



**VIVO**  
VOZ Y VIDA  
DE OCCIDENTE  
OBSERVATORIO DE UNASA

# Percepciones del trabajo que realiza la Alcaldía Municipal de Santa Ana Septiembre 2019



## CONTENIDO

Introducción .....	1
Objetivo.....	1
Metodología .....	1
Resultados .....	4
Servicios al público.....	5
Recolección de desechos, orden y ornato de parques .....	6
Estado de las calles, iluminación y vídeo vigilancia.....	9
Transparencia y fiestas julianas .....	11
Conclusiones.....	14
Recomendaciones.....	15
Referencias .....	16
ANEXO .....	55

## Introducción

El presente sondeo de opinión tiene como finalidad obtener valoraciones de la ciudadanía sobre el trabajo que lleva a cabo la municipalidad de Santa Ana, bajo la gestión edilicia de Milena de Escalón y su concejo plural 2018-2021.

Los resultados son insumos para que la gestión edilicia tome decisiones para mantener lo que es bien ponderado por los santanecos, así como para implementar planes que satisfagan lo que la ciudadanía señala con insatisfacción. El estudio, realizado en septiembre de 2019, aborda: satisfacción sobre los servicios al público, recolección de desechos, orden, ornato, parques, estado de calles e iluminación, vídeo vigilancia, transparencia y fiestas julianas.

El levantamiento de datos se llevó a cabo del 1 al 6 de septiembre del 2019, antes que la actual gestión del concejo municipal, encabezado por Milena de Escalón, cumpliera año y medio de trabajo; por lo que la información acá generada le dará luces sobre el trabajo que la ciudadanía aún espera se realice.

## Objetivo

Explorar mediante sondeo de opinión ciudadana la percepción sobre el trabajo de la Alcaldía Municipal de Santa Ana.

## Metodología

Según el documento Estimaciones y proyecciones de población por sexo y año, según municipios 2005-2025, para el 2019 la población de Santa Ana sería 275,729. Para calcular el tamaño de la muestra a este universo se aplicó una fórmula para muestras finitas, con un nivel de confianza del 95% con un margen de error (+/-) 5%, resultando 384 personas.

El documento antes mencionado, proyecta para 2019 una población santaneca conformada por hombres en un 47.7% y mujeres 52.3%, por lo que la muestra de 384 personas al segmentarla por género resulta 183 hombres y 201 mujeres.

**Tabla 1:** Proyección de población santaneca para el año 2019

	Proyección personas	Proyección en porcentajes	Muestra
Hombres	131412	47.7%	183
Mujeres	144317	52.3%	201
Total	275729	100%	384

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Estimaciones y proyecciones de población por sexo y año, según municipios 2005-2025.

En el presente estudio se realizó un muestreo probabilístico simple, por lo que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. El levantamiento muestral se hizo en Parque Colón, Parque Libertad, centro histórico, barrio San Rafael, barrio Santa Cruz, colonia IVU, Colonia El Palmar y Colonia Santa Isabel y cuatro universidades de Santa Ana. A continuación se presenta los gráficos de la distribución de la muestra obtenida por sexo, edad, residencia y formación educativa.

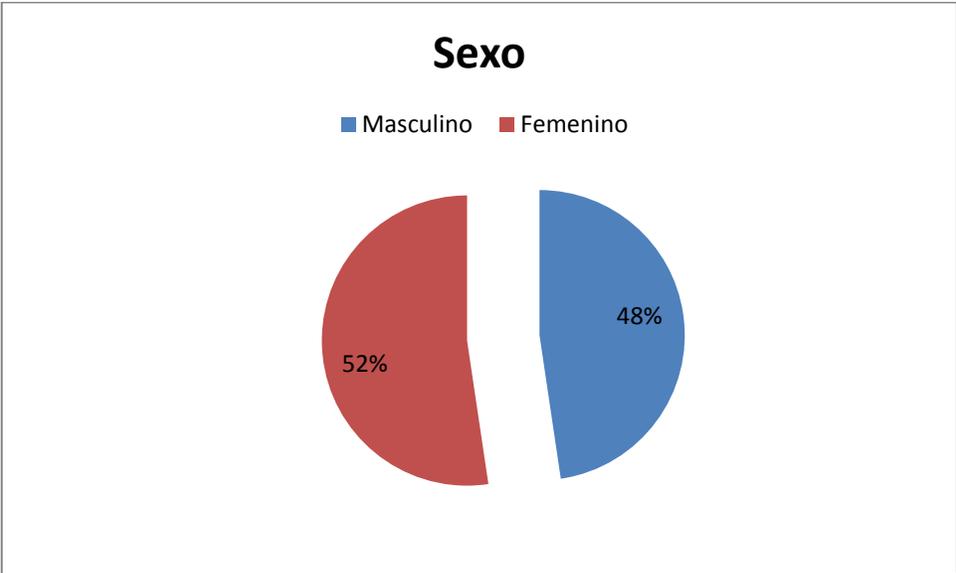


Figura 1. Distribución de muestra por sexo.

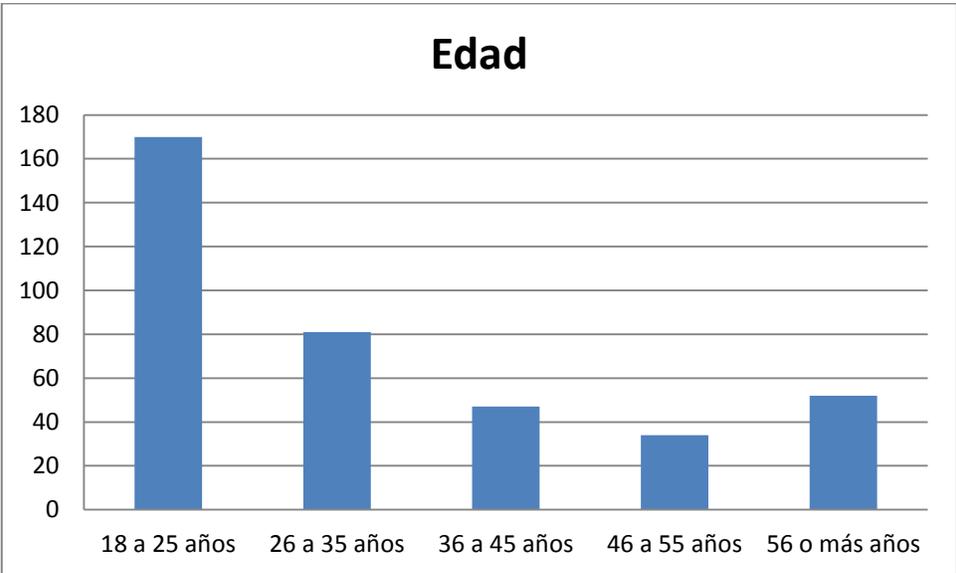
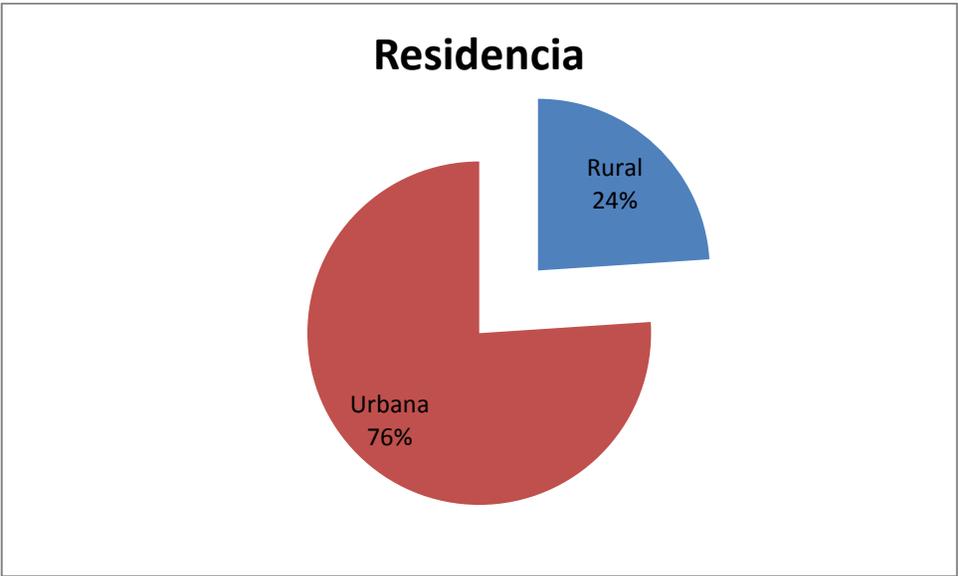
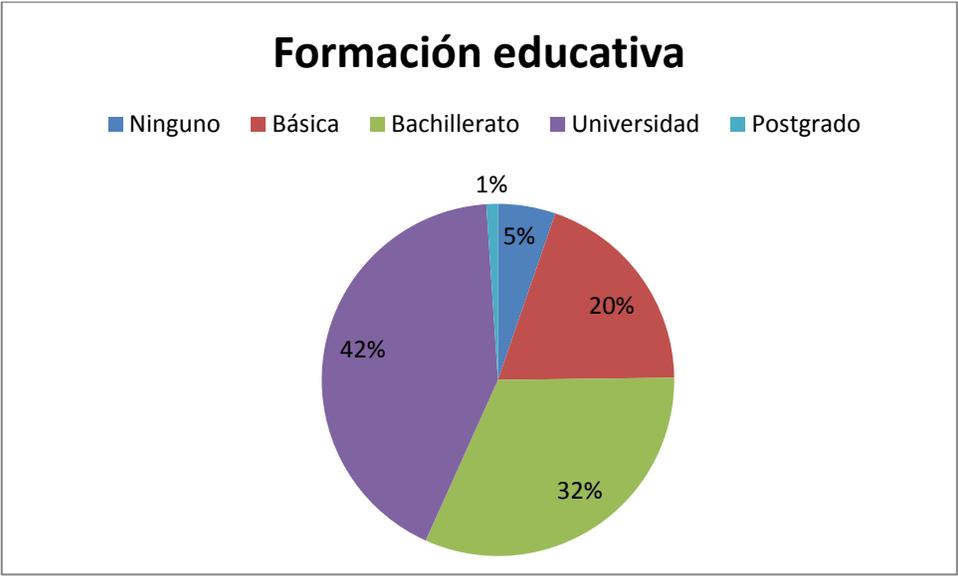


Figura 2. Distribución de la muestra obtenida, según rango de edad.



**Figura 3:** Distribución de la muestra obtenida según zona de residencia.



**Figura 4:** Distribución de la muestra obtenida según formación educativa.

## **Resultados**

Los santanecos están satisfechos con la entrega de partidas de nacimiento y con la recolección de desechos sólidos; tienen una opinión neutral respecto al pago de impuestos y a la iluminación de las calles, y están insatisfechos con el orden de calles aledañas a mercados, ordenamiento del centro histórico, ornato de parques y el estado de las calles.

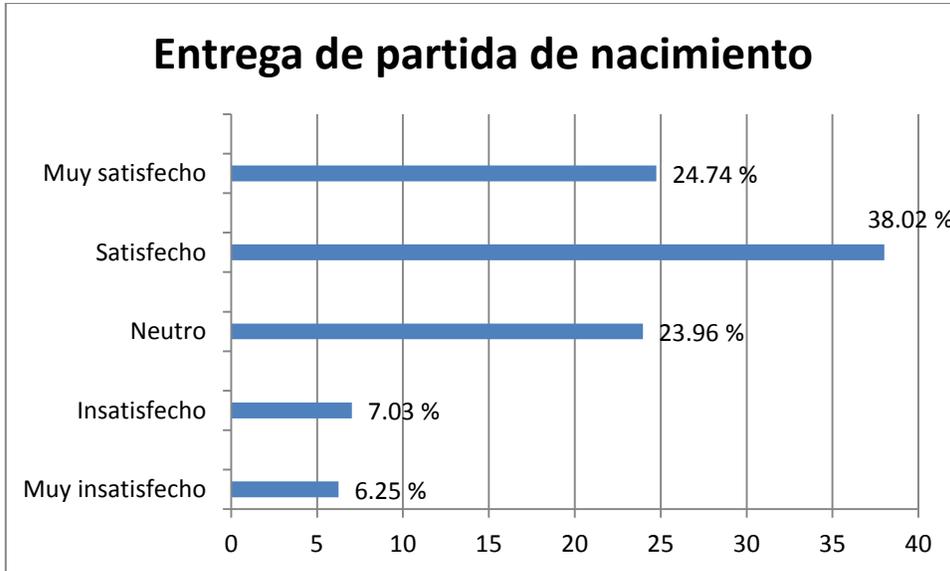
Están de acuerdo con que funcione un sistema de cámaras de vídeo vigilancia en los principales puntos de la ciudad, pues beneficiaría la seguridad de los habitantes de Santa Ana, y están en desacuerdo con las siguientes afirmaciones: el parque Colón lo han dejado mejor que antes, las calles de la ciudad se encuentran en mejor estado que antes, y la alcaldía maneja transparentemente las inversiones que realiza en los proyectos.

También consideran importante que se dé a conocer lo invertido en las fiestas julianas, así como los patrocinios recibidos por la municipalidad, señalando mayormente que nunca se da a conocer lo gastado en la celebración.

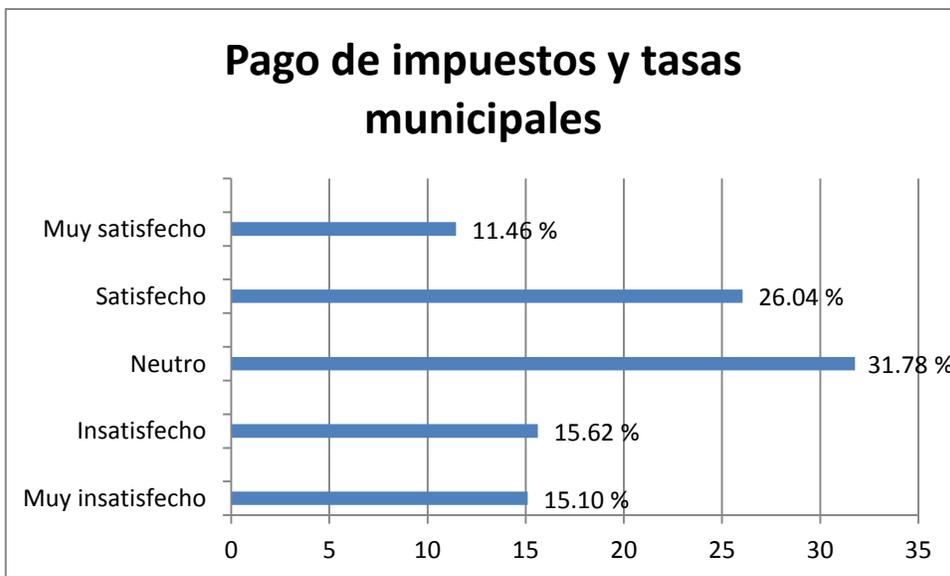
### Servicios al público

El 62.76 % de santanecos se encuentra satisfecho con el servicio de entrega de partidas de nacimiento por la municipalidad de Santa Ana; solo un 12% manifestó insatisfacción, distribuido en insatisfecho o muy insatisfecho (ver gráfico 5).

Respecto al pago de impuestos y tasas municipales, la mayoría de personas manifestó una posición neutral y más de una cuarta parte está satisfecha (ver gráfico 6).



**Figura 5:** Satisfacción sobre entregando de partidas de nacimiento.



**Figura 6:** Satisfacción sobre pago de impuestos y tasas municipales.

### Recolección de desechos, orden y ornato

En cuanto al servicio de recolección de desechos, la opción de satisfacción fue la más señalada por población santaneca, seguida de la de neutro (ver gráfico 7).

Respecto al orden de calles aledañas a mercados, el 57 % de los encuestados afirmó insatisfacción (ver gráfico 8); mientras que en relación al ordenamiento del centro histórico la satisfacción es mayor que la insatisfacción, aunque si se comparan los extremos: muy insatisfecho y muy satisfecho, la primera opción dobla a la segunda (ver gráfico 9).

El ornato de parques también tiene un nivel de insatisfacción, mayor al de satisfacción, para los santanecos (ver gráfico 10). Al referirse al parque Colón, la mayoría está muy en desacuerdo respecto a que el parque Colón está mejor que antes, teniendo en cuenta que en a finales del año 2018 y a inicios de 2019 se realizaron trabajos de mejora (ver gráfico 11).

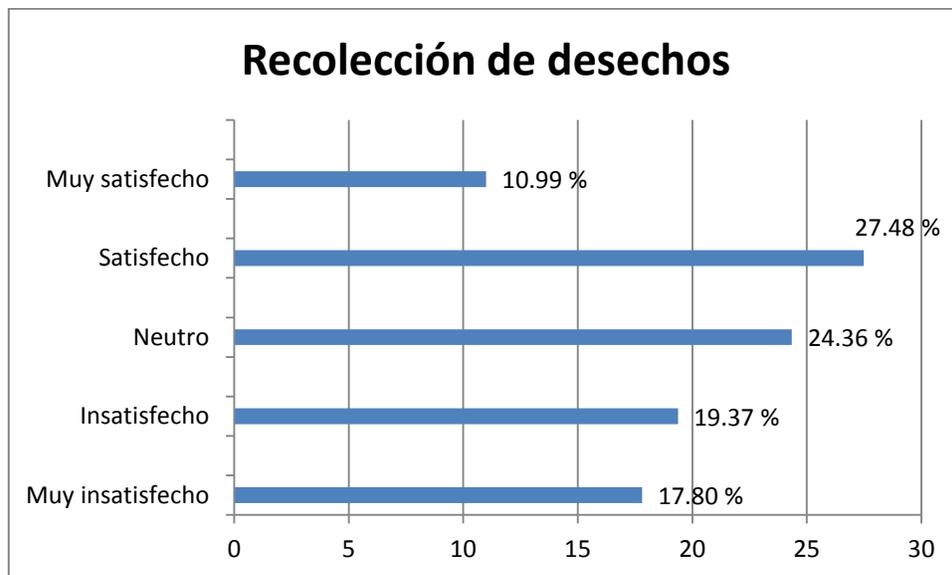
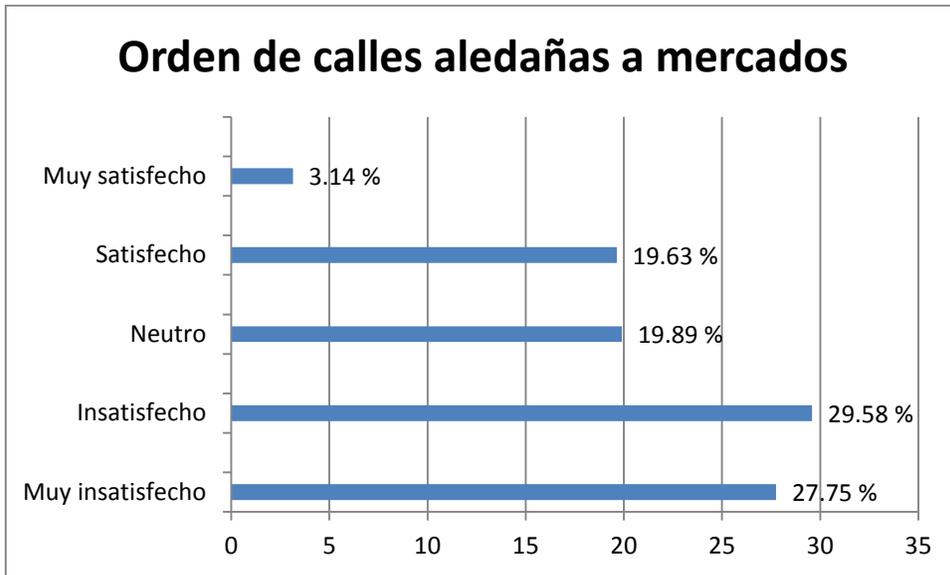
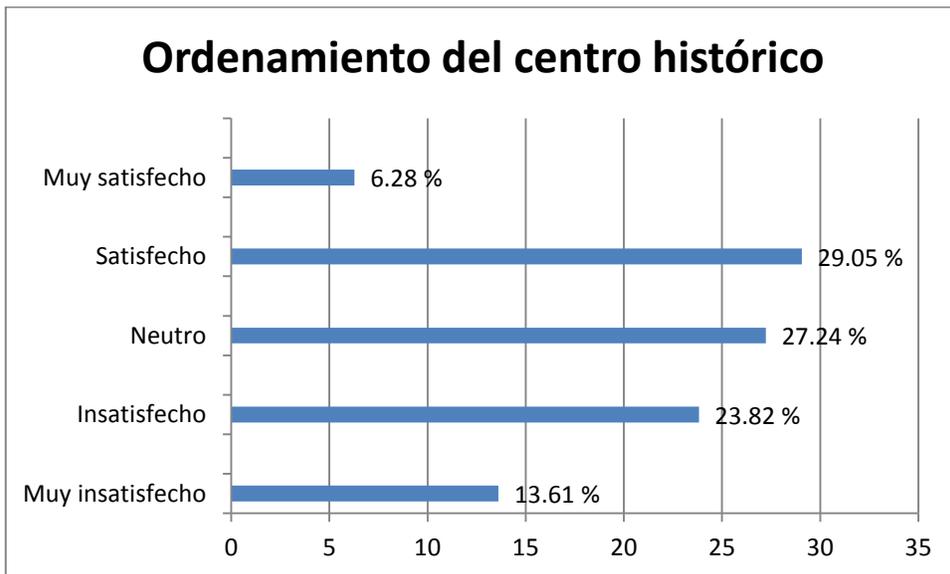


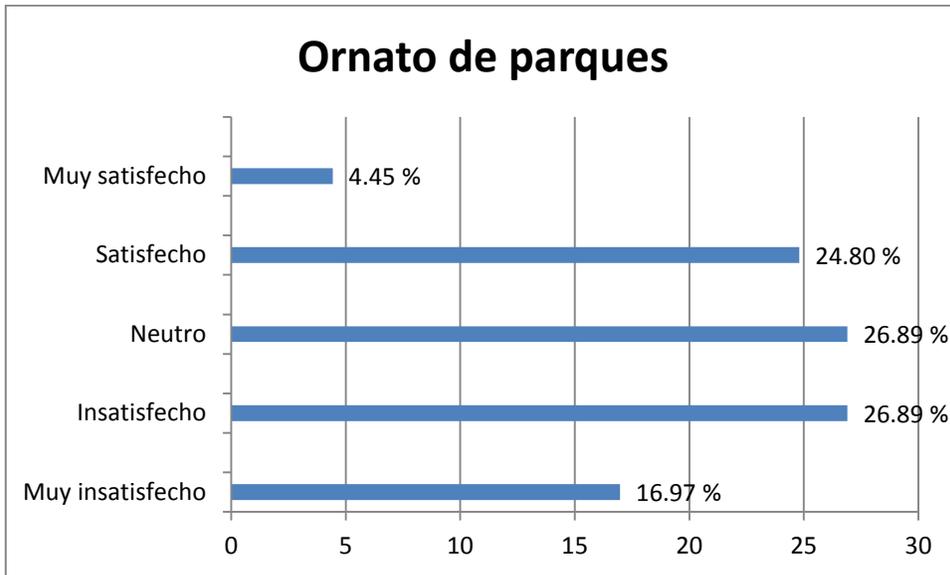
Figura 7. Satisfacción sobre recolección de desechos.



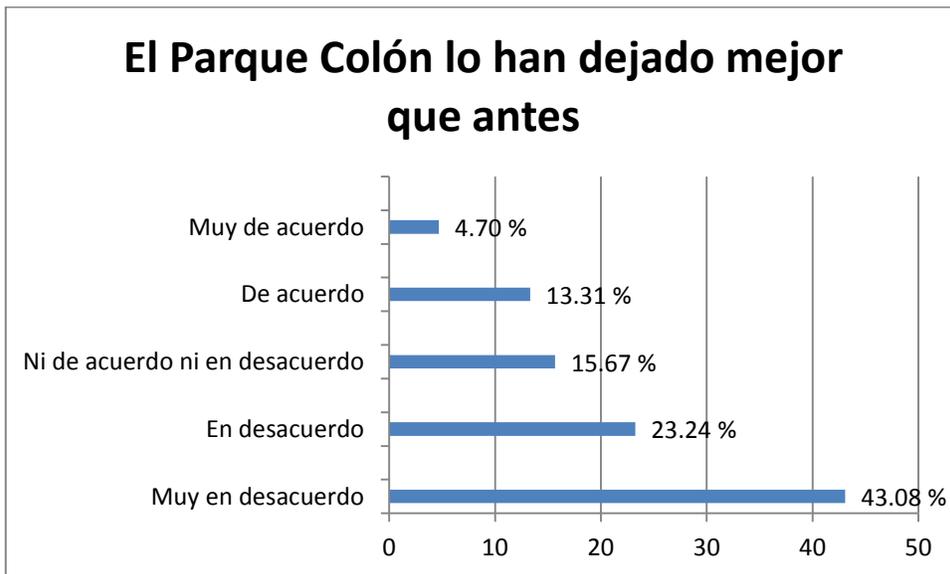
**Figura 8.** Satisfacción sobre orden de calles aledañas.



**Figura 9.** Satisfacción sobre ordenamiento del centro histórico.



**Figura 10.** Satisfacción sobre ornato de parques.



**Figura 11.** Opinión de los ciudadanos sobre trabajos realizados en el Parque Colón.

### Estado de las calles, iluminación y vídeo vigilancia

En cuanto a las calles, la mayoría se encuentra insatisfecha con su estado. Respecto a la iluminación de estas, los santanecos afirmaron mayormente tener una postura neutral, tendientes a la insatisfacción.

El 45% de los santanecos está muy de acuerdo en que funcione un sistema de cámaras de vídeo vigilancia en los principales puntos de la ciudad, para beneficiar la seguridad de los habitantes y visitantes de la misma.

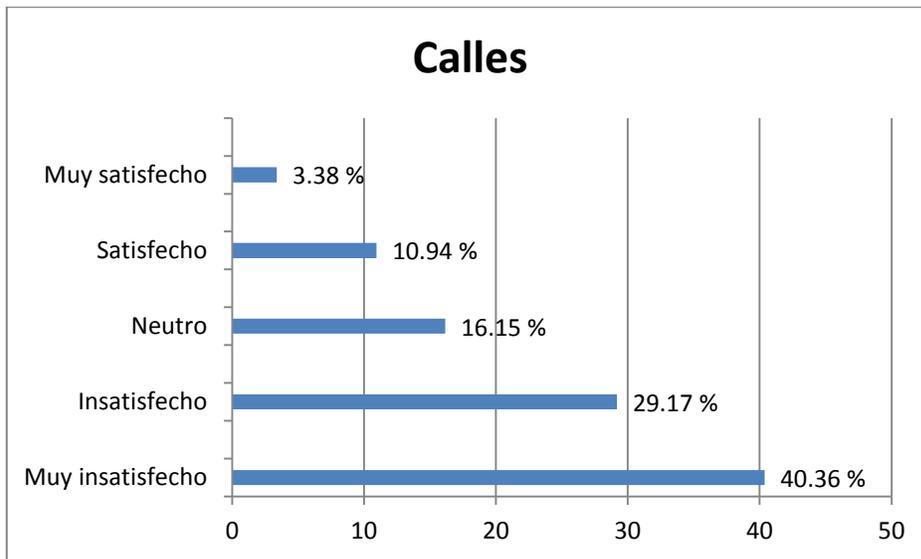


Figura 12. Satisfacción sobre el estado de las calles.

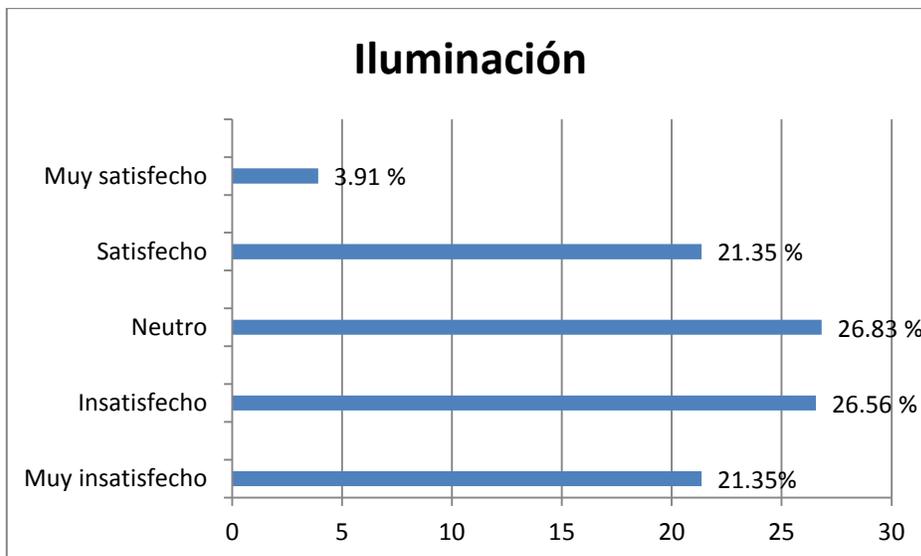
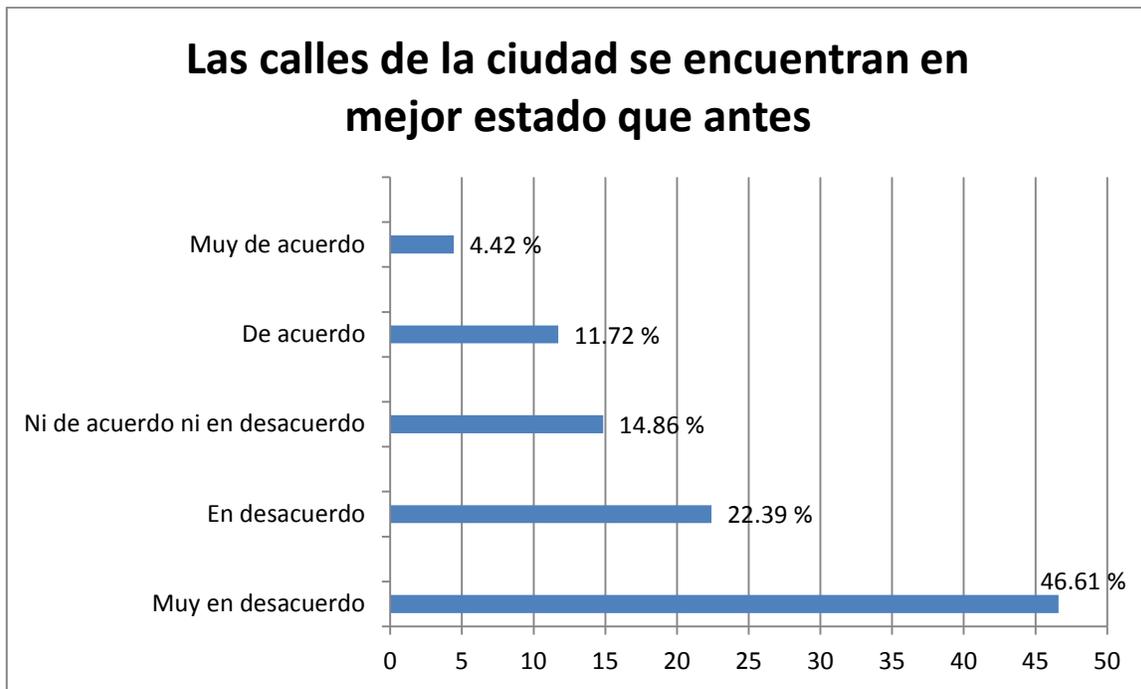
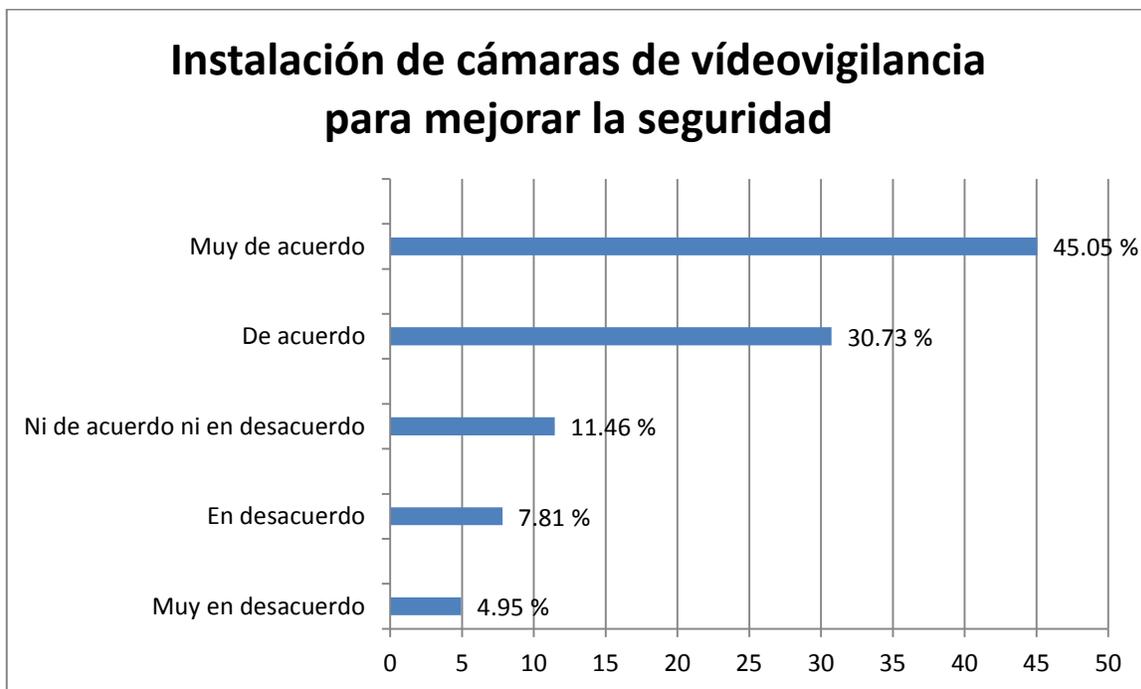


Figura 13. Satisfacción sobre iluminación de las calles.



**Figura 14.** Opinión sobre estado de las calles respecto a años anteriores.



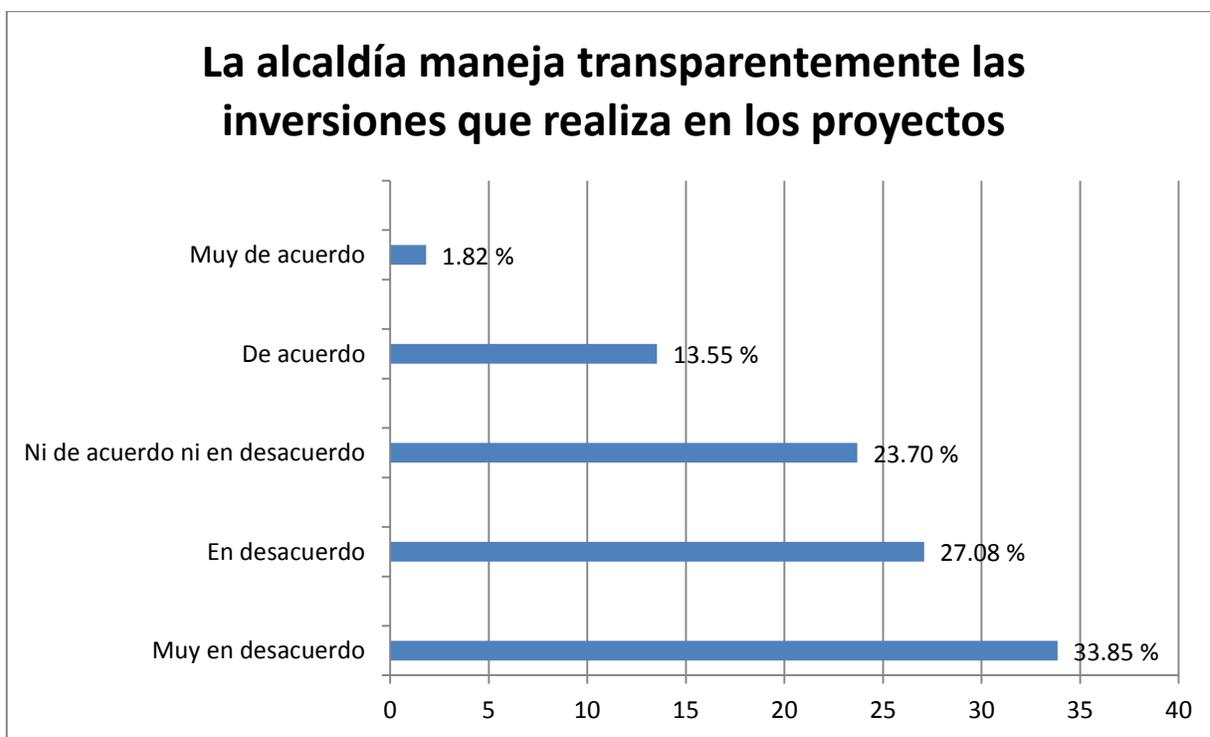
**Figura 15.** Opinión sobre instalación de cámaras de vídeo vigilancia.

### Transparencia y fiestas julianas

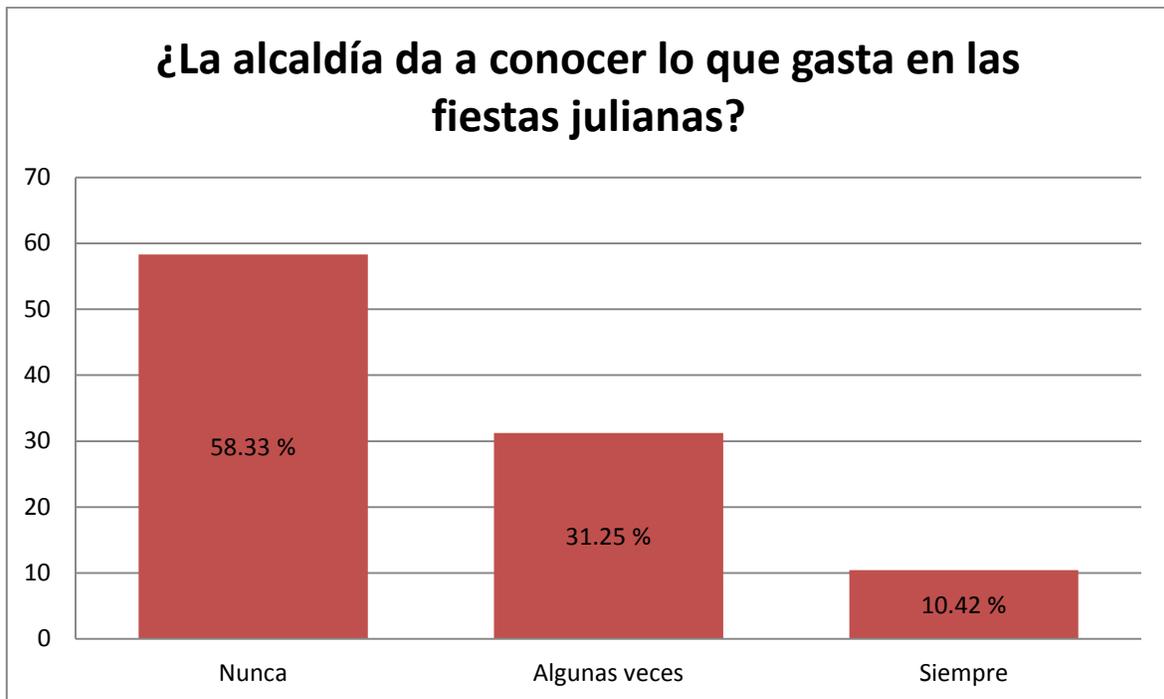
Al plantearles a los santanecos que la alcaldía maneja transparentemente la inversión que realiza en los proyectos, la mayoría se mostró muy en desacuerdo.

La mayoría de ciudadanos ha dicho que la alcaldía nunca da a conocer lo que gasta en las fiestas julianas, y consideran que es muy importante que la municipalidad dé a conocer lo que anualmente gasta en la celebración patronal, así como lo que recibe en concepto de patrocinio.

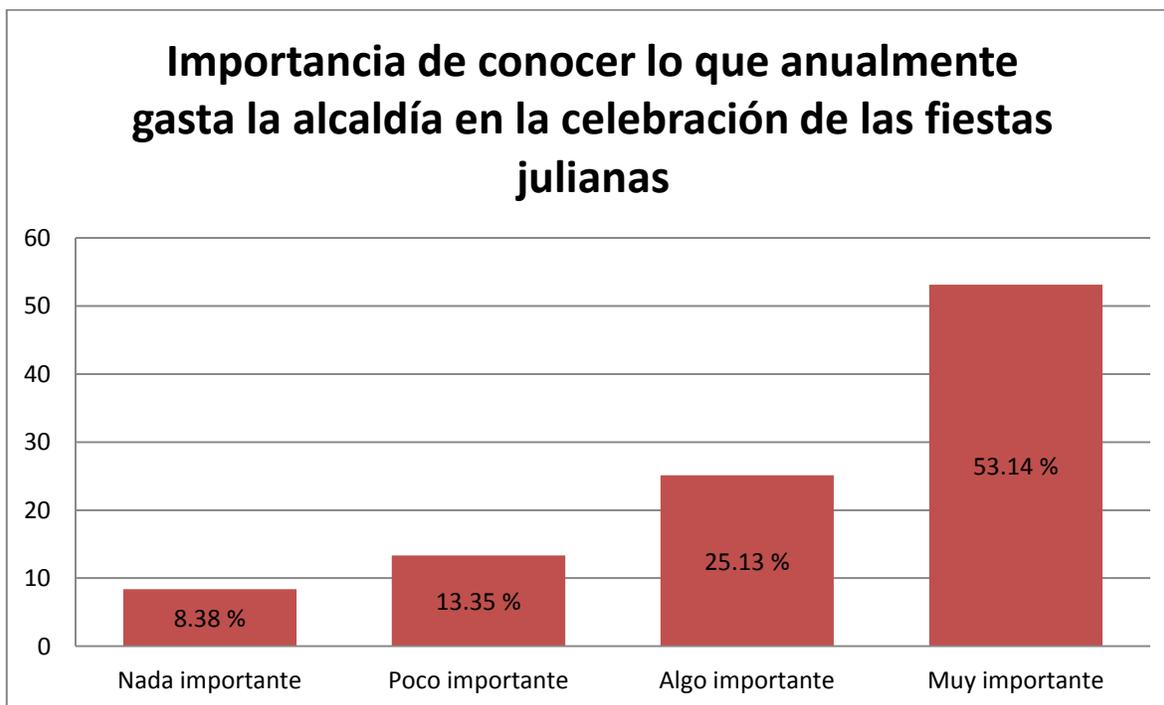
La decisión de efectuar el desfile del correo en fin de semana, y no en fecha 17 de julio fue calificada mayormente como buena y muy buena.



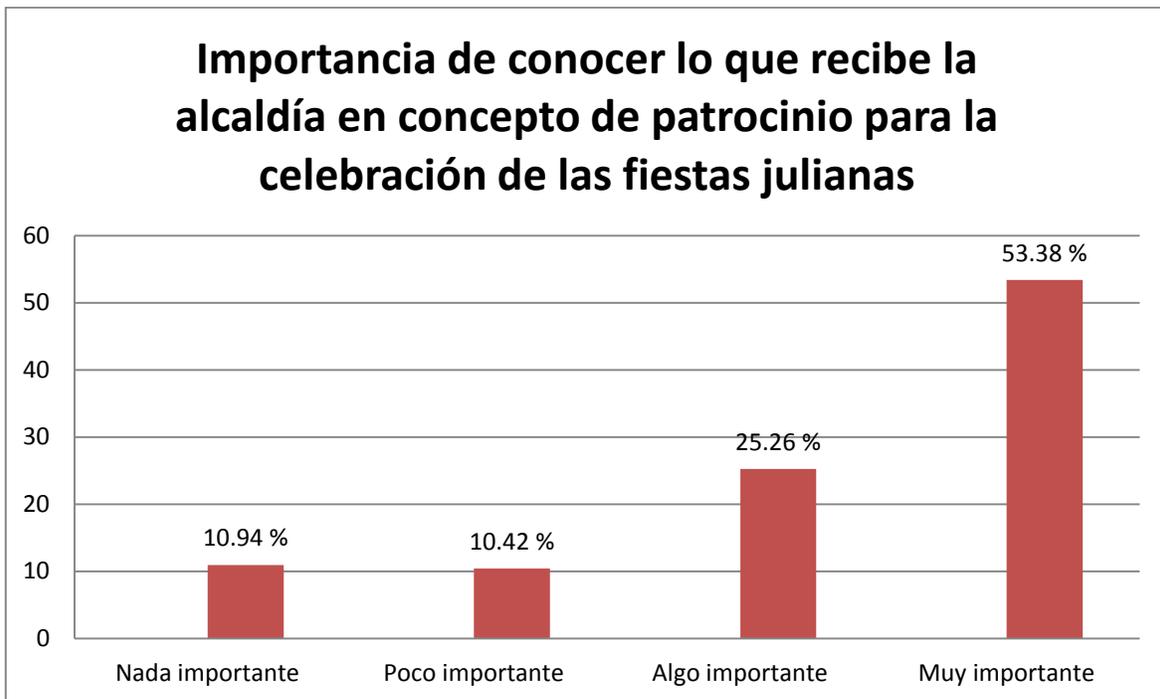
**Figura 16.** Satisfacción sobre transparencia de inversión en proyectos municipales.



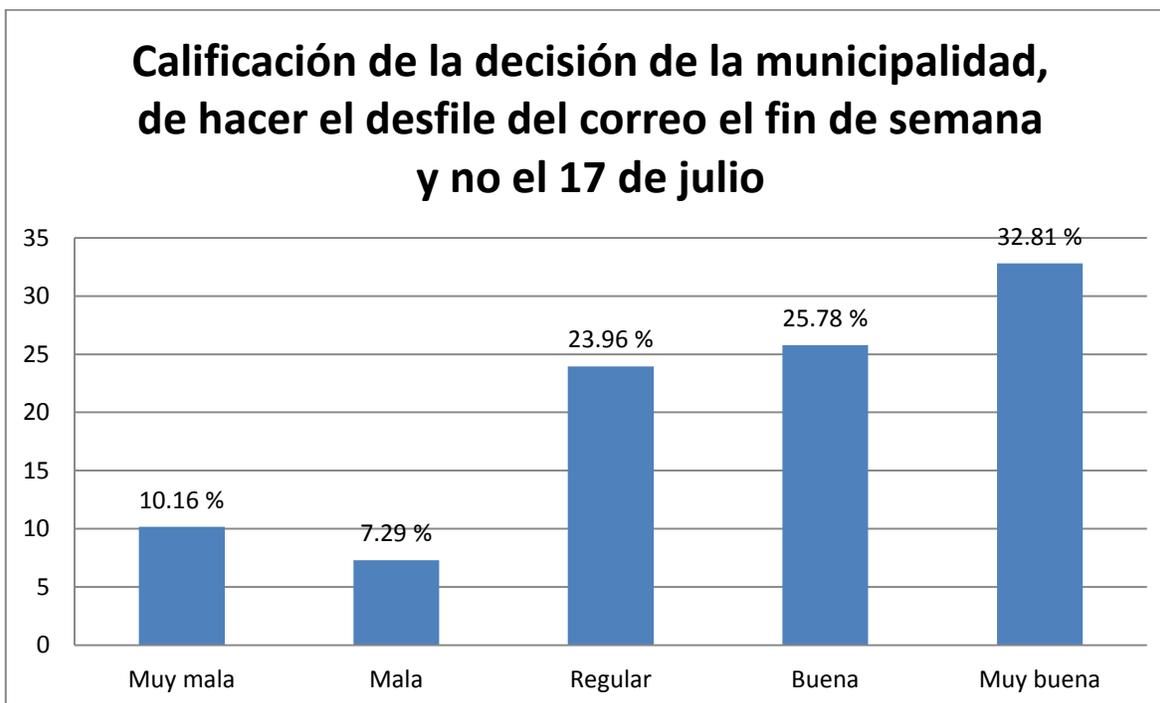
**Figura 17.** Percepción de transparencia de gastos en fiestas julianas.



**Figura 18.** Importancia de dar a conocer inversión en fiestas julianas.



**Figura 19.** Importancia de dar a conocer patrocinio por fiestas julianas que recibe la municipalidad.



**Figura 20.** Calificación de decisión de hacer desfile de correo en fin de semana y no en la fecha 17 de julio.

## **Conclusiones**

La ciudadanía manifestó más insatisfacciones que satisfacciones sobre el trabajo de la Alcaldía Municipal de Santa Ana, con la alcaldesa Milena de Escalón, y de igual manera se mostró en desacuerdo ante afirmaciones que plantean el trabajo realizado ha generado mejores condiciones que las de antes.

Este estudio, realizado en septiembre de 2019, refleja como la entrega de partidas de nacimiento y la recolección de desechos son servicios con los que la población manifiesta estar satisfecha, considerando que hay una buena proporción de personas con un criterio neutro al respecto, el trabajo que gestione la municipalidad puede elevar la percepción positiva.

De igual manera, pone en evidencia que la población espera se mejore el orden de calles aledañas a los mercados; así como el ornato de parques y estado de las calles.

A pesar de las inversiones ejecutadas en el parque Colón, la población no percibe que esté mejor que antes, lo cual es una percepción para la reflexión desde la gestión municipal.

La transparencia de los fondos empleados en las fiestas patronales es algo que la población considera importante, pero que la comuna no hace, por lo que ejecutar acciones al respecto mejoraría su imagen, en este punto.

## **Recomendaciones**

- Proponerse alcanzar excelencia en servicios de entrega de partidas de nacimiento y recolección de desechos.
- Mejorar el ordenamiento de ventas en calles aledañas a los mercados y el centro histórico; así como el ornato de parques y estado de las calles.
- Estimular a los santanecos a conocer sobre las mejoras del parque colón, así como a visitarlo para evidenciar de primera mano lo ahí realizado.
- Divulgar lo invertido y recibido durante las fiestas julianas.
- Mantener la ejecución del desfile del correo para fin de semana.

## Referencias

Dirección General de Estadísticas y Censos (2014). El Salvador: estimaciones y proyecciones de población nacional 2005-2050, departamental 2005-2025. Recuperado de <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/novedades/avisos/540-el-salvador-estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion.html>

## **ANEXO**

## Sondeo de opinión pública

**Tema:** Percepciones del trabajo que realiza la Alcaldía Municipal de Santa Ana.

**Dirigido a:** personas que habitan en la ciudad de Santa Ana.

**Objetivo:** Identificar la percepción que tienen los habitantes de la ciudad de Santa Ana sobre el trabajo que realiza la alcaldía de dicho municipio.

**Indicación:** Favor responder según se le indique. En algunos casos se le pedirá respuesta interrogantes, y en otras que exprese su estado de acuerdo o valoración sobre el trabajo de la municipalidad de Santa Ana.

### Parte I Información general

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Reside en: Zona urbana \_\_\_\_\_ Zona rural \_\_\_\_\_

Nivel educativo: 0. Ninguno \_\_\_\_\_ 1. Básica \_\_\_\_\_ 2.  
 Bachillerato \_\_\_\_\_

3. Universidad \_\_\_\_\_ 4. Postgrado \_\_\_\_\_

### Parte II Información general

Ante las siguientes afirmaciones que se presentan a continuación, señale que tan de acuerdo está: 1 = Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Muy de acuerdo.

Afirmación	1	2	3	4	5
1. La alcaldía maneja transparentemente las inversiones que realiza en los proyectos, es decir pone a disposición de los ciudadanos toda la información de a quién contrata, cómo lo hace y cuánto paga.					
2. Los trabajos realizados recientemente en el parque Colón lo han dejado mejor que antes.					
3. Las calles de la ciudad se encuentran en mejor estado que antes.					
4. Un sistema de cámaras de vídeo en los principales puntos de la ciudad beneficiaría a la seguridad de habitantes de Santa					

Ana.					
------	--	--	--	--	--

5. A continuación se mencionará servicios que presta la Alcaldía Municipal, por favor señale cuál es el nivel de satisfacción que tiene usted sobre estos, teniendo en cuenta que 1 = Muy insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= Ni insatisfecho ni satisfecho, 4= Satisfecho, 5= Muy satisfecho.

Criterio	1	2	3	4	5
Iluminación					
Calles					
Recolección de basura					
Ornato de parques					
Orden en calles aledañas a mercados					
Ordenamiento del centro histórico					
Entrega de partida de nacimiento					
Pago de impuestos y tasas municipales					

6. ¿La alcaldía da a conocer lo que gasta en las fiestas julianas?

1. Nunca	2. Algunas veces	3. Siempre

7. Para usted como ciudadano, ¿Qué tan importante es conocer lo que anualmente gasta la alcaldía en la celebración de las fiestas julianas?

1. Nada importante	2. Poco importante	3. Algo importante	4. Muy importante

8. Para usted como ciudadano, ¿Qué tan importante es conocer lo que recibe la alcaldía en concepto de patrocinio para la celebración de las fiestas julianas?

1. Nada importante	2. Poco importante	3. Algo importante	4. Muy importante

9. ¿Cómo califica la decisión de la municipalidad, de hacer el desfile del correo el fin de semana y no en la fecha 17 de julio?

1. Muy mala	2. Mala	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena

¡Muchas gracias!



## **MISIÓN**

**"Formar profesionales a través de la docencia,  
Investigación y proyección social,  
Con calidad académica, ética y competitividad  
Para contribuir al desarrollo nacional"**