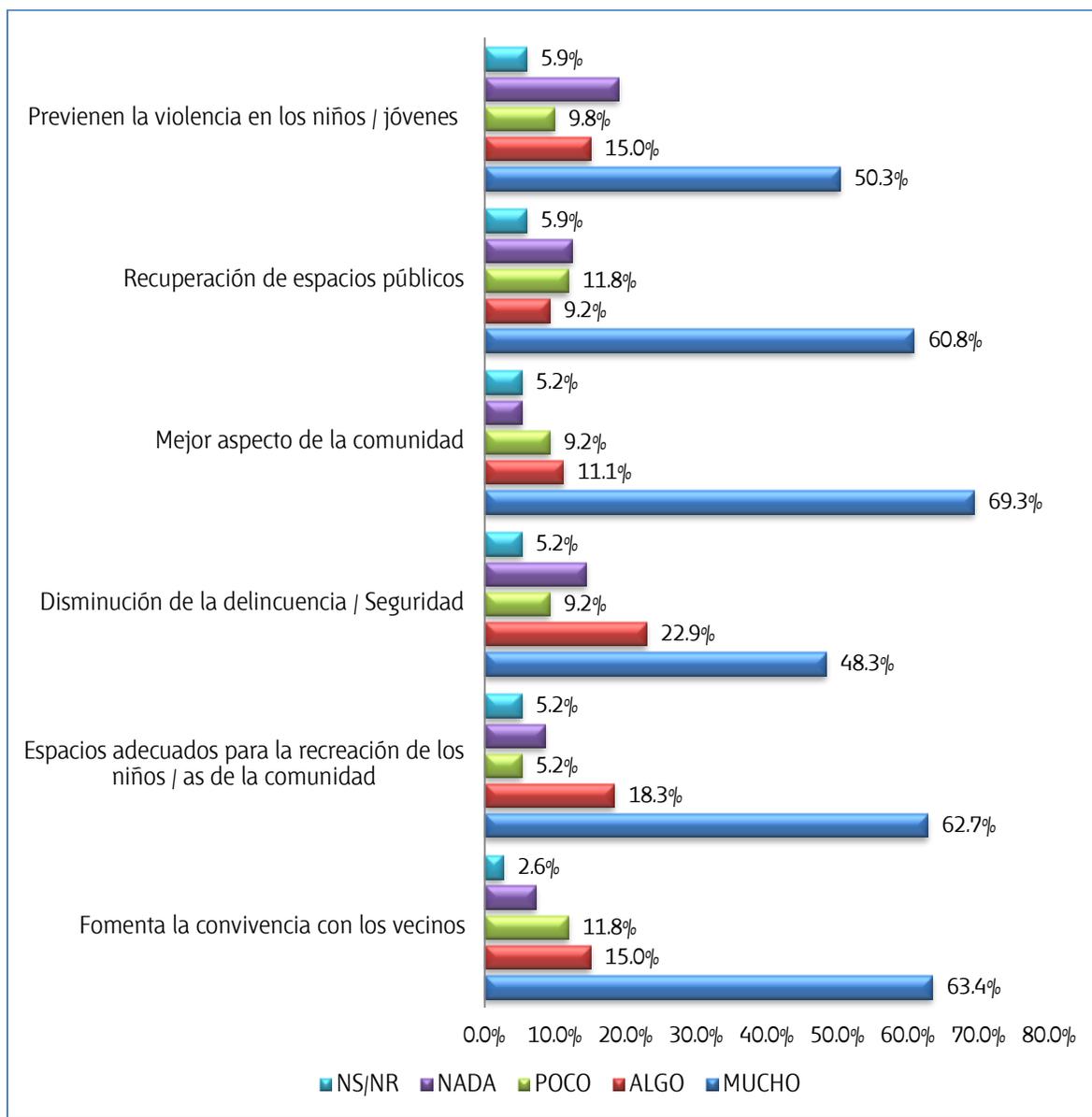
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Fomenta la convivencia con los vecinos	63.4%	15.0%	11.8%	7.2%	2.6%	100%
Espacios adecuados para la recreación de los niños / as de la comunidad	62.7%	18.3%	5.2%	8.5%	5.2%	100%
Disminución de la delincuencia / Seguridad	48.3%	22.9%	9.2%	14.4%	5.2%	100%
Mejor aspecto de la comunidad	69.3%	11.1%	9.2%	5.2%	5.2%	100%
Recuperación de espacios públicos	60.8%	9.2%	11.8%	12.4%	5.9%	100%
Previenen la violencia en los niños / jóvenes	50.3%	15.0%	9.8%	19.0%	5.9%	100%

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

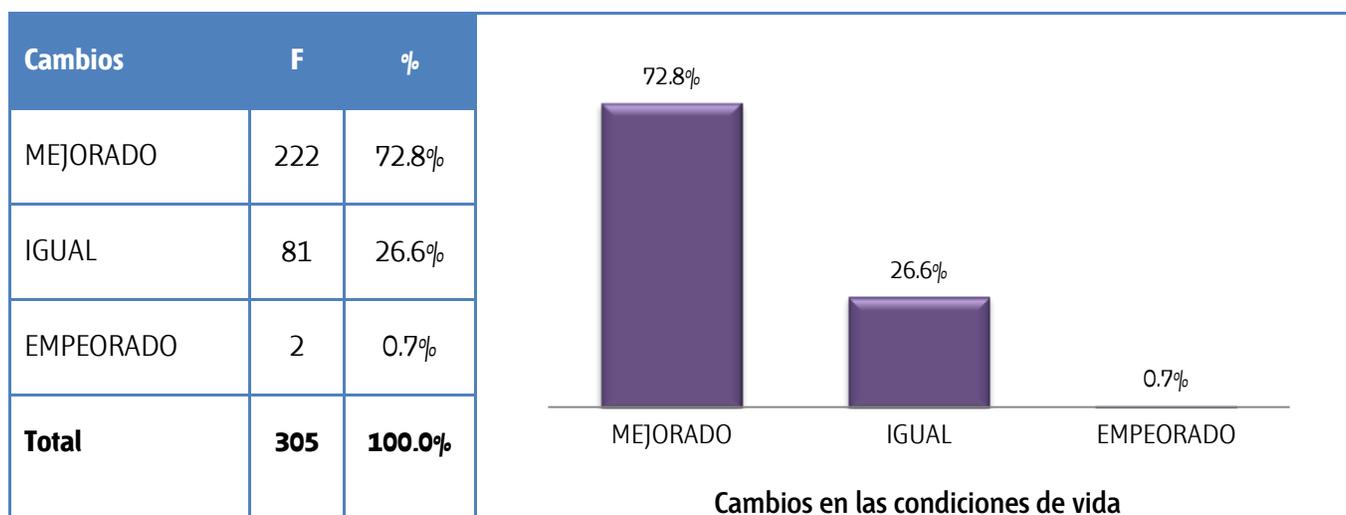
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



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.

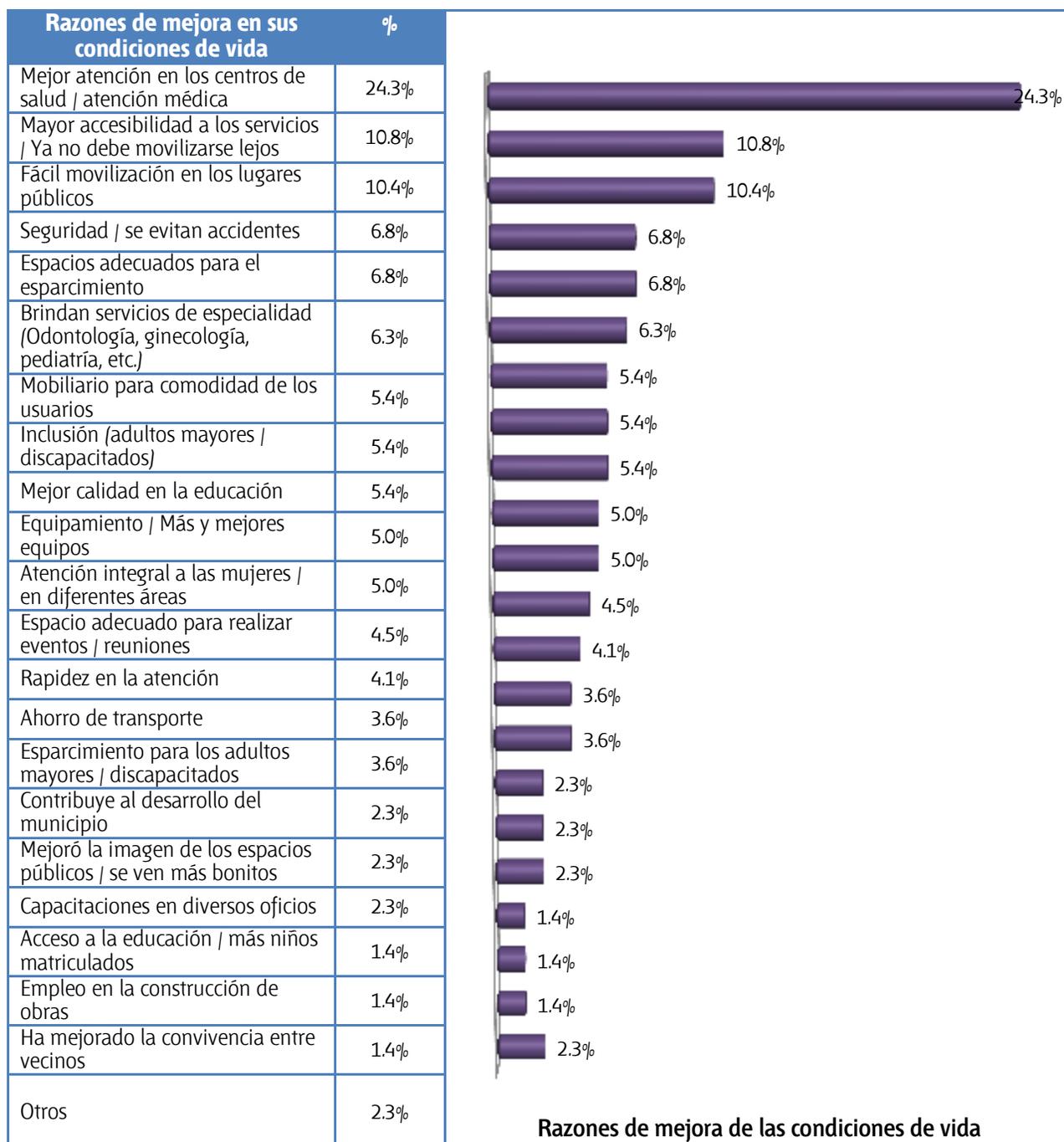
También señalan que a partir de los proyectos implementados en el Resultado Estratégico 2 se ha facilitado la movilización en los espacios públicos evitando de esta forma accidentes principalmente en las personas adultos mayores y personas con limitantes físicas.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



* Respuesta múltiple, Base 222

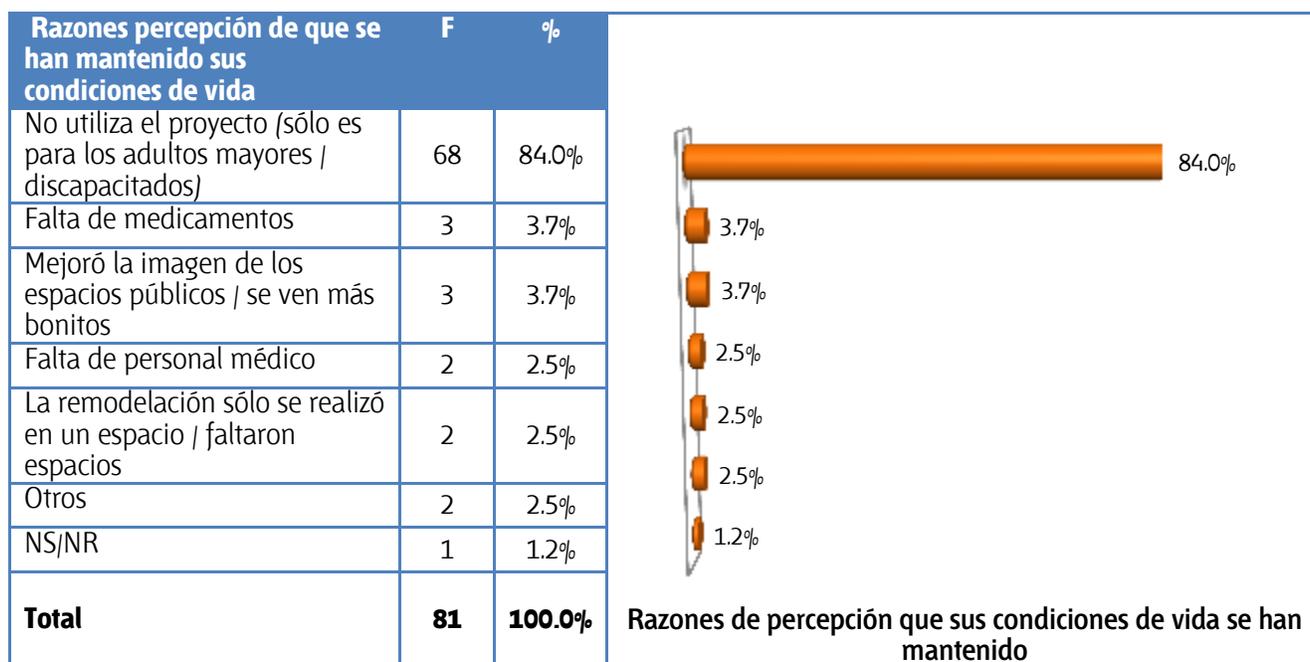
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

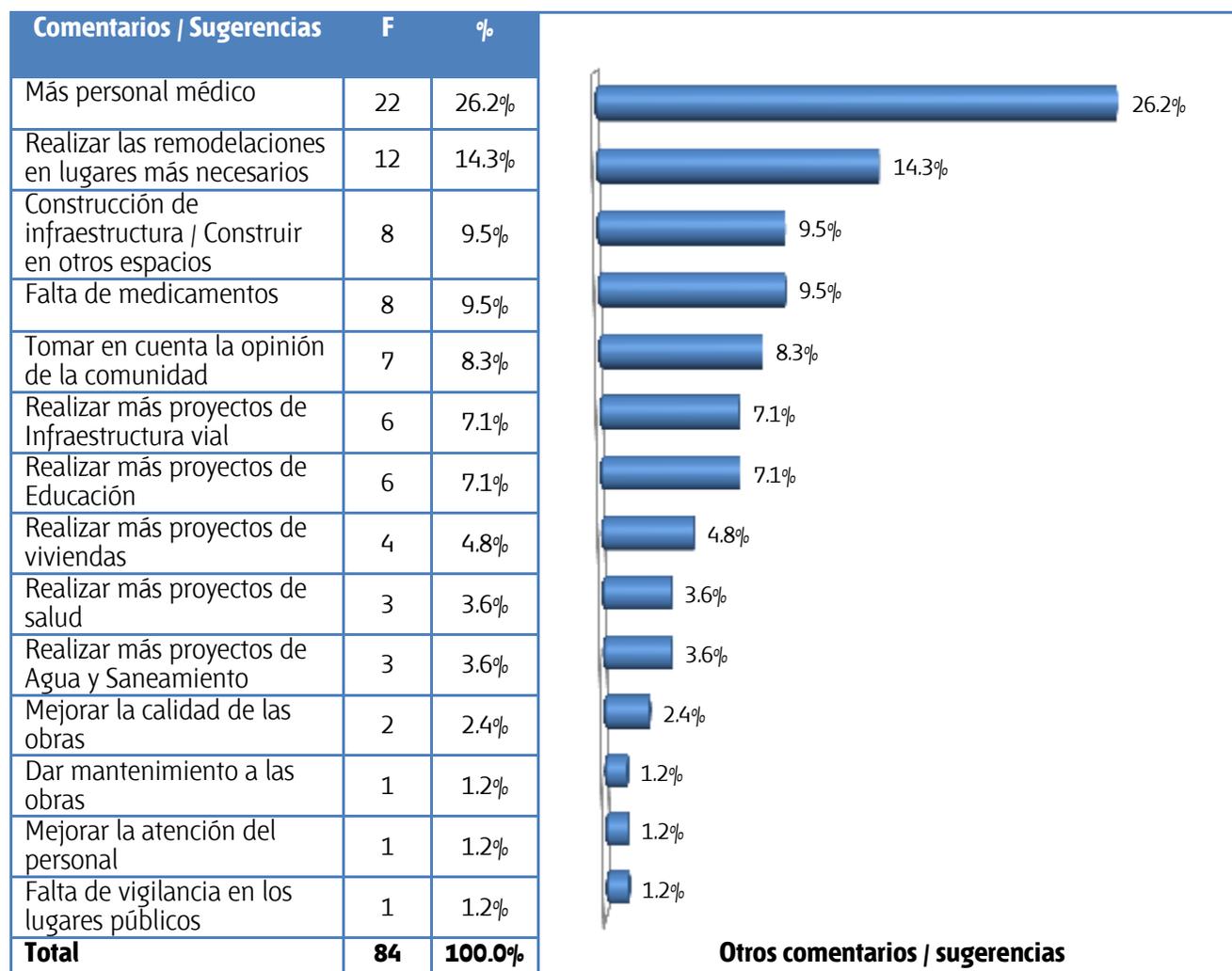
La principal razón por la que los entrevistados que no han notado cambios en sus condiciones de vida a partir de los proyectos implementados se debe a que no utilizan los espacios o centros de atención que han sido mejorados o remodelados, en su mayoría porque los espacios han sido acondicionados para 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.

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
Web: 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

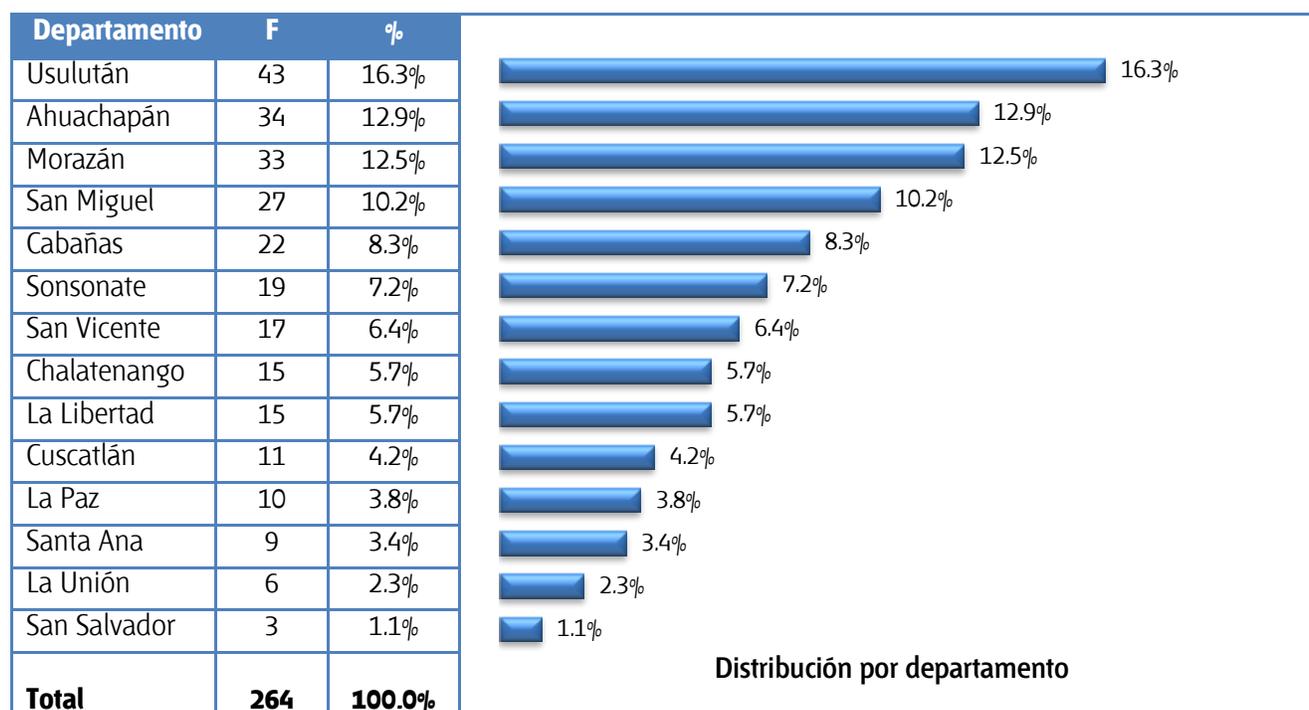
La primera distribución se realizó de forma proporcional en base a las diferentes tipologías de usuarios incluidos en este resultado:

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

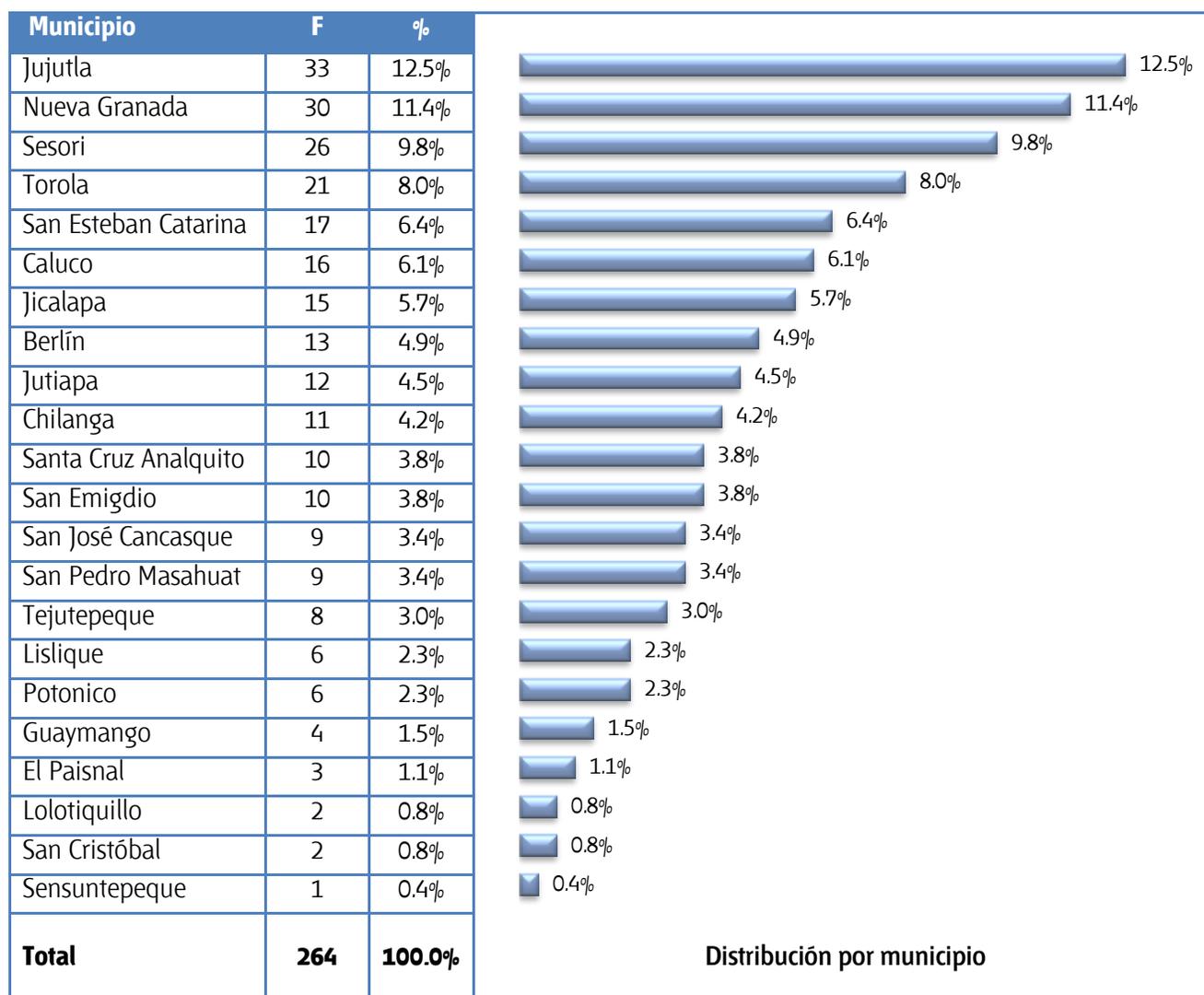
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

DISTRIBUCION POR MUNICIPIO

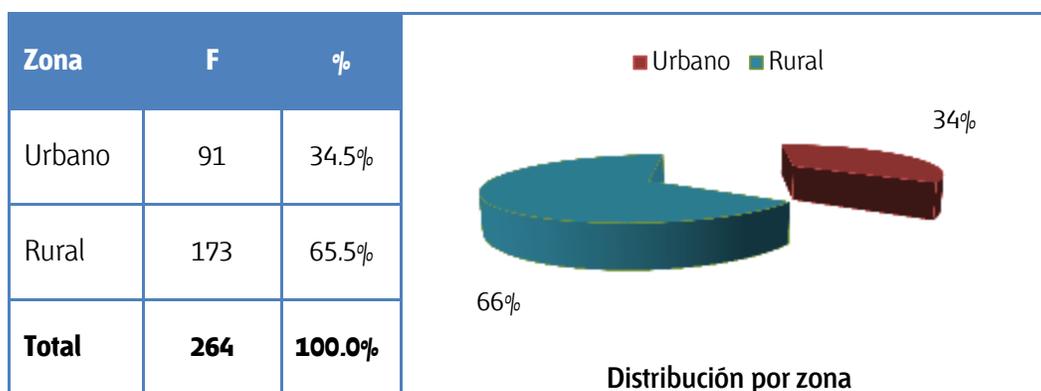
La muestra por municipio fue seleccionada a través del tipo de muestreo aleatorio simple, utilizando el salto sistemático de número elegido aleatoriamente. Debido a los niveles de peligrosidad de algunos sectores no fue posible completar la muestra en los municipios seleccionados, por lo que fue complementada 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).



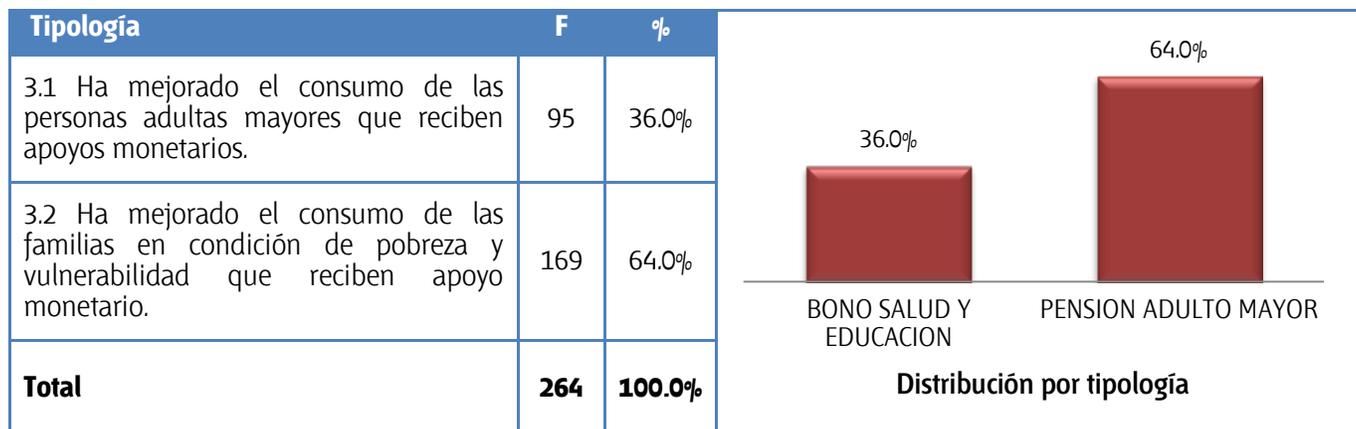
DISTRIBUCION POR TIPOLOGIA

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.



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
Web: 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:

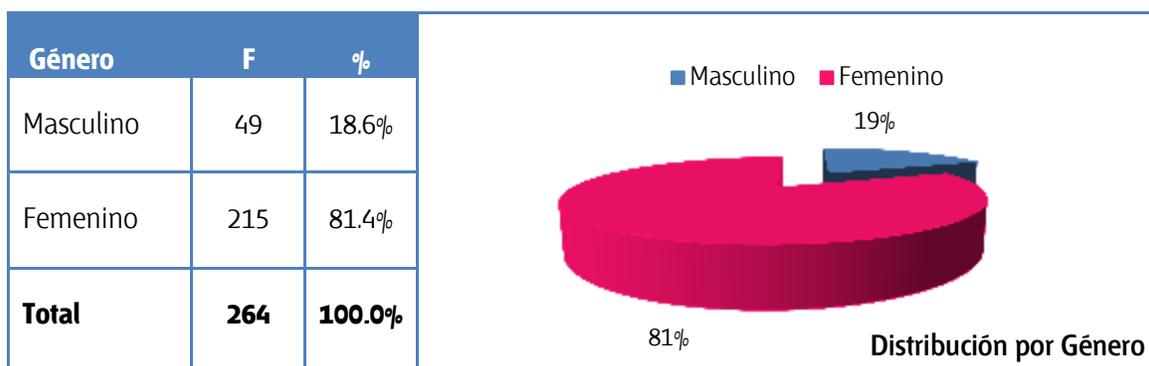
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Apoyo económico / El bono / Dinero	El lugar de pago no es adecuado / no protege del clima
Charlas de orientación / Capacitaciones	Períodos de entrega del bono / Más de dos meses para recibir el bono
	No se cumplen los tiempos de entrega del bono (Hasta 7 a 8 meses sin recibir el bono)

5.3.4 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS

GENERO

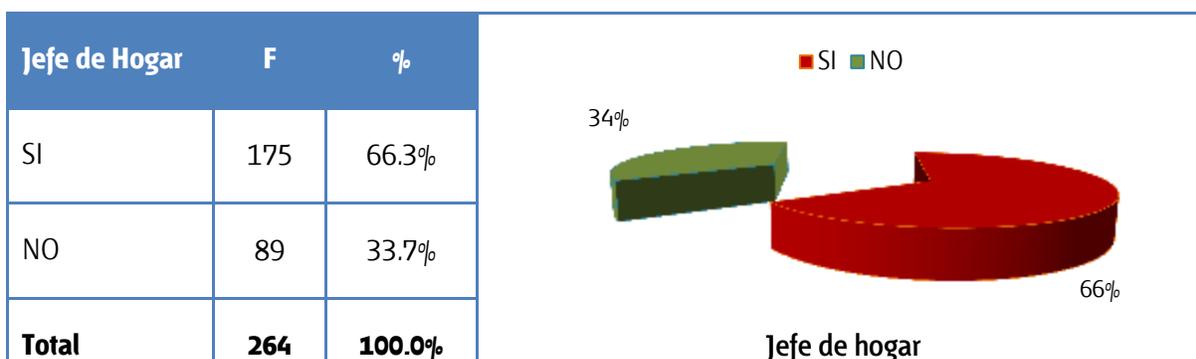
Para la medición de los niveles de satisfacción de los beneficiarios del Resultado Estratégico 3 no se estableció una distribución por género dentro del marco muestral, la muestra obtenida presenta una tendencia natural del género al que pertenecen los beneficiarios.

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



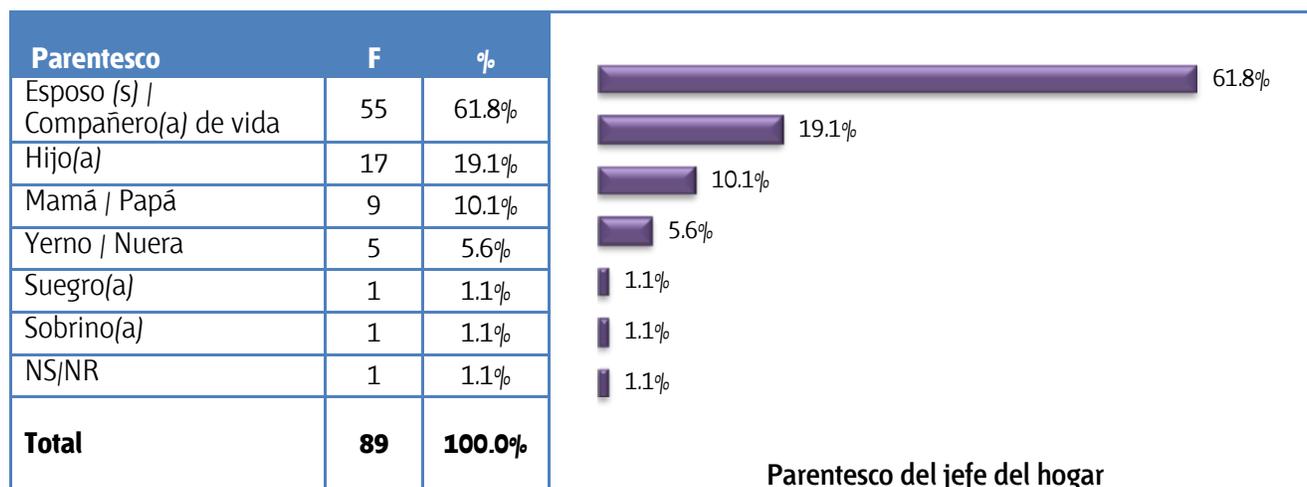
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

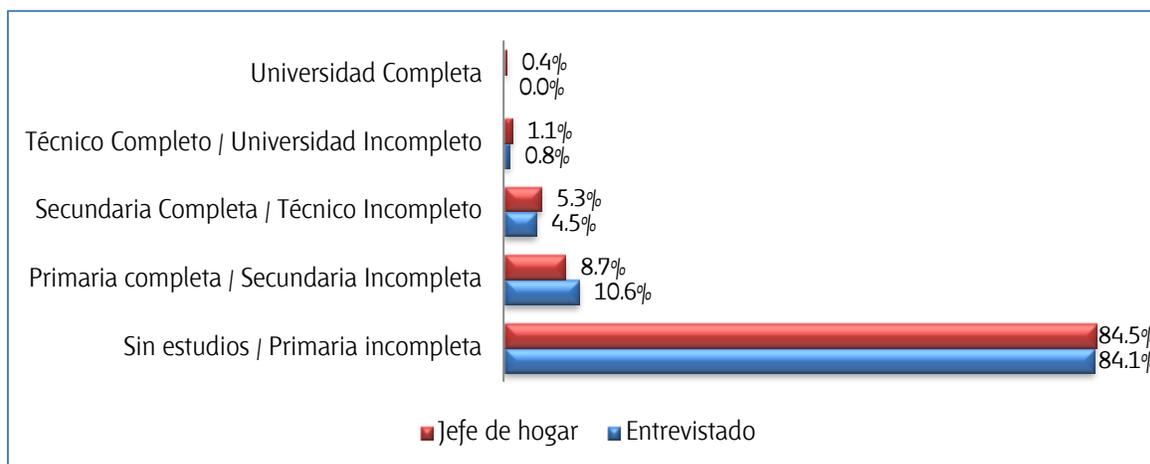
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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.

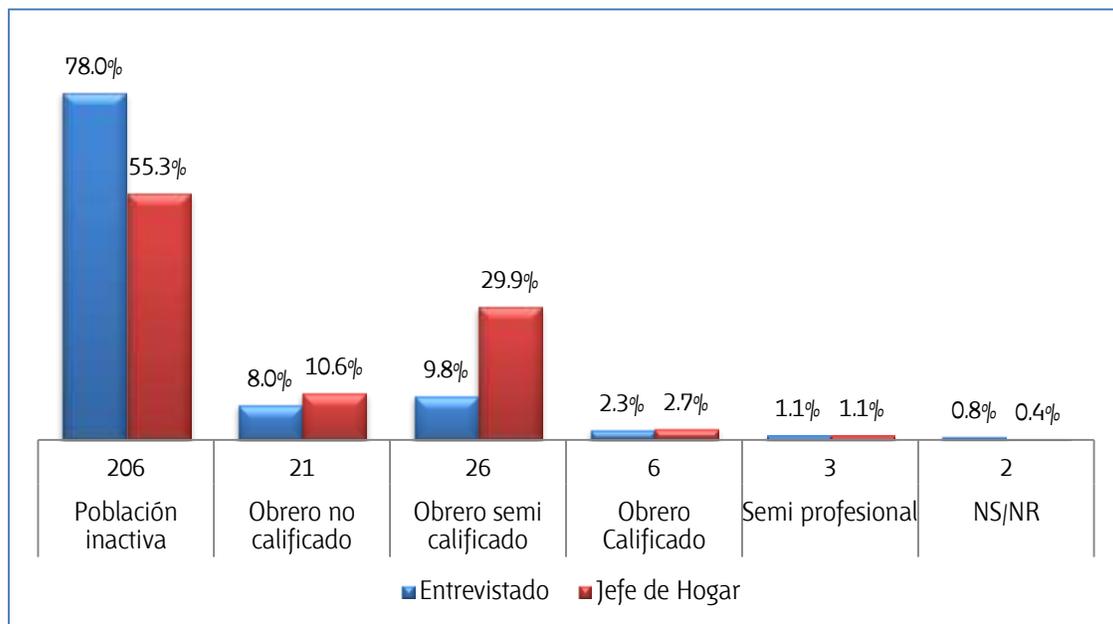
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.



AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

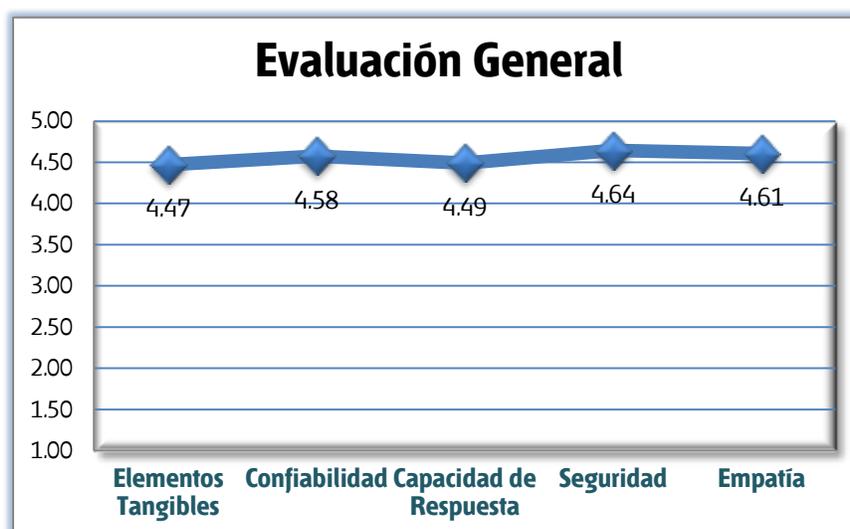
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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%
PROMEDIO GENERAL	4.56	-0.44	91.14%
PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION	4.54	-0.46	90.77%



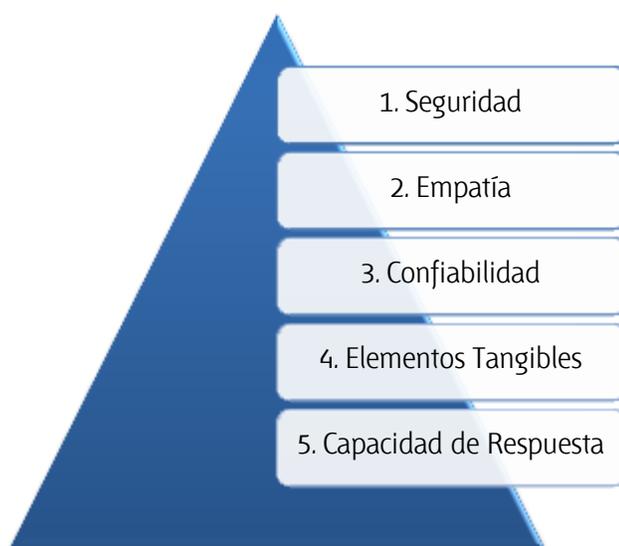
A nivel general, los resultados obtenidos denotan un alto nivel de satisfacción de los servicios recibidos por parte del FISDL.

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:

ELEMENTOS TANGIBLES	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.47	-0.53	89.4%

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.

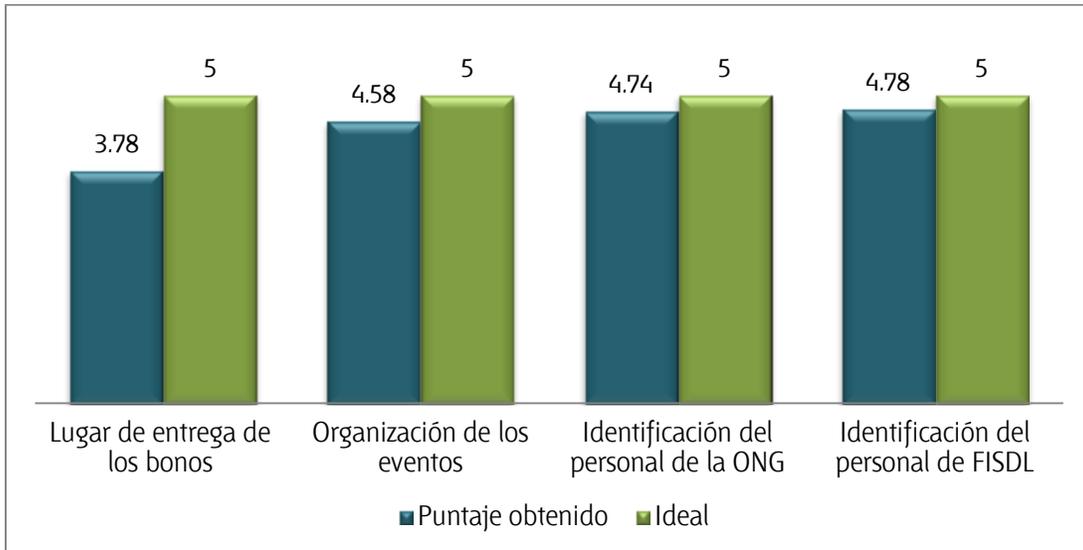
El factor que obtuvo menor puntaje en la evaluación es el relacionado con los lugares donde se realizan los eventos de entrega de bonos, en donde se observa una brecha superior al -1 punto. Se debe considerar que en un porcentaje significativo estos eventos se realizan en lugares al aire libre (como plazas, parques) de los cascos urbanos de los municipios beneficiados, debido a la cantidad de personas que concentran.

AENOR CENTROAMÉRICA

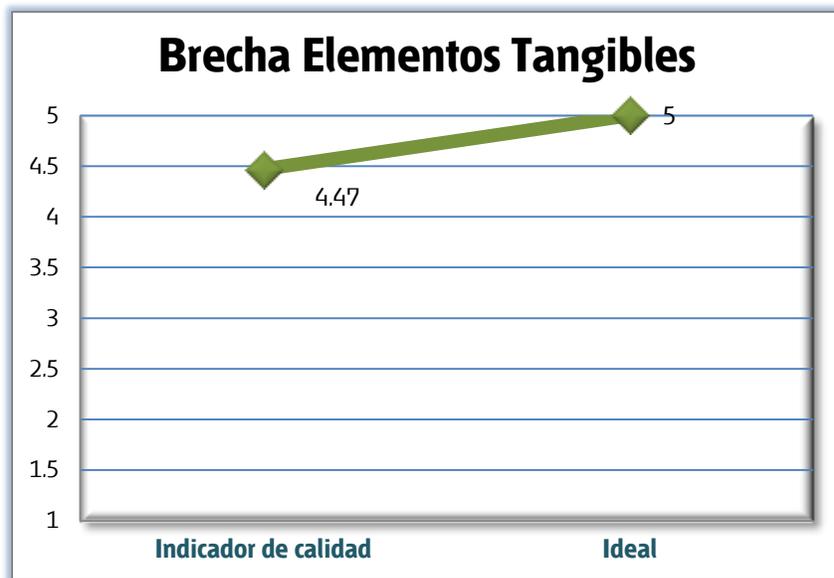
Dirección: Urbanización Madre Selva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



Brecha general Dimensión Elementos Tangibles

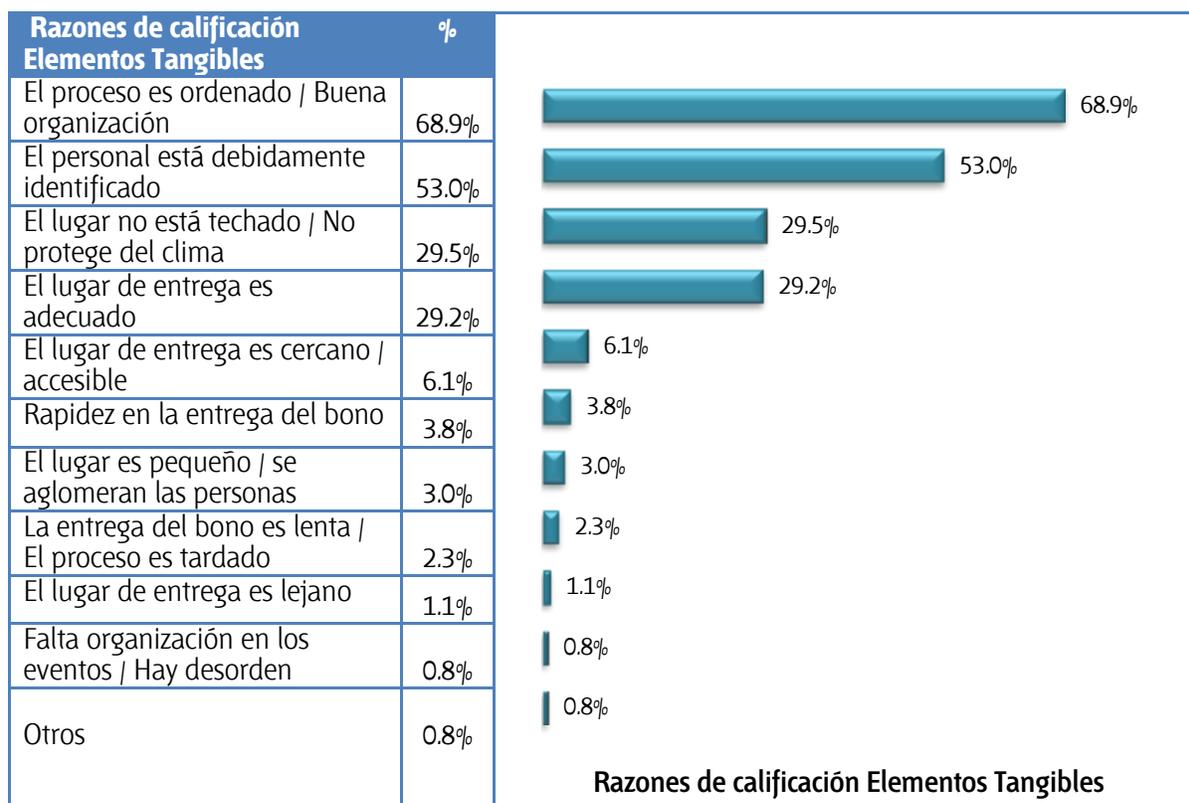
CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

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:

CONFIABILIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.58	-0.42	91.5%

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.

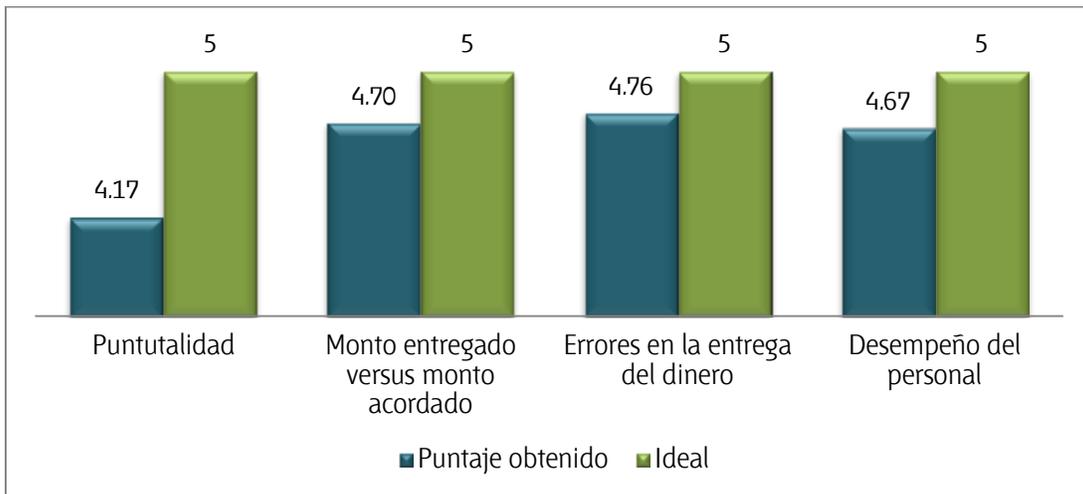
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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

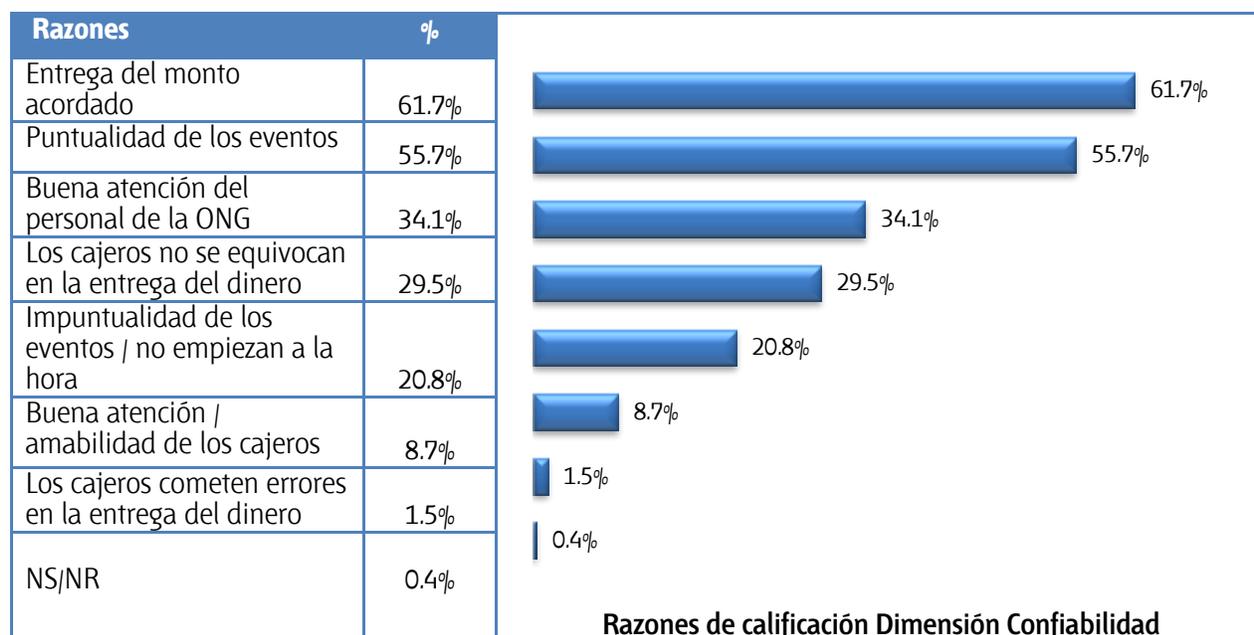
CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN CONFIABILIDAD

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:

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.49	-0.51	89.8%

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

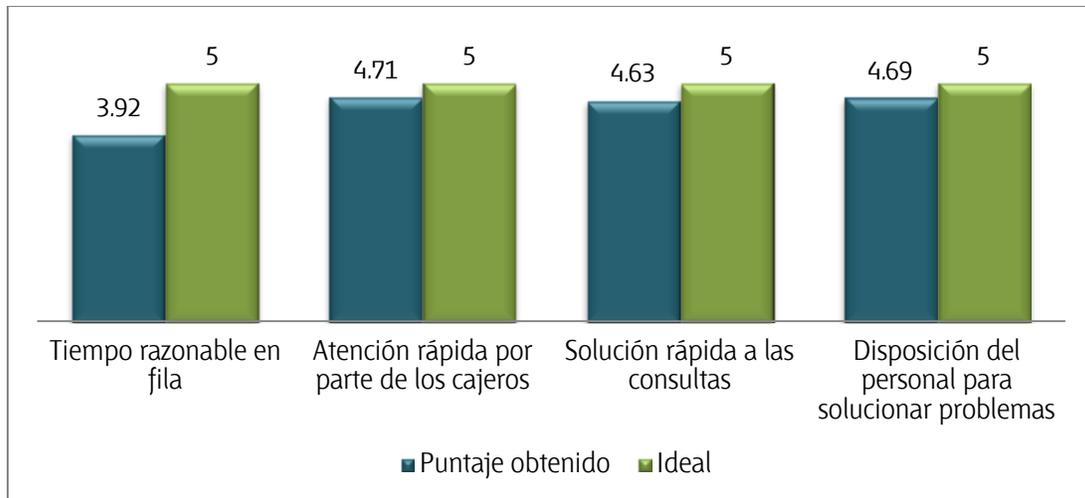
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

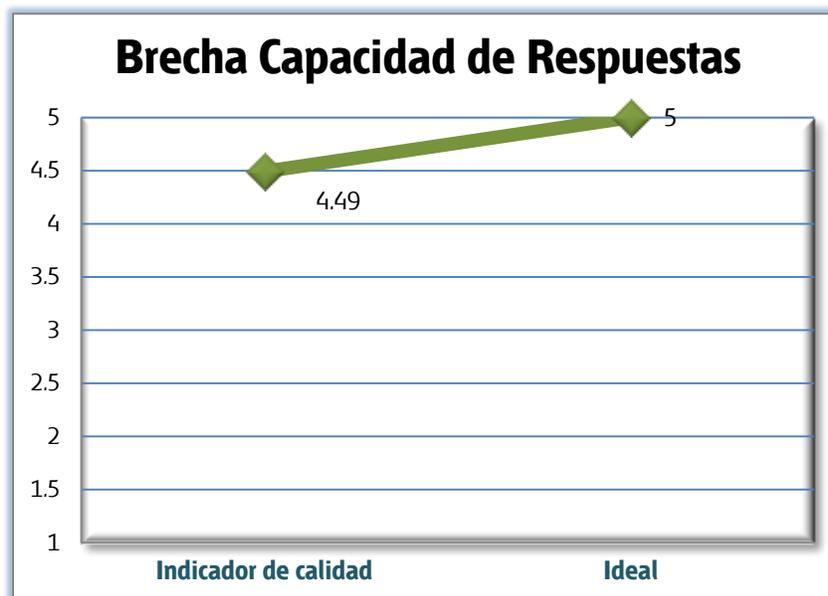
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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



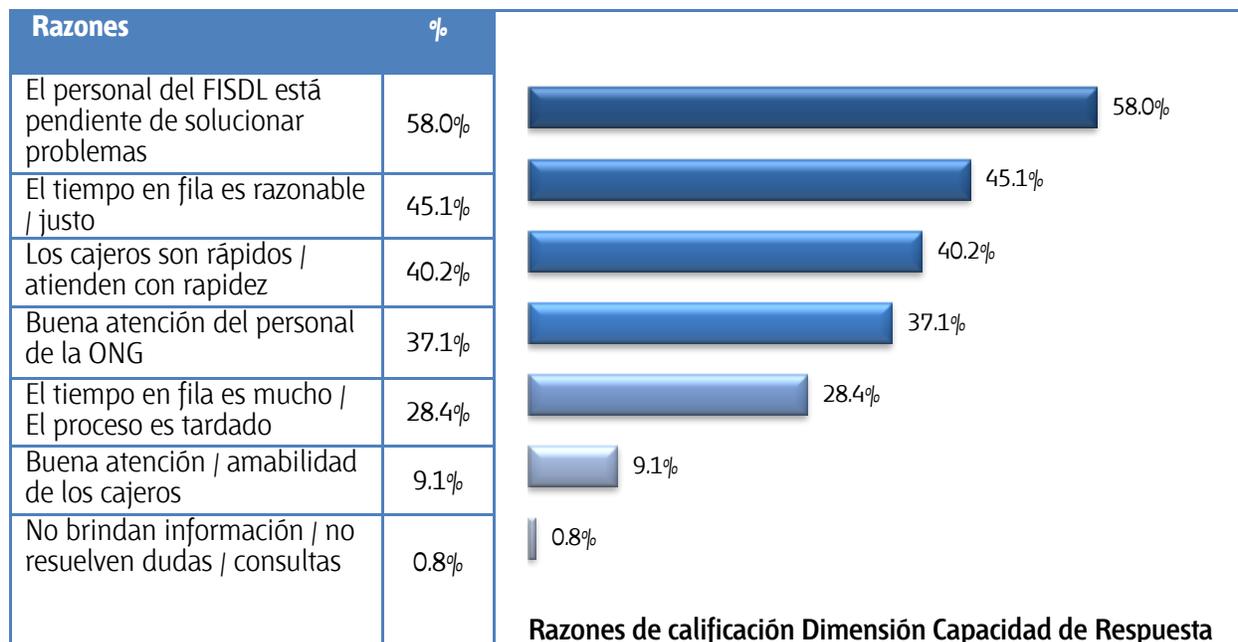
Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

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:

SEGURIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.64	-0.36	92.9%

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.

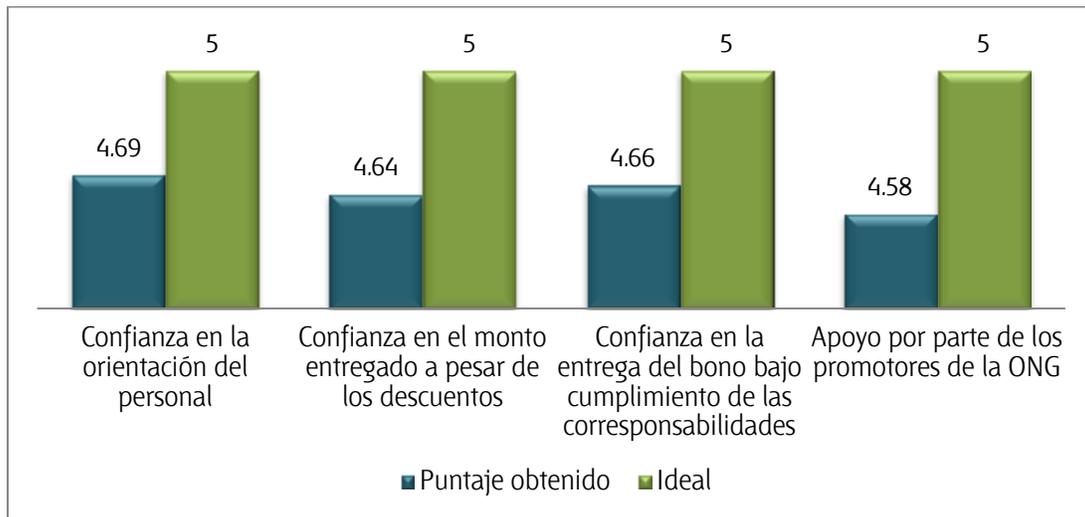
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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



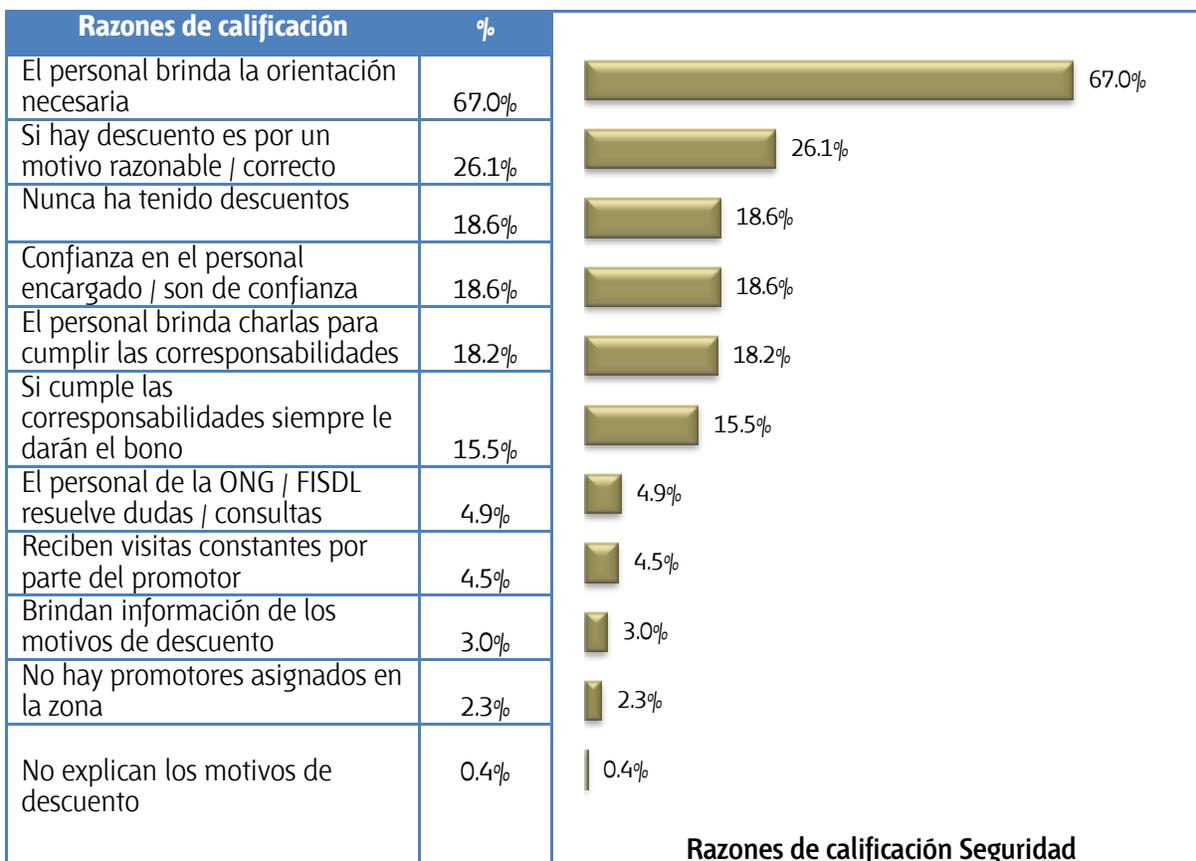
Brecha general Dimensión Seguridad

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:

EMPATÍA	Promedio	IC	Puntaje
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 ayudarle	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%
PROMEDIO GENERAL	4.61	-0.39	92.1%

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.

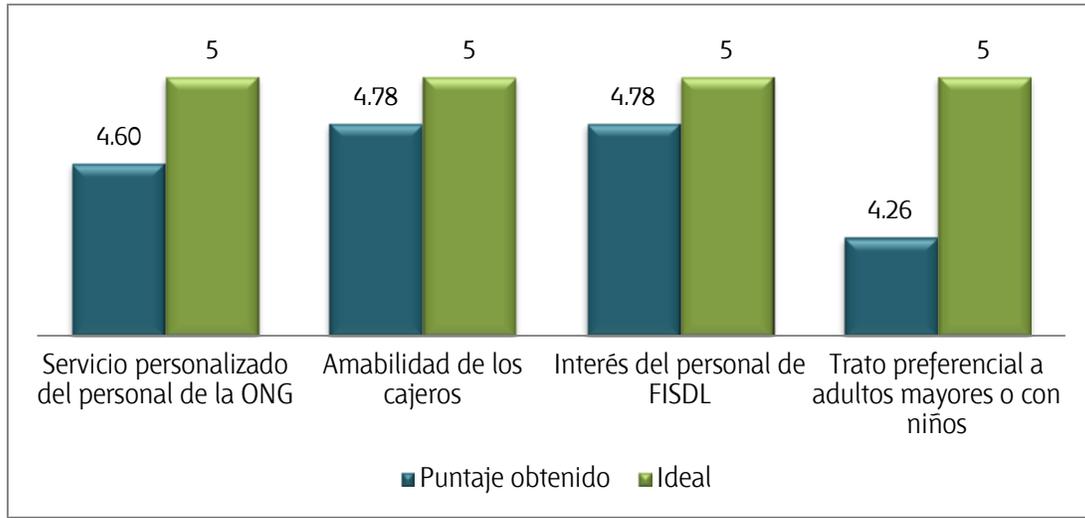
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

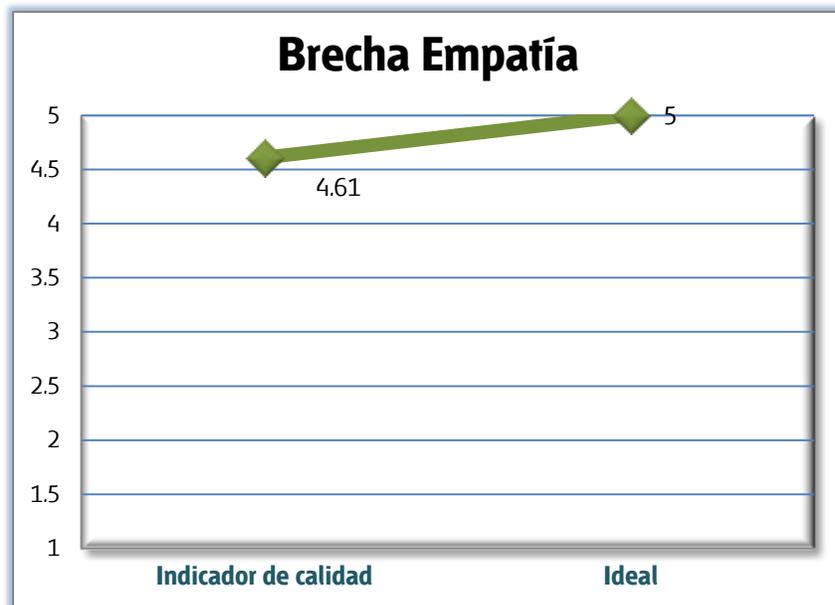
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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



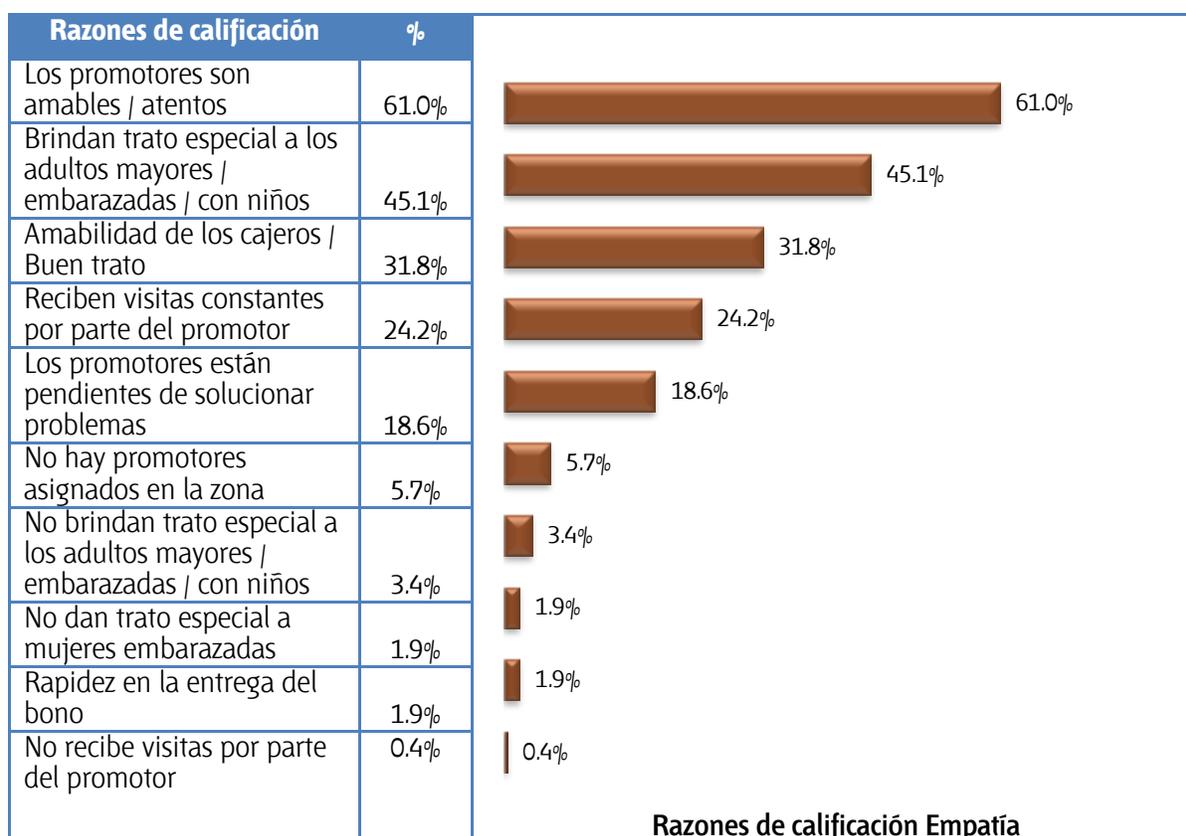
Brecha general Dimensión Empatía

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.

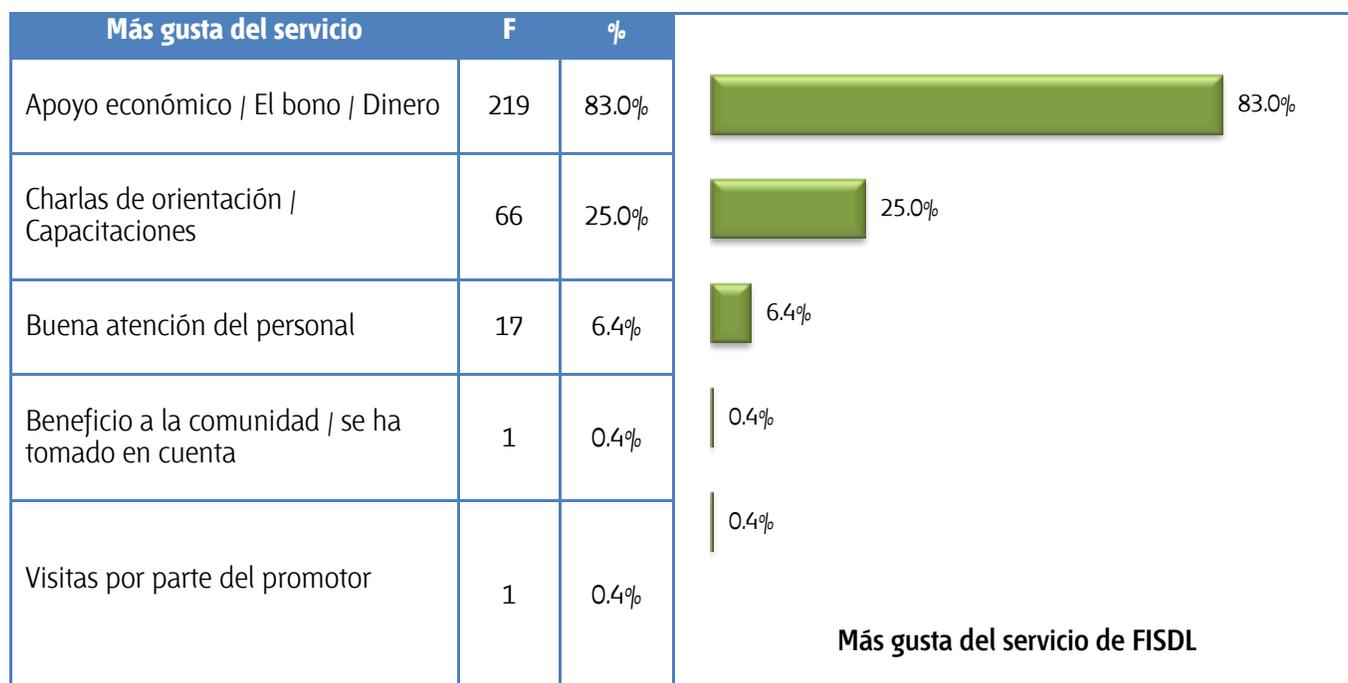


* Base 264

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.

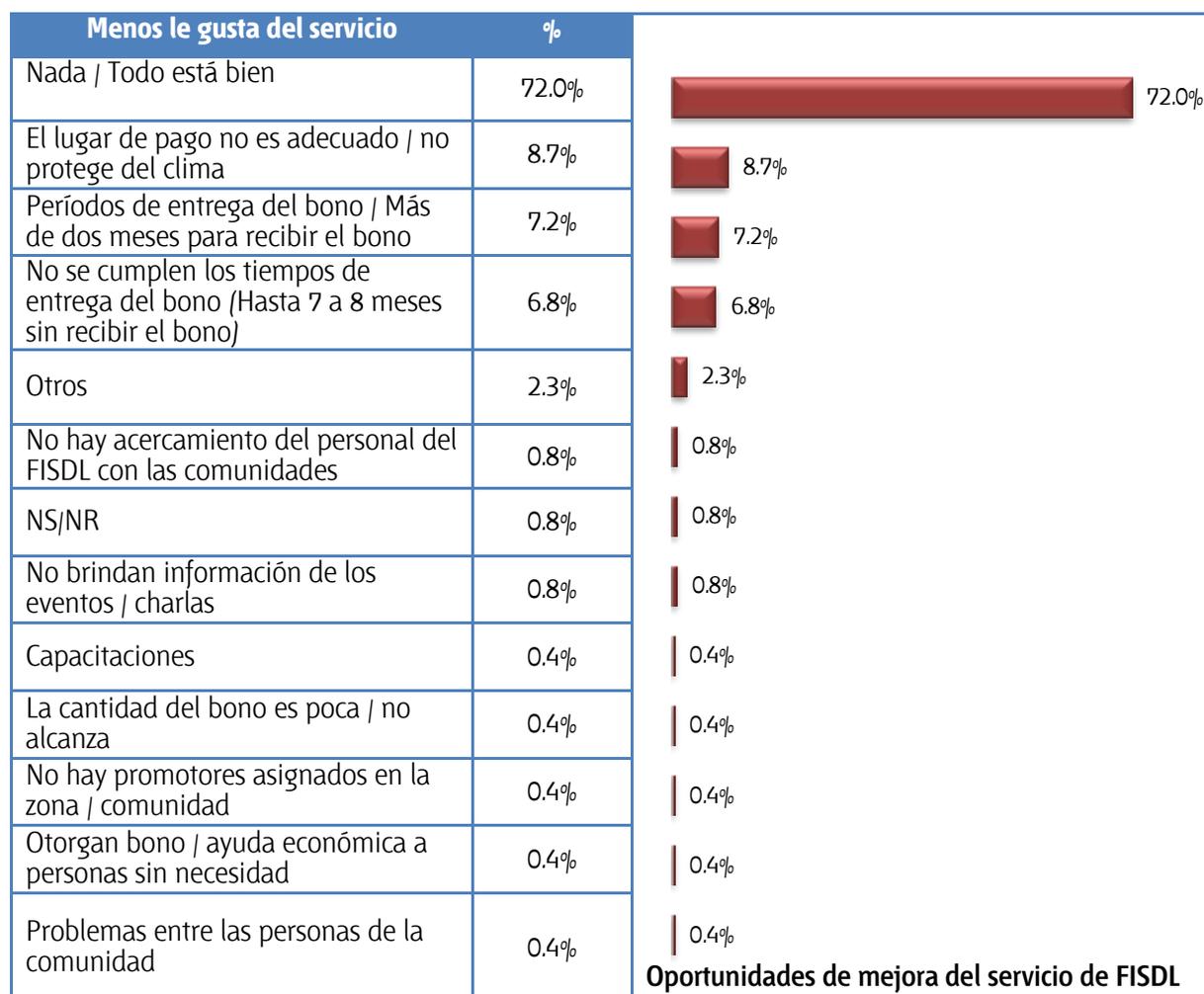
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.



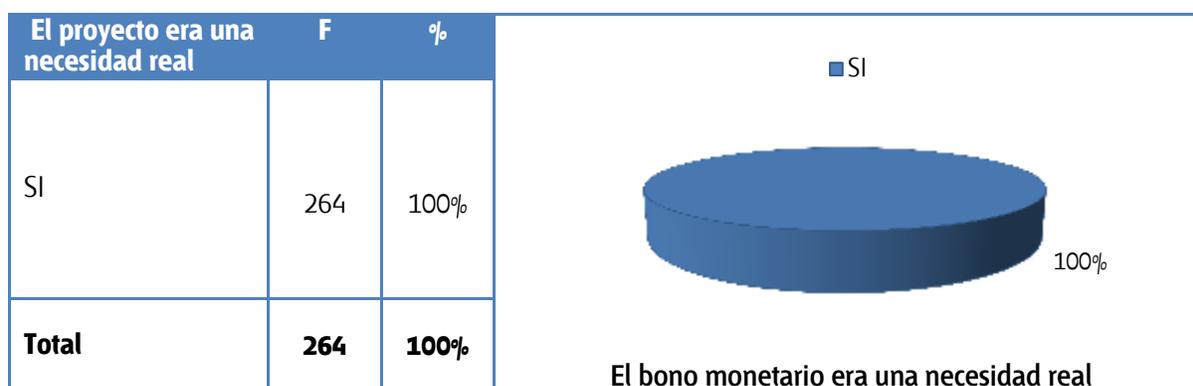
* Base 264

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.

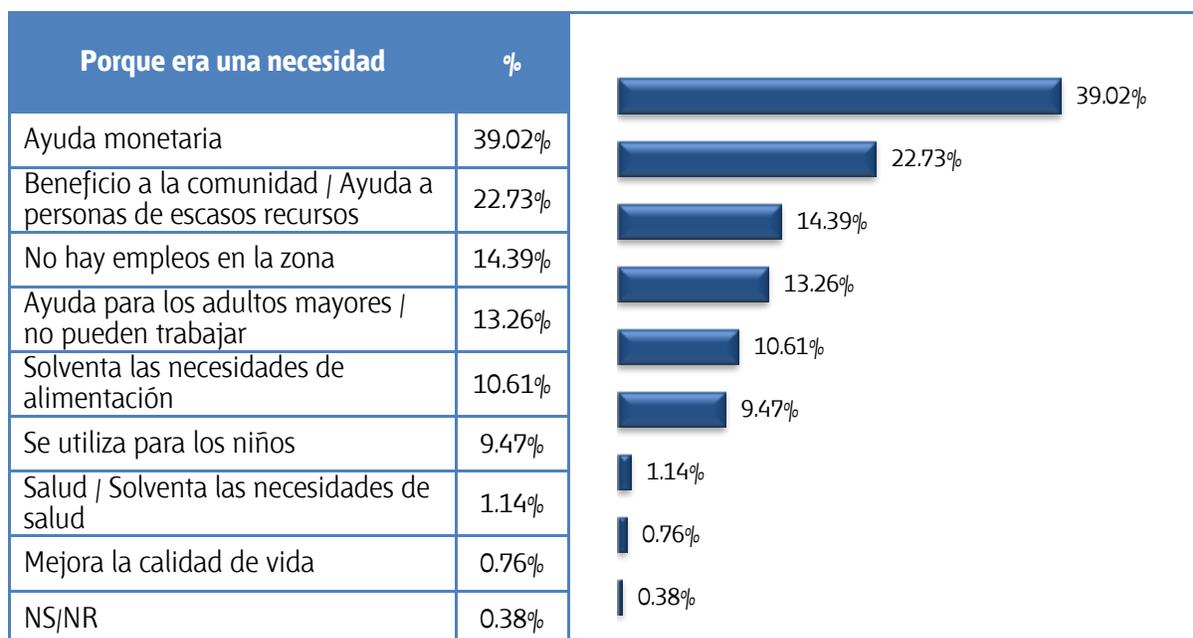
Además consideran que era una necesidad debido a la falta de empleo que existe en los sectores que son apoyados con los bonos monetarios, pero también representa una ayuda para las personas mayores que debido a su edad ya no pueden trabajar.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

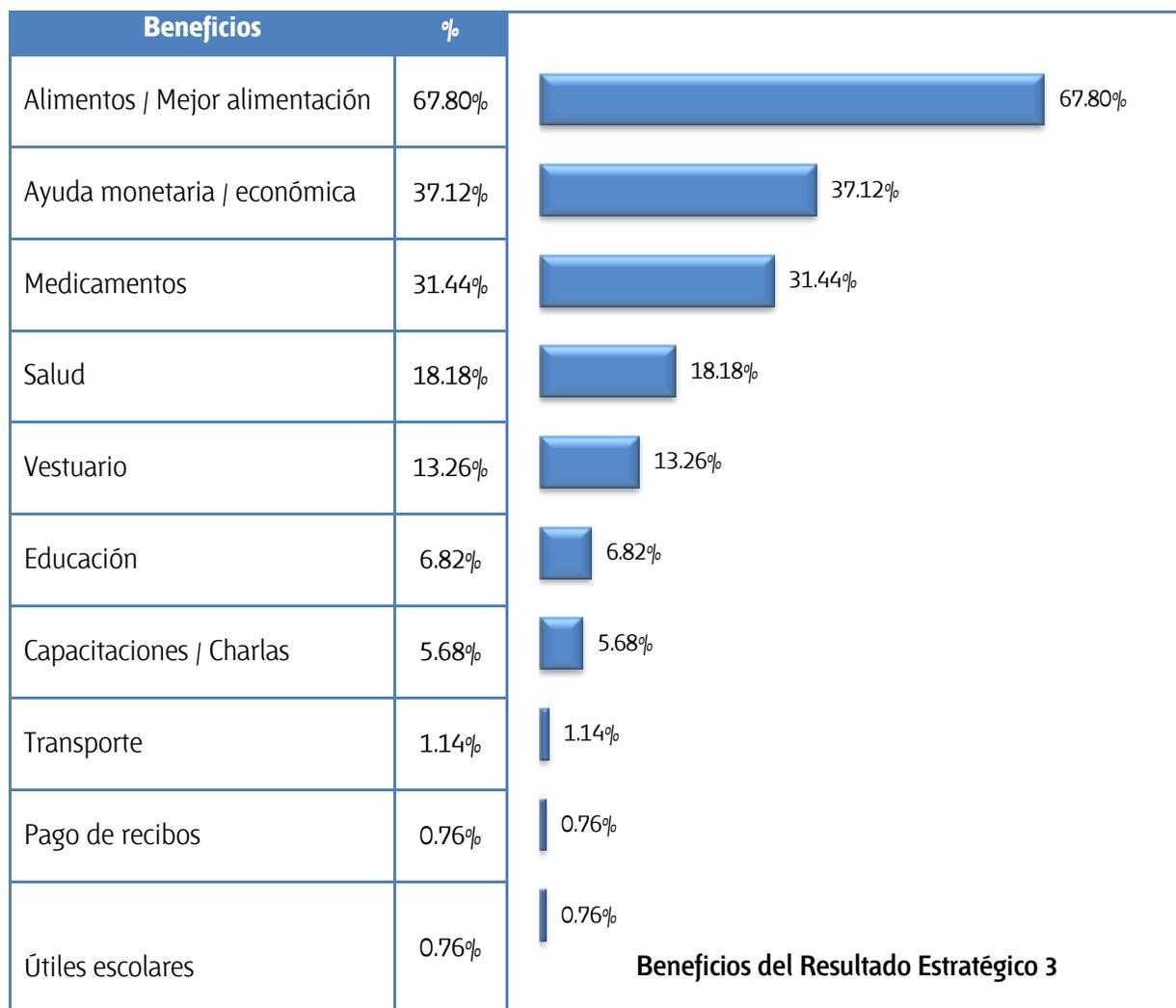
Otro de los beneficios que identifican es el contar con un apoyo económico que mejora los ingresos de las familias de escasos recursos, además la ayuda monetaria permite comprar los medicamentos necesarios principalmente para las personas adultos mayores, lo que impacta de forma positiva en sus condiciones de salud.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

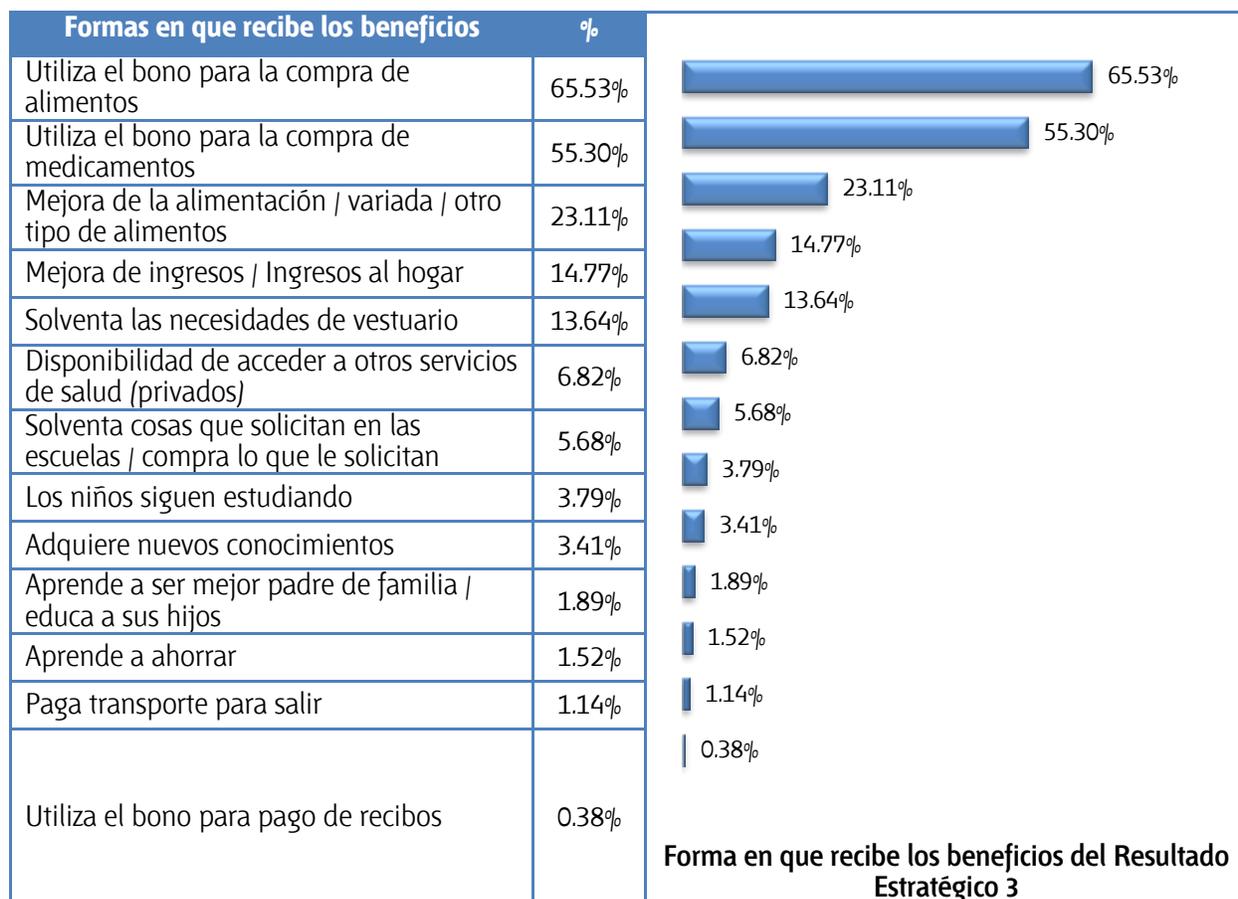
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

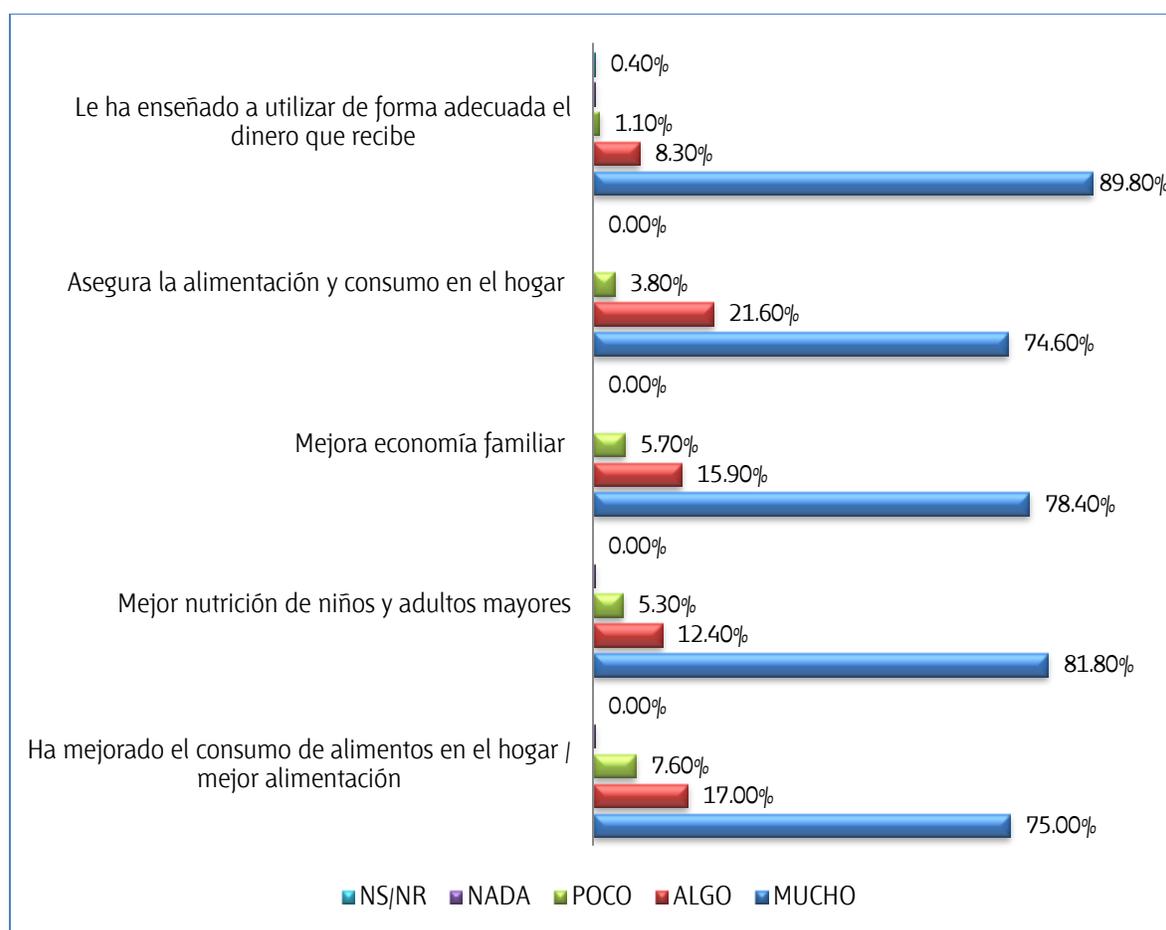
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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%	100%
Mejor nutrición de niños y adultos mayores	81.80%	12.40%	5.30%	0.40%	0.00%	100%
Mejora economía familiar	78.40%	15.90%	5.70%	0.00%	0.00%	100%
Asegura la alimentación y consumo en el hogar	74.60%	21.60%	3.80%	0.00%	0.00%	100%
Le ha enseñado a utilizar de forma adecuada el dinero que recibe	89.80%	8.30%	1.10%	0.40%	0.40%	100%



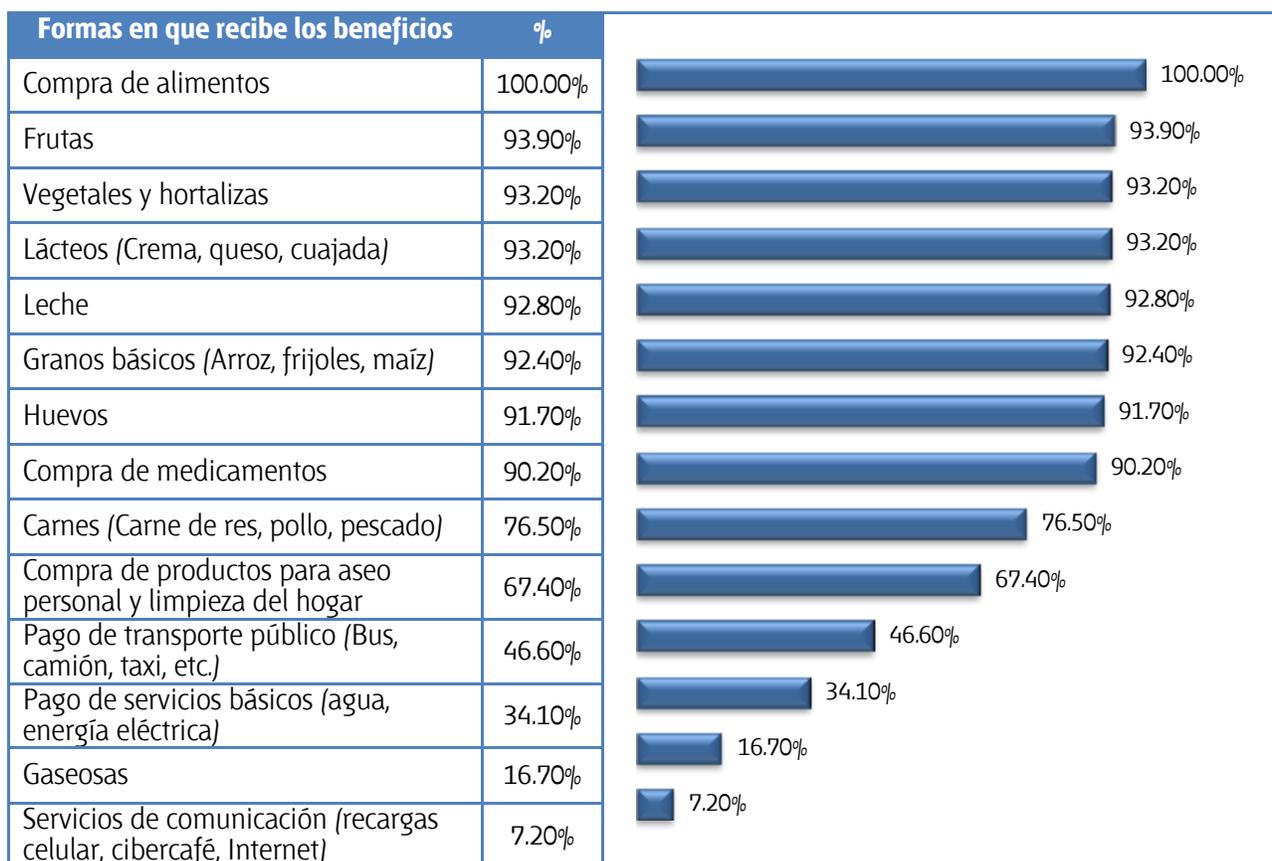
Aspectos de beneficio en el hogar a partir de los apoyos monetarios

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

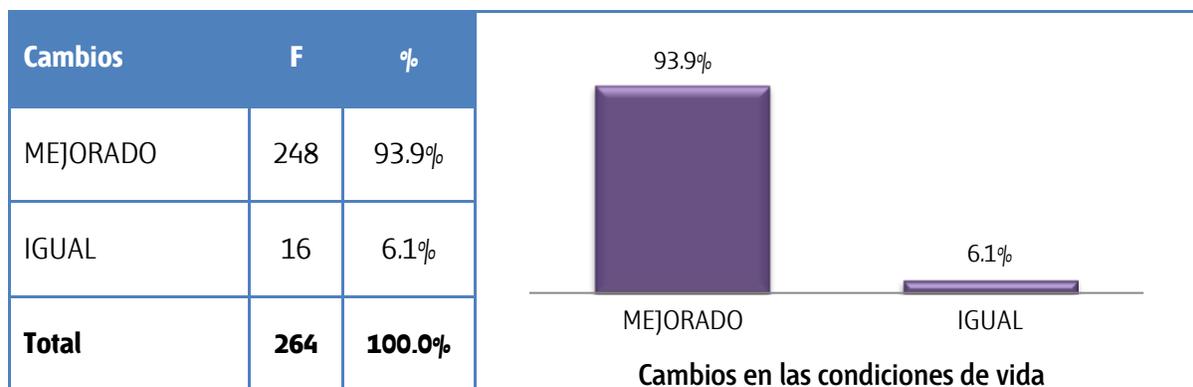
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

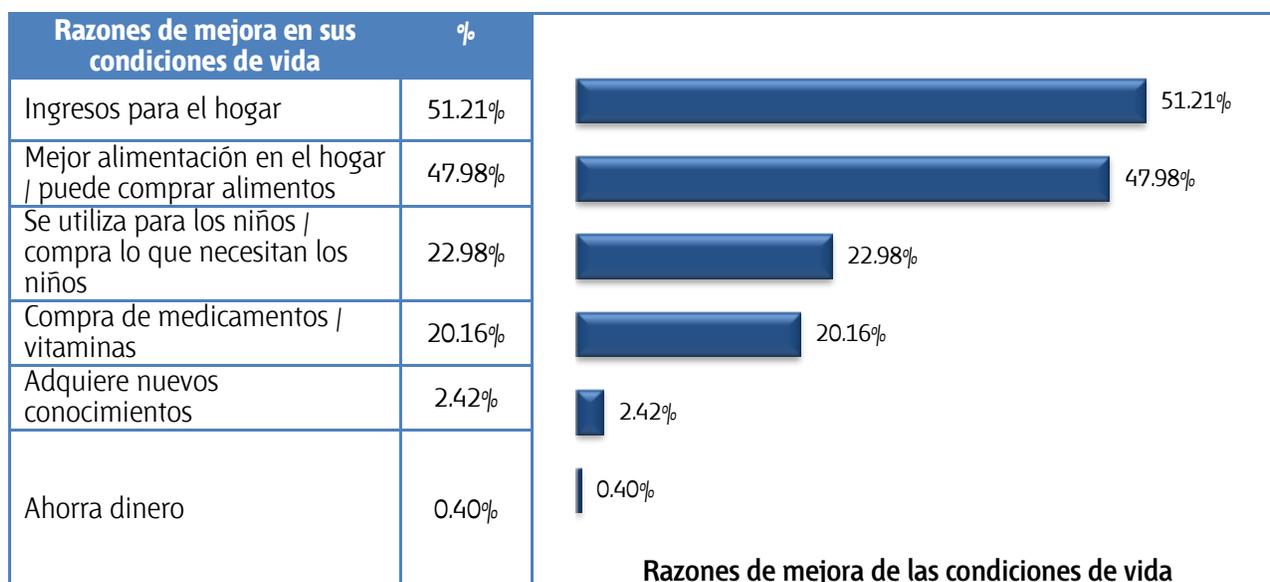
CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE VIDA

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

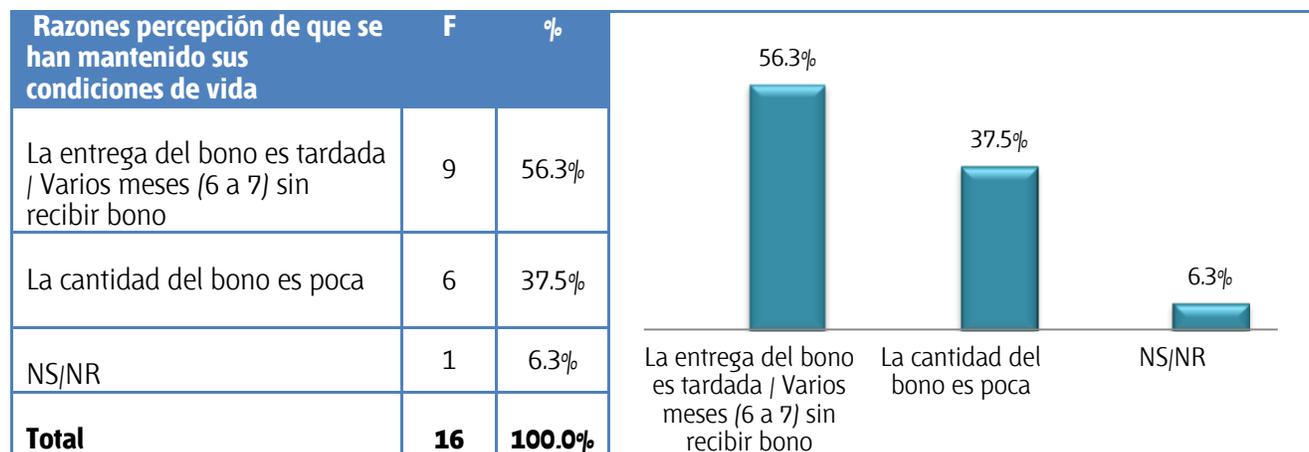
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

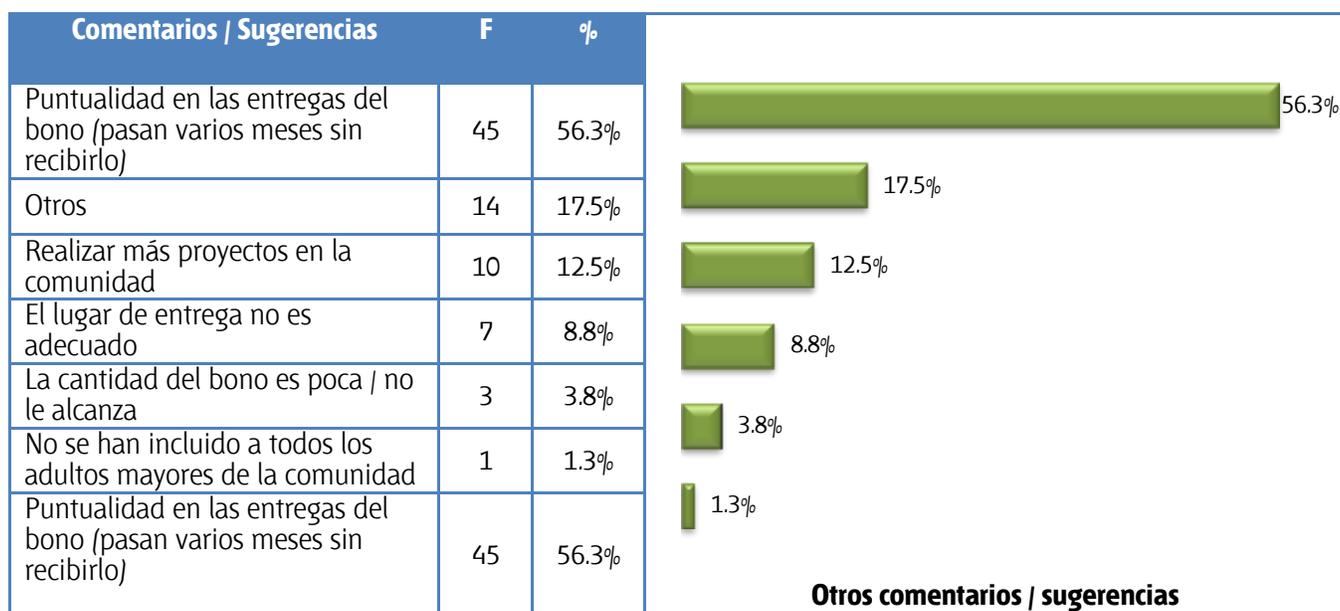
RAZONES DE QUE NO HAY CAMBIOS EN SUS CONDICIONES DE VIDA

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

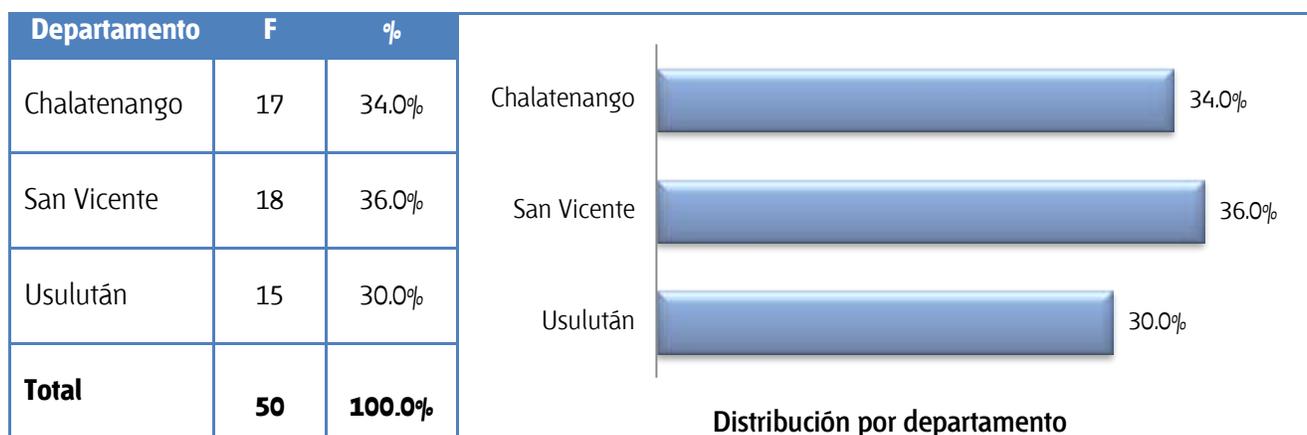
5.4.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

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 fue realizada a través de la selección de tres proyectos en diferentes departamentos del país.



AENOR CENTROAMÉRICA

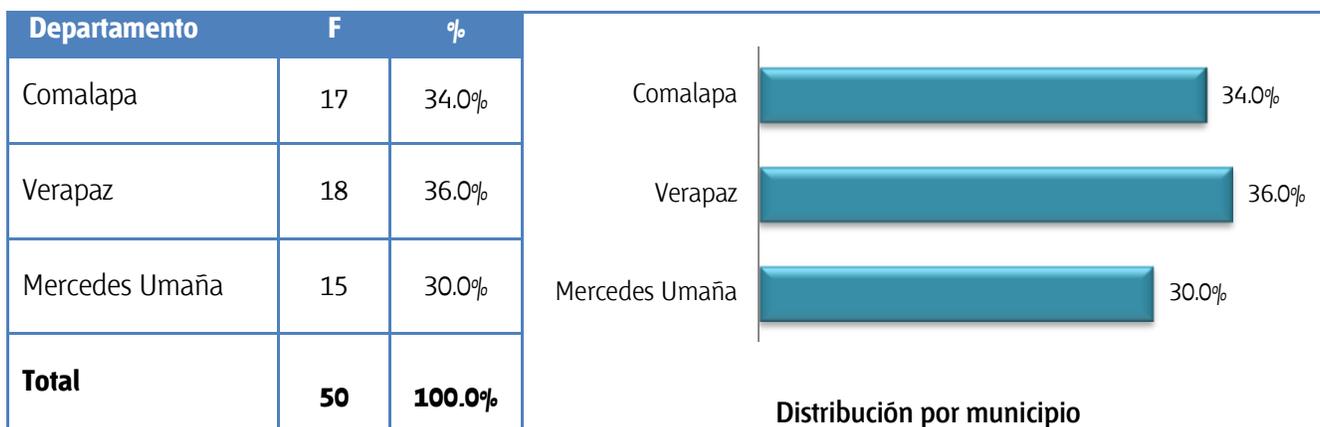
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

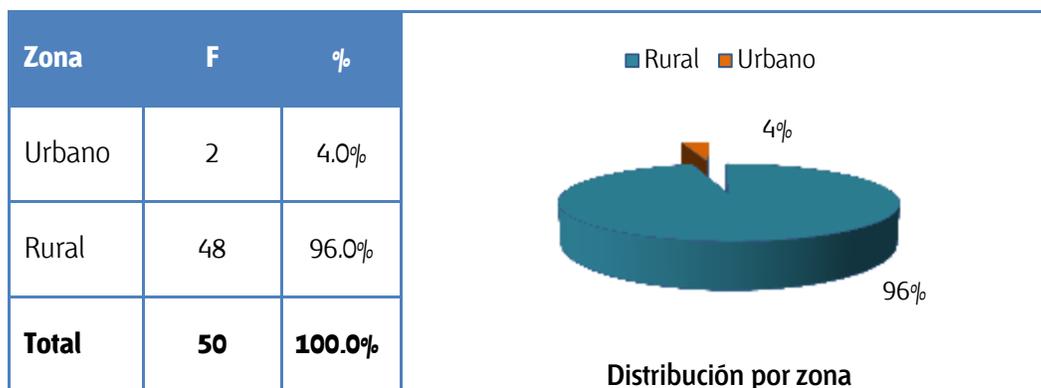
DISTRIBUCION POR MUNICIPIO

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
Web: 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:

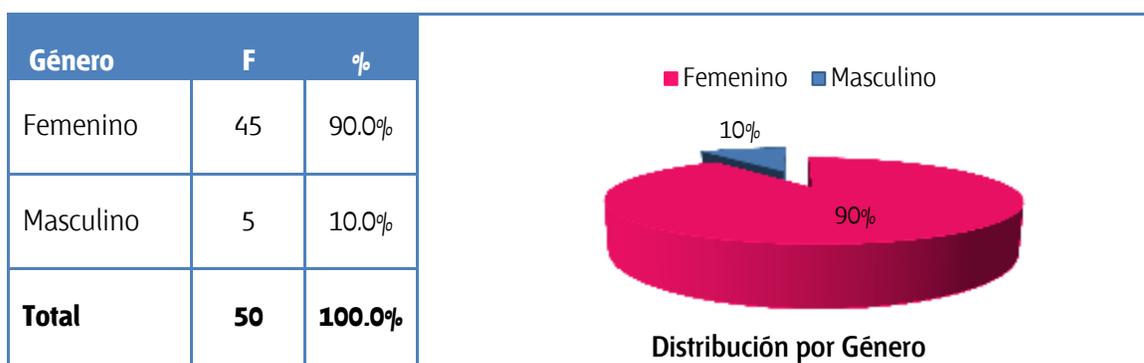
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Se han adquirido nuevos conocimientos	Los tiempos de duración de las capacitaciones
La ayuda monetaria recibida	No se desarrollaron todos los temas establecidos
Los equipos e insumos entregados	Falta de seguimiento de los resultados

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

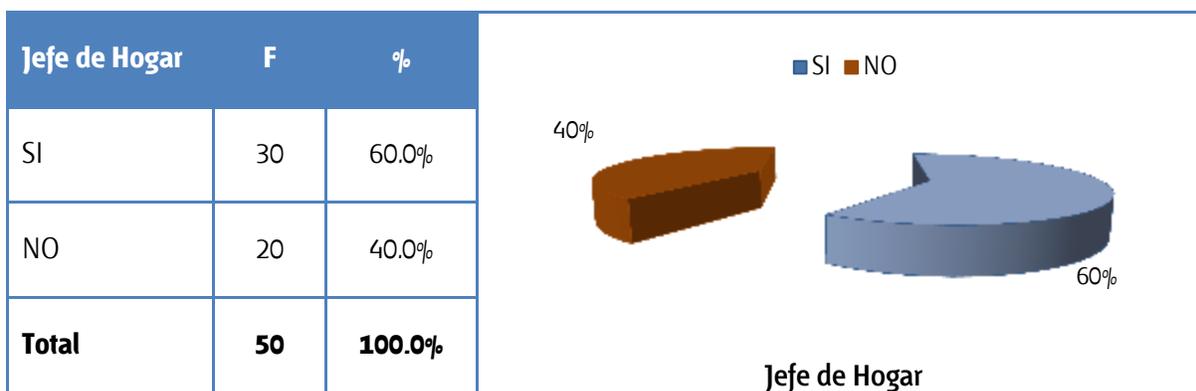
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

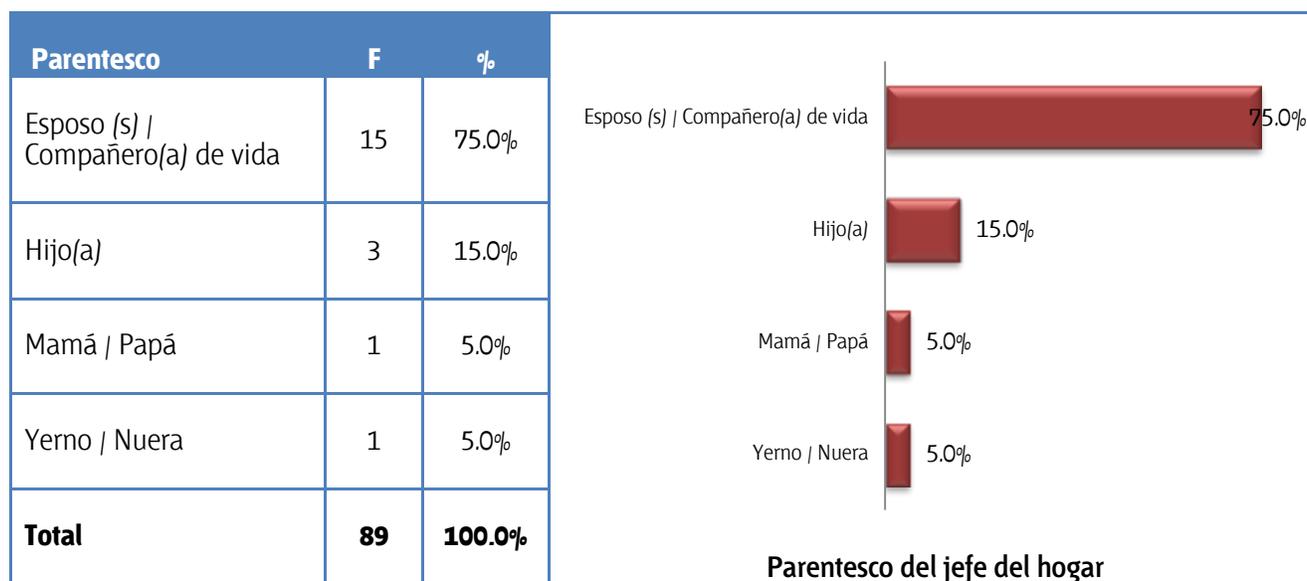
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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

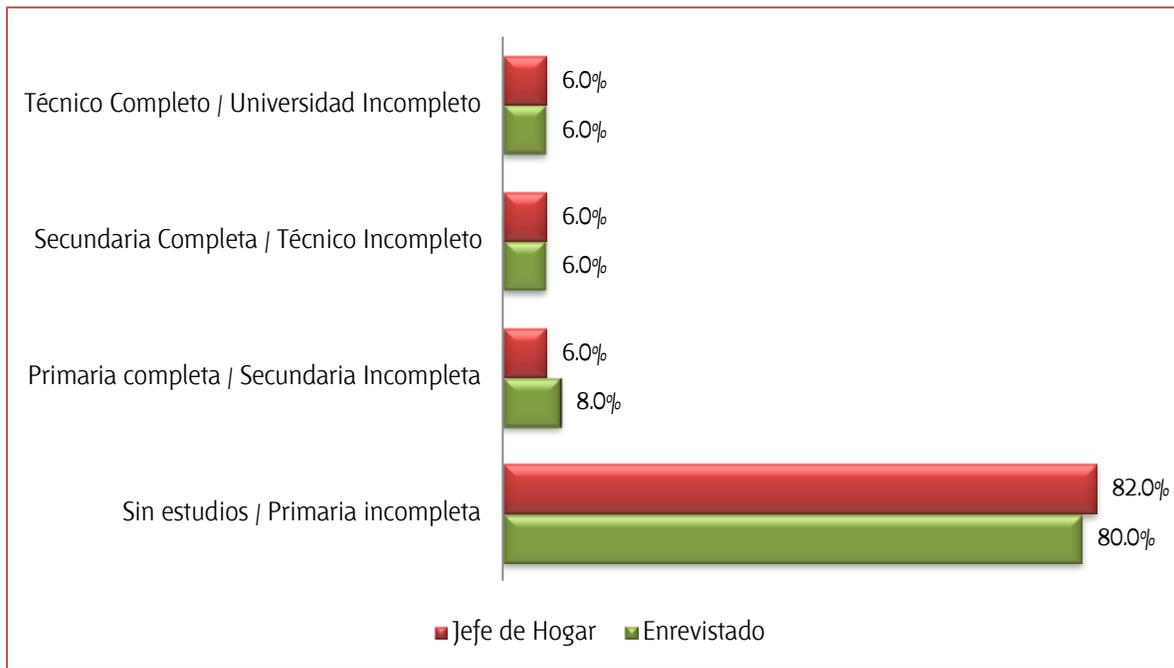
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

ESCOLARIDAD

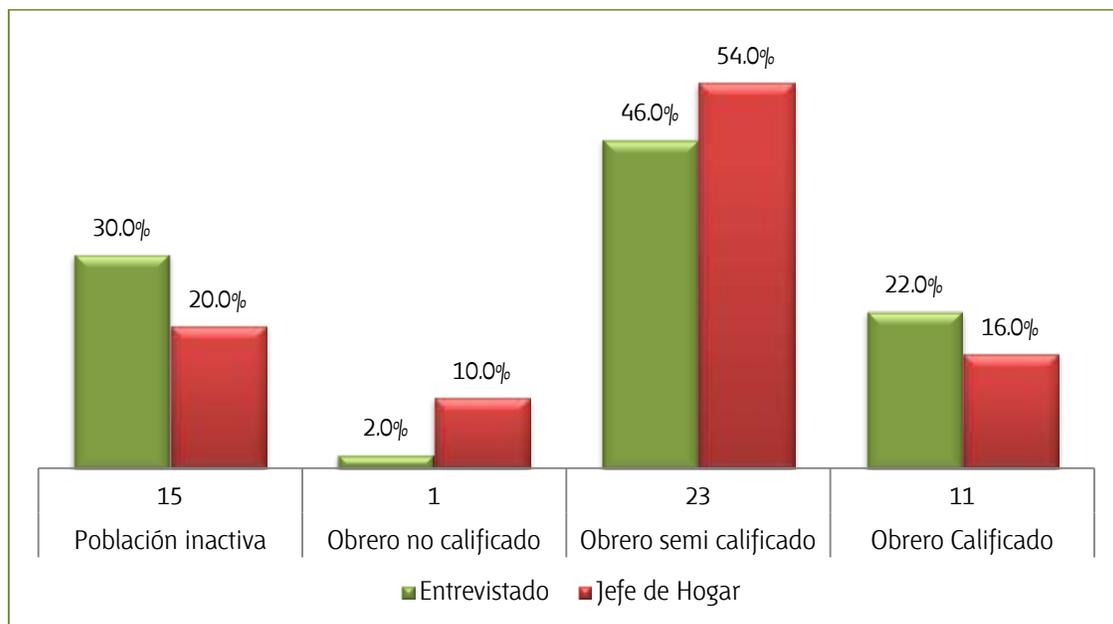
Tanto los entrevistados como los jefes de hogares poseen bajos niveles de escolaridad, más del 80% declara no superar los grados primarios dentro de la educación formal. Únicamente un 6% de los entrevistados declara que tanto ellos como los jefes de hogares han finalizado los estudios de bachillerato.



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.

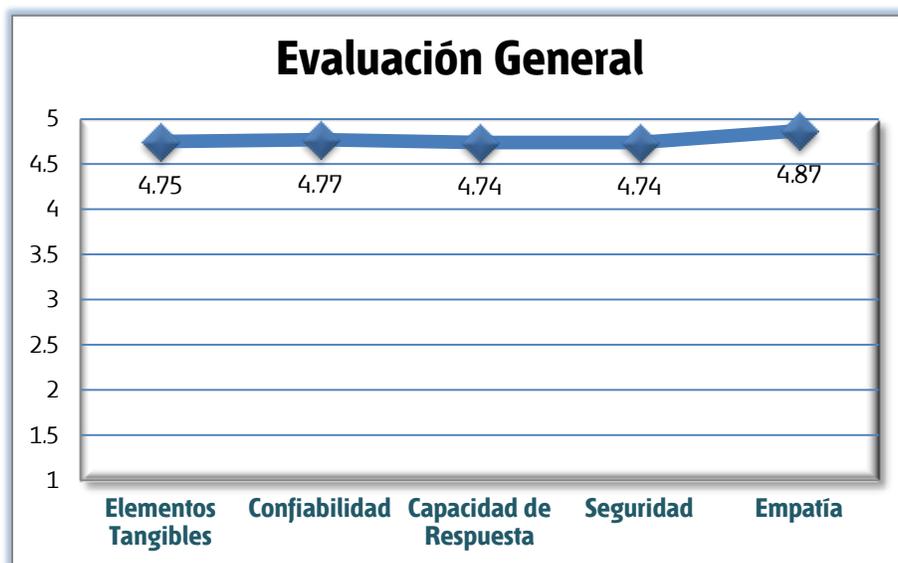


5.4.2.4 RESULTADOS DE LA MEDICION

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%
PROMEDIO GENERAL	4.77	-0.23	95.46%
PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION	4.76	-0.24	95.14%

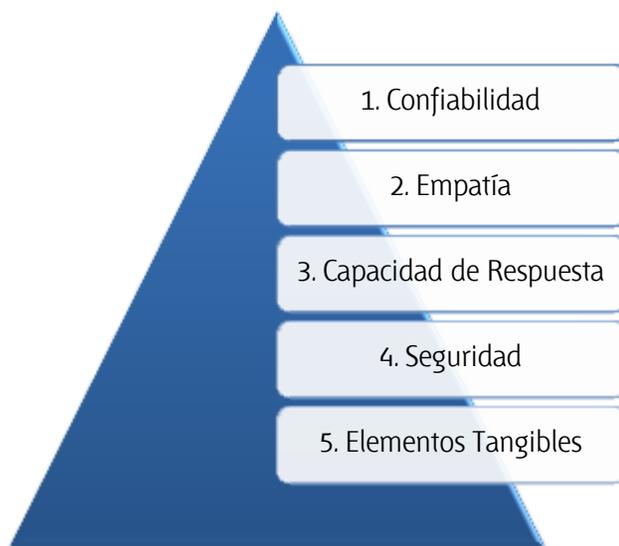


A nivel general, los resultados obtenidos denotan un alto nivel de satisfacción de los servicios recibidos por parte del FISDL.

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:

ELEMENTOS TANGIBLES	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.75	-0.25	95.0%

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 Madre Selva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

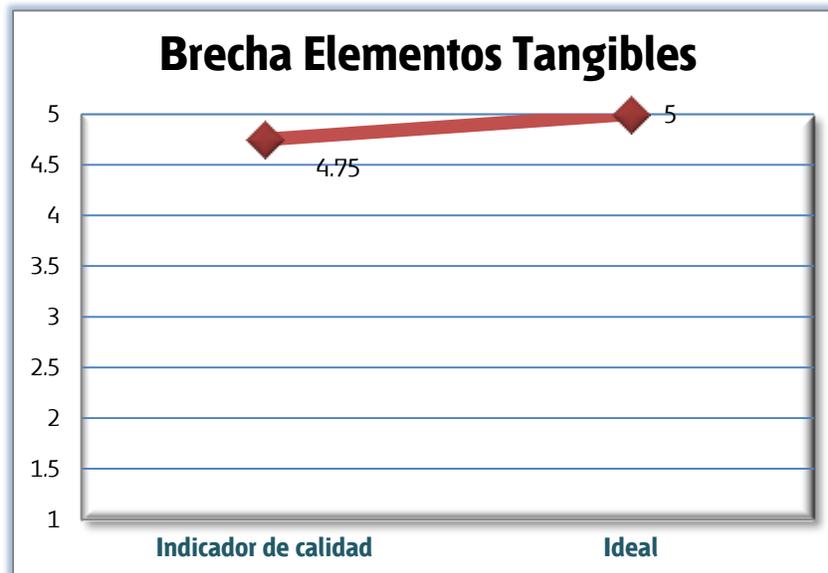
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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

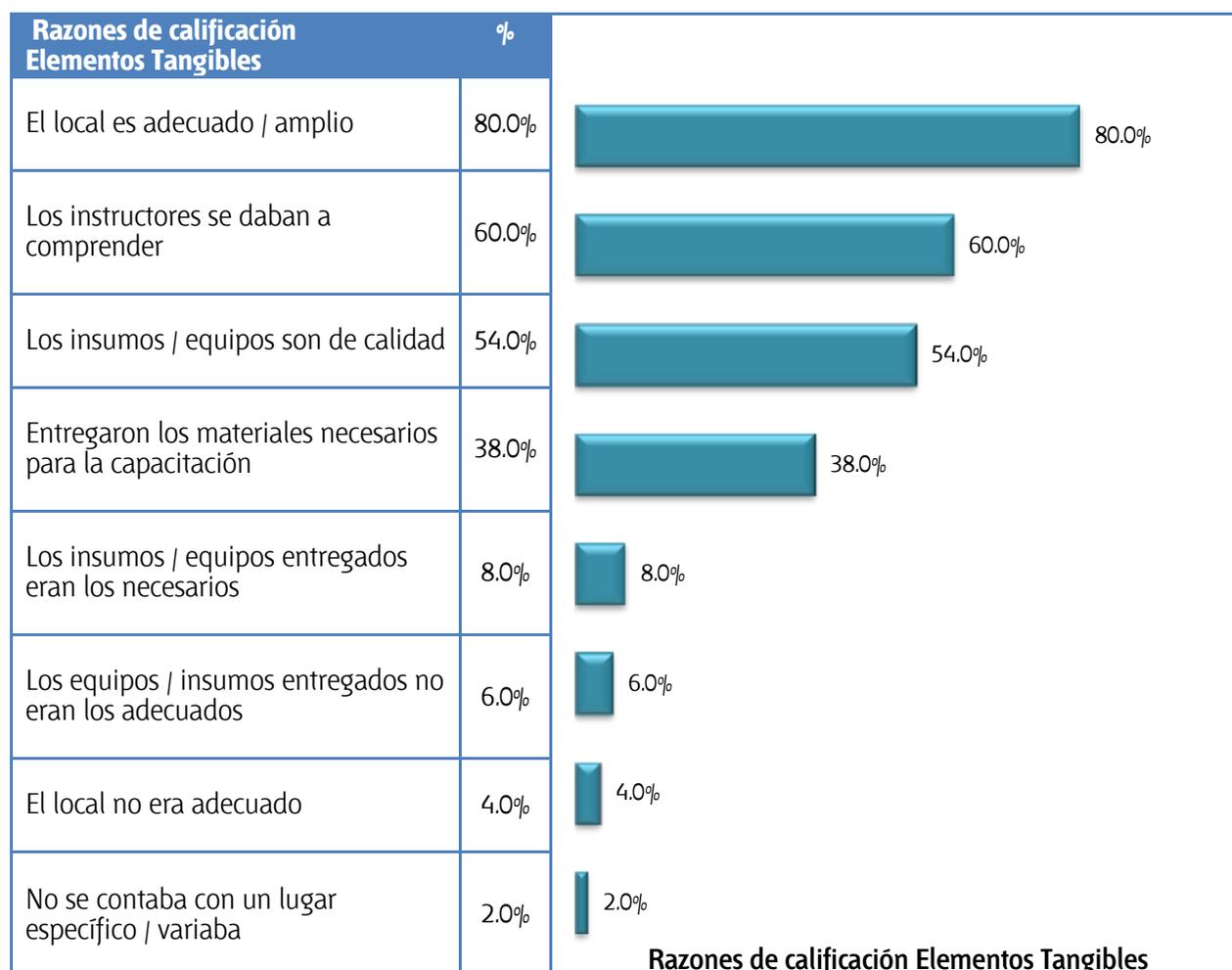


Brecha general Dimensión Elementos Tangibles CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

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:

CONFIABILIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.77	-0.24	95.3%

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.

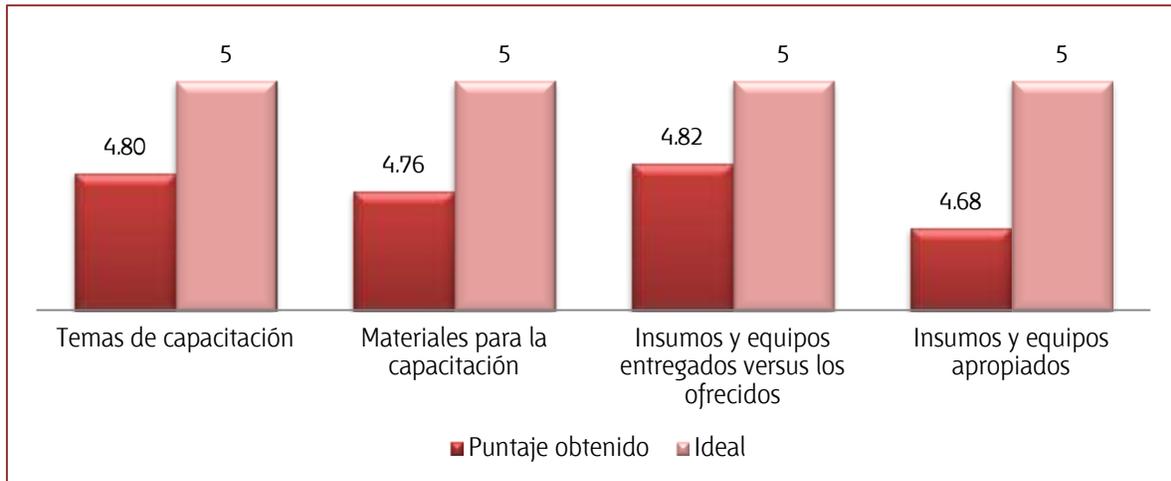
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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

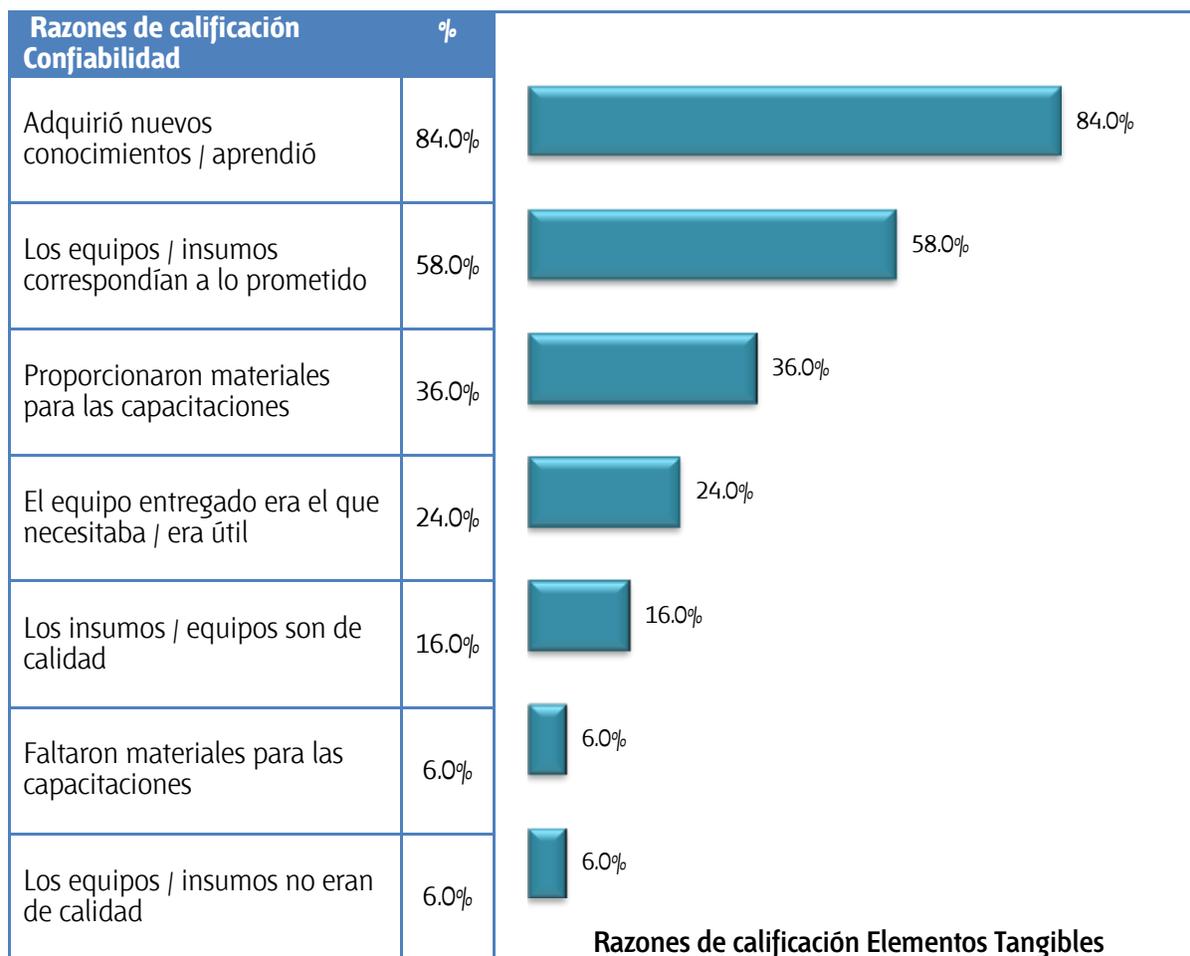


Brecha general Dimensión Confiabilidad

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:

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.74	-0.26	94.8%

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

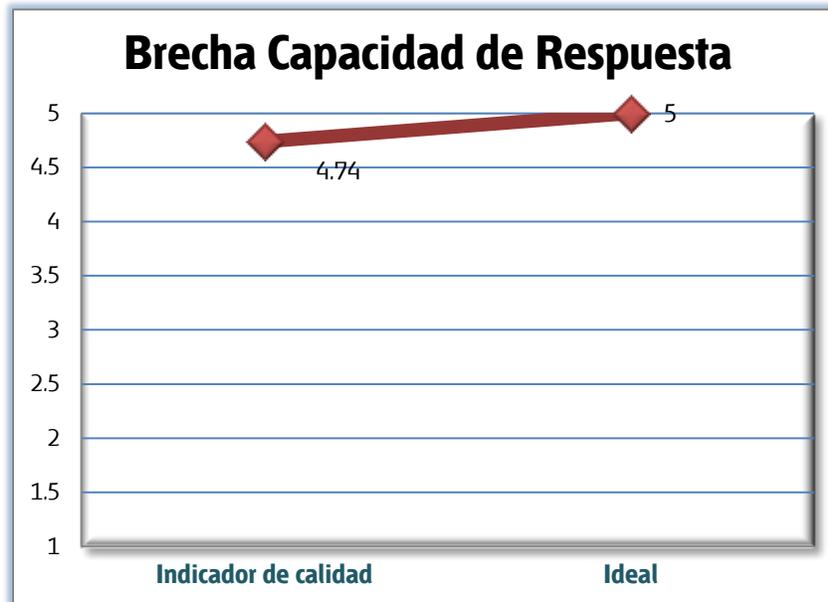
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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



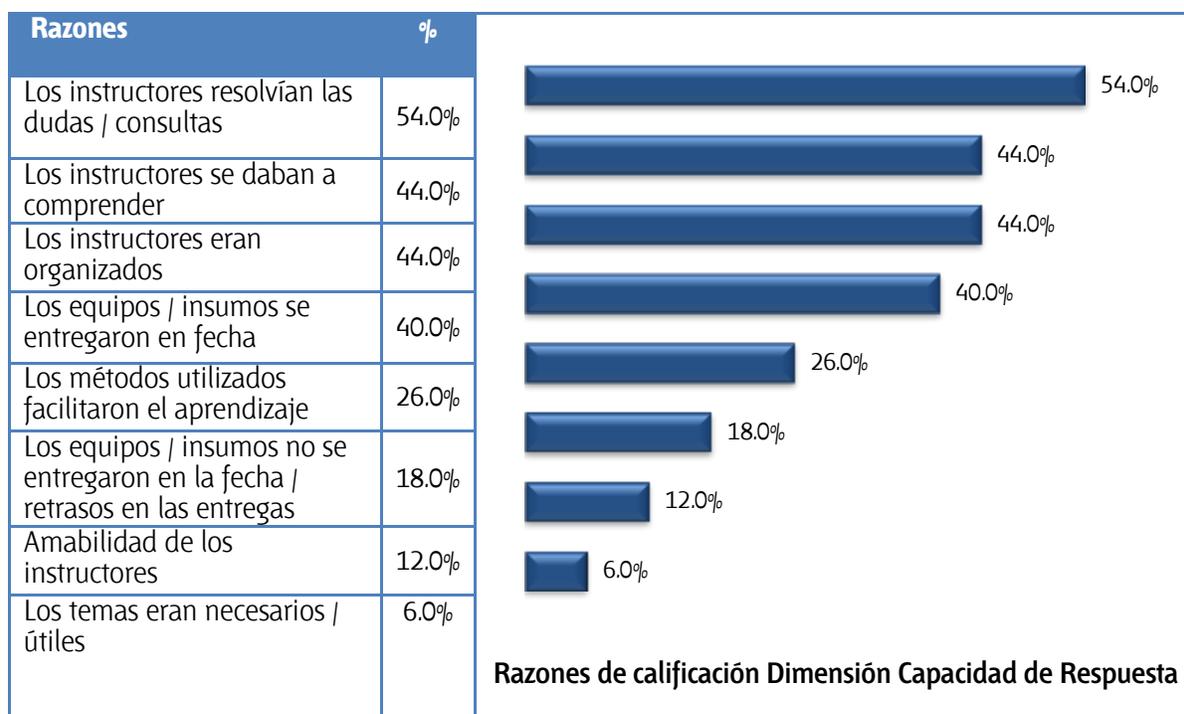
Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

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:

SEGURIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.74	-0.26	94.8%

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.

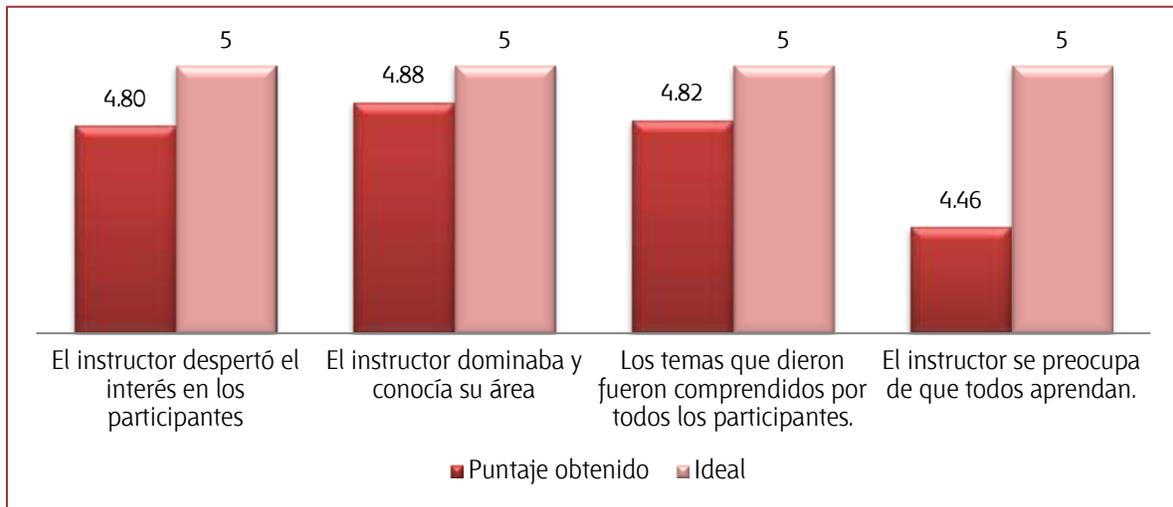
El aspecto con menor calificación es el relacionado a la preocupación de los instructores por el aprendizaje de los participantes, aunque no se obtiene una calificación que denote insatisfacción, este aspecto es el considerado con mayores oportunidades de mejora.

AENOR CENTROAMÉRICA

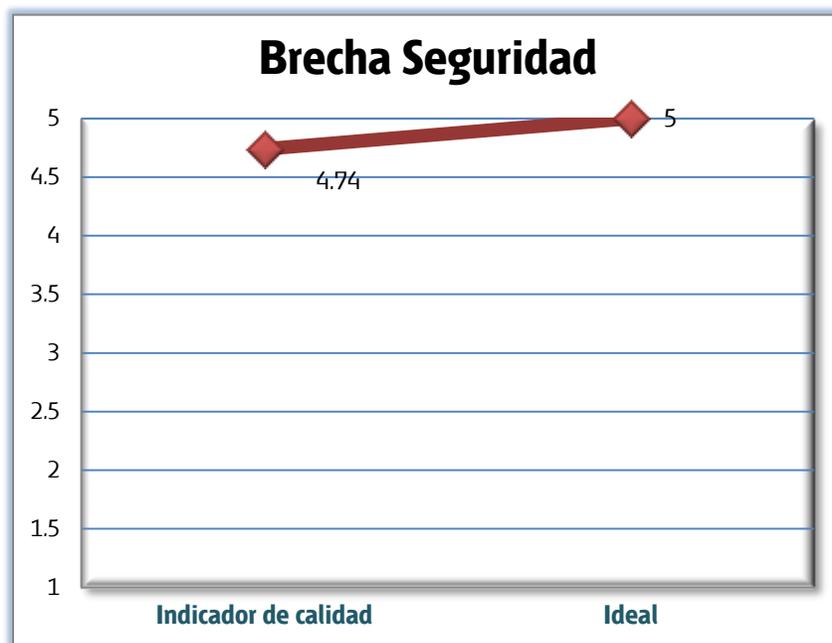
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



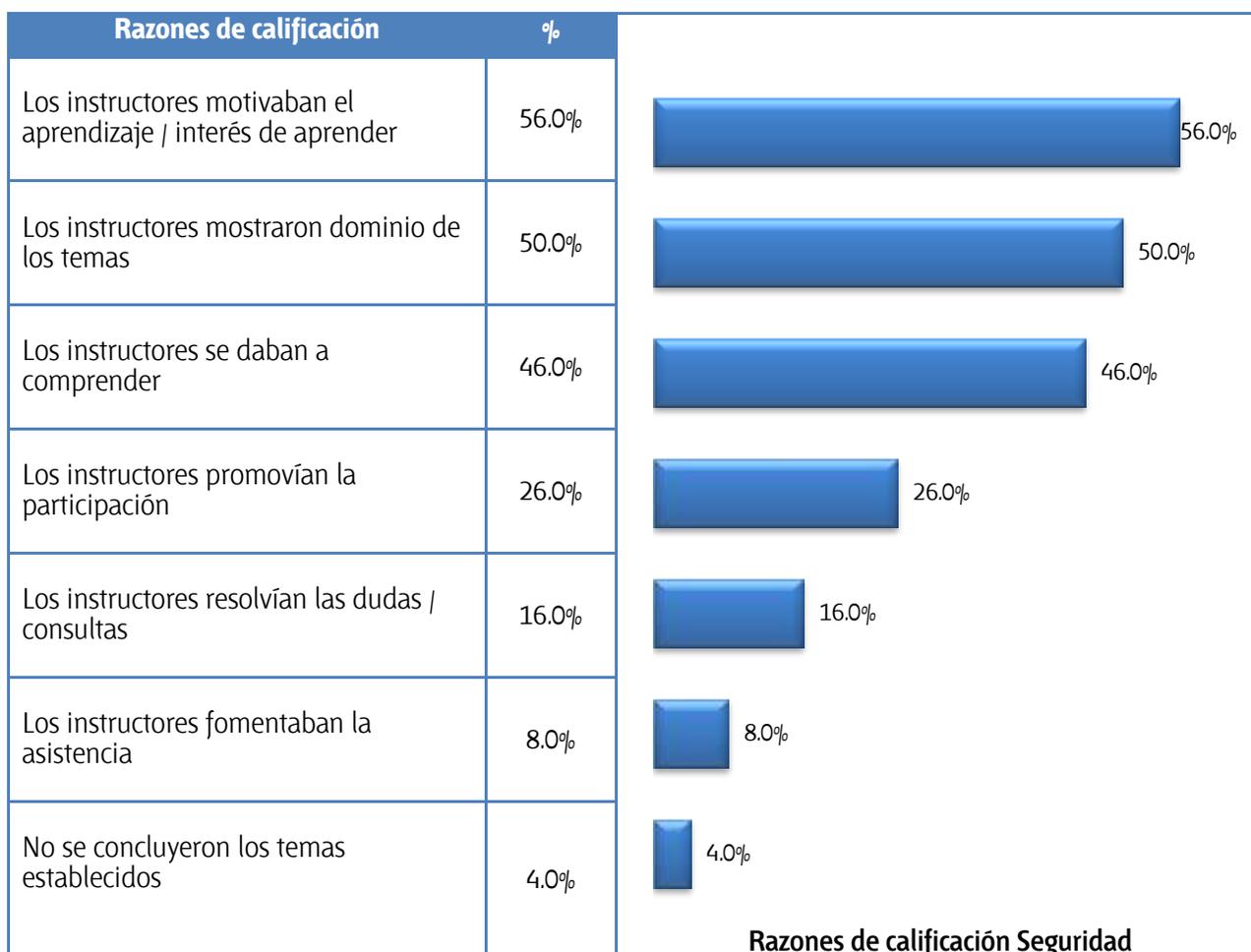
Brecha general Dimensión Seguridad

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:

EMPATÍA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.87	-0.13	97.4%

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.

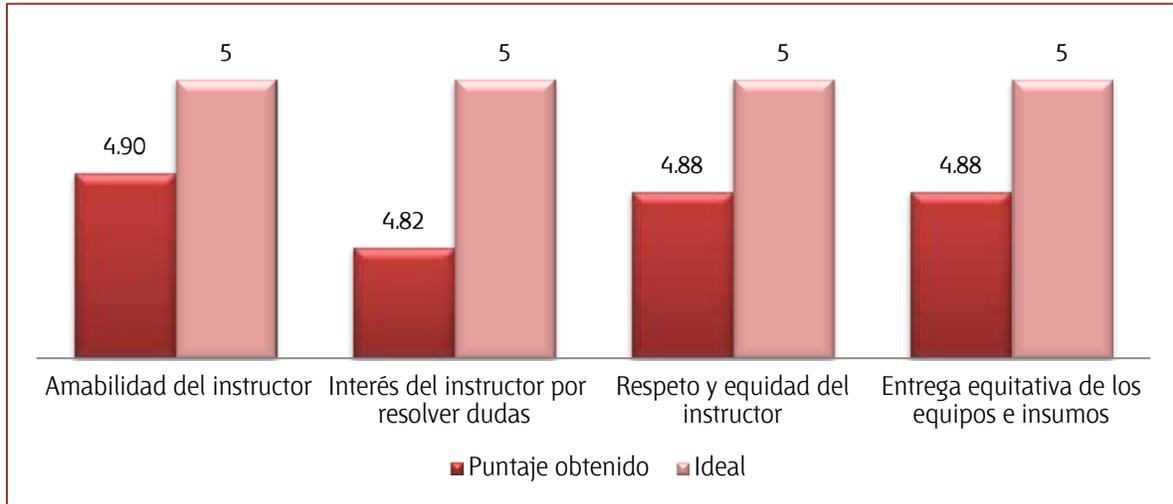
El aspecto que ha obtenido menor puntuación es el referente al interés del instructor por responder con claridad lo que se le preguntaba.

AENOR CENTROAMÉRICA

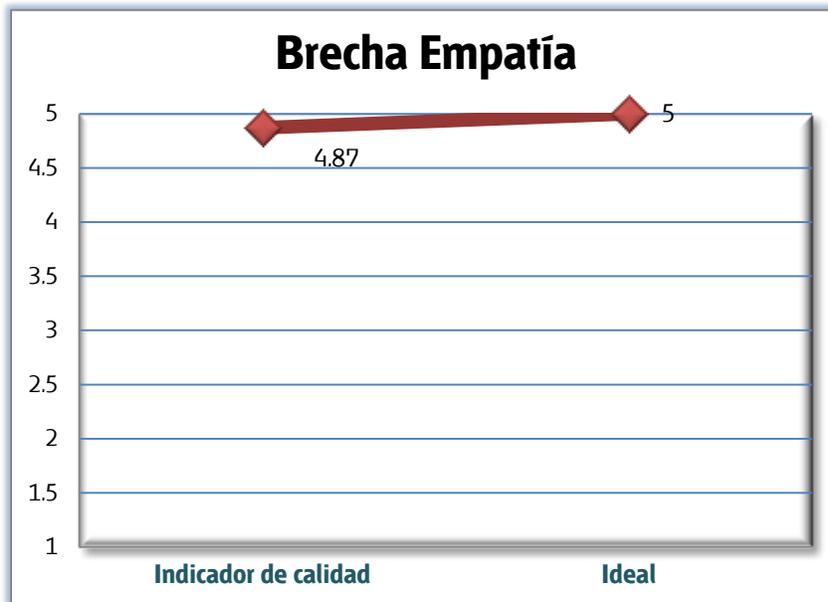
Dirección: Urbanización Madre Selva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



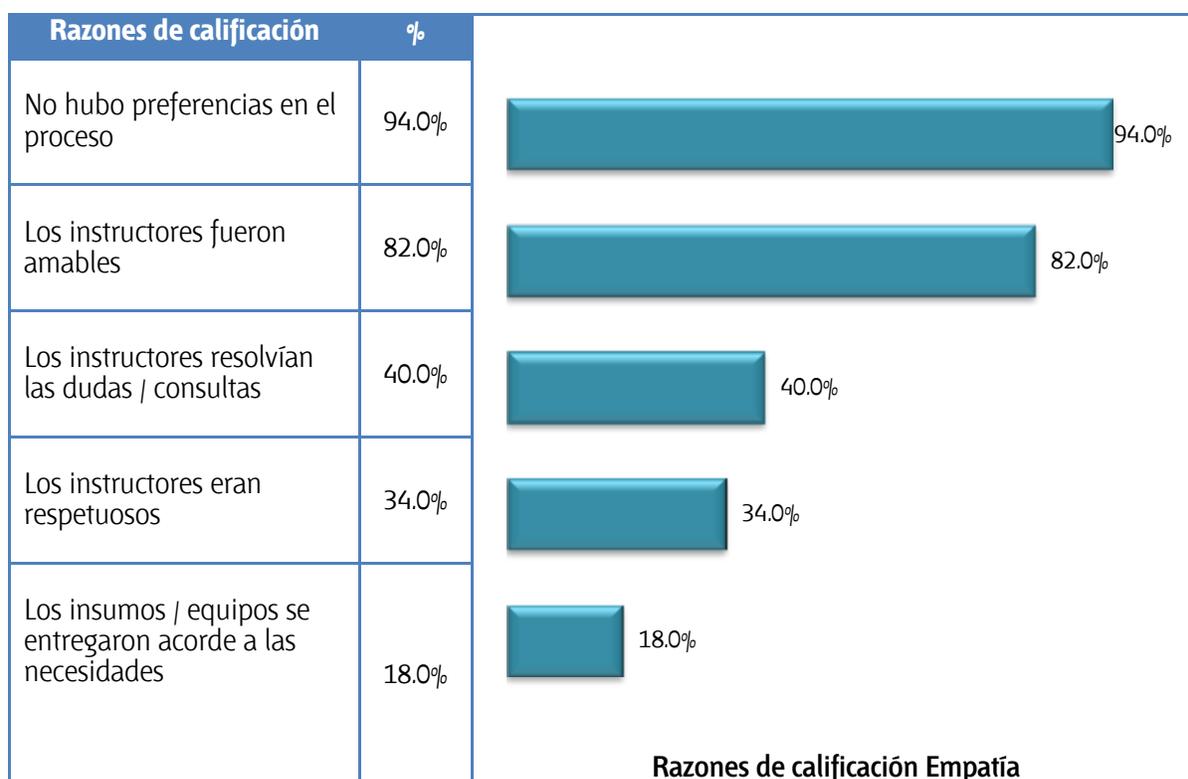
Brecha general Dimensión Empatía

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.

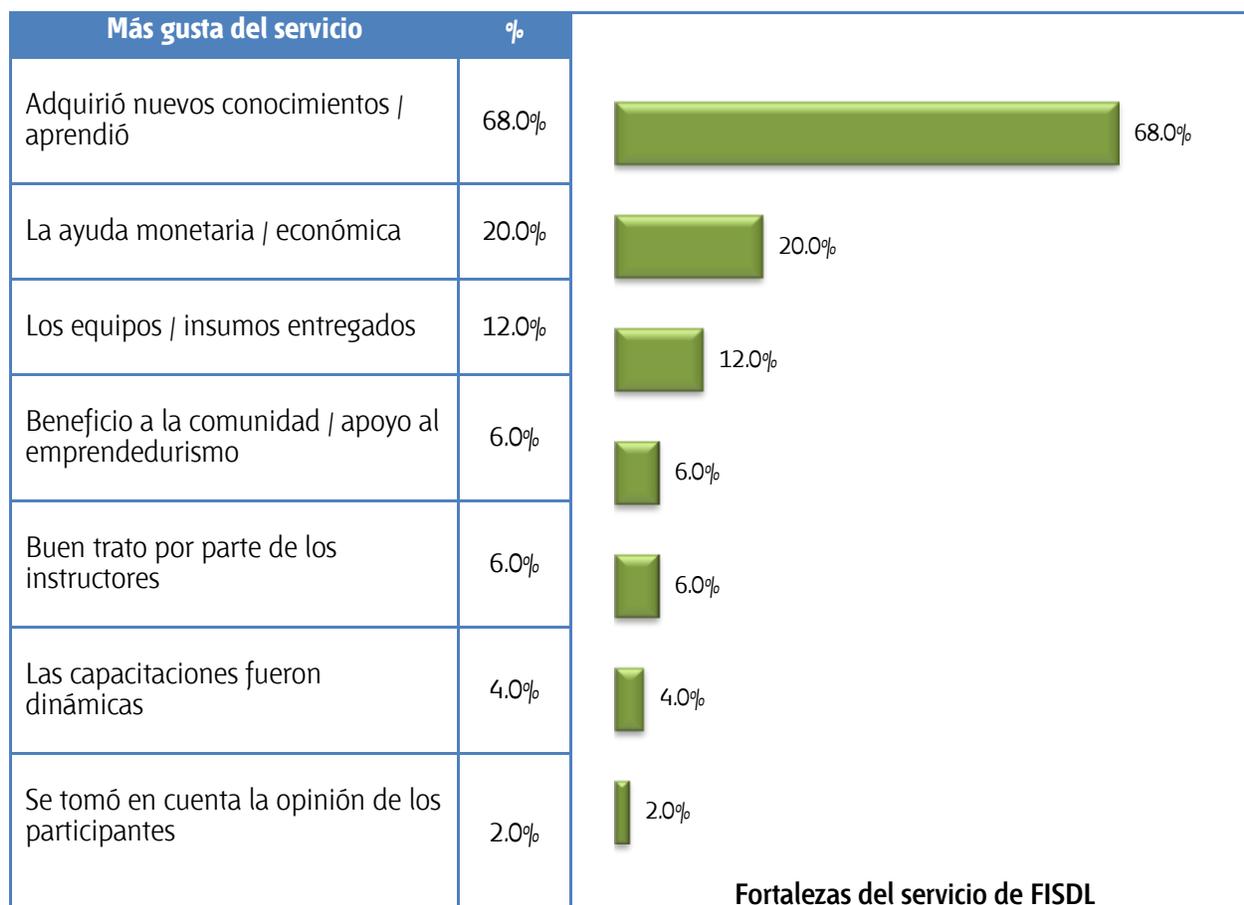


* Base 50 entrevistas

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

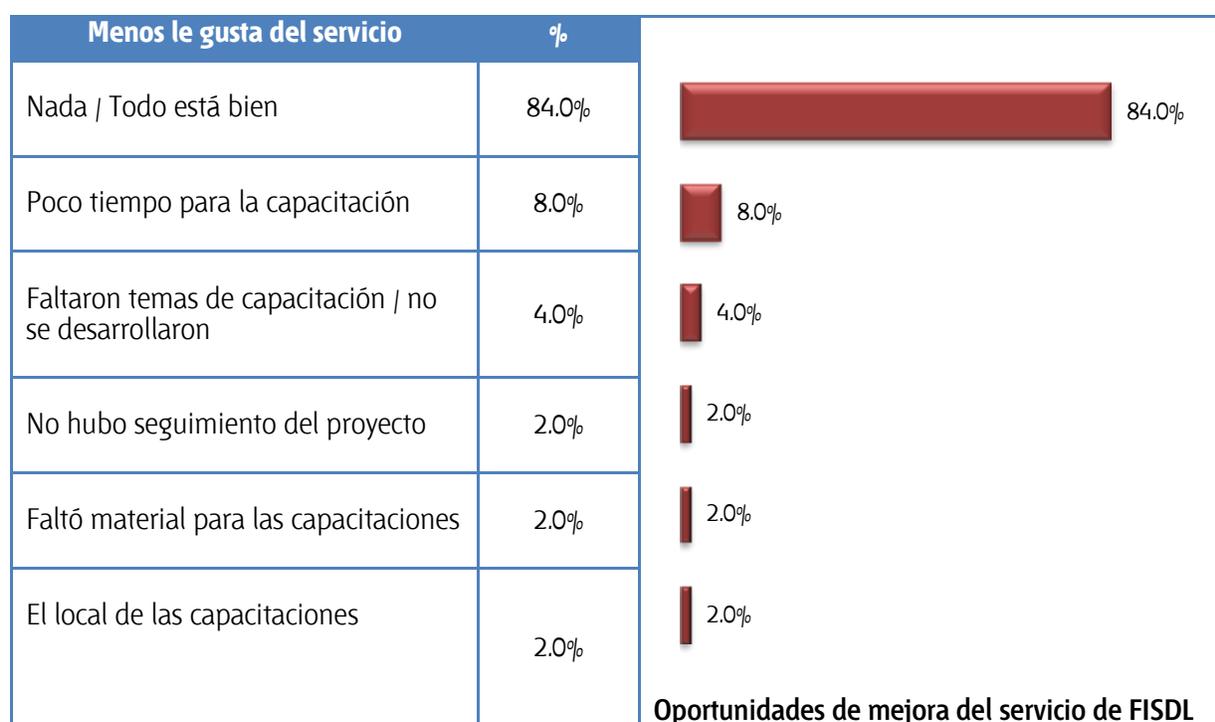
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.



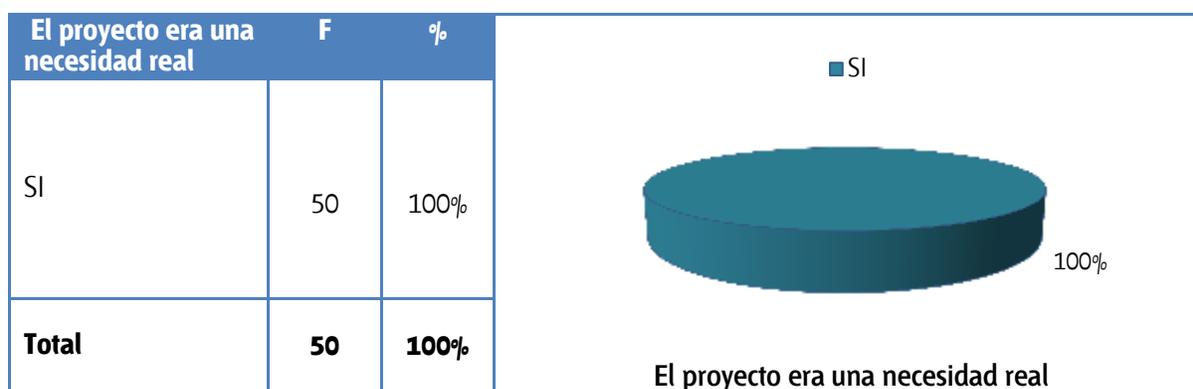
* Base 50 entrevistas

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.

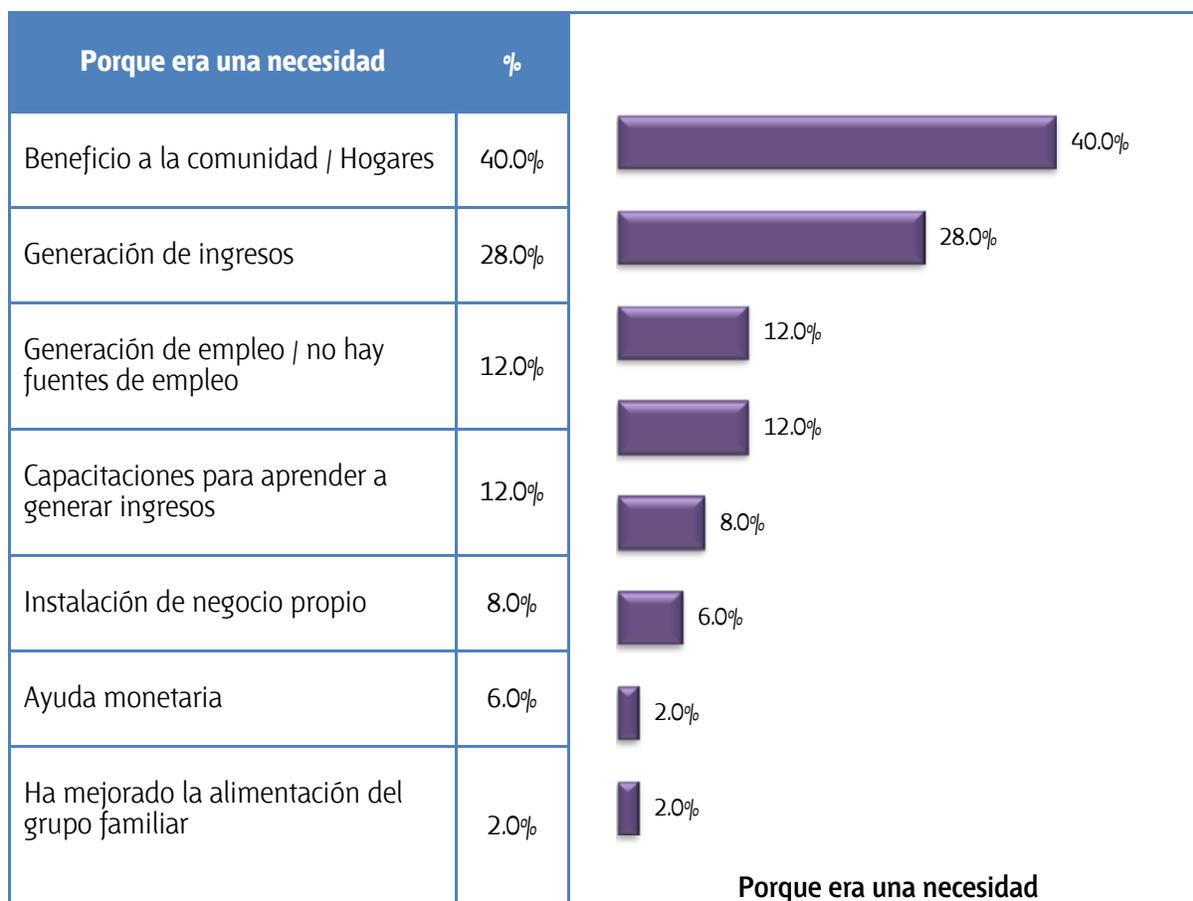
Además el 28% de los entrevistados considera que a partir del proyecto los ingresos de las familias han mejorado y un 12% considera que se han generado fuentes de empleo en estos sectores donde las oportunidades son limitadas.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

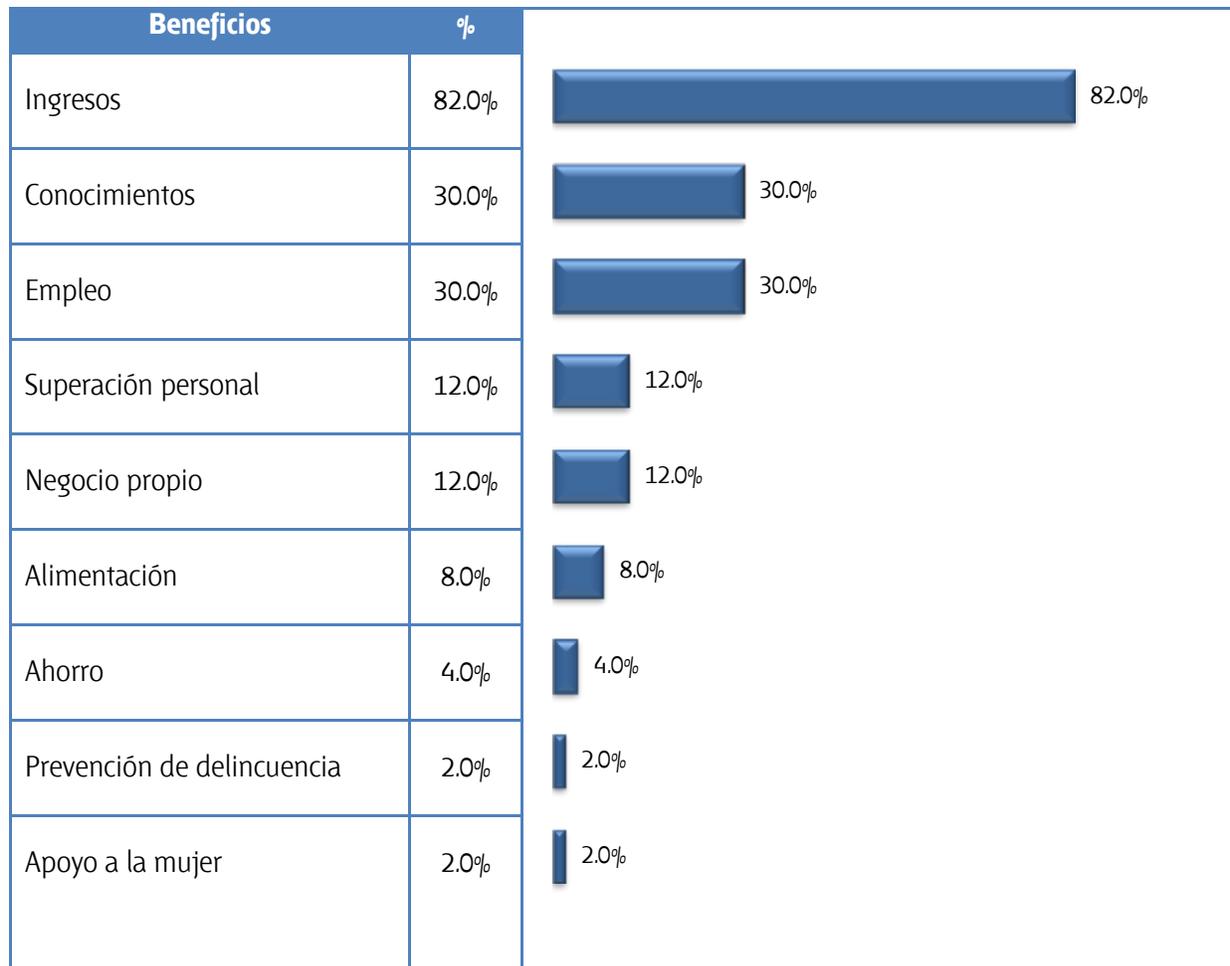
Otro de los beneficios que identifican es la adquisición de nuevos conocimientos, así como la generación de fuentes de empleo a través de las iniciativas productivas apoyadas.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



* Base 50 entrevistas

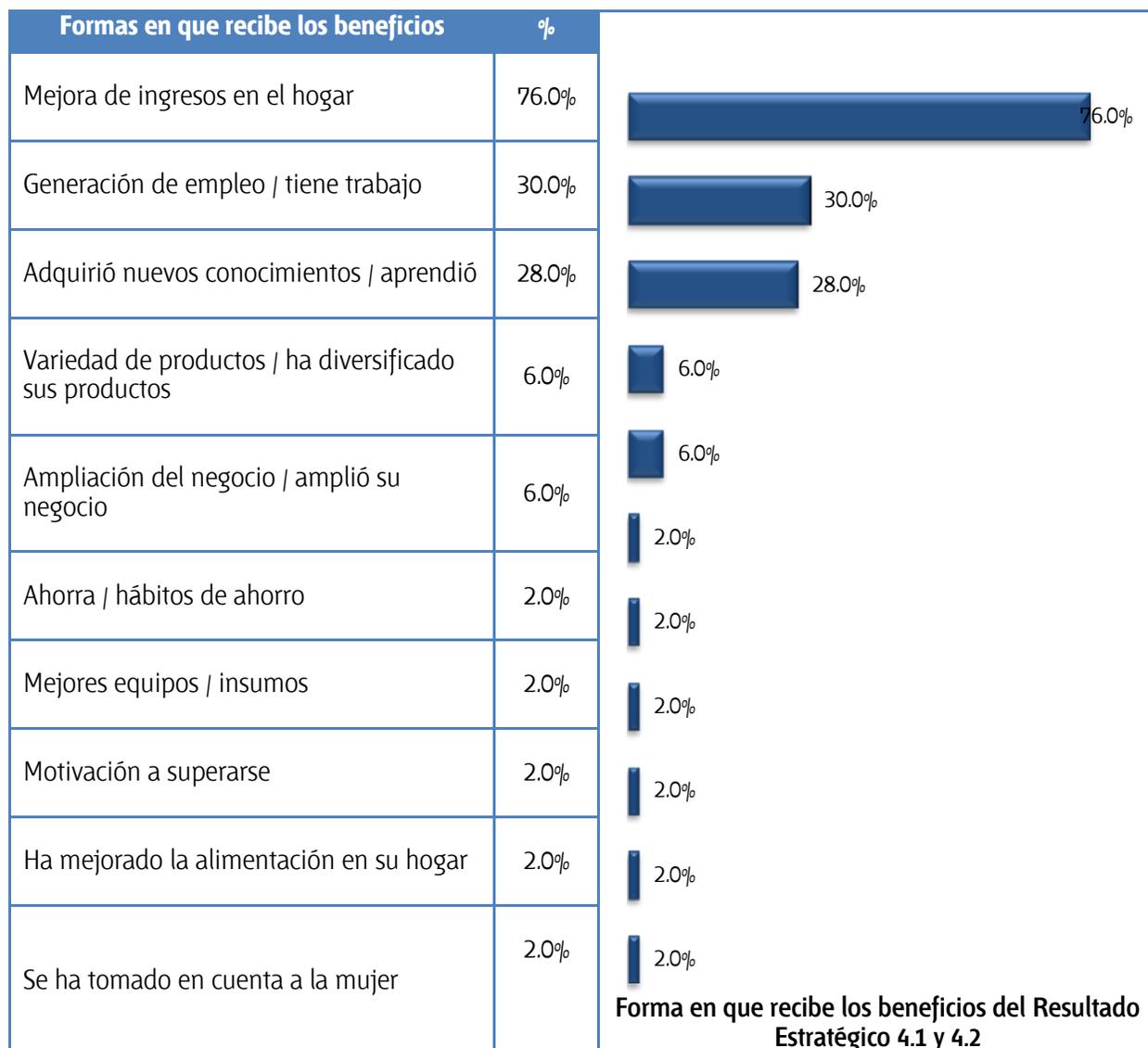
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

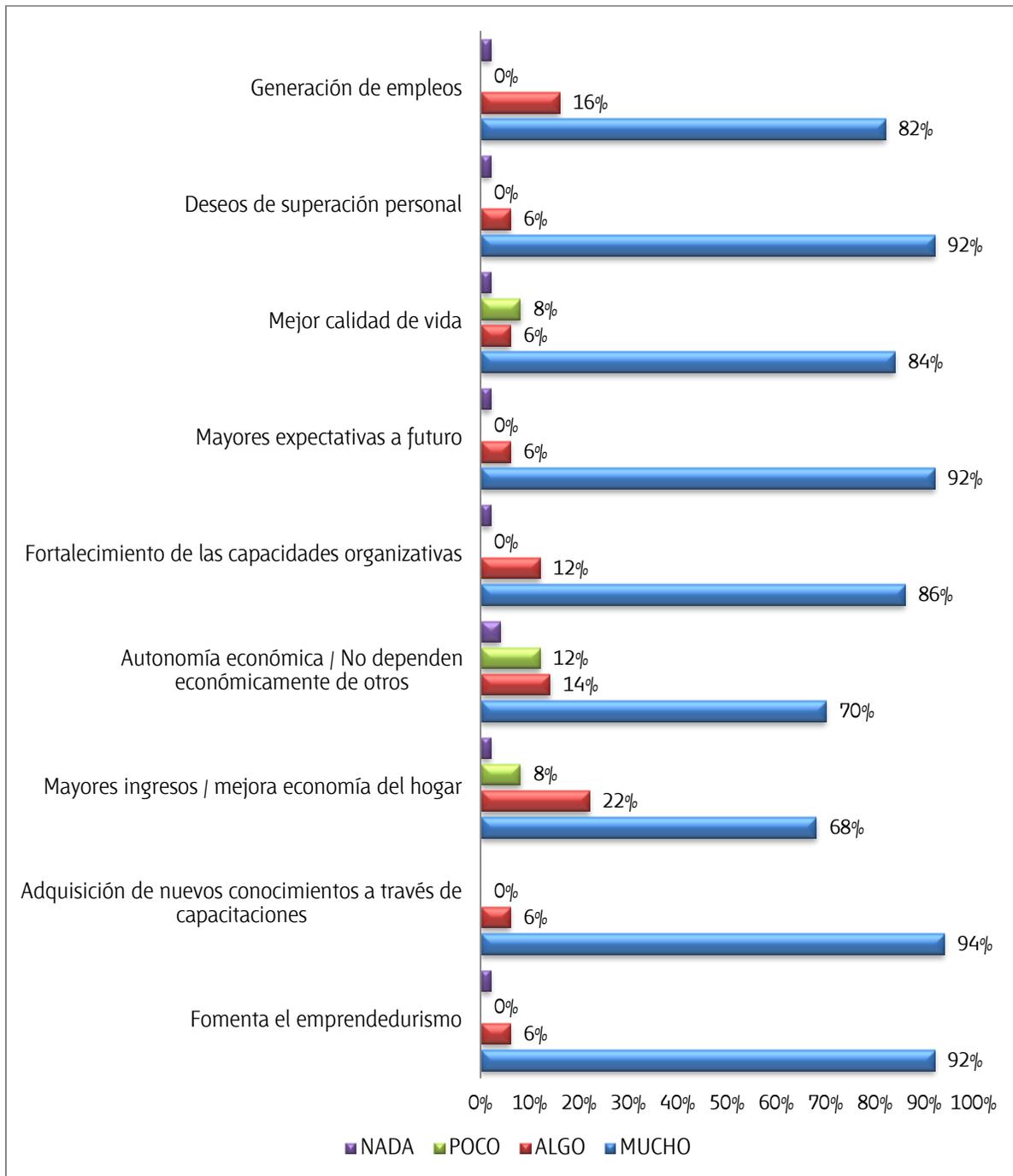
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	TOTAL
Fomenta el emprendedurismo	92%	6%	0%	2%	100%
Adquisición de nuevos conocimientos a través de capacitaciones	94%	6%	0%	0%	100%
Mayores ingresos / mejora economía del hogar	68%	22%	8%	2%	100%
Autonomía económica / No dependen económicamente de otros	70%	14%	12%	4%	100%
Fortalecimiento de las capacidades organizativas	86%	12%	0%	2%	100%
Mayores expectativas a futuro	92%	6%	0%	2%	100%
Mejor calidad de vida	84%	6%	8%	2%	100%
Deseos de superación personal	92%	6%	0%	2%	100%
Generación de empleos	82%	16%	0%	2%	100%

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Aspectos de beneficio en el hogar a partir de las acciones 4.1 y 4.2

AENOR CENTROAMÉRICA

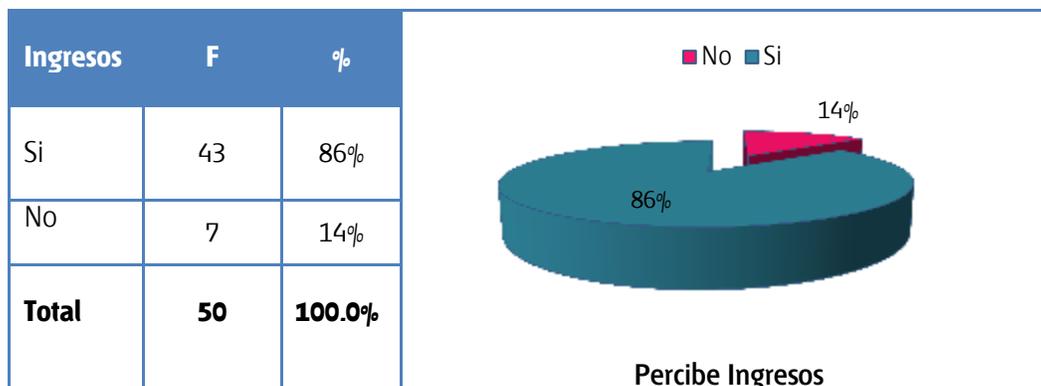
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

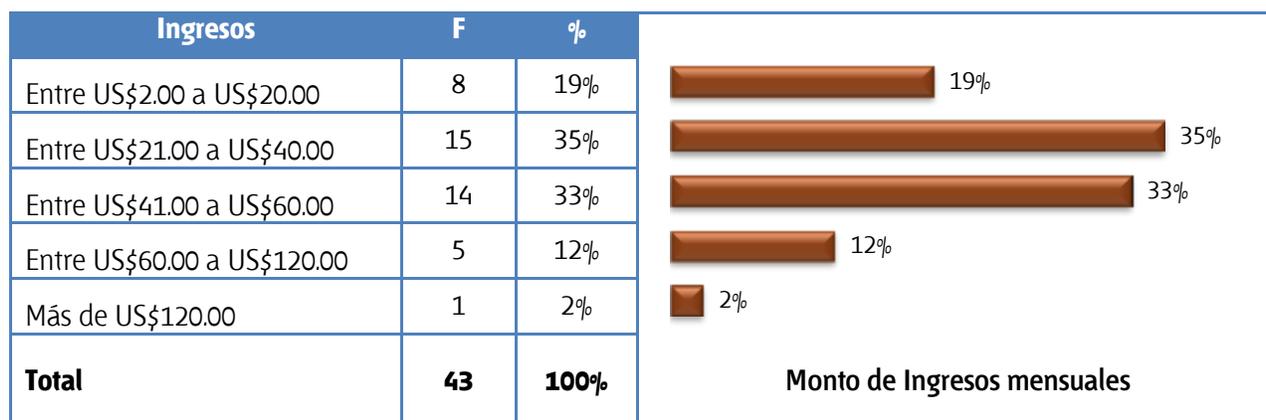
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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

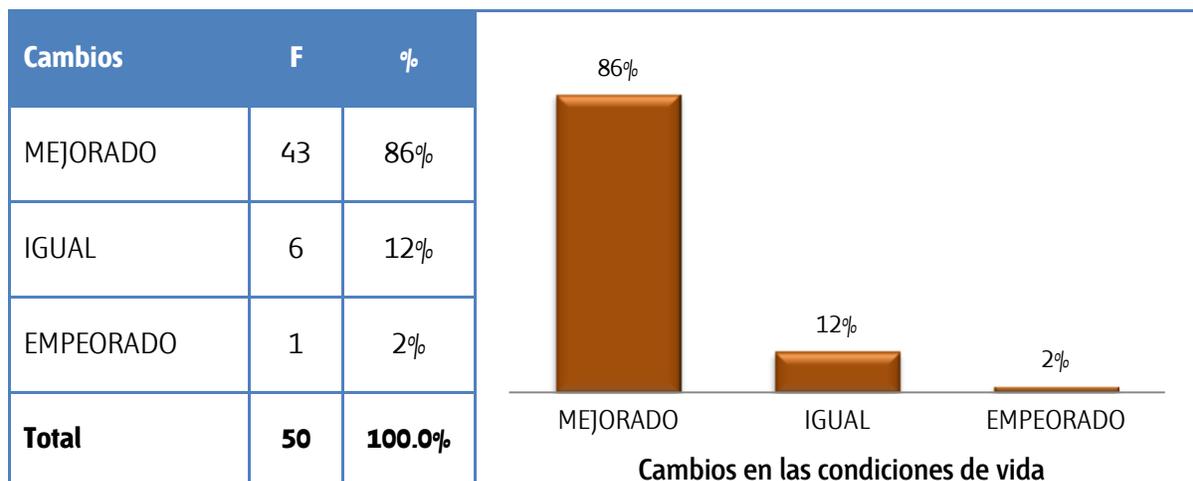
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

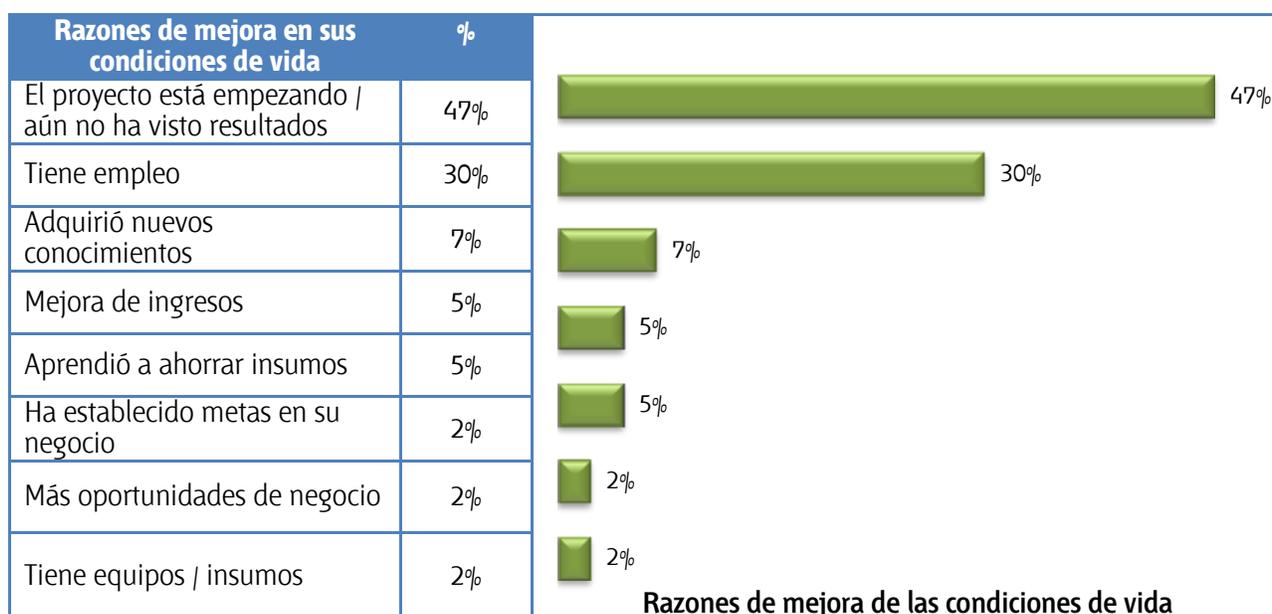
CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE VIDA

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

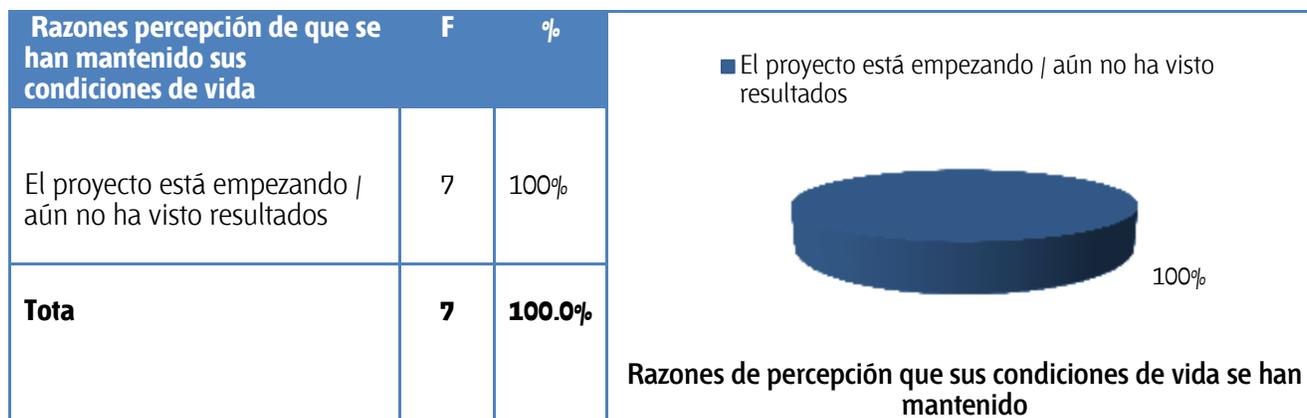
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

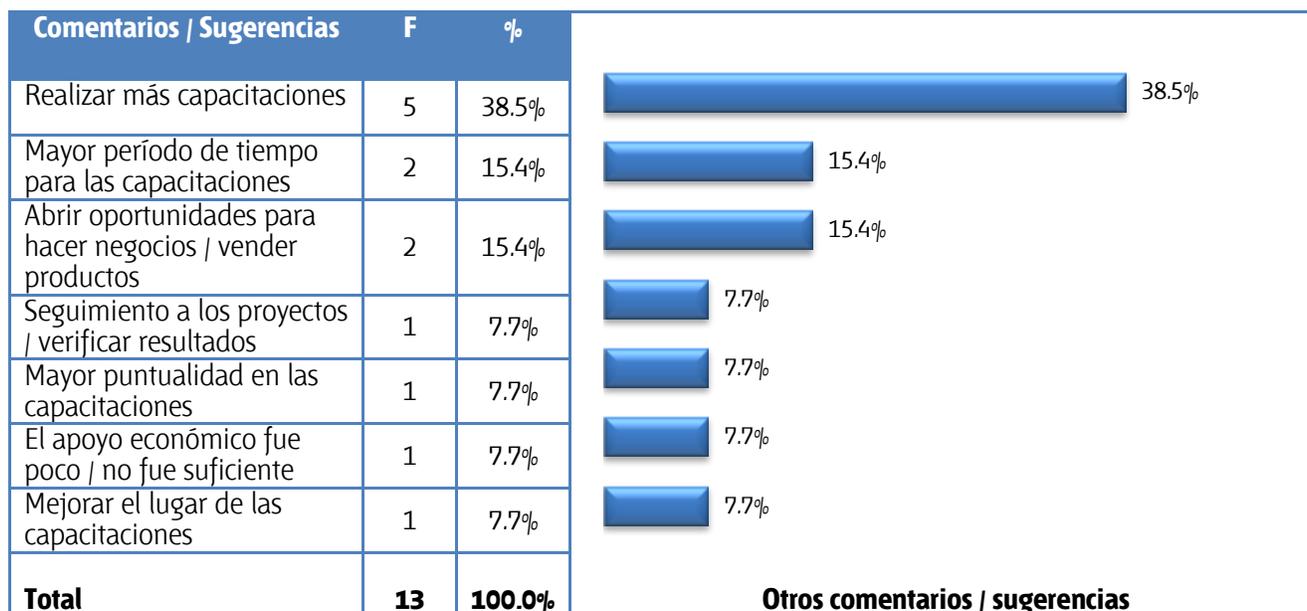
RAZONES DE QUE NO HAY CAMBIOS EN SUS CONDICIONES DE VIDA

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

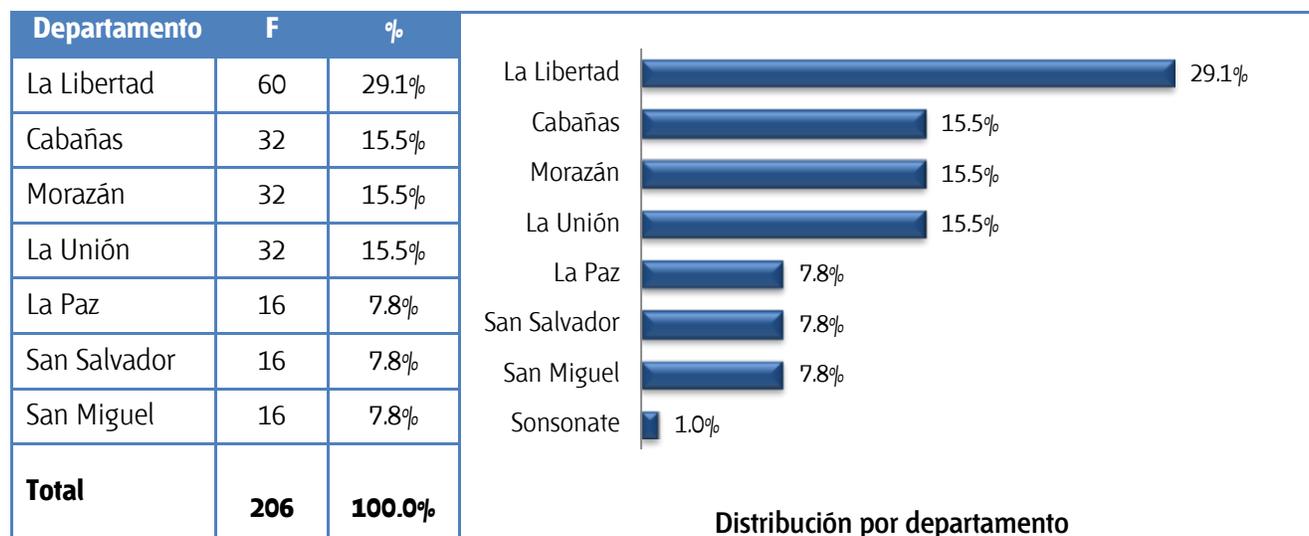
Se definió el tamaño total de la muestra de forma proporcional en base a las diferentes tipologías de usuarios incluidos en este Resultado Estratégico.

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

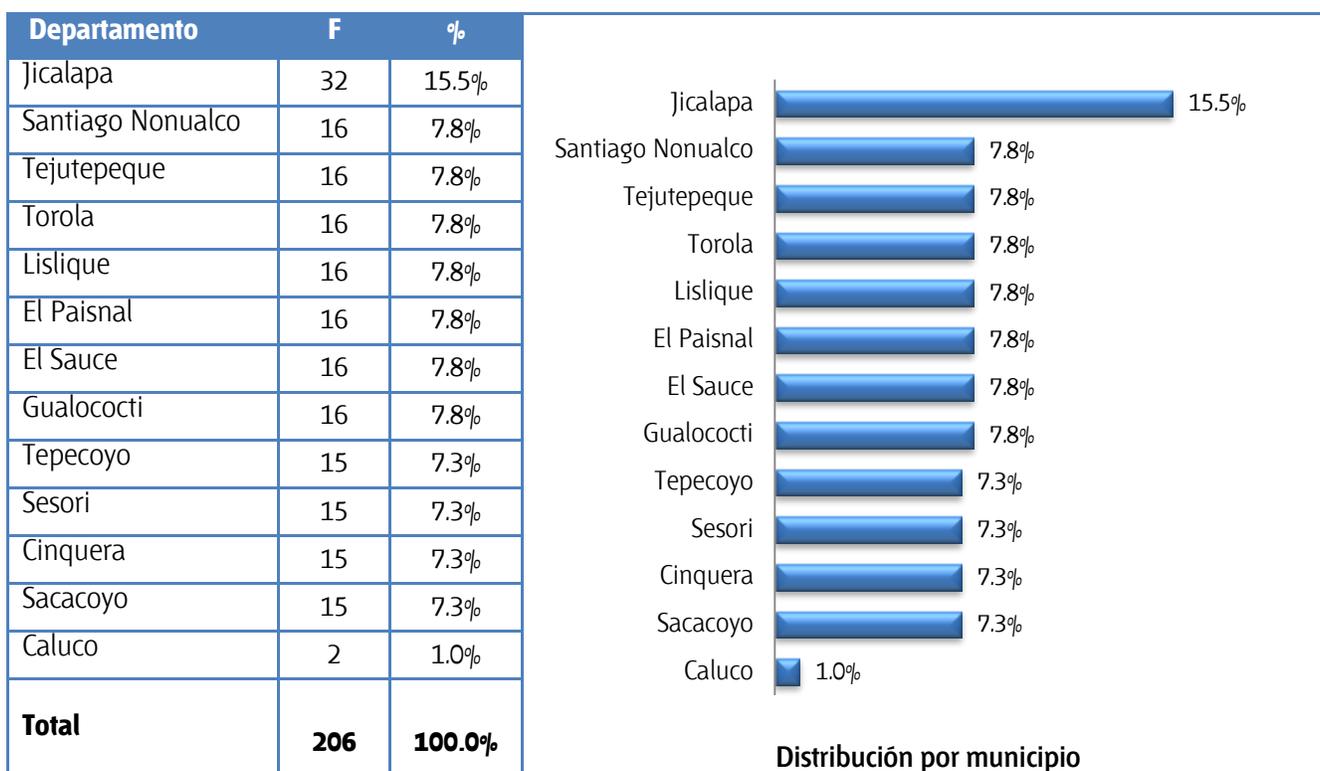
Dirección: Urbanización MadreSelva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

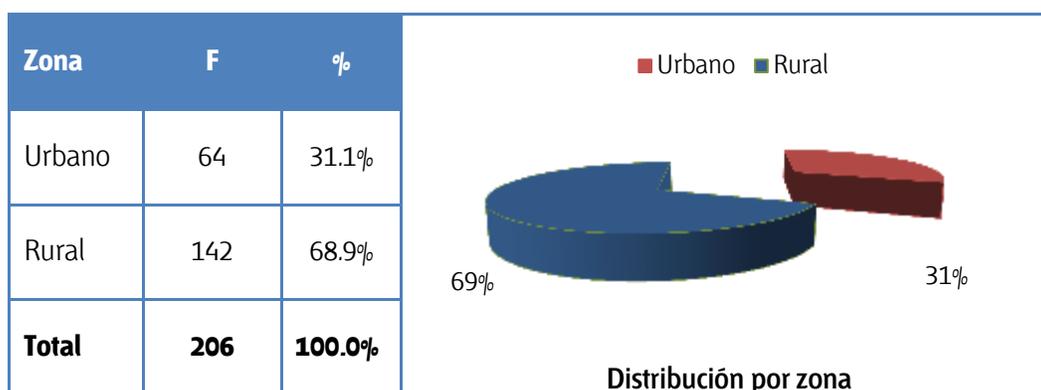
DISTRIBUCION POR MUNICIPIO

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.



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:

Código	Proyectos	F	%
252480	CONSTRUCCION DE PUENTE PEATONAL DEL CASERÍO RIO SECO, CANTÓN AGUA CALIENTE	2	1.0%
289350	EMPEDRADO, FRAGUADO CONCRETEADO DE TRAMOS DE CALLE A CANTÓN GUAJINIQUIL	16	7.8%
293220	EMPEDRADO, FRAGUADO DE CAMINO VECINAL EN CASERÍO EL CAHUANO	16	7.8%
293430	MEJORAMIENTO DE CALLE PRINCIPAL DE CANTÓN LA ESCOPETA	15	7.3%
293600	CONCRETEADO DE TRAMO DE CALLE MANUEL ENRIQUE ARAUJO	16	7.8%
295130	MEJORAMIENTO DE CALLE QUE CONDUCE AL CENTRO ESCOLAR JOSÉ MATÍAS DELGADO	16	7.8%
296030	CONCRETEADO HIDRÁULICO DE CALLE PRINCIPAL DE COMUNIDAD VALLE DORADO	15	7.3%
296220	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%
296240	CONSTRUCCIÓN DE CORDON CUNETA Y EMPEDRADO FRAGUADO SUPERFICIE NO TERMINADA, CASERIO EL CARRIZO, CANTÓN LA PERLA	15	7.3%
296250	CONSTRUCCIÓN DE CONCRETO HIDRÁULICO EN FINAL DE 2A AVENIDA SUR, CONTIGUO AL ESTADIO MUNICIPAL.	16	7.8%
297290	CONSTRUCCIÓN DE EMPEDRADO FRAGUADO SUPERFICIE NO TERMINADA Y CORDON CUNETA EN CALLES DE COLONIA LA VEGA CANTÓN LA PERLA	16	7.8%
303690	PAVIMENTO ASFÁLTICO EN CALLE PRINCIPAL BARRIO EL CALVARIO, Y PAVIMENTO ASFÁLTICO EN CALLE PRINCIPAL AL CASERÍO VALLE NUEVO	16	7.8%
304560	MEJORAMIENTO DE CALLE PRINCIPAL Y LOS PASAJES N°1, 7, 8 Y 9 DE COLONIA EL CASTILLO	15	7.3%
305620	MEJORAMIENTO DE CALLE QUE CONDUCE A CASERÍOS OJOS DE AGUA Y LAS RAÍCES	16	7.8%
Total		206	100.0%

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
Web: www.aenor.es

Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas por los beneficiarios entrevistados, se destacan:

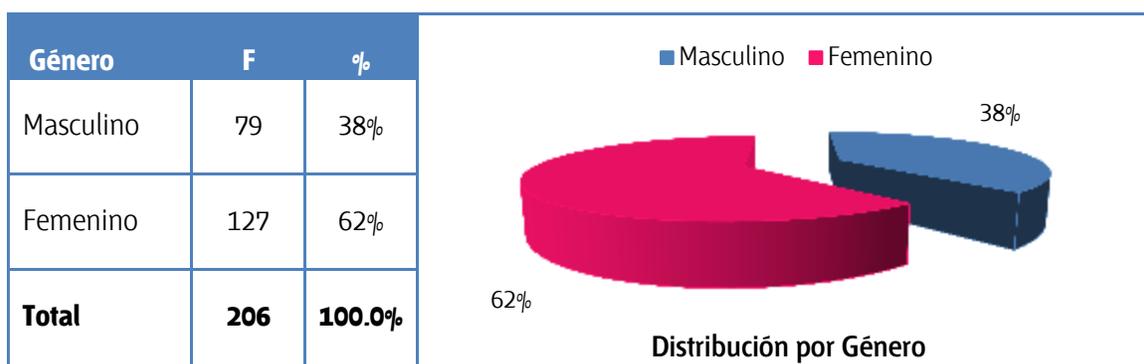
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
La obra realizada	Mal diseño de la obra / no fue un diseño adecuado
Mejor acceso a la comunidad	La obra muestra deterioro / no han dado mantenimiento
Beneficio a la comunidad / se ha tomado en cuenta	Faltaron tramos por reparar

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.

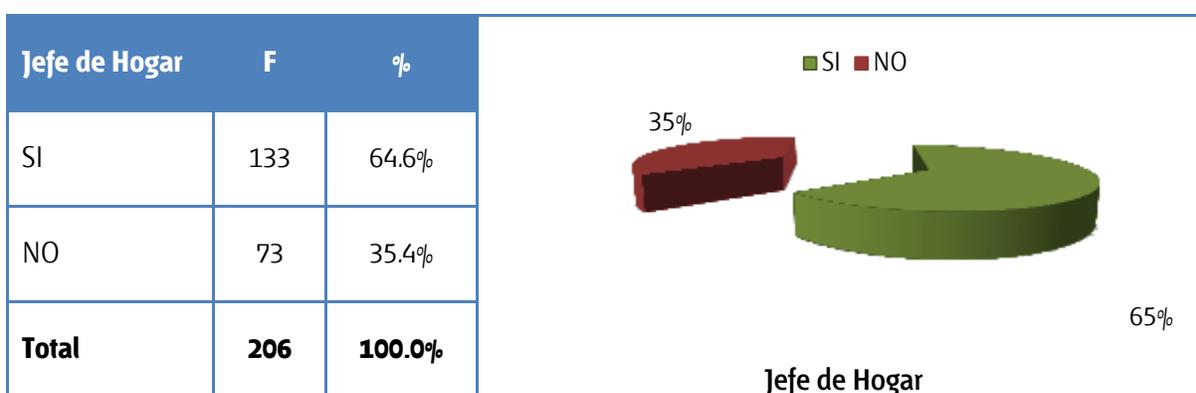
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

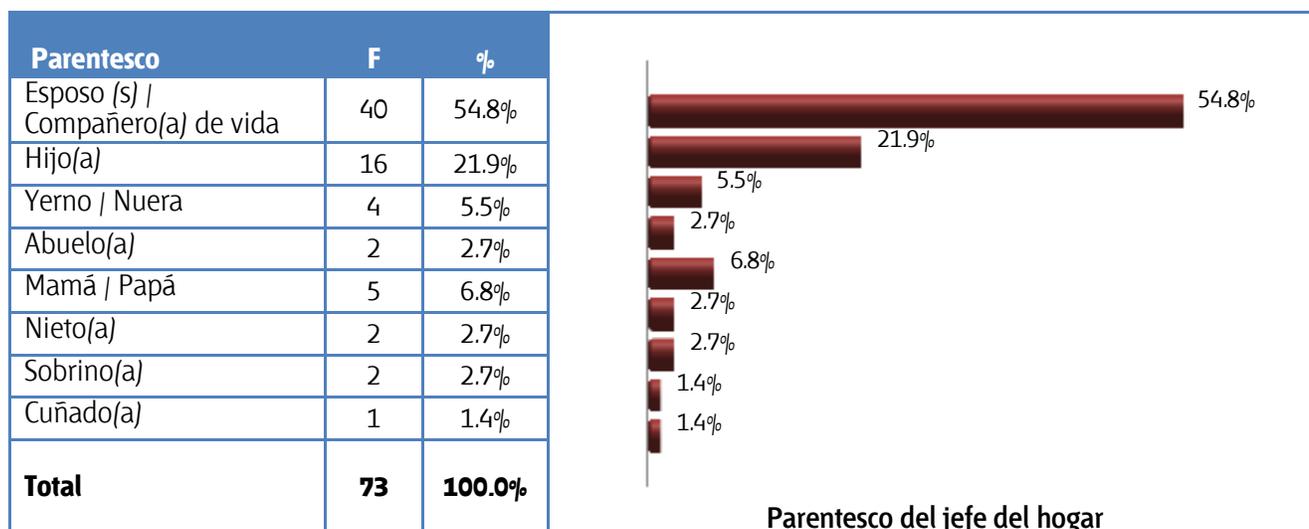
JEFE DE HOGAR

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

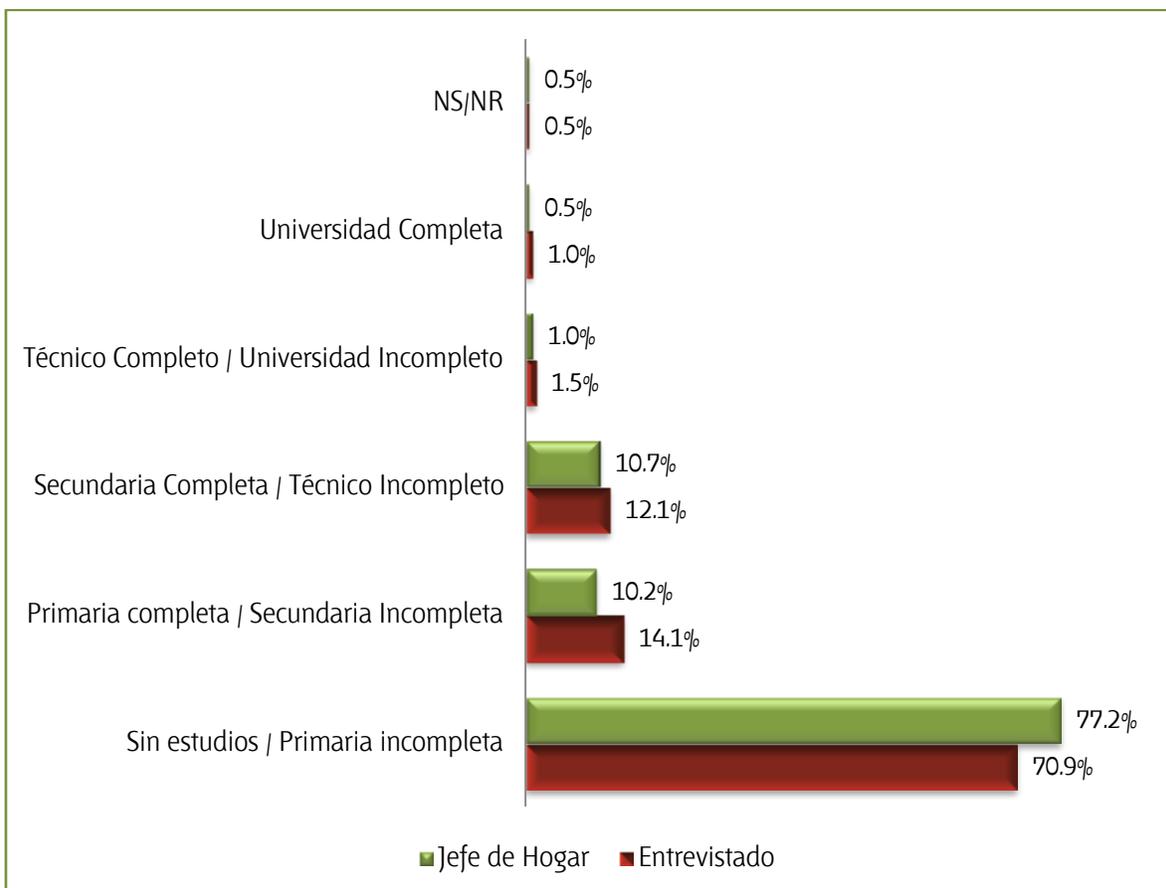
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.

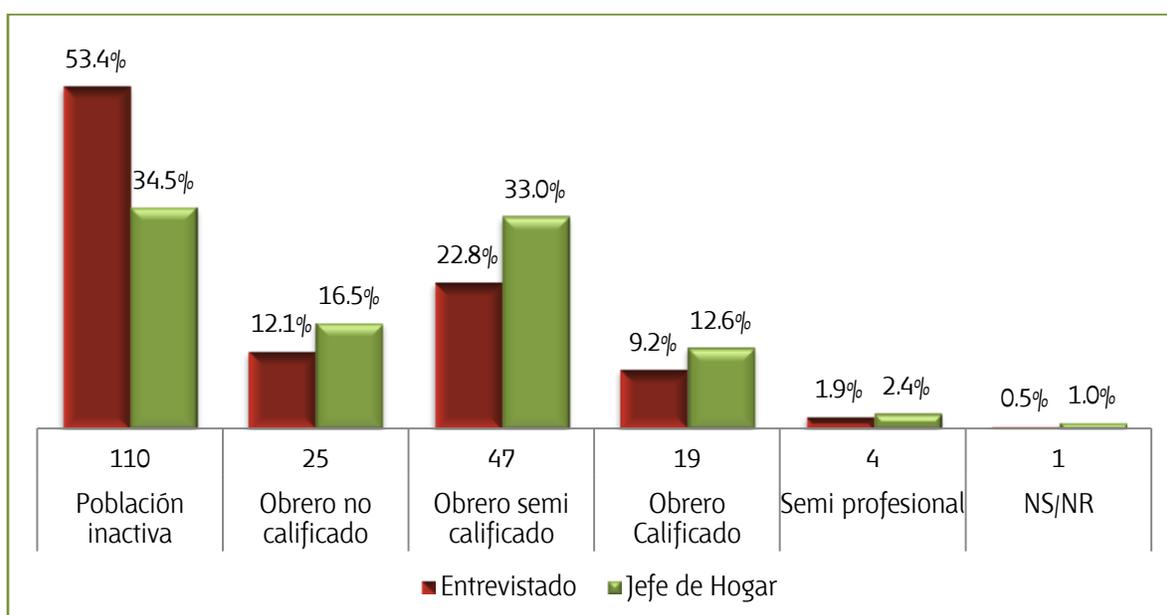
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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

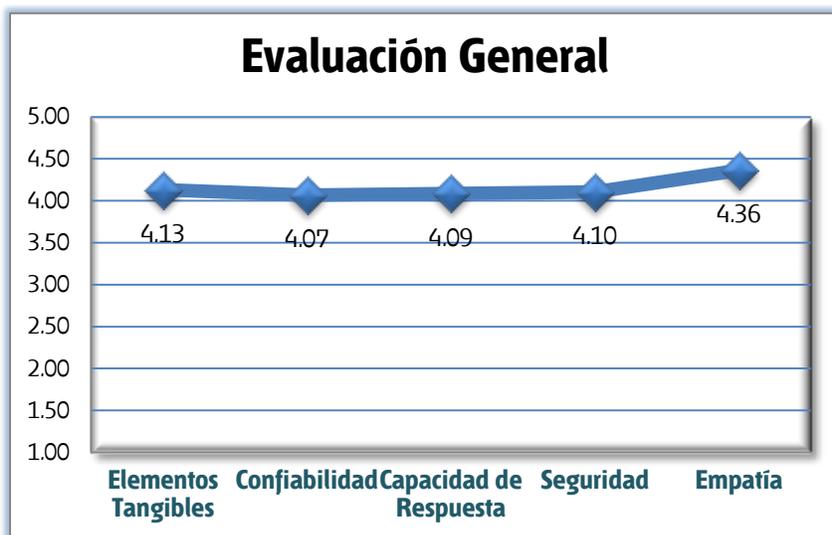
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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%
PROMEDIO GENERAL	4.15	-0.85	83.17%
PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION	4.11	-0.89	82.44%



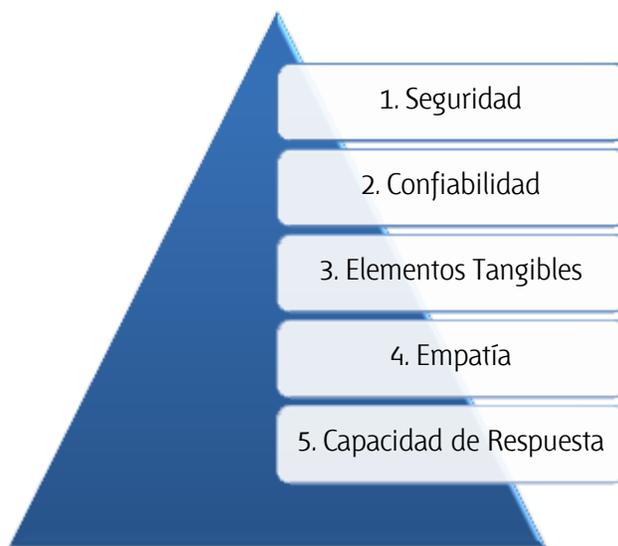
Los resultados obtenidos en la medición de los niveles de satisfacción de los proyectos ejecutados 4.3 Se ha mejorado la infraestructura que fomenta la productividad de las personas en los territorios, indican una brecha más amplia entre el nivel de satisfacción de los beneficiarios y el puntaje ideal 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:

ELEMENTOS TANGIBLES	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.13	-0.87	82.6%

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

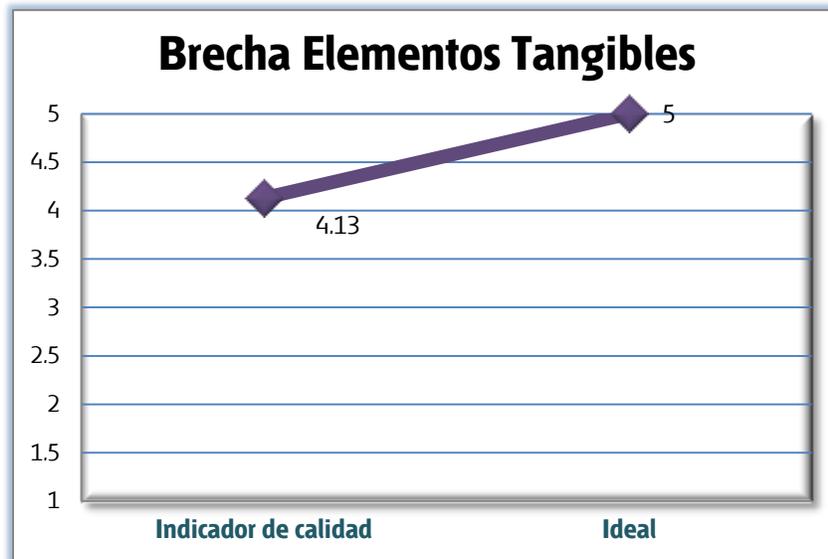
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



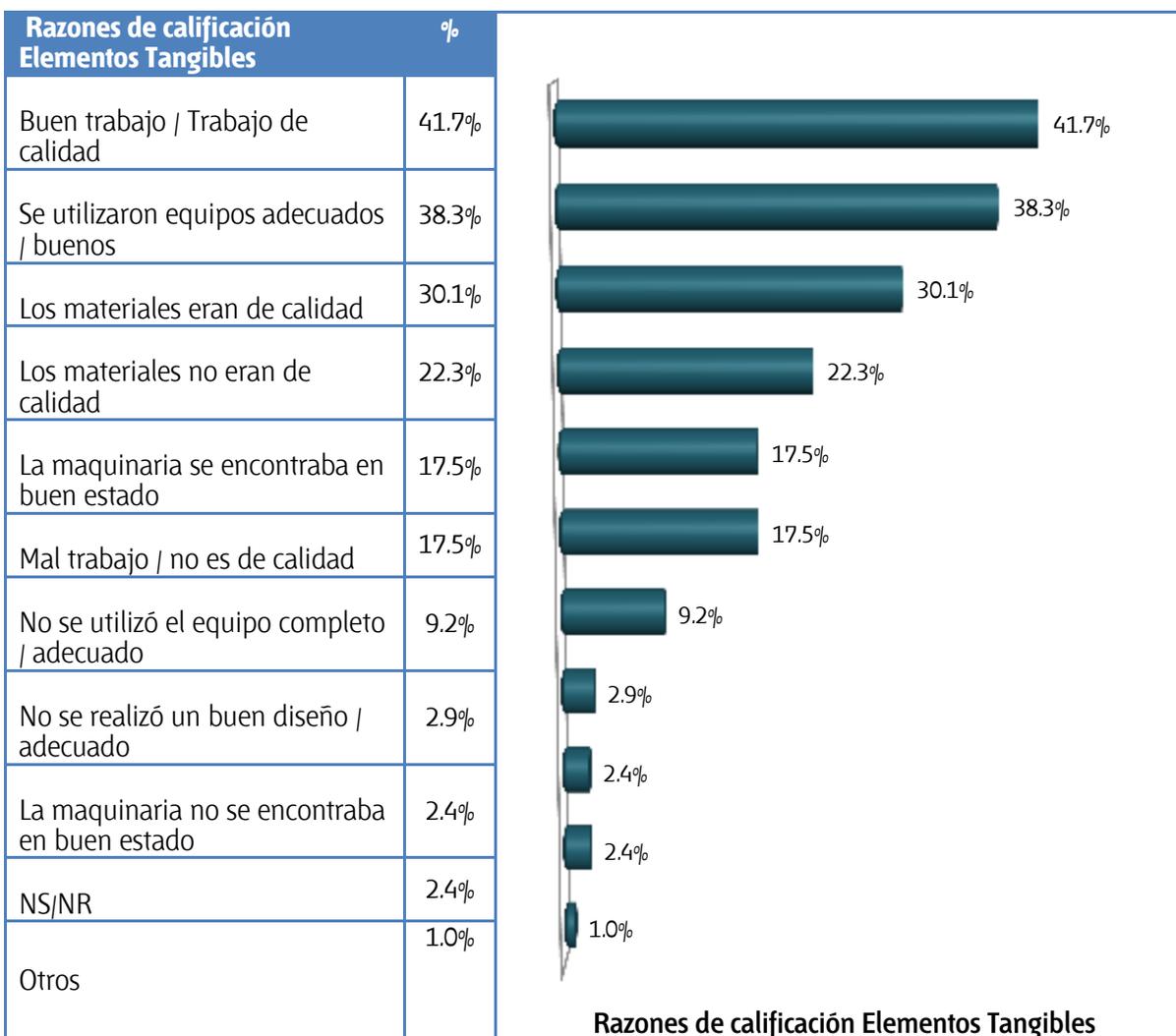
Brecha general Dimensión Elementos Tangibles

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:

CONFIABILIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.07	-0.93	82.1%

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.

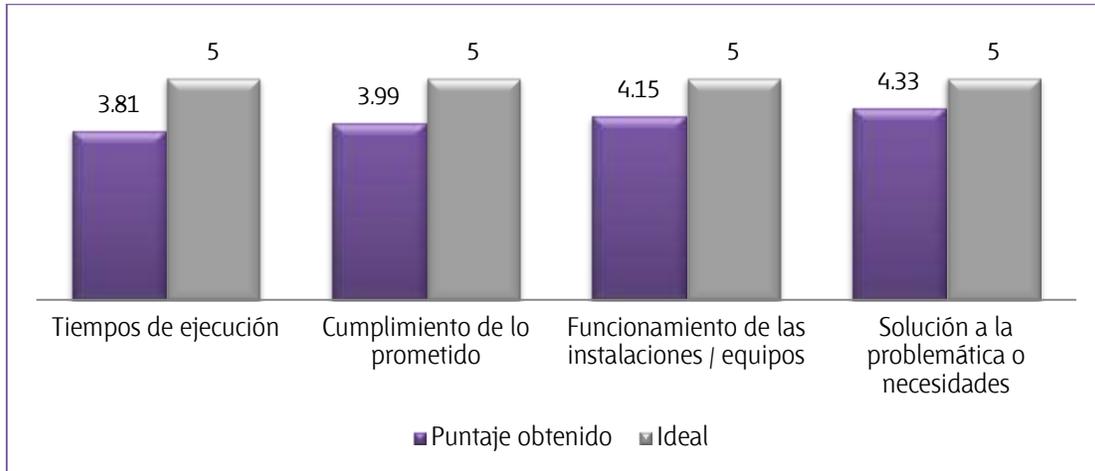
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

A continuación se presentan los puntajes obtenidos en relación al puntaje ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



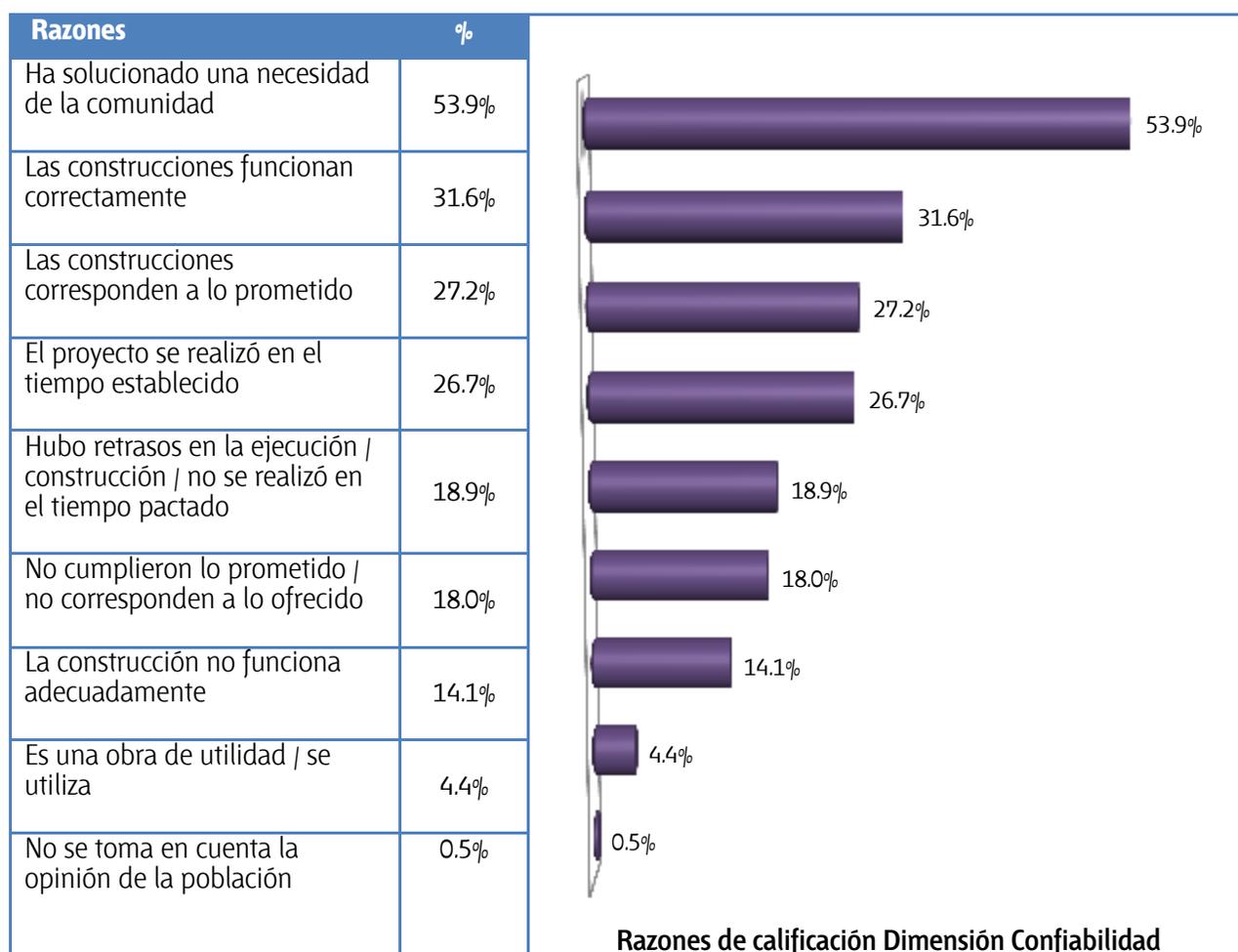
Brecha general Dimensión Confiabilidad

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:

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.09	-0.91	81.7%

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.

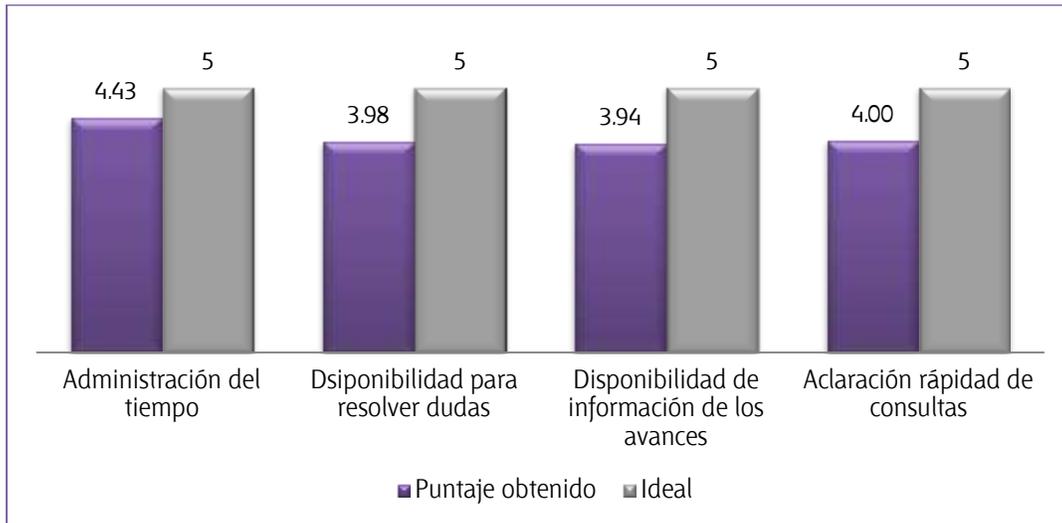
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

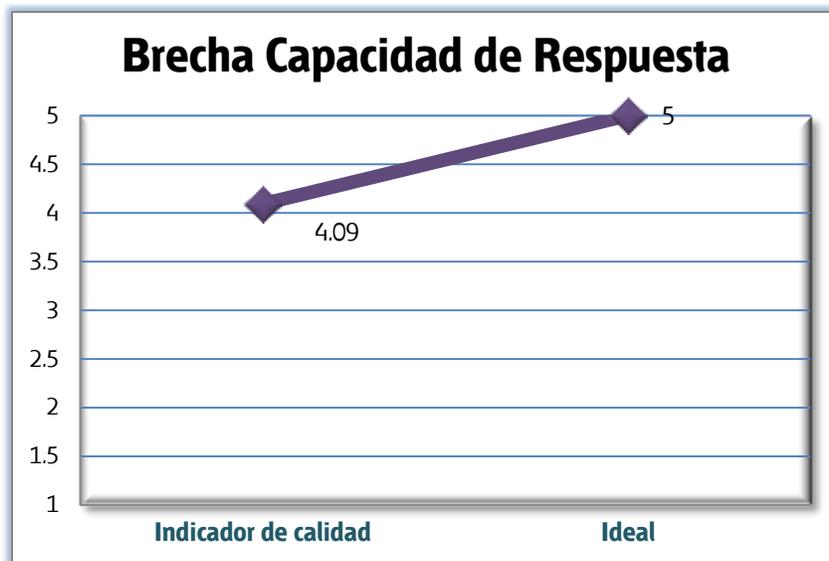
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

A continuación el gráfico comparativo entre las puntuaciones obtenidas y el puntaje ideal:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



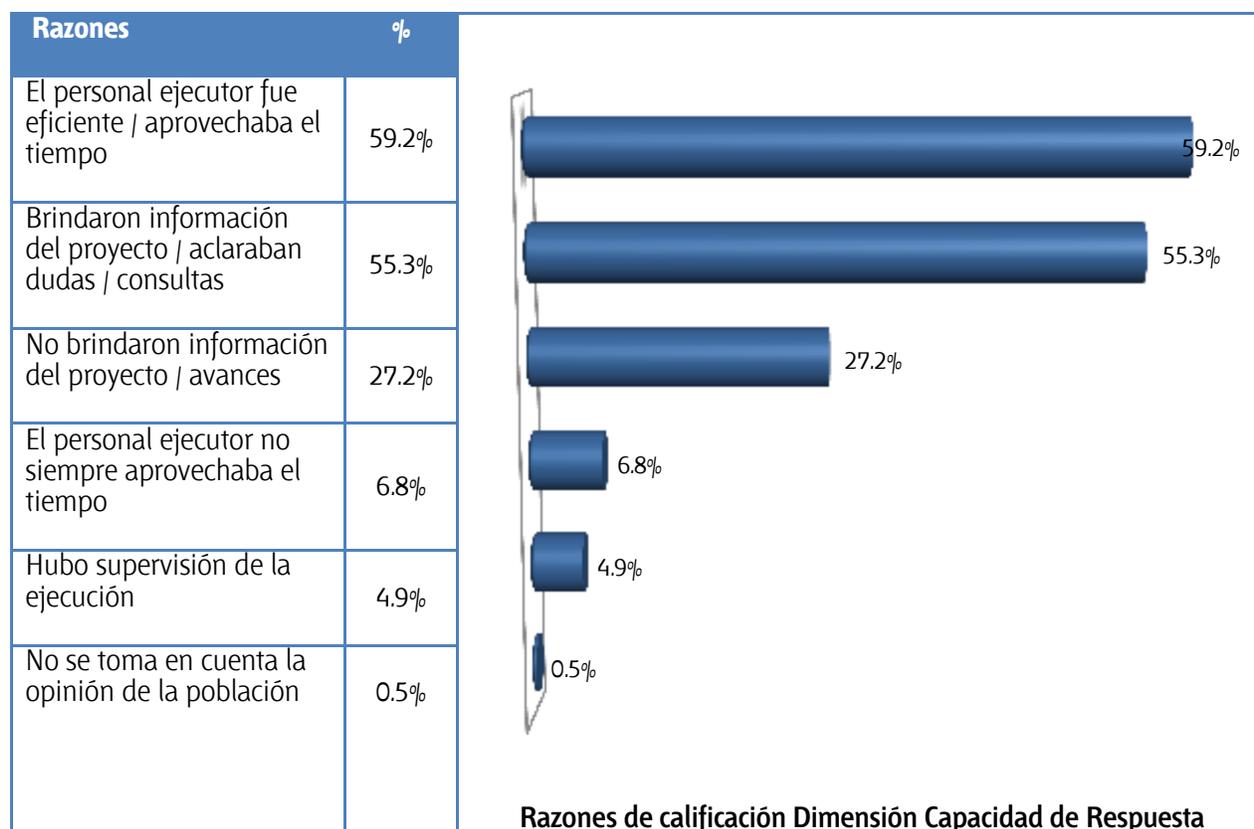
Brecha general Dimensión Capacidad de Respuesta

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:

SEGURIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.10	-0.90	82.1%

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.

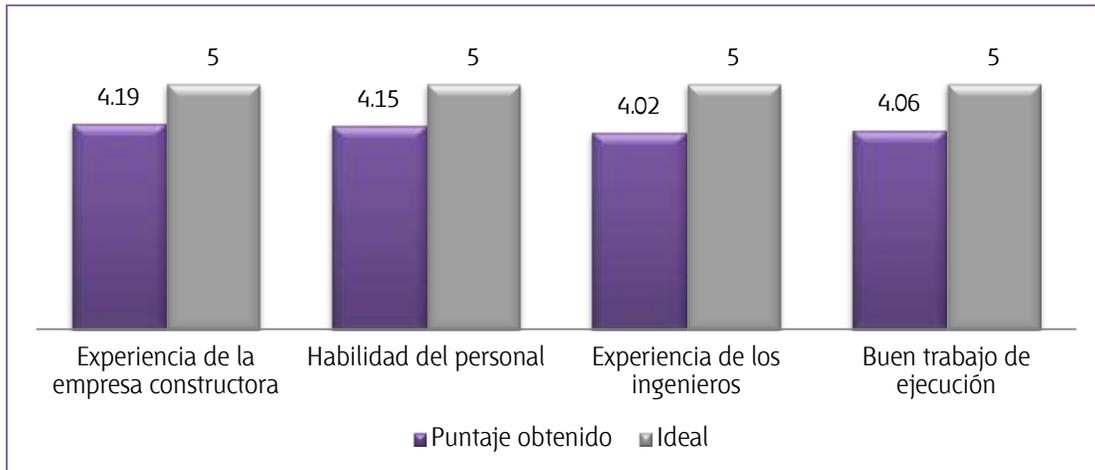
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

Los resultados de cada aspecto versus el puntaje ideal se presentan a continuación:



Calificaciones obtenidas de cada aspecto versus puntaje ideal



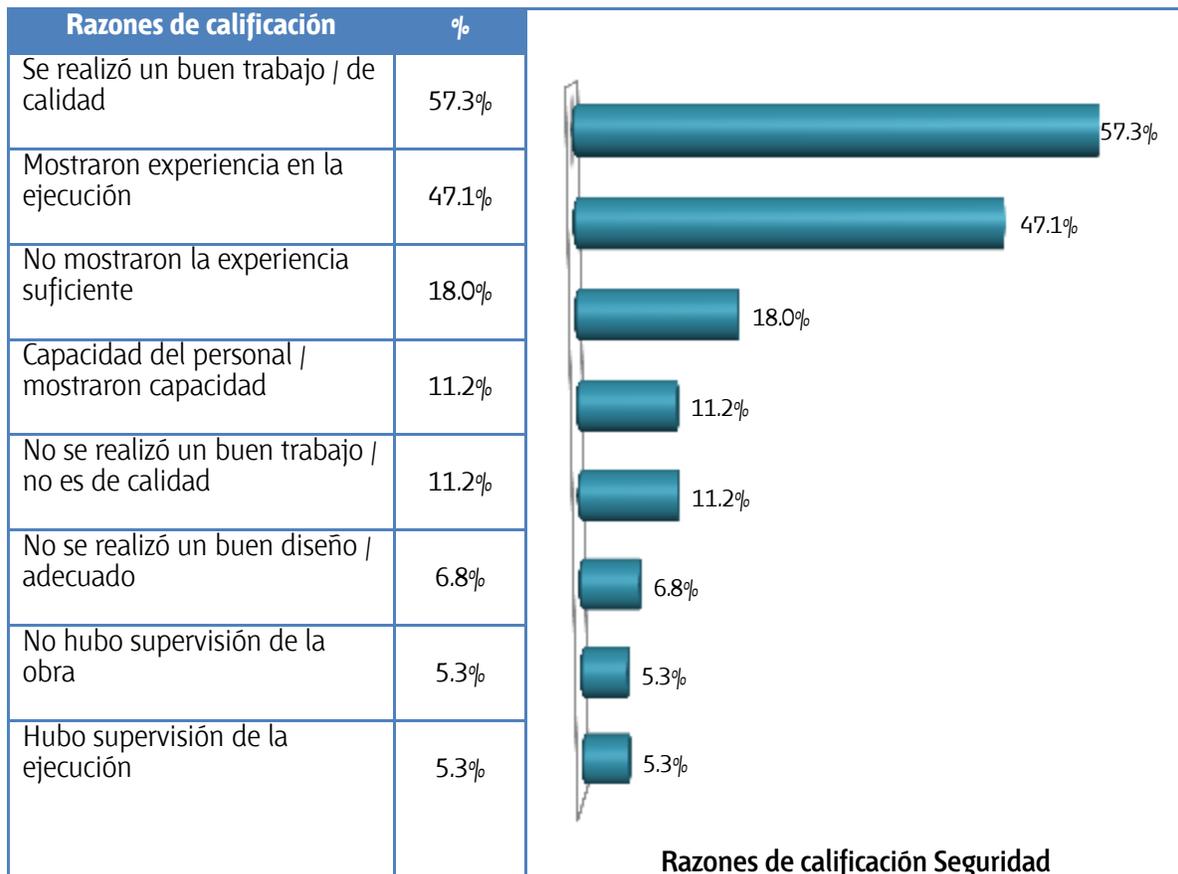
Brecha general Dimensión Seguridad

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:

EMPATÍA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.36	-0.64	87.3%

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.

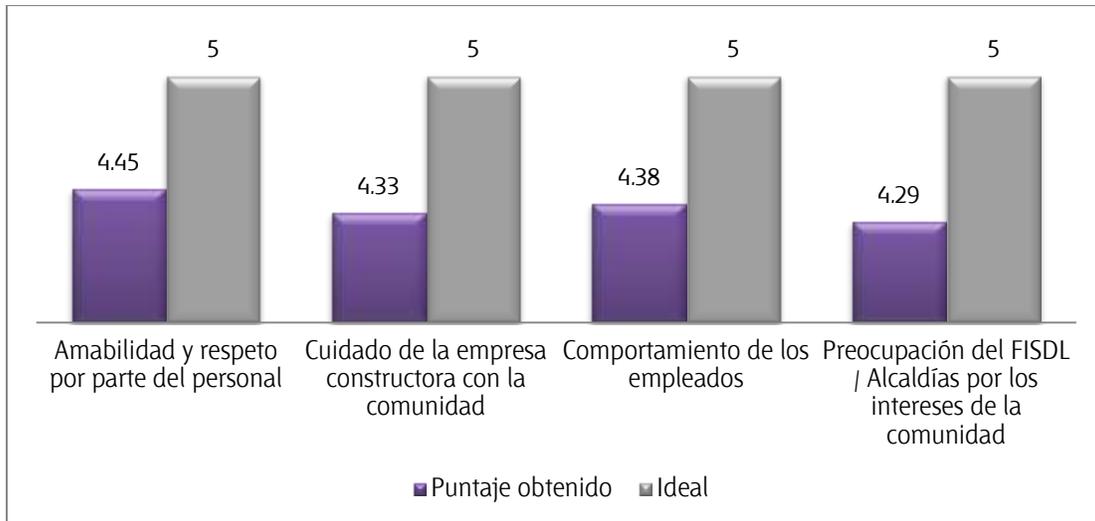
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

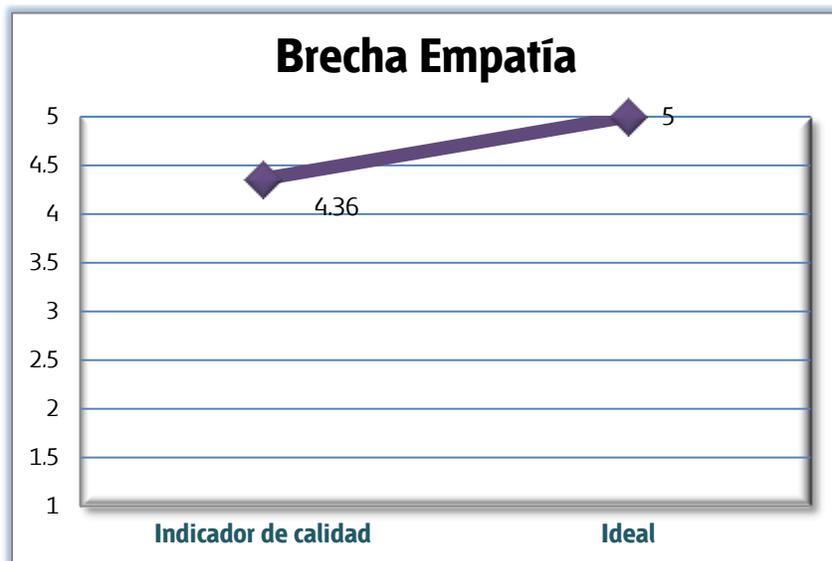
Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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

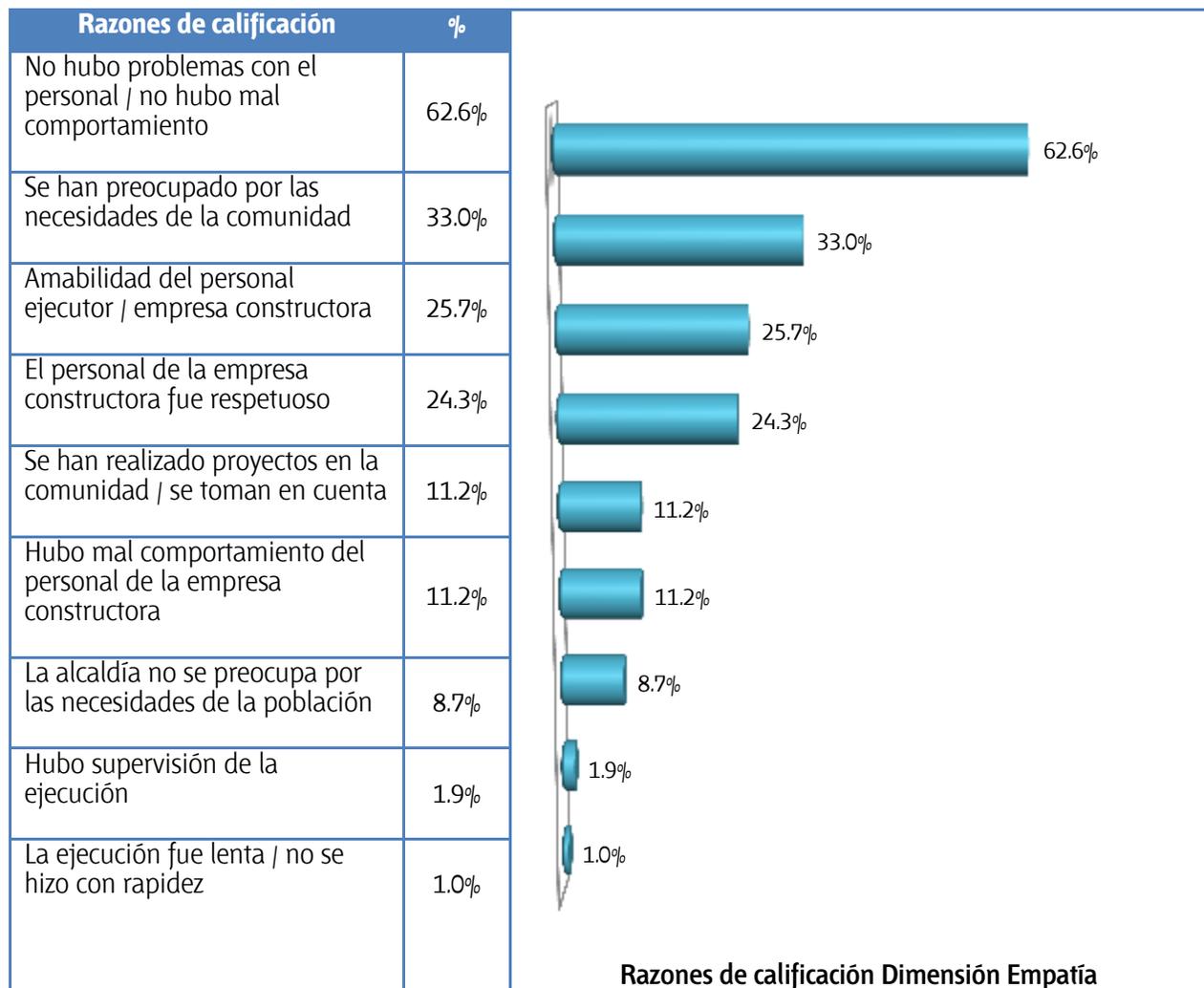


Brecha general Dimensión Empatía

CALIFICACION Y RAZONES DIMENSIÓN EMPATIA

Indicador de calidad -0,64 **Calificación promedio Empatía 8,9**

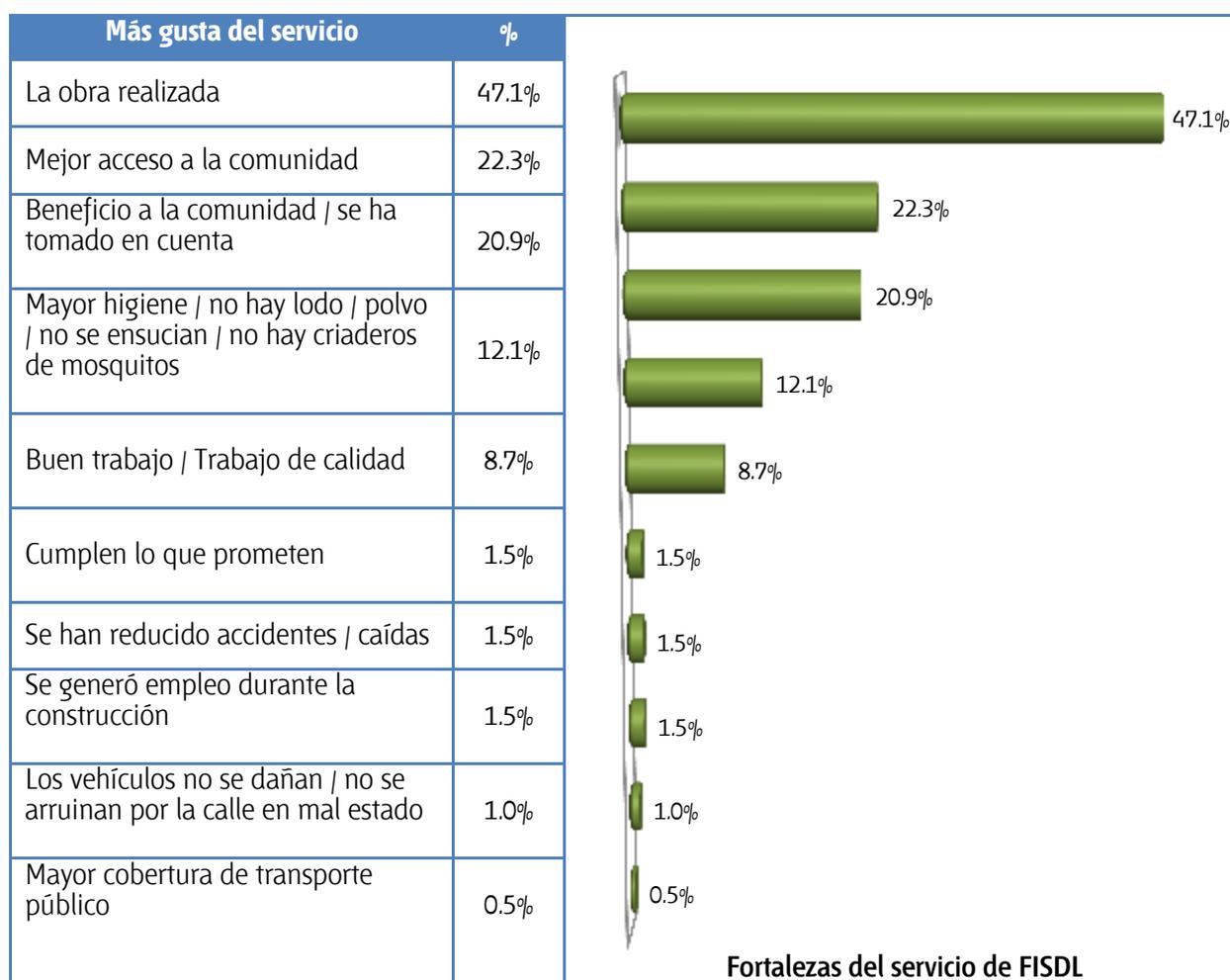
La principal razón de la calificación realizada a la dimensión empatía del servicio proporcionado por el FISDL se debe al comportamiento mostrado por parte del personal encargado de la construcción, los entrevistados afirman que no se tuvo ningún inconveniente con los trabajadores y siempre mostraron 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

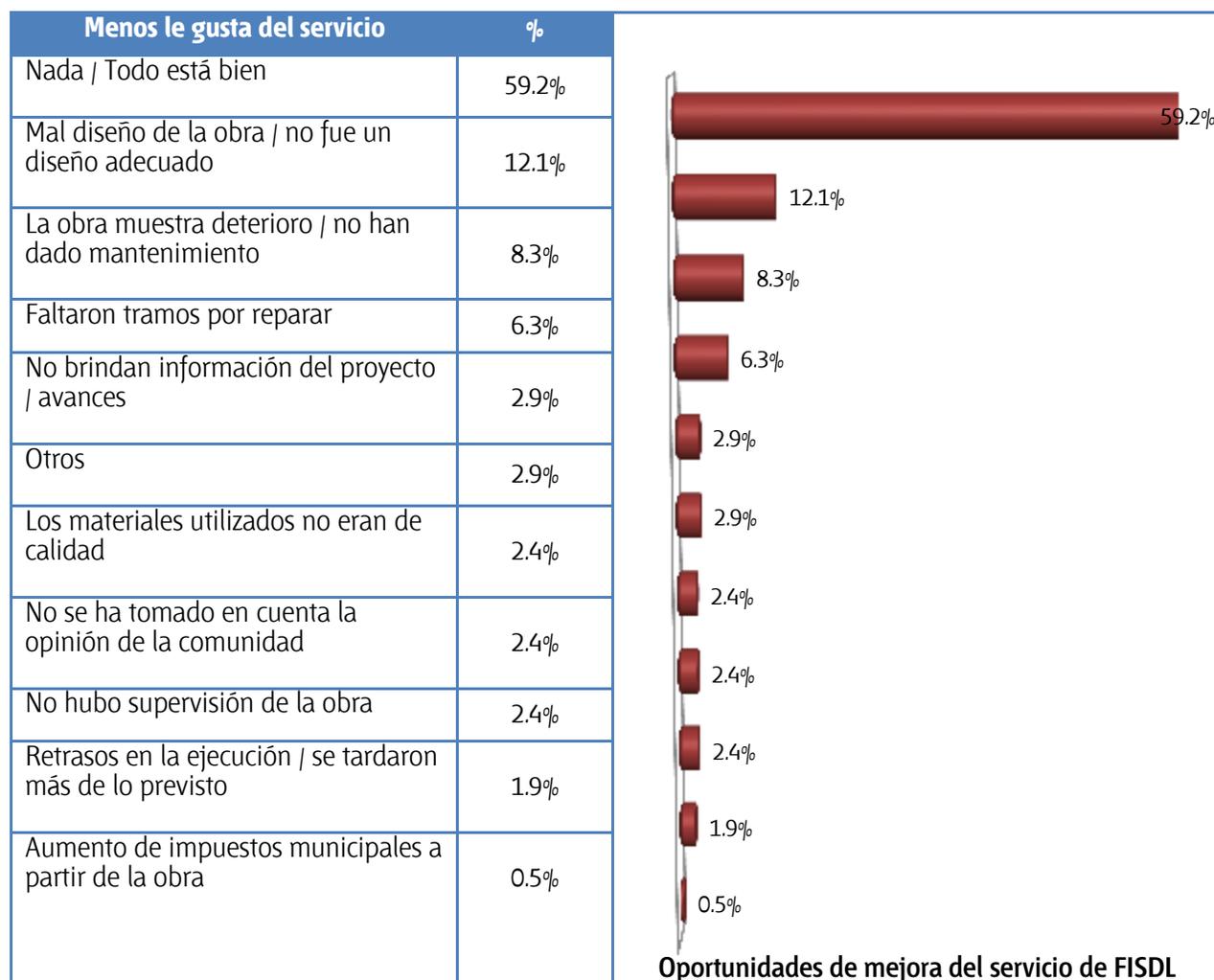
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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.



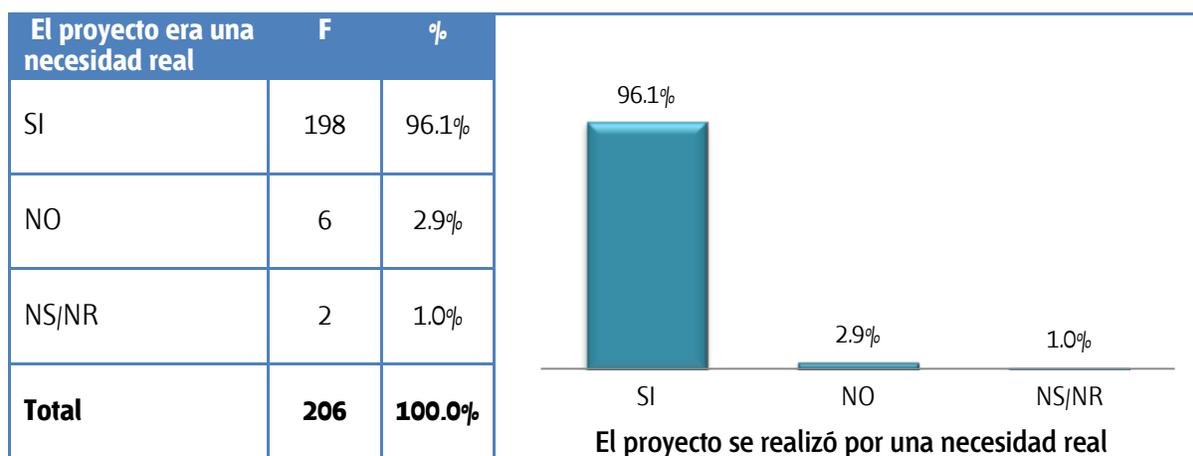
* Base 206 entrevistas

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.

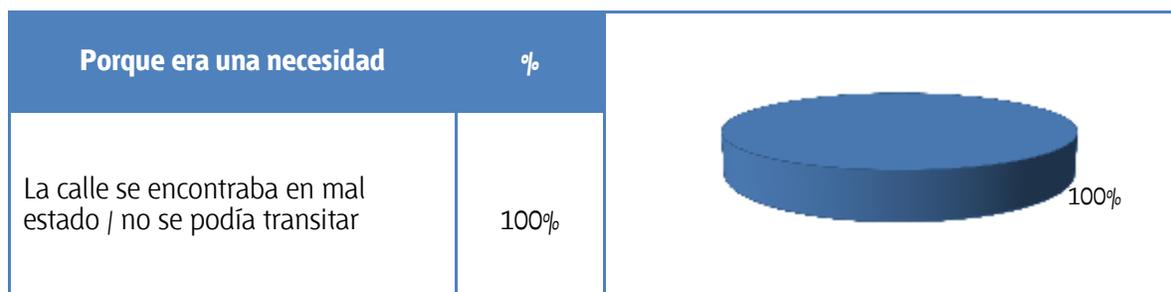
EL PROYECTO SE REALIZÓ POR UNA NECESIDAD REAL

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

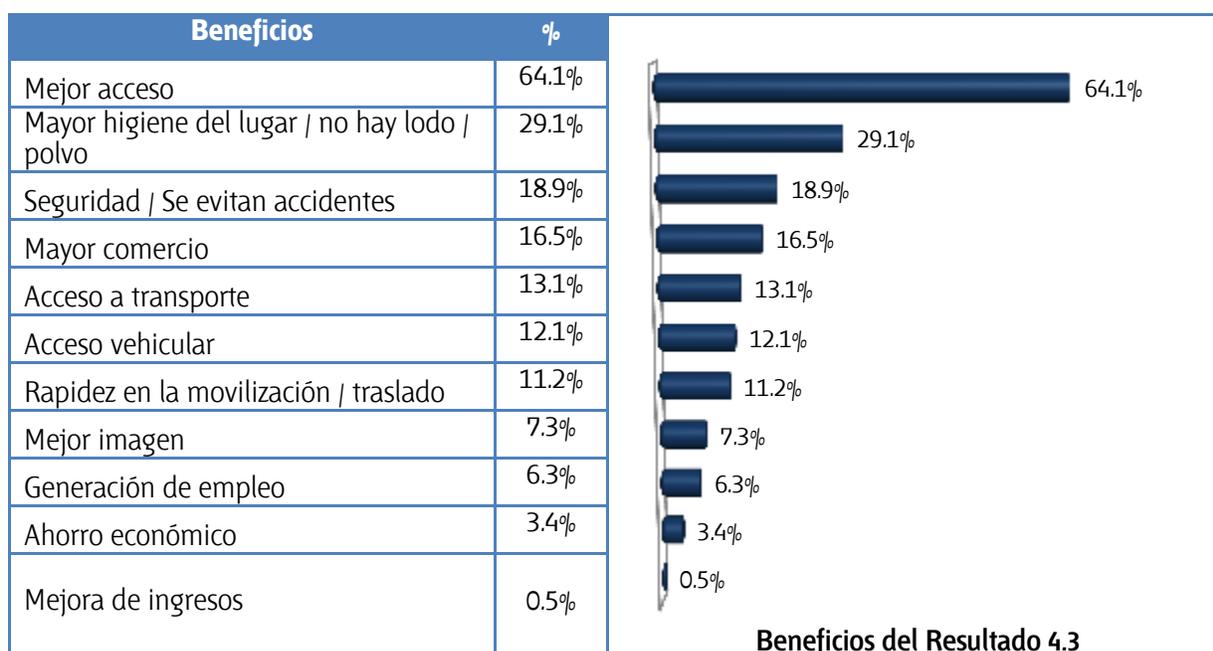
La razón por la que los entrevistados consideran que el proyecto no representaba una necesidad en la comunidad se debe a que existían otras áreas de prioridad a las que se les debe atención, como por ejemplo: Proyectos de agua potable, apoyos monetarios, entre otras.



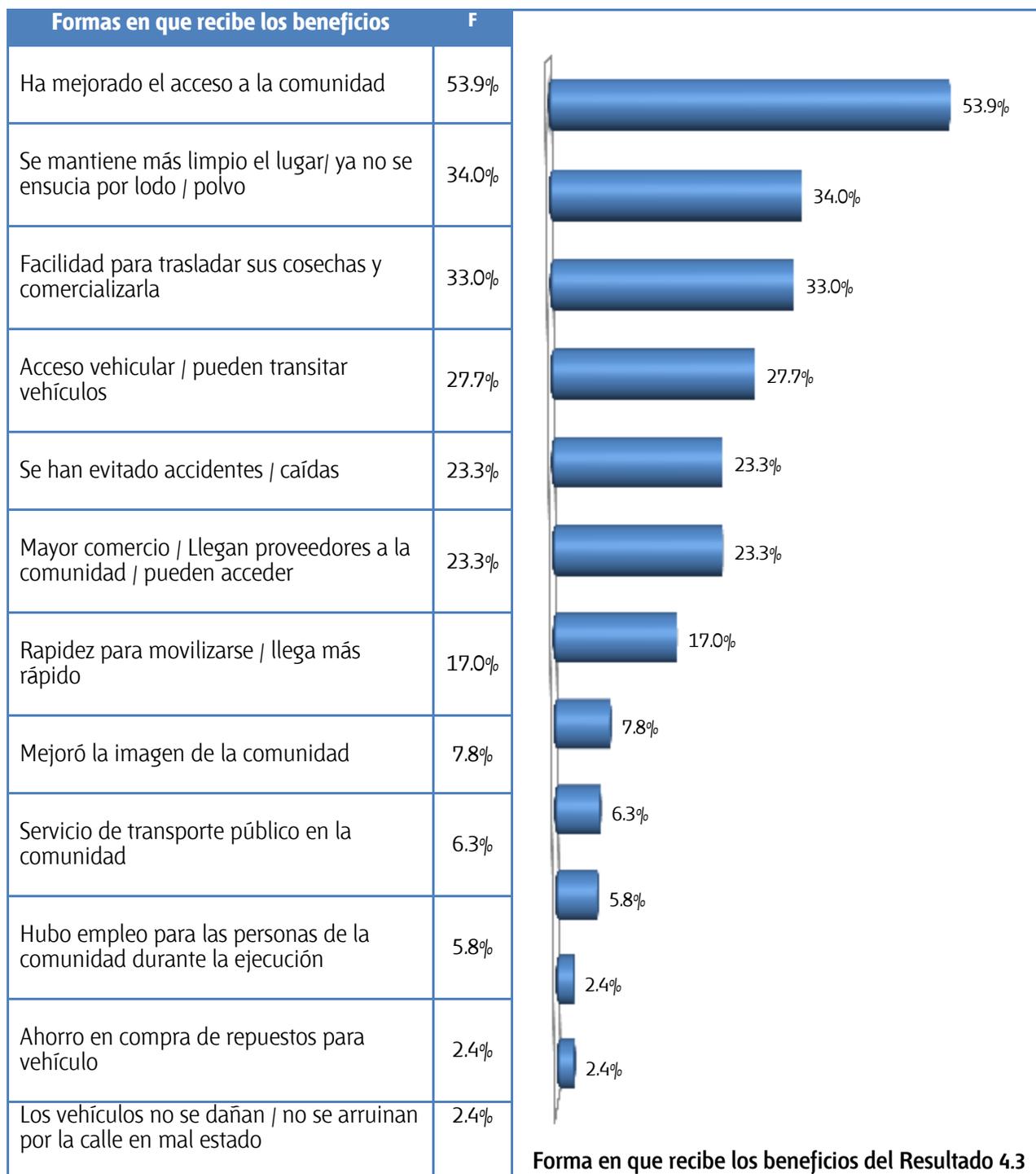
* Base 6 entrevistados que respondieron que el proyecto no era necesario

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.

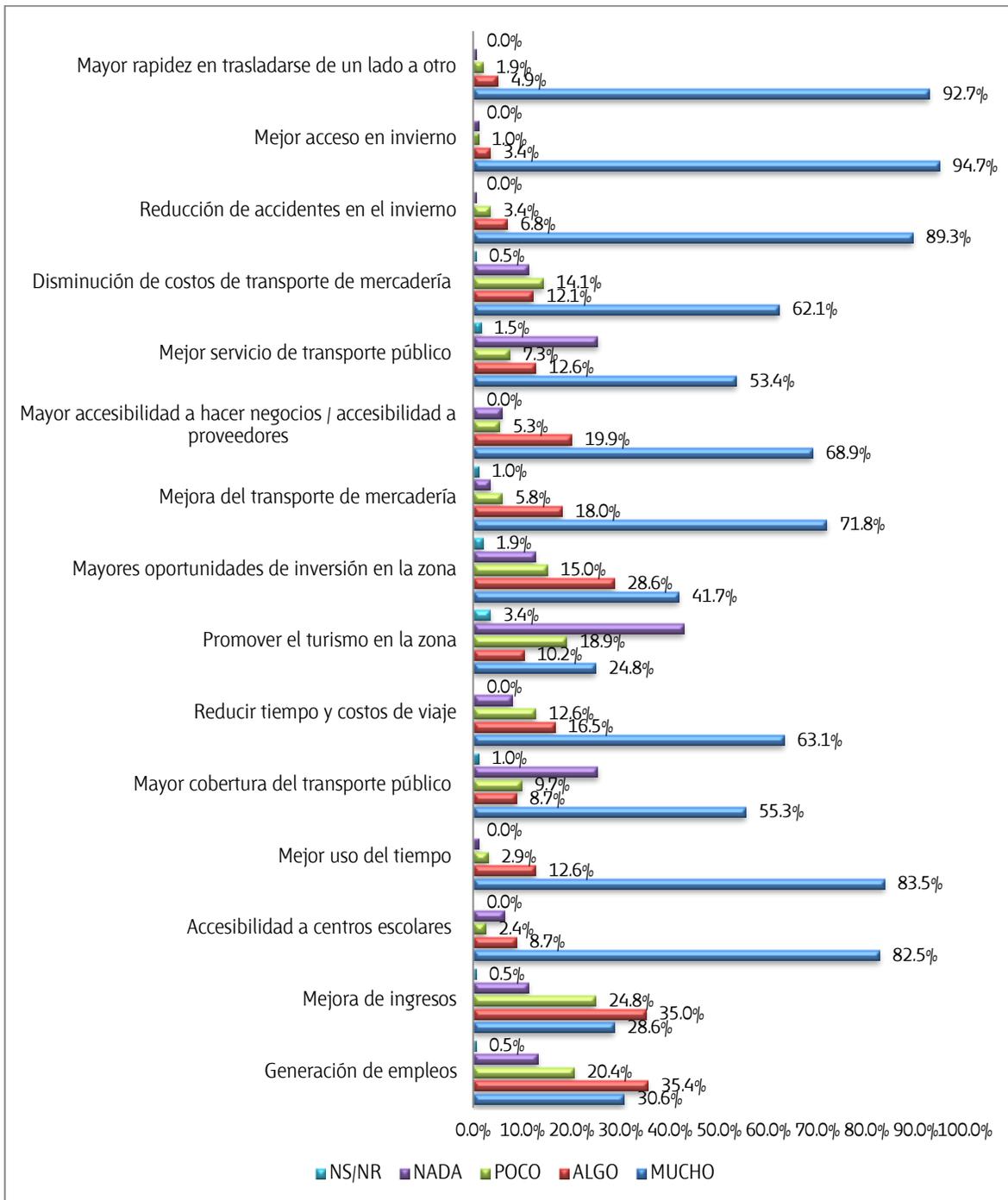
INDICADORES	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR	TOTAL
Generación de empleos	30.6%	35.4%	20.4%	13.1%	0.5%	100%
Mejora de ingresos	28.6%	35.0%	24.8%	11.2%	0.5%	100%
Accesibilidad a centros escolares	82.5%	8.7%	2.4%	6.3%	0.0%	100%
Mejor uso del tiempo	83.5%	12.6%	2.9%	1.1%	0.0%	100%
Mayor cobertura del transporte público	55.3%	8.7%	9.7%	25.2%	1.0%	100%
Reducir tiempo y costos de viaje	63.1%	16.5%	12.6%	7.8%	0.0%	100%
Promover el turismo en la zona	24.8%	10.2%	18.9%	42.7%	3.4%	100%
Mayores oportunidades de inversión en la zona	41.7%	28.6%	15.0%	12.6%	1.9%	100%
Mejora del transporte de mercadería	71.8%	18.0%	5.8%	3.4%	1.0%	100%
Mayor accesibilidad a hacer negocios / accesibilidad a proveedores	68.9%	19.9%	5.3%	5.8%	0.0%	100%
Mejor servicio de transporte público	53.4%	12.6%	7.3%	25.2%	1.5%	100%
Disminución de costos de transporte de mercadería	62.1%	12.1%	14.1%	11.2%	0.5%	100%
Reducción de accidentes en el invierno	89.3%	6.8%	3.4%	0.5%	0.0%	100%
Mejor acceso en invierno	94.7%	3.4%	1.0%	1.0%	0.0%	100%
Mayor rapidez en trasladarse de un lado a otro	92.7%	4.9%	1.9%	0.5%	0.0%	100%

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

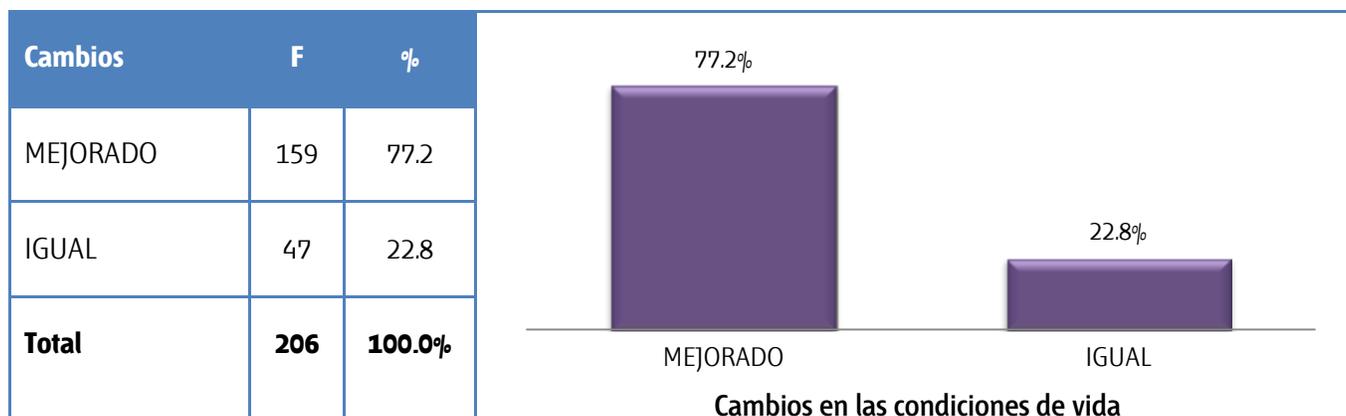
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



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.

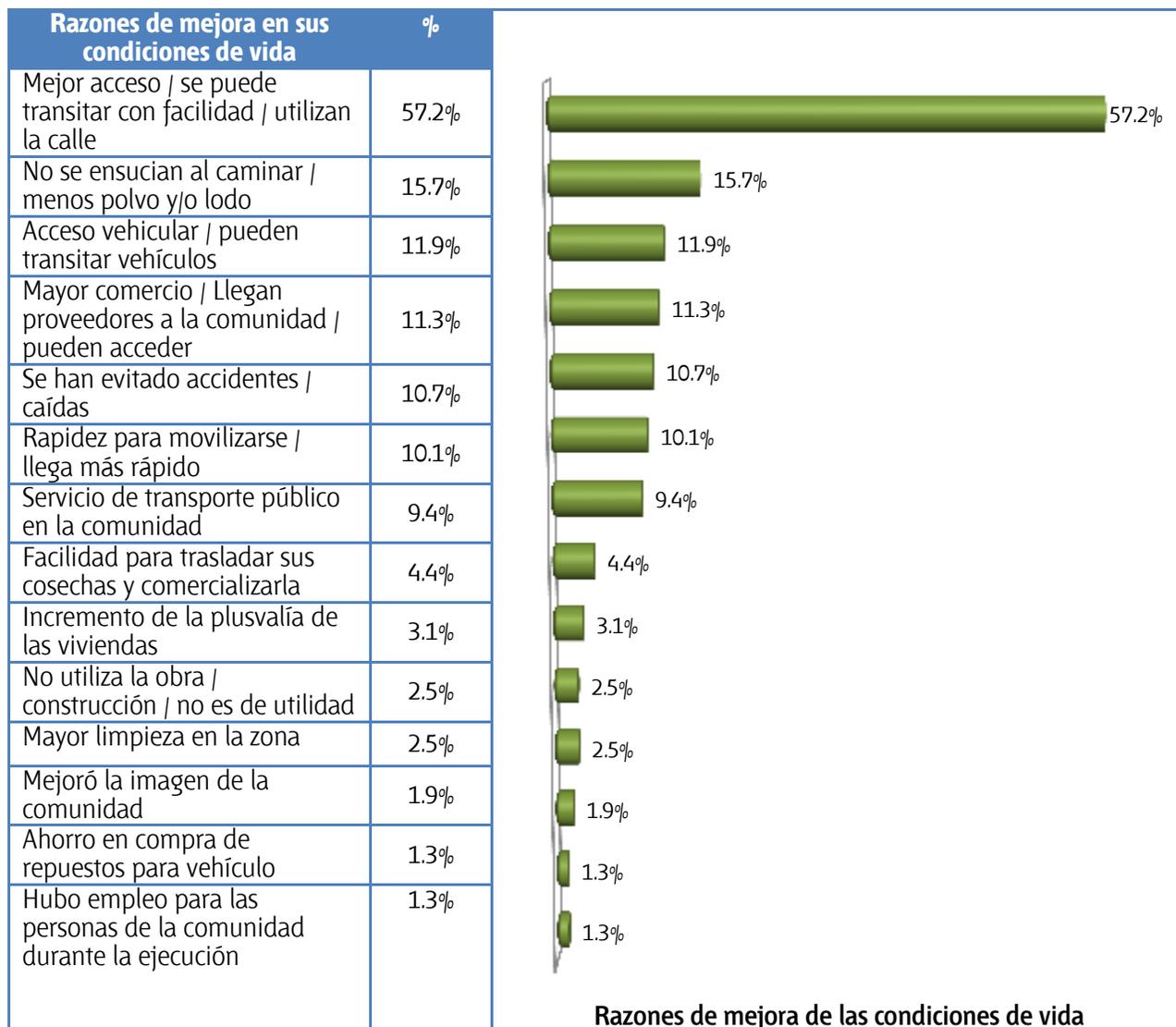
Las obras han permitido contar con acceso para paso de vehículos hacia las comunidades, lo que a su vez ha contribuido en la mejora del comercio, ya que con la reparación de las calles, los proveedores pueden acceder a las comunidades y ofrecer sus productos y servicios.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



* Base 159 entrevistas

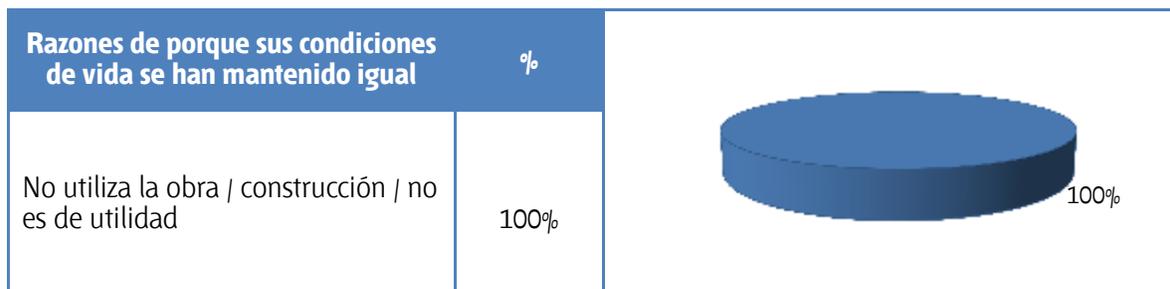
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

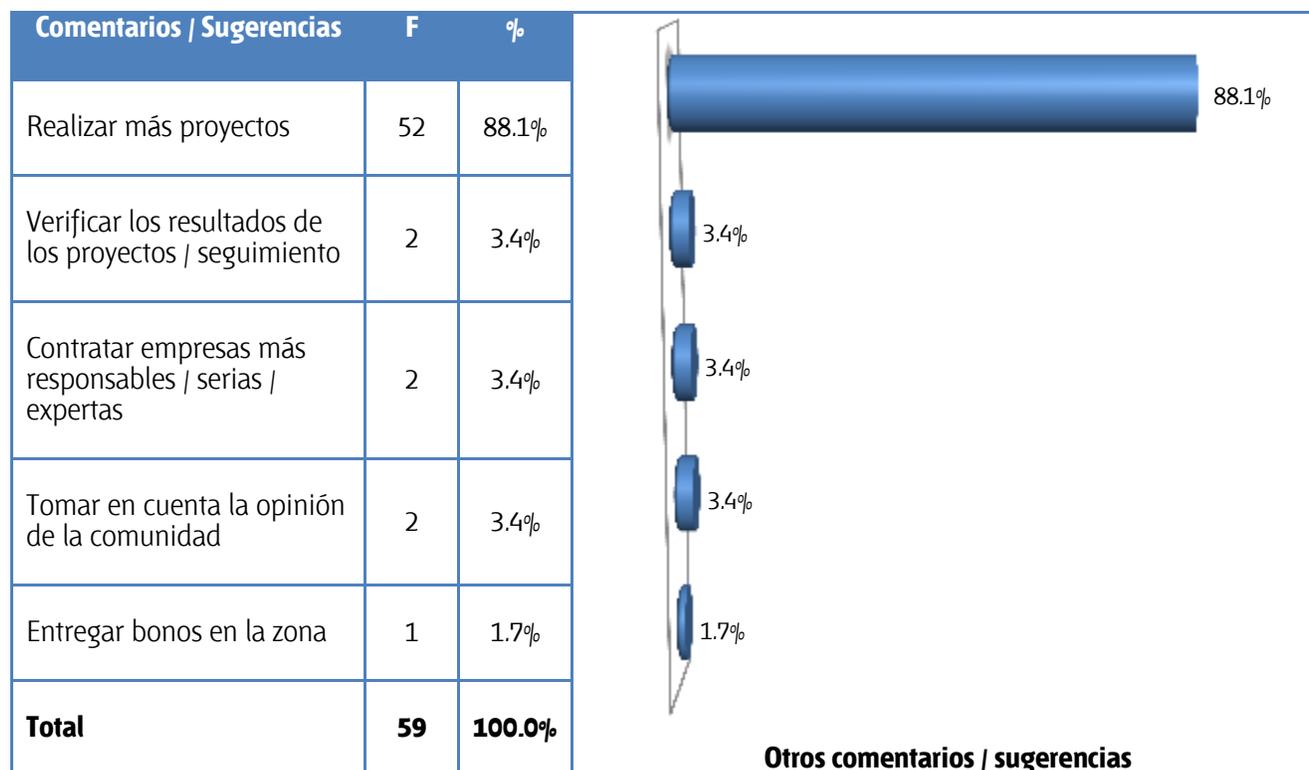
La razón por la que los entrevistados consideran que sus condiciones de vida se han mantenido a pesar de las obras realizadas en la acción 4.3 es porque afirman que las construcciones no han sido de su utilidad, no son utilizadas por las familias consultadas.



* 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
Web: 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
Web: 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
Web: 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.

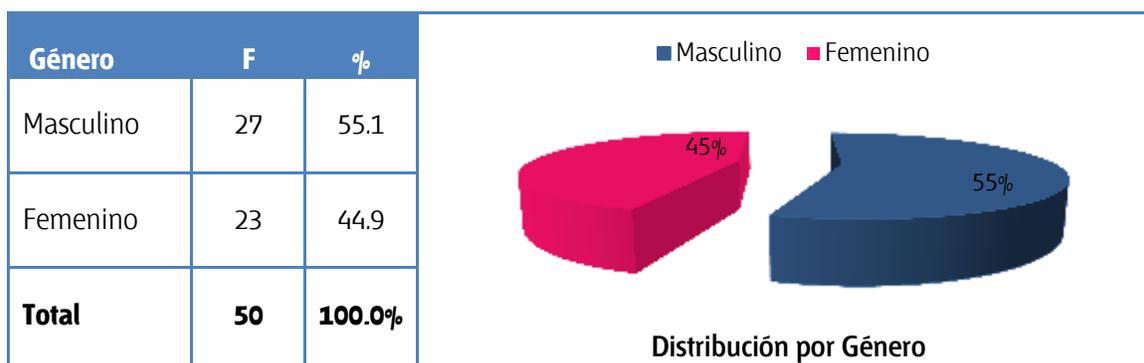
Respecto a las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas por los beneficiarios entrevistados, se destacan:

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.



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.

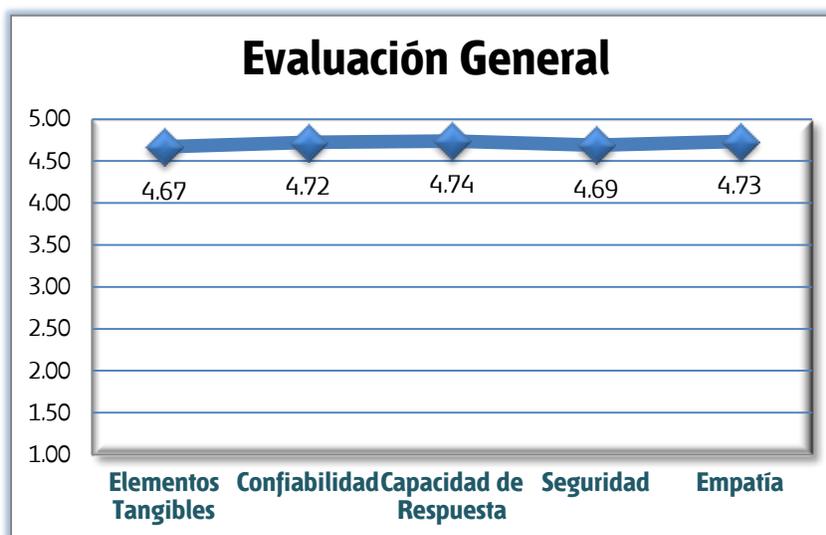


5.5.5 RESULTADOS DE LA MEDICION

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%
PROMEDIO GENERAL	4.71	-0.29	94.22%
PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION	4.71	-0.29	94.11



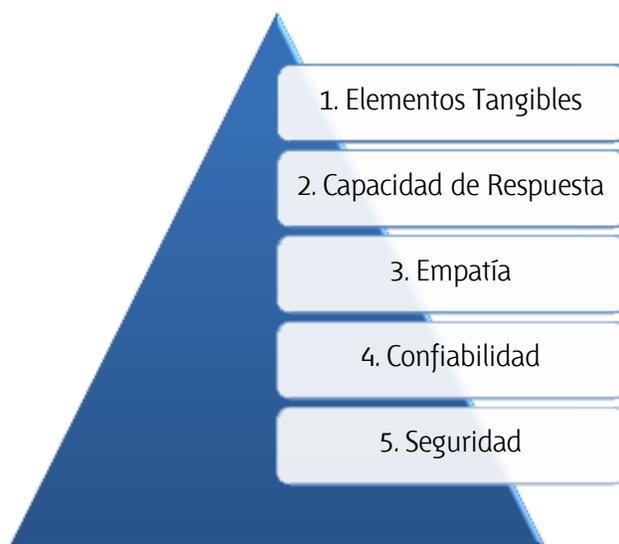
A nivel general, los resultados obtenidos denotan un alto nivel de satisfacción de los servicios recibidos por parte del FISDL.

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:

ELEMENTOS TANGIBLES	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.67	-0.33	93.4%

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.

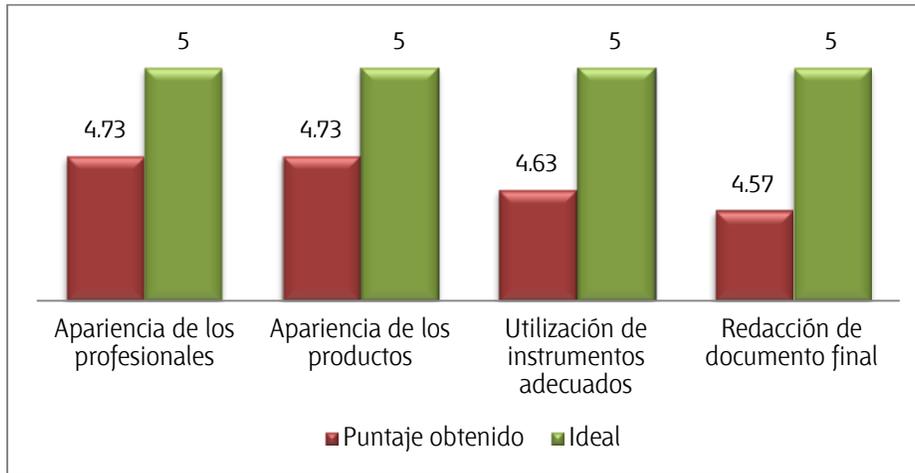
Aunque no existe diferencias significativas entre las evaluaciones de los aspectos y cada uno ha obtenido buenos niveles de satisfacción, el aspecto que menor puntaje ha obtenido es el relacionado a la redacción del documento final.

AENOR CENTROAMÉRICA

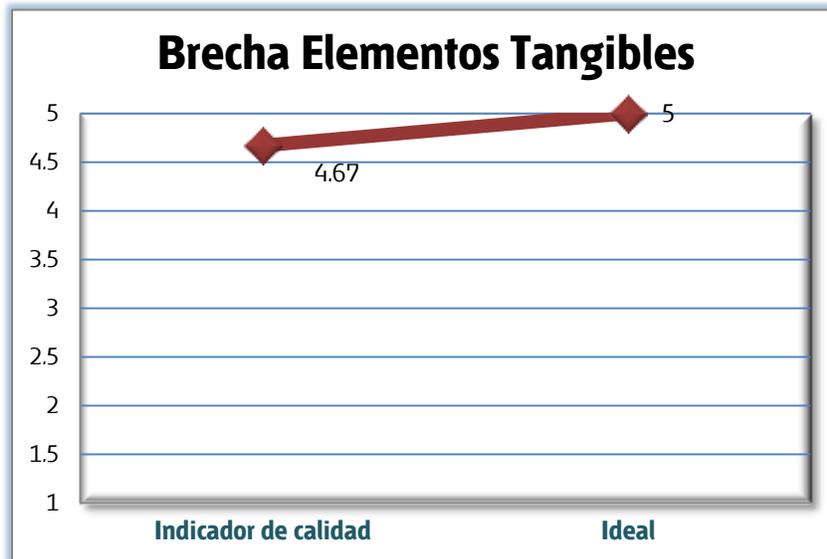
Dirección: Urbanización Madre Selva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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:

CONFIABILIDAD	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.72	-0.28	94.5%

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.

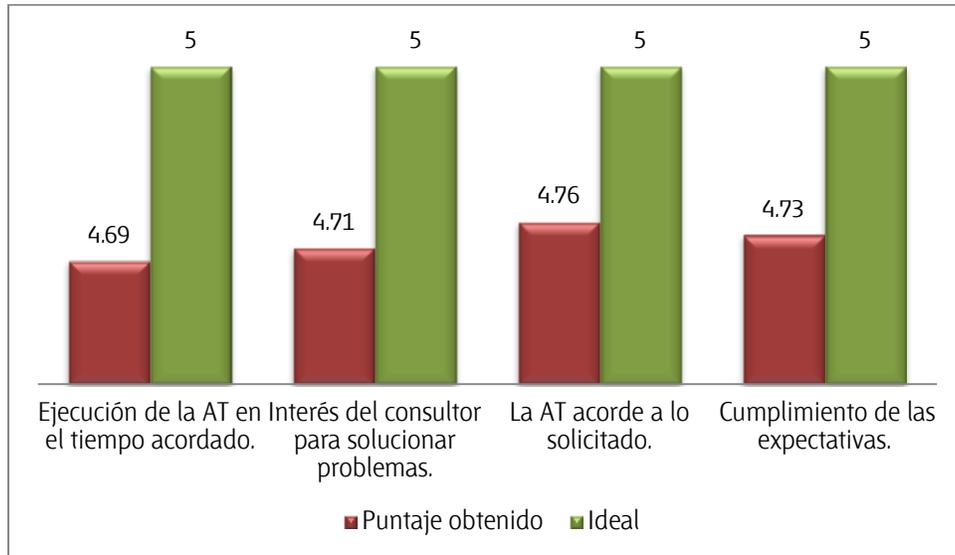
Por otro lado, el tiempo de realización de la asistencia técnica, es el aspecto que obtiene una menor calificación, pues un porcentaje significativo de los entrevistados, consideran que la AT no se realizó en los tiempos y/o horarios establecidos.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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
Web: www.aenor.es

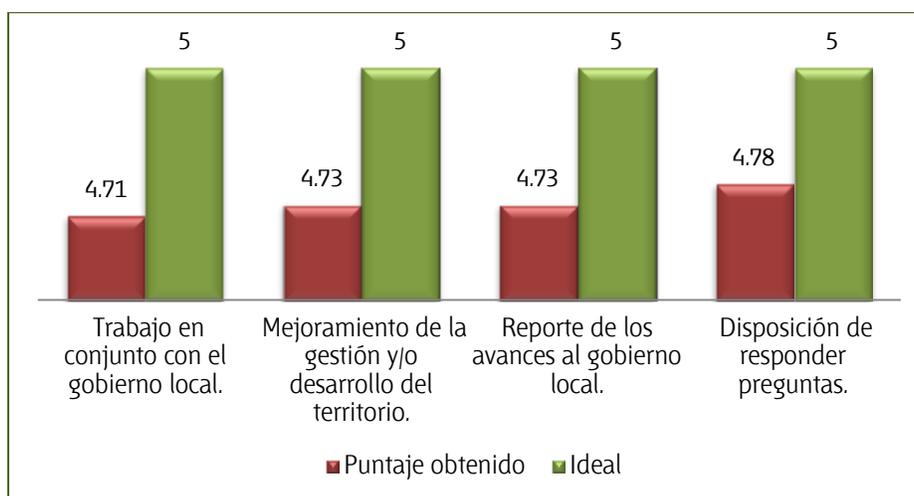
Los resultados obtenidos son los siguientes:

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%
PROMEDIO GENERAL	4.74	-0.26	94.8%

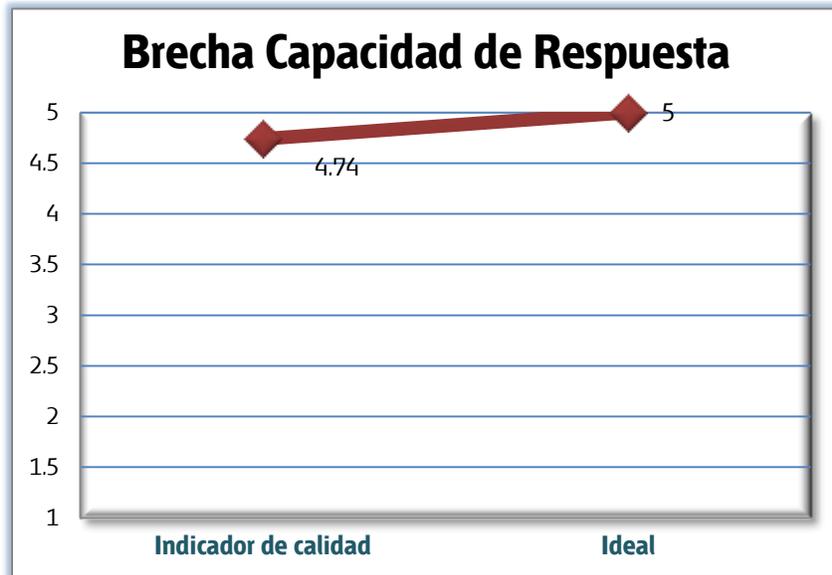
La Capacidad de respuesta ha sido evaluada satisfactoriamente por parte de los beneficiarios del Resultado Estratégico 5.

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

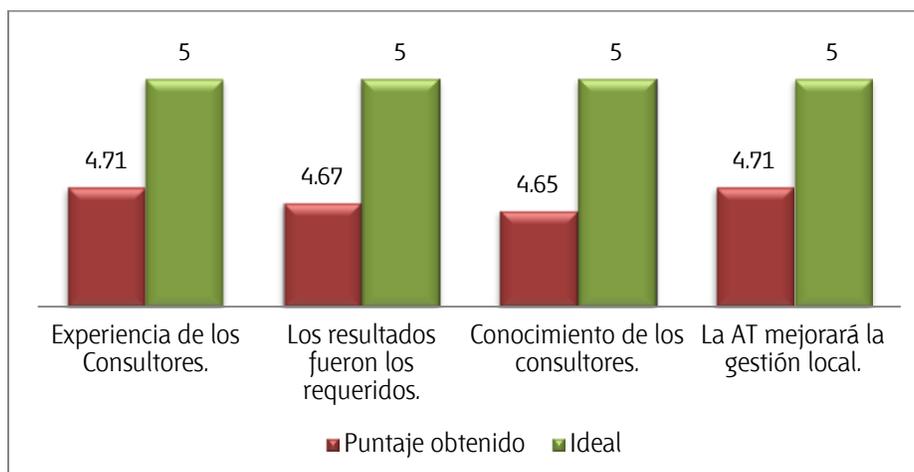
Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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%
PROMEDIO GENERAL	4.69	-0.31	93.8%

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
Web: www.aenor.es

A continuación se presentan los resultados de la evaluación:

EMPATÍA	Promedio	IC	Puntaje
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%
PROMEDIO GENERAL	4.73	-0.27	94.7%

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.

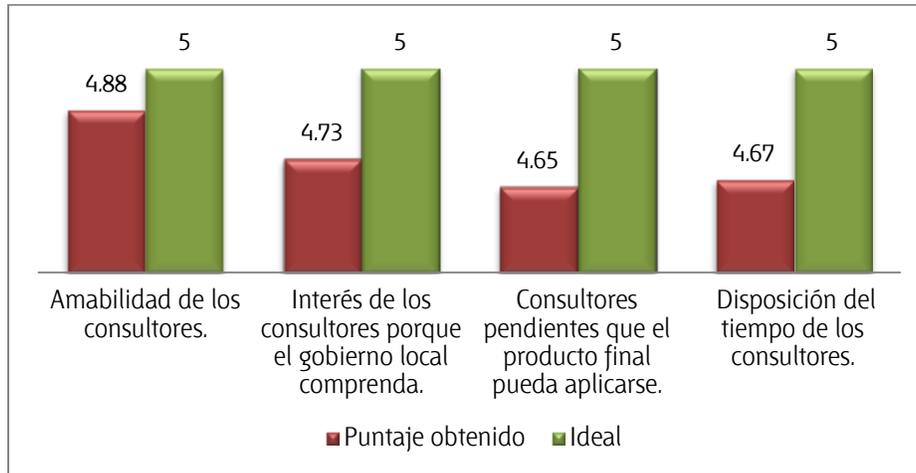
A continuación se muestra la gráfica donde se observan las brechas existentes entre las puntuaciones obtenidas y el indicador de calidad de ideal:

AENOR CENTROAMÉRICA

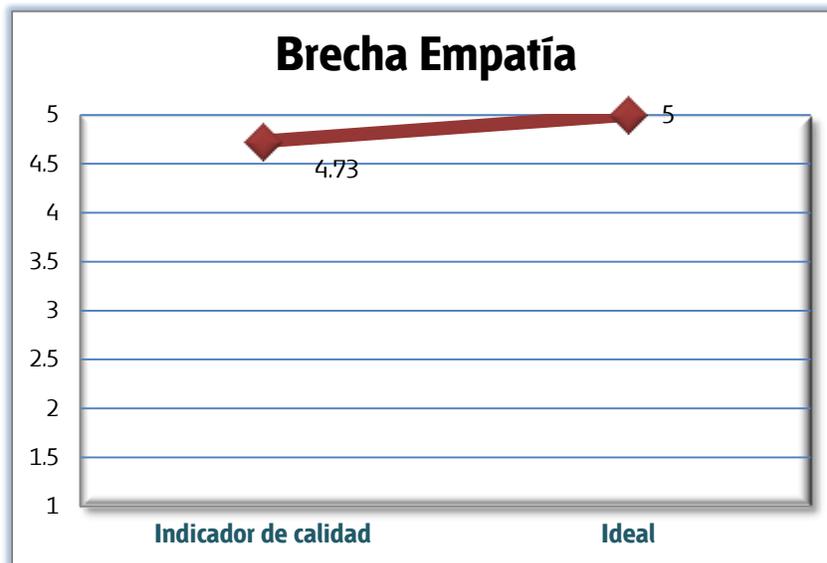
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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**

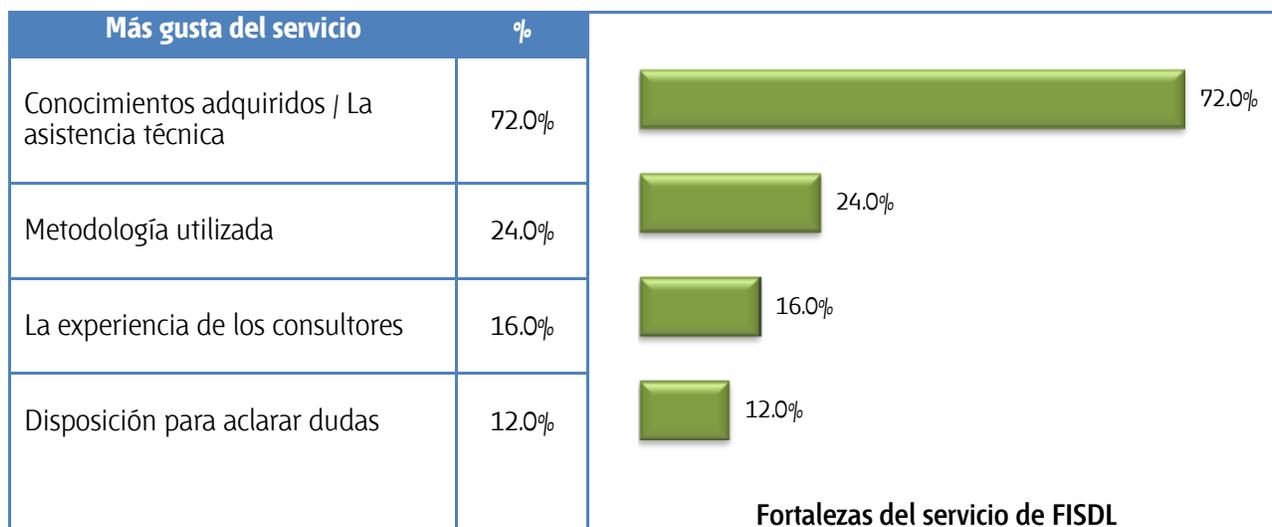
Respecto a la atención que los consultores brindaron al personal de la alcaldía, los entrevistados consideran que el respeto y amabilidad fue parte del trato que obtuvieron por parte de los consultores.

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.

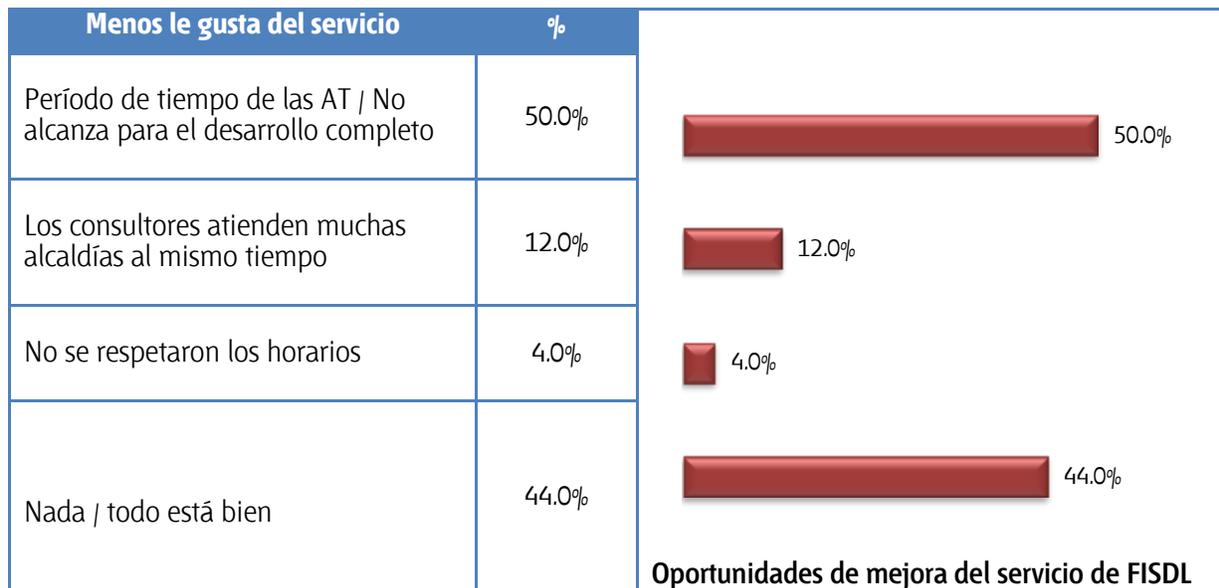
Otro aspecto de mejora consiste en la sobre carga de municipios atendidos por los consultores, lo que limita los horarios y tiempos para el buen desarrollo de las AT-.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



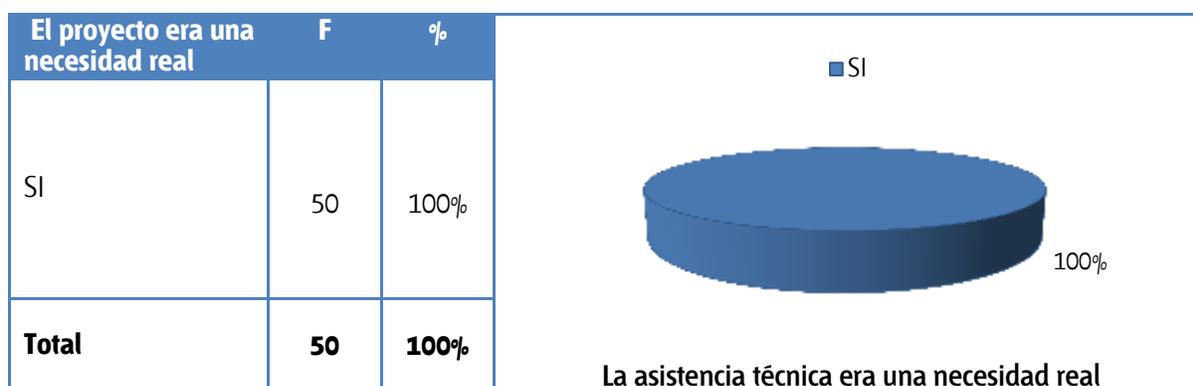
* Base 50 entrevistas

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.

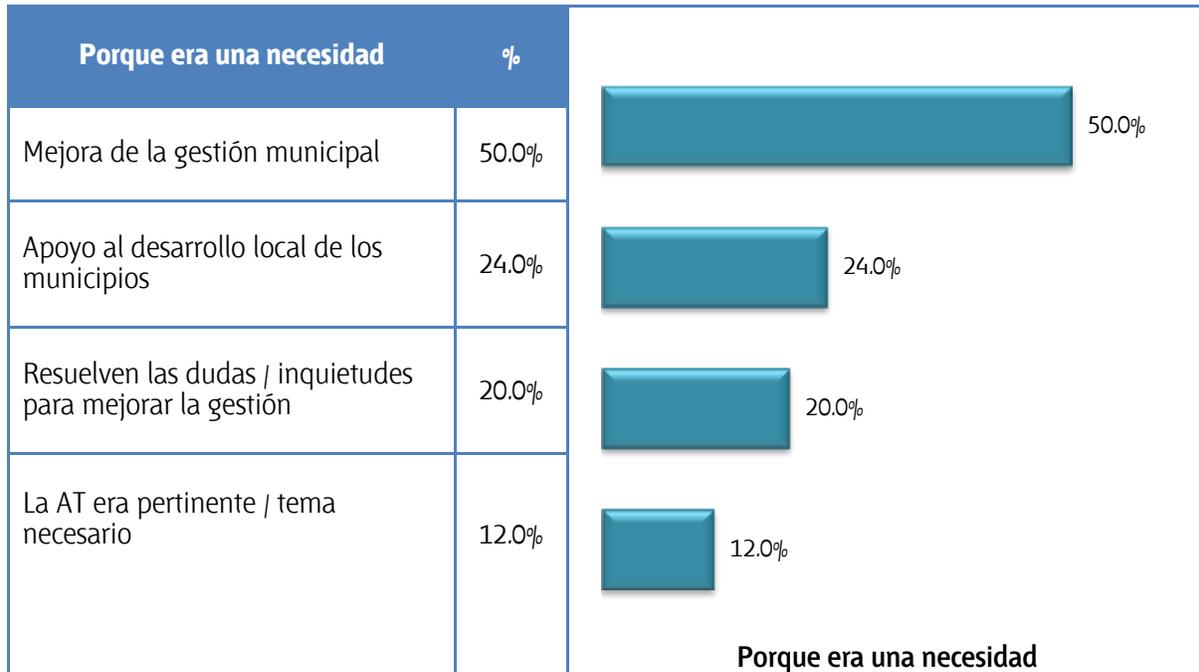
AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

La mejora de la gestión repercute directamente en el desarrollo local de los municipios atendidos.

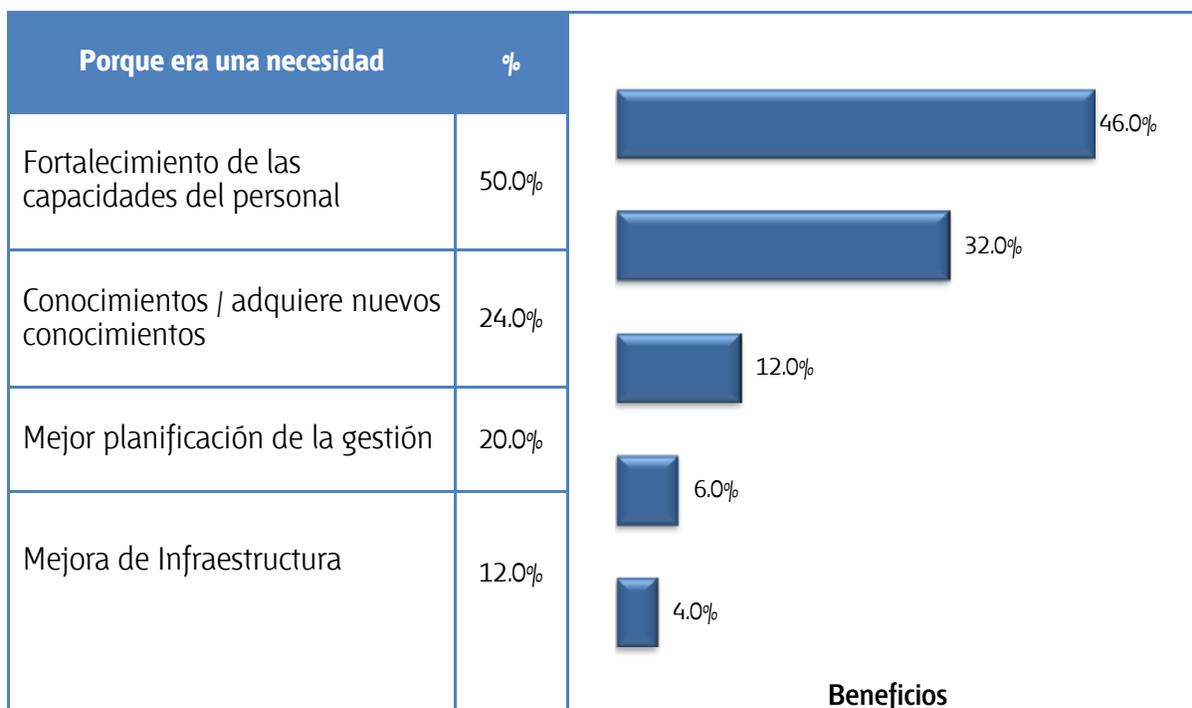


* Base 50 entrevistas

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.

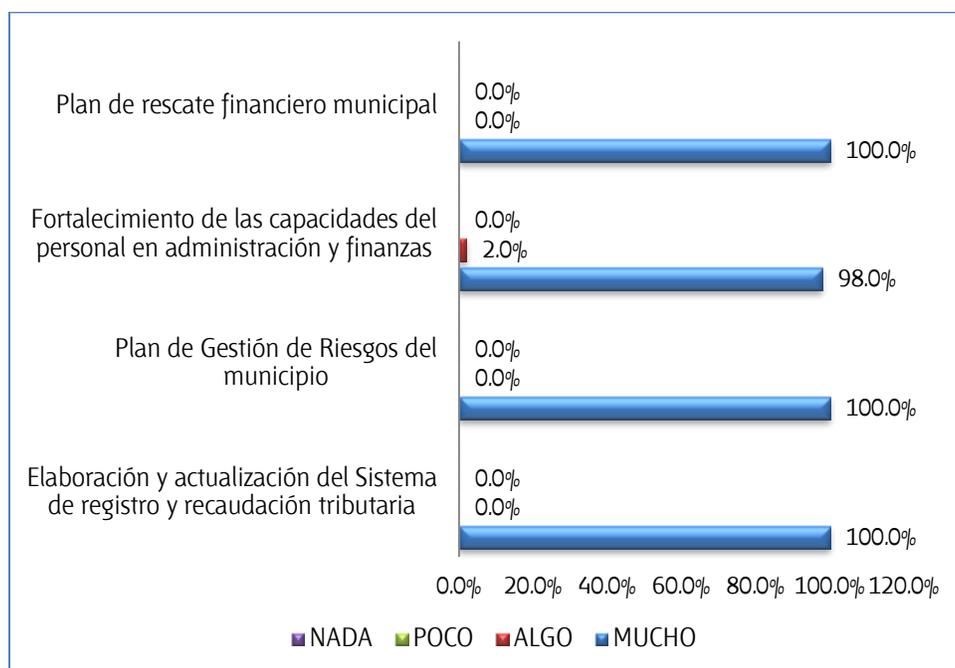


* Base 50 entrevistas

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%	100%
Plan de Gestión de Riesgos del municipio	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
Fortalecimiento de las capacidades del personal en administración y finanzas	98.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100%
Plan de rescate financiero municipal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%



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%
PROMEDIO GENERAL	4.70	-0.30	94.00%
PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION	4.65	-0.35	92.91%

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.

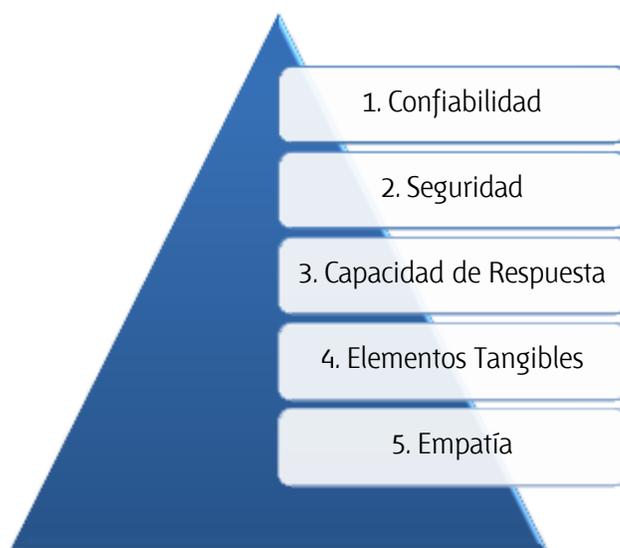
Dos dimensiones presentan mayores puntajes las cuales son: Capacidad de respuesta y la Empatía relacionadas a la provisión y disposición de brindar un servicio oportuno, así como de carácter personalizado.

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.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

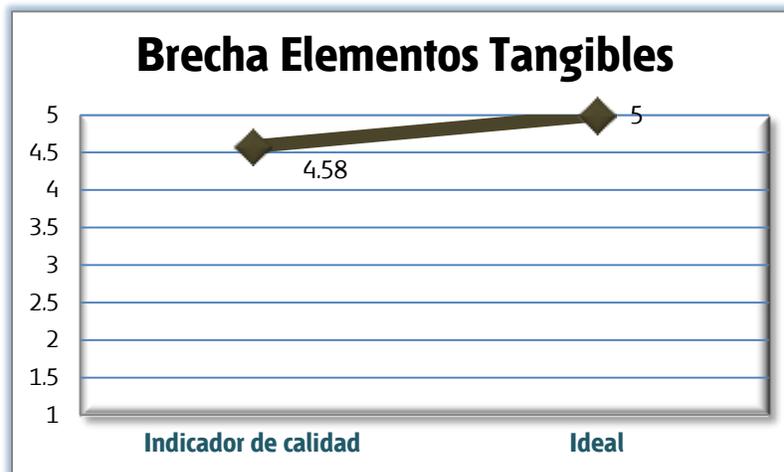
EVALUACIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

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:

ELEMENTOS TANGIBLES	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
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%
PROMEDIO GENERAL	4.58	-0.42	91.7%

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:

CONFIABILIDAD	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
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%
PROMEDIO GENERAL	4.50	-0.50	90.0%

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

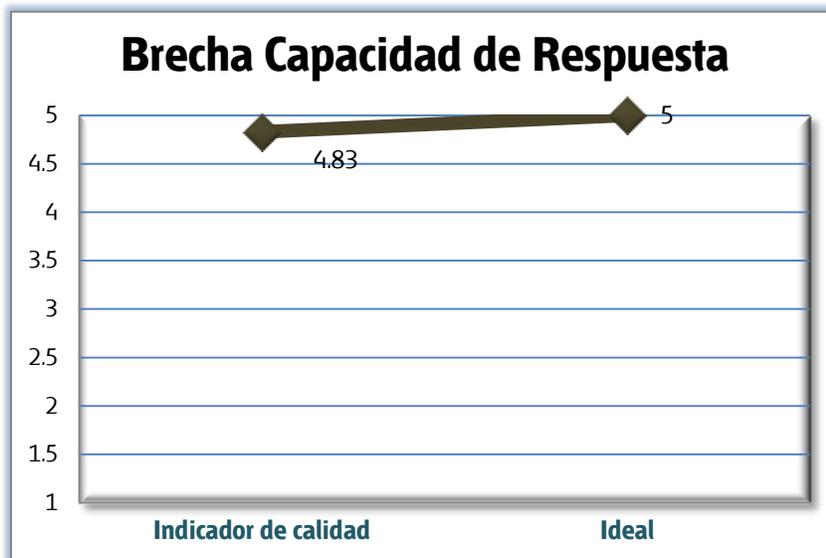
La capacidad de respuesta representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido

Los resultados obtenidos son los siguientes:

CAPACIDAD DE RESPUESTA	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
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%
PROMEDIO GENERAL	4.83	-0.17	96.7%

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.

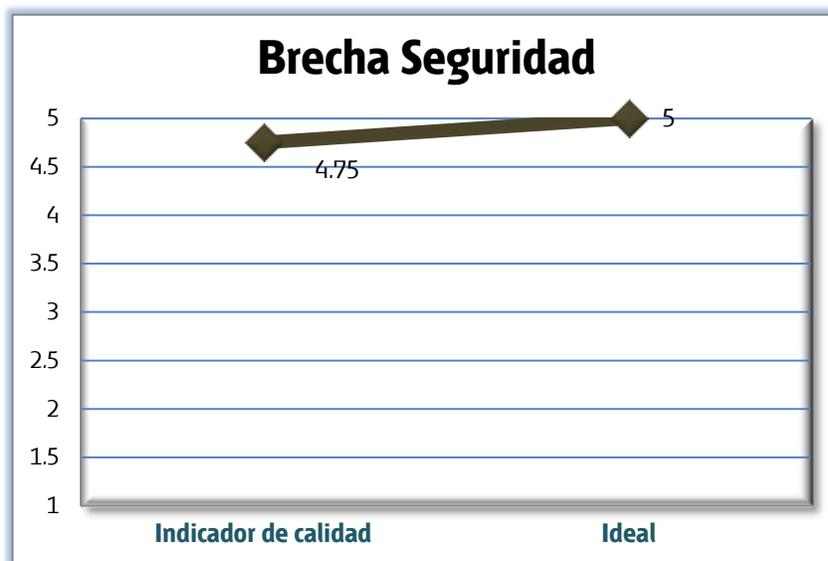
EVALUACIÓN SEGURIDAD

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:

CAPACIDAD SEGURIDAD	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
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%
PROMEDIO GENERAL	4.75	-0.25	95.0%

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 DIMENSIÓN SEGURIDAD

Entre las principales razones de calificación de la dimensión de Seguridad se destacan la credibilidad de la Institución y la transparencia en la ejecución de los proyectos, evidenciada a través de los ejercicios de rendición de cuentas.

Otra de las razones que se destacan es la experiencia alcanzada por la Institución en la ejecución de proyectos sociales y de desarrollo local.

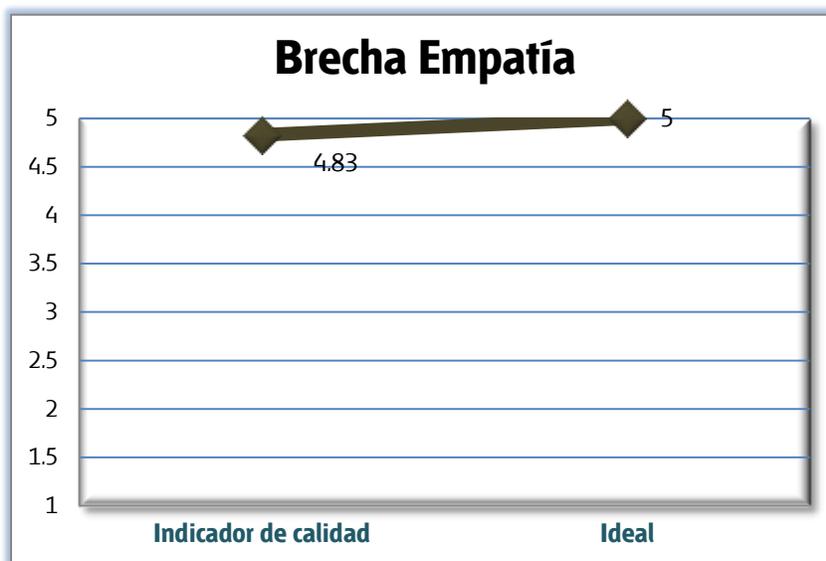
EVALUACIÓN EMPATÍA

La empatía se define como el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

EMPATÍA	PROMEDIO	IC	PUNTAJE
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%
PROMEDIO GENERAL	4.83	-0.17	96.7%

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.



EVALUACIÓN DIMENSIÓN EMPATÍA

Los cooperantes consideran que si existe una preocupación real por cubrir las expectativas de las agencias de cooperación.

Para los entrevistados, el FISDL siempre ha mostrado respeto en las normativas y directrices de cada una de las agencias de cooperación con las que trabaja.

Los cooperantes valoran el trabajo relacionado con este aspecto pues consideran a complejidad de los procesos, sabiendo que cada agencia presenta sus propias normativas y directrices.

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:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none">▪ Capacidad Técnica▪ Experiencia en la ejecución de proyectos sociales y de desarrollo local▪ Flexibilidad en la solución de problemas▪ Transparencia	<ul style="list-style-type: none">▪ Falta cumplimiento del 100% de las ejecuciones, no se realizan todas las actividades previstas▪ Poco fortalecimiento de las capacidades del personal técnico y de campo▪ Mejorar la planificación

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
Web: 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.

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es

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:

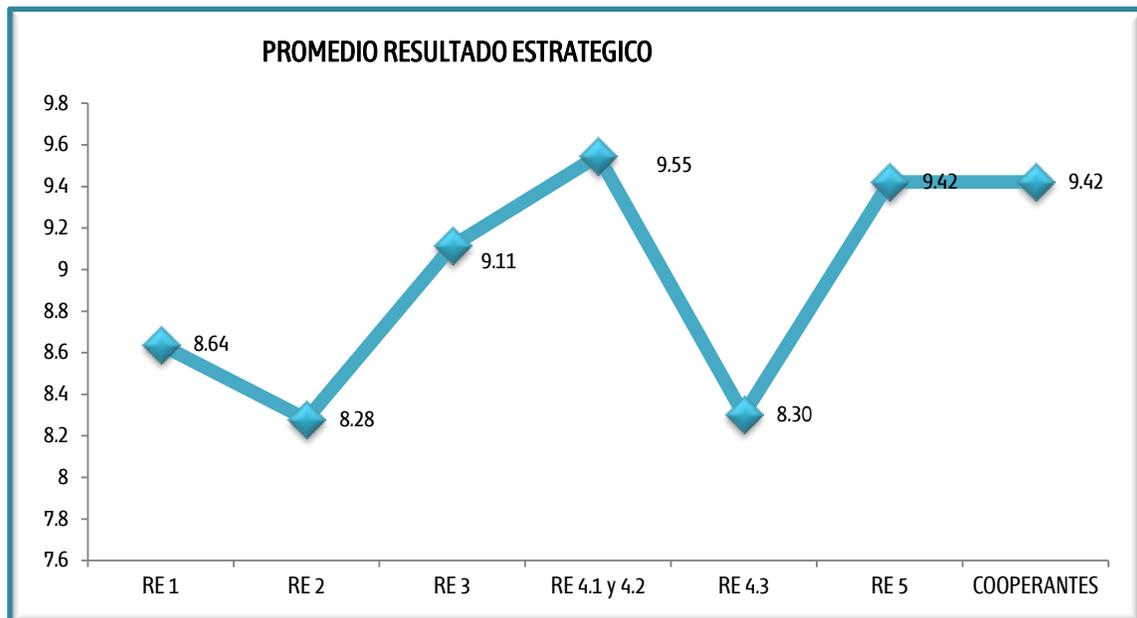
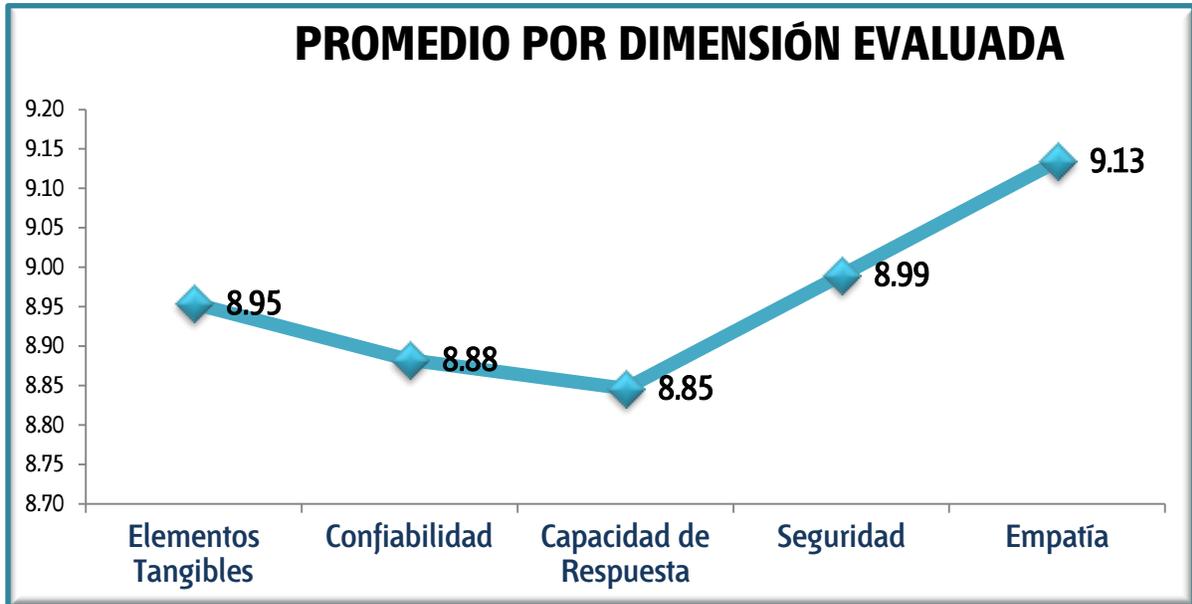
DIMENSIÓN	RE 1	RE 2	RE 3	RE 4.1 y 4.2	RE 4.3	RE 5	COOPERANTES	PROMEDIO POR DIMENSIÓN
Elementos Tangibles	8.78	8.52	8.94	9.50	8.26	9.34	9.34	8.95
Confiabilidad	8.25	8.20	9.15	9.54	8.14	9.45	9.45	8.88
Capacidad de Respuesta	8.63	7.70	8.98	9.48	8.17	9.48	9.48	8.85
Seguridad	8.63	8.57	9.29	9.48	8.21	9.38	9.38	8.99
Empatía	8.91	8.41	9.21	9.74	8.73	9.47	9.47	9.13
PROMEDIO GENERAL	8.64	8.28	9.11	9.55	8.30	9.42	9.42	8.96
PROMEDIO GENERAL DE ACUERDO A LA PONDERACION DE CADA DIMENSION	8.58	8.26	9.07	9.51	8.24	9.41	9.29	8.91

AENOR CENTROAMÉRICA

Dirección: Urbanización Madre Selva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: www.aenor.es



AENOR CENTROAMÉRICA

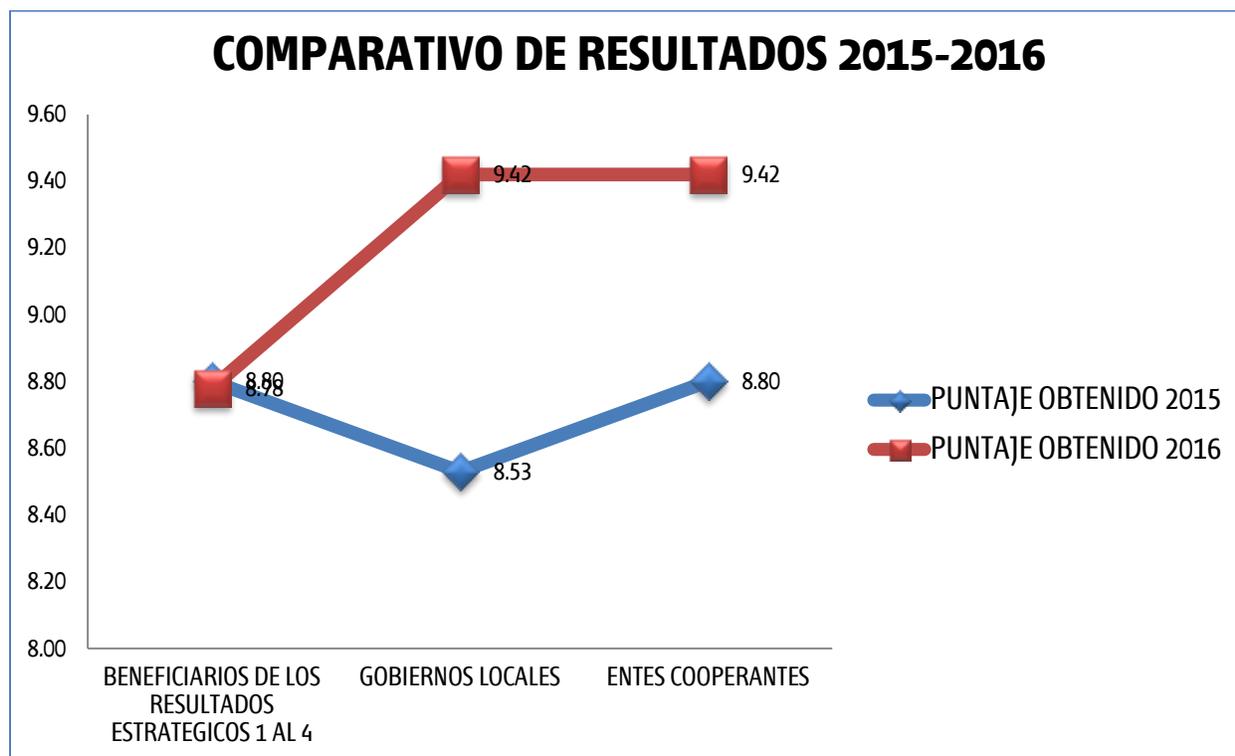
Dirección: Urbanización Madreselva II
Calle Conchagua Pte. #7
Antiguo Cuscatlán, El Salvador.

Teléfonos: +503 2564-6507

Correo Electrónico
aenorcentroamerica@aenor.com
Web: 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
TOTAL	8.71	9.21



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 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.