



# II ENCUESTA PERCEPCION AL CIUDADANO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2014

---

**DEPENDENCIA: CENTRO DE RECICLAJE MUNICIPAL**

## II ENCUESTA PERCEPCION AL CIUDADANO

### CENTRO DE RECICLAJE MUNICIPAL

De Julio a Diciembre de 2014

#### Objetivo

Implementar una herramienta para determinar la satisfacción de los y las ciudadanos/as con relación al servicio de recolección brindado por el Centro de Reciclaje Municipal.

#### Propósito:

- Mejorar el servicio.
- Conocer el grado de satisfacción del cliente.
- Corregir fallas y errores en los procedimientos de recolección de desechos.

#### Alcance

El estudio se realiza con fundamento en la base de datos, administrada por el Centro de Reciclaje, de las personas/ empresas que reciben el servicio.-

#### Metodología

Por primera vez se utiliza el Sistema Digital de Encuestas SurveyMonkey la cual consistió en remitir la encuesta vía correo electrónico y de igual manera el recibo de las respuestas de forma automatizada.-

- Es un método flexible.
- Significa un menor costo.
- Mayor velocidad en la recolección de la información.
- Facilidad para verificar la información.
- El o la entrevistado/a tiene mayor libertad de expresarse.
- Determinar la muestra es más sencillo.

**Selección de la muestra:**

El Centro de Reciclaje nos facilitó una base de datos de 361 personas/empresas registradas en el sistema de recolección. Tomando ese parámetro como base del trabajo, se ha realizado el siguiente cálculo de la muestra la cual fue de 74 consultas.-

2

## CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

<b>Total de la población (N)</b> (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	361
<b>Nivel de confianza o seguridad (1-<math>\alpha</math>)</b>	95%
<b>Precisión (d)</b>	5%
<b>Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)</b> (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	6%
<b>TAMAÑO MUESTRAL (n)</b>	70

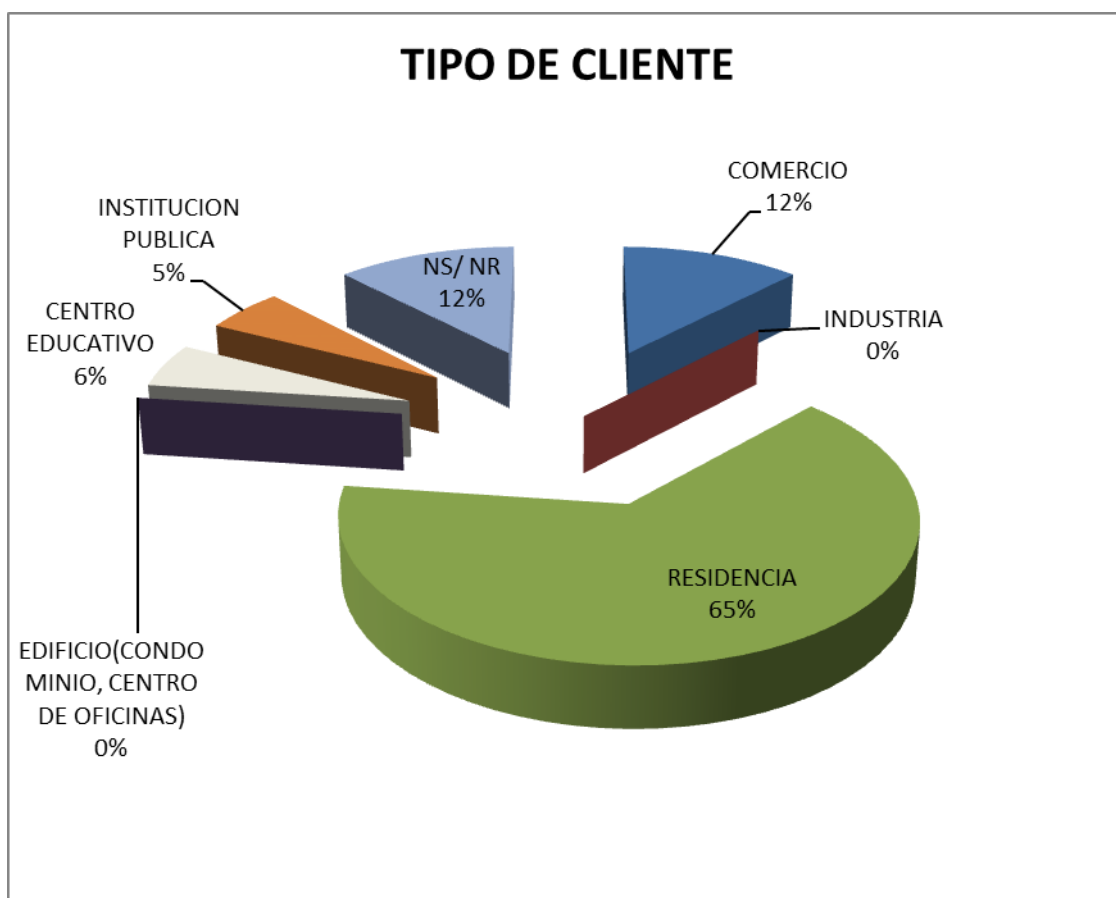
**Método de muestreo**

Aleatorio.-

# INFORME DE RESULTADOS

## II Encuesta Percepción al Ciudadano 2014 CENTRO DE RECICLAJE MUNICIPAL

Gráfico #1



*Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-*

Cuadro #1

TIPO DE CLIENTE	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
COMERCIO	9	12%
INDUSTRIA	0	0%
RESIDENCIA	48	65%
EDIFICIO(CONDOMINIO, CENTRO DE OFICINAS)	0	0%
CENTRO EDUCATIVO	4	5%
INSTITUCION PUBLICA	4	5%
NS/ NR	9	12%
	74	100%

**OTROS: Mostrando 4 seleccionadas**

Clínica de Especialidades Odontológicas

07/08/2014 9:22 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Asociación de vecinos -ASUMAH-

06/08/2014 16:36 [Vea las respuestas del encuestado](#)

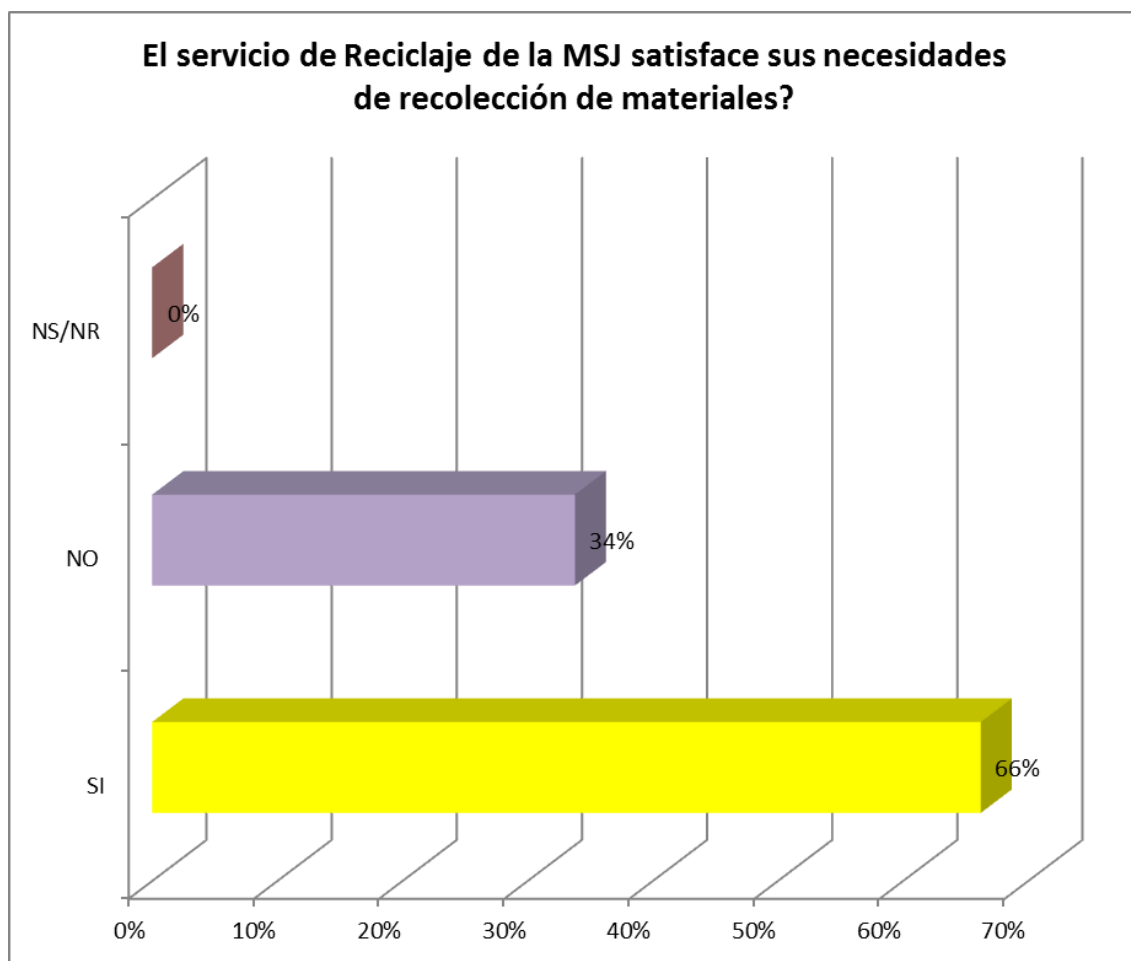
Una Asociación sin fines de lucro

06/08/2014 15:56 [Vea las respuestas del encuestado](#)

ORGANISMO INTERNACIONAL

06/08/2014 15:32 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Gráfico #2



*Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-*

Cuadro #2

El servicio de Reciclaje de la MSJ satisface sus necesidades de recolección de materiales?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	49	66%
NO	25	34%
NS/NR	0	0%
	74	100%

### Por qué?

7

En General si ya que podemos ayudar a separar la Basura de la parte que es reciclable.

07/08/2014 11:41 [Vea las respuestas del encuestado](#)

No se comunica nunca el horario

07/08/2014 10:22 [Vea las respuestas del encuestado](#)

porque el ciclo de recolección en mi zona de residencia no se efectúa en fines de semana, yo vivo solo y trabajo, por lo que era necesario que en fines de semana pudieran realizar dicha recolección

07/08/2014 9:01 [Vea las respuestas del encuestado](#)

cuando pasan si... supongo que son cada 15 días, pero hay veces que pasan en la 3era y 4ta semana del mes pegados... entonces en la 4ta semana no tenemos tanto material

06/08/2014 21:16 [Vea las respuestas del encuestado](#)

No porque hay materiales que no recogen baterías, cartuchos de tinta etc. Pero si satisface en otros materiales como cartón, papel, latas, vidrio.

06/08/2014 18:12 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Por mala coordinación

06/08/2014 16:36 [Vea las respuestas del encuestado](#)

porque no pasan a recoger el material, a pesar de una coordinación previa

06/08/2014 16:06 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Pasan muy poco. Ahorita tienen como 2 meses que no vienen. Ya no se que hacer con las bolsas de basura!

06/08/2014 15:49 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Vital para el Planeta

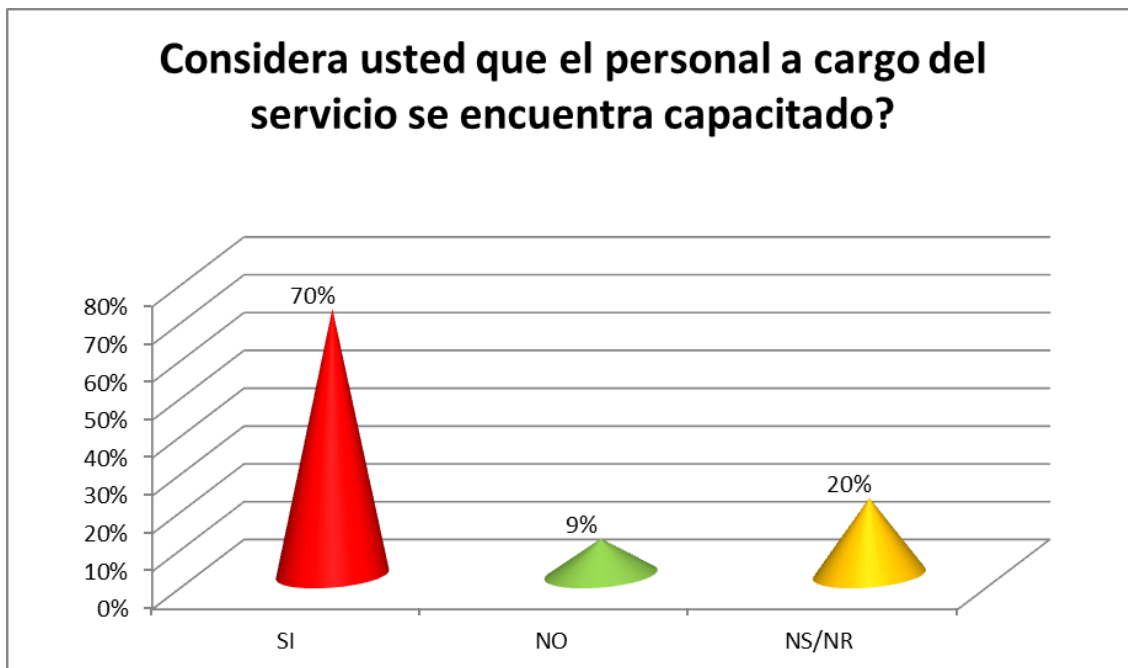
06/08/2014 15:32 [Vea las respuestas del encuestado](#)

No pasan los días que se comprometen

06/08/2014 15:19 [Vea las respuestas del encuestado](#)



Gráfico #3



*Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-*

Cuadro #3

Considera usted que el personal a cargo del servicio se encuentra capacitado?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	52	70%
NO	7	9%
NS/NR	15	20%
	74	100%

**Comentarios Mostrando 7 seleccionadas**

porque uno les da el material separado, y limpio. Ellos la revuelven todo y no saben la importancia de separarlos, y el trabajo que ya va adelantado. Les pide uno que le colaboren con bolsas y nunca tienen,  
31/08/2014 22:42 [Vea las respuestas del encuestado](#)

En realidad no tenemos casi contacto con ellos , por eso no podria decirle si estan calificados .  
07/08/2014 11:41 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Las ocasiones en que se pudo realizar el reciclaje, se hizo efectivamente y sin problemas  
07/08/2014 9:01 [Vea las respuestas del encuestado](#)

buen gente... servicial

## II Encuesta Percepción al Ciudadano 2014 CENTRO DE RECICLAJE MUNICIPAL

06/08/2014 21:16 [Vea las respuestas del encuestado](#)

porque nunca volvieron a pasar por la basura clasificada.

06/08/2014 20:00 [Vea las respuestas del encuestado](#)

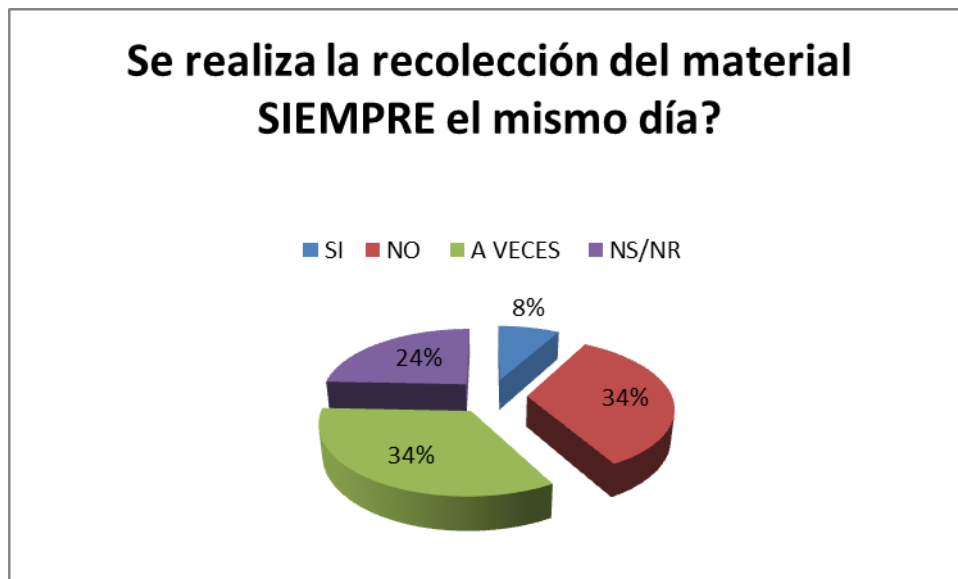
falta responsabilidad

06/08/2014 16:06 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Porque ellos saben cuales son los materiales que se pueden reciclar y recibe la Muni

06/08/2014 15:19 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Gráfico #4



*Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-*

Cuadro #4

Se realiza la recolección del material SIEMPRE el mismo día?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	6	8%
NO	25	34%
A VECES	25	34%
NS/NR	18	24%
	74	100%

**COMENTARIOS**

Antes pasaban y se tomaban la molestia de bajarse a preguntar si hay ahora ni siquiera se bajan hay que asomarse si le parecio ver que el carro esta dando la vuelta ya que aqui tienen que hacerlo por fuera. entonces uno aprovecha y los llama para que nose vayan. Otro vecinos que trabajan no tienen la misma oportunidad.  
 31/08/2014 22:42 [Vea las respuestas del encuestado](#)  
 no siempre es constante , al menos pasan por mi casa los Viernes ,en otra ocasion pasaron un Martes sin saber nada nosotros , si creo deberian avisar por correo , mensaje de texto u otro el cambio de dia  
 07/08/2014 11:41 [Vea las respuestas del encuestado](#)  
 por lo general si... solo ha habido una vez cuando han llegado al dia siguiente  
 06/08/2014 21:16 [Vea las respuestas del encuestado](#)  
 porque no volvieron  
 06/08/2014 20:00 [Vea las respuestas del encuestado](#)  
 Cuando me inscribí en el programa quedaron de pasar cada quince días. A veces pasan cada mes o más. No tiene actualmente fecha fija o aproximada. En muchas ocasiones he tenido que llamar porque pasa mucho tiempo. Llegan cuando uno menos piensa  
 06/08/2014 18:12 [Vea las respuestas del encuestado](#)

No se ha vuelto a coordinar  
 06/08/2014 16:36 [Vea las respuestas del encuestado](#)

## II Encuesta Percepción al Ciudadano 2014 CENTRO DE RECICLAJE MUNICIPAL

No siempre

06/08/2014 16:20 [Vea las respuestas del encuestado](#)

no hay constancia en la recolección

06/08/2014 16:06 [Vea las respuestas del encuestado](#)

El problema es que hay semanas que no pasan

06/08/2014 15:56 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Llegan días aleatorios, y hubo un mes que no llegaron, y tuve que llamar varias veces para que se realizara la colecta del material. Asumo que fue por el cambio en la administración del centro.

06/08/2014 15:56 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Gráfico #5



*Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-*

Cuadro #5

Conoce usted el sitio establecido por la MSJ para dejar el material de reciclaje en su comunidad?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	15	20%
NO	55	74%
NS/NR	4	5%
	74	100%

**COMENTARIOS Mostrando 5 seleccionadas**

nunca nos ha informado de eso !

07/08/2014 11:41 [Vea las respuestas del encuestado](#)

En su momento se divulgo la creación del centro de acopio de materiales reciclables

07/08/2014 9:01 [Vea las respuestas del encuestado](#)

no porque no me informaron.

06/08/2014 20:00 [Vea las respuestas del encuestado](#)

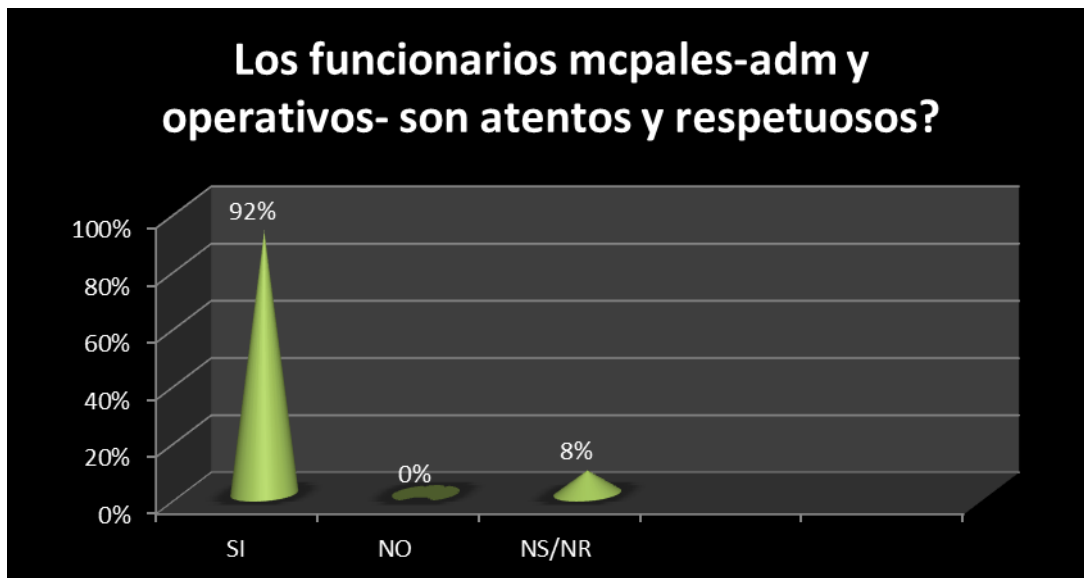
Pasan a recogerlo a mi casa. Lo cual es lo ideal para mi. Ya que no cuento con automóvil

06/08/2014 18:12 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Nunca he ido

06/08/2014 15:56 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Gráfico #6



Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-

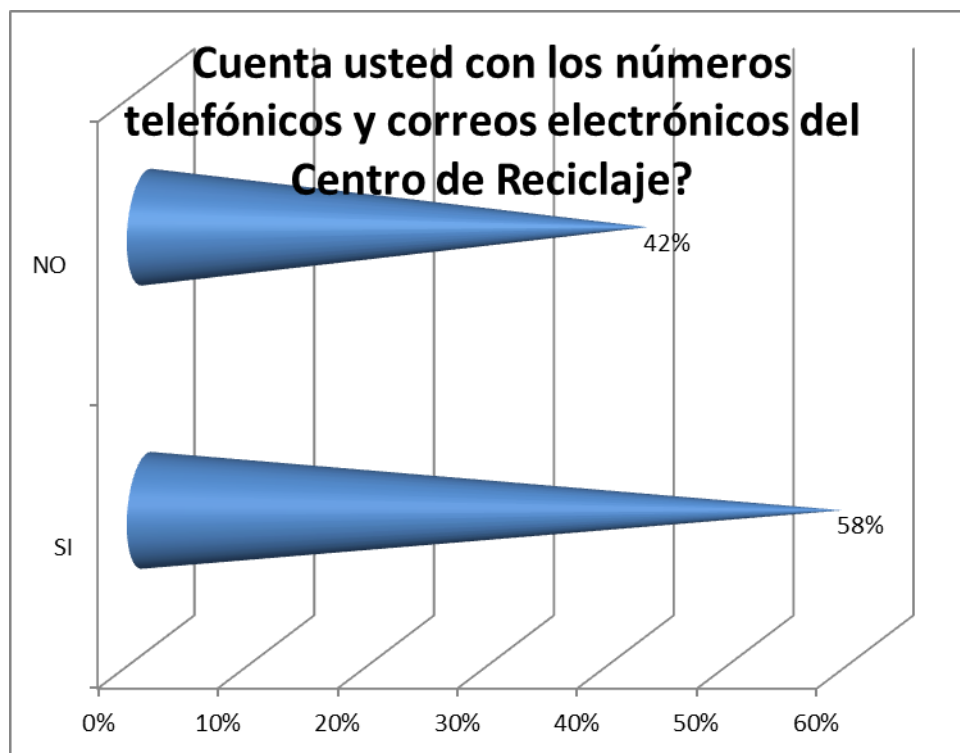
Cuadro #6

Los funcionarios municipales a cargo del servicio - administrativos y operativos- son atentos y respetuosos?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	68	92%
NO	0	0%
NS/NR	6	8%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**COMENTARIOS**

Tienen buen trato con el usuario del servicio  
07/08/2014 9:02 [Vea las respuestas del encuestado](#)  
Son atentos sin embargo cuesta comunicarse telefónicamente.  
06/08/2014 18:14 [Vea las respuestas del encuestado](#)

Gráfico #7

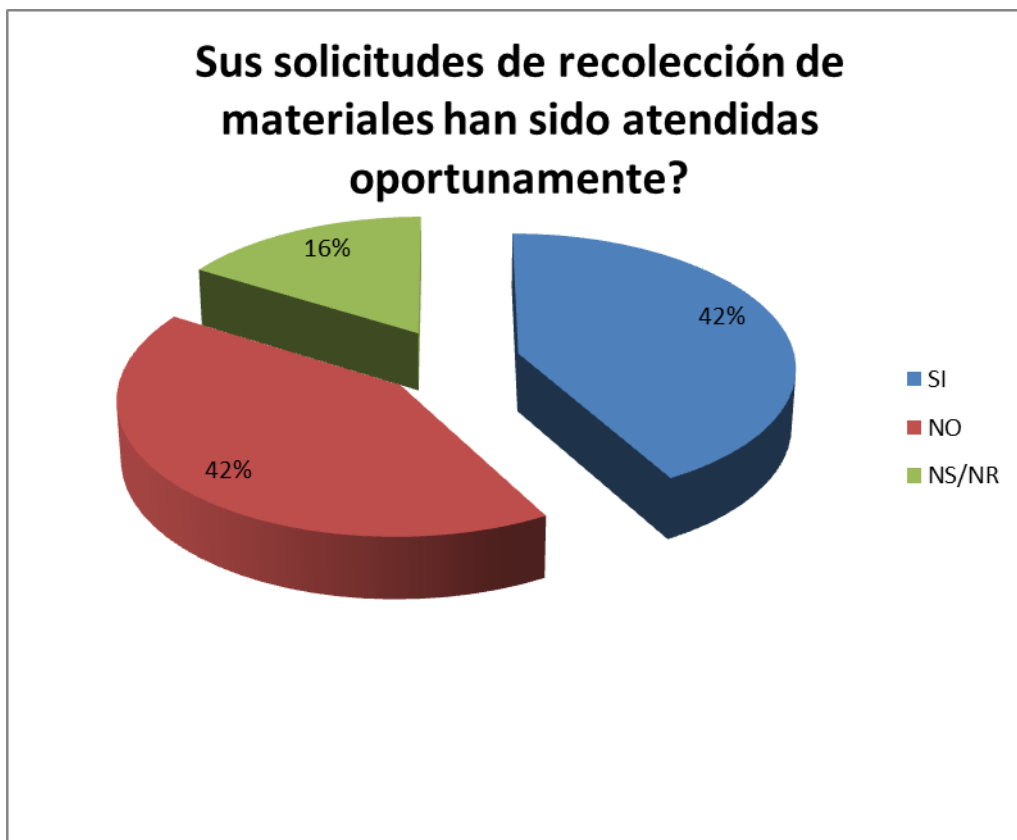


*Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-*

Cuadro #7

Cuenta usted con los números de telefono y correos electronicos del Centro de Reciclaje?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	43	58%
NO	31	42%
	74	100%

Gráfico #8



*Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-*

Cuadro #8

Sus solicitudes de recolección de materiales reciclable han sido atendidas oportunamente?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	31	42%
NO	31	42%
NS/NR	12	16%



Gráfico #9

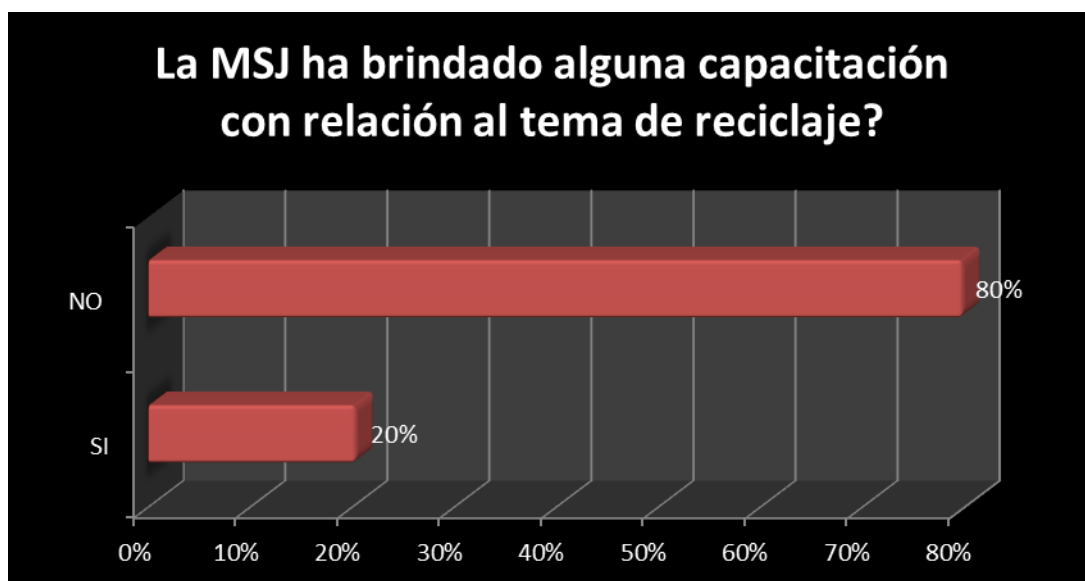


Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey-

Cuadro #9

<b>Estaría interesado en saber manejar sus residuos orgánicos (sobros de alimentos)</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
SI	65	88%
NO	4	5%
NS/NR	5	7%

Gráfico #10



*Fuente: Encuestas de Percepción vía correo electrónico aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José de Julio a Diciembre de 2014, mediante el método de SurveyMonkey*

Cuadro #10

La MSJ le ha brindado alguna capacitación con relación al tema de reciclaje?	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
SI	15	20%
NO	59	80%
NS/NR	0	0%
	74	100%

# ANEXO