Reporte de resultados del proyecto:

“Implementación del sistema de evaluación e instrumentos que permitan evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios beneficiados con los recursos del Banco Mundial.”

Abril 2009.

INTRODUCCIÓN 3

REVISIÓN DE LA LITERATURA 4

1. INTRODUCCIÓN 5
2. INVESTIGACIÓN EVALUATIVA 5
3. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMA SOCIALES 6
4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN EVALUATIVA 8
5. MÉTODOS DE EVALUACIÓN 10
6. MEDICIÓN 16
7. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN 17
7.1 REQUISITOS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN 17
8. BOLETA DE CALIFICACIONES CIUDADANAS 18

MÉTODO 26

1. PREÁMBULO 27
2. DESARROLLO DEL ESTUDIO. 27
3. VARIABLES 27
4. PRUEBA PILOTO 28
5. INSTRUMENTO Y RECOLECCIÓN DE LOS DATOS 29
6. MUESTRA 31
7. ALCANCE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 32

ANÁLISIS DE RESULTADOS 34

PERFIL DEL ENTREVISTADO 35
SERVICIOS Y BOLETA DE CALIFICACIÓN 41
OBRA PÚBLICA REALIZADA EN LA COMUNIDAD: SECTOR AGUA, VIVIENDA Y CAMINOS 42
BOLETA DE CALIFICACIONES PARA LA PÚBLICA REALIZADA EN LA COMUNIDAD: SECTOR AGUA, VIVIENDA Y CAMINOS 45
PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GOBIERNO DEL ESTADO 60

CONCLUSIONES 63

LISTA DE REFERENCIAS 67

APÉNDICE 1 70

Introducción

El presente estudio fue realizado por la Universidad de Celaya en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Social y Humano con el siguiente objetivo:

- Conocer el nivel de satisfacción de la población de Guanajuato respecto a los sectores en los que el Banco Mundial apoyó la obra pública.

Para lograr dicho objetivo, se usó la técnica de boletas de calificaciones ciudadanas (CRC´s por sus siglas en inglés). Éstas son encuestas de participación, las cuales solicitan a los usuarios retroalimentación en cuanto al desempeño de los servicios públicos. Éstas van más allá de ser solo un ejercicio de recopilación de datos y se han convertido en un instrumento para exigir la rendición pública de cuentas a través de una extensa cobertura mediática y de la sociedad civil la cual acompaña a todo el proceso (Banco Mundial, 2004).

En el capítulo 1 se hace un sondeo de la literatura relacionada con la investigación evaluativa y las boletas de calificaciones ciudadanas. En el capítulo 2 se detallan todas las etapas del método. En el capítulo 3 se presentan los resultados. Y finalmente en el capítulo 4 se desarrollan las conclusiones y recomendaciones que surgen de los resultados.

Capítulo 1

Revisión de la literatura

1. Introducción

El presente capítulo está integrado por la revisión de literatura realizada para dar consistencia teórica a los temas que interesan al estudio. Primeramente se buscó un tipo de evaluación que estuviera acorde con el método científico. Para conseguir esto se revisaron diferentes artículos de journals arbitrados, hasta encontrar publicaciones que permitieran enmarcar el tipo de medición que se requería, así como los distintos métodos para hacer posible la valoración. De igual manera se examinaron distintas fuentes que trataban sobre la importancia de la evaluación enfocada a programas sociales y a su presencia en México. Posteriormente se estudió el concepto de medir, qué son los instrumentos de medición y los requisitos de estos. Finalmente se exploró la metodología de las boletas de calificación ciudadana. Todos estos documentos fueron esenciales para intentar que el estudio cumpliera con el objetivo del estudio.

2. Investigación evaluativa

De Acuerdo con Powell (2006) la investigación evaluativa no es un concepto que se pueda definir fácilmente, de hecho aun no existe unanimidad en el término para referirse a ésta, por lo cual en ocasiones es llamado *evaluation research* y en otras *evaluative research*. Asimismo algunas personas conciben que la investigación evaluativa se trata de un método específico de investigación, mientras que otras piensan que es una técnica especial para realizar evaluación; incluso hay quienes la ven como una actividad de investigación en la cual se emplean métodos propios de la indagación científica con propósitos de evaluar programas sociales. El mismo autor quien coincide con la última concepción y

quien cita a Childers (1989, p.251) concuerda en que la diferencia entre la investigación evaluativa y otros tipos de investigación, se encuentra en la orientación del estudio (la cual es evaluar) y no en los métodos empleados.

Powell explica que la evaluación se puede entender como “la valoración sistemática de la operación y/o de los resultados de un programa o política, comparado con una serie de estándares implícitos o explícitos, con el objetivo de contribuir en el mejoramiento de los mismos (Weiss, 1988, p. 4)” (2006, p.103).

De acuerdo con Powell (2006) la evaluación científica se puede definir como un tipo de estudio que utiliza métodos estandarizados propios de la investigación social, los cuales son aprovechados para evaluar programas de beneficio comunitario.

3. Importancia de la evaluación de los programa sociales

Ñopo y Robles (2002) mencionan que la evaluación de los proyectos sociales es muy importante debido a que ésta permite dimensionar la relevancia del proyecto, su desempeño, eficiencia e impacto con relación a los objetivos establecidos al inicio; es decir se busca medir los logros y resultados derivados de la existencia del proyecto y que fueron trazados como objetivos a lograr. Con base en la evaluación se puede conocer si el proyecto vale la pena o no y si el mismo debe continuar, modificarse o cancelarse. Comúnmente se entiende que un proyecto vale la pena cuando logra los efectos que se esperan de él, aunque se deben de ir buscando criterios más técnicos para establecer la rentabilidad del mismo, lo cual estará en función de la magnitud de los logros alcanzados, la

permanencia de éstos y los costos económicos que ha significado la implementación del proyecto.

Según Cohen y Franco (1988), la importancia de la evaluación radica en la posibilidad que otorga ésta de aumentar la racionalidad en la asignación de recursos, a partir de la medición de la eficiencia en su utilización y la comprobación de la eficacia con que se logran los objetivos, con lo cual se consigue multiplicar el rendimiento de los mismos.

Al evaluar objetivamente los resultados de un programa social, se genera información que servirá para:

- Conocer con claridad los resultados del programa.
- Medir y mejorar el desempeño de los programas sociales.
- Fortalecer la transparencia y rendición de cuentas en el uso de los recursos.
- Diseñar nuevos programas sociales más eficientes, tomando en cuenta las lecciones aprendidas.
- Utilizar esta información confiable y válida en la toma de decisiones en cuestión de políticas públicas y gasto social.
- Focalizar esfuerzos a los rubros con mayor prioridad.
- Fortalecer la gestión basada en resultados.
- Identificar estrategias que puedan replicarse o escalarse.

Asimismo, evaluar objetivamente es una acción necesaria para que en base al aprendizaje se evite la creación e implementación de programas sociales que

no funcionen porque surgen de situaciones coyunturales, presiones políticas, o buenas intenciones sin resultados efectivos.

En resumen, “la evaluación de la política social, y de la política pública en general, es una herramienta fundamental para mejorar constantemente su desempeño y conocer cuáles de las acciones son o no efectivas para resolver los grandes problemas sociales y económicos que todavía aquejan al país” (CONEVAL, 2008).

Por esta razón, México comenzó a trabajar en la línea de la evaluación de resultados de programas públicos en los años setentas y a partir de ahí ha evolucionado hasta llegar al momento actual, en el que se sigue construyendo una cultura de evaluación de programas públicos (Feinstein y Hernández, 2008) dirigida a reforzar la gestión pública basada en resultados. A nivel federal, está el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), y se han publicado documentos que la regulan como la Ley General de Desarrollo Social, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, la Normatividad para la Evaluación de los Programas Federales, etc.

Al diseñar y realizar evaluación de programas sociales es importante tomar en cuenta: las prioridades del programa, los recursos de los que se dispone, así como la coyuntura social y política.

4. Tipos de investigación evaluativa

Wallace y Van Fleet (2001), quienes son citados por Powell (2006) mencionan que antes de seleccionar métodos específicos y técnicas de recolección de los datos para ser usados en un estudio de evaluación, el

evaluador, debe decidir el enfoque principal que tomará. Estos autores proponen categorías generales las cuales se mencionan a continuación:

1. Evaluación ad hoc ó por requisitos. Este tipo de evaluación se caracteriza por hacerse “a la medida” con base en lo que exija el problema a estudiar.
2. Externamente centrada o centrada en el exterior. Esta forma de evaluación se lleva a cabo para responder a organismos externos y a agencias acreditadas que requieren información sobre el desempeño de los programas sociales desarrollados por las dependencias.
3. Internamente centrada o centrada en el interior. Esta valoración se realiza principalmente para resolver problemas internos en los que se requiere información fidedigna sobre el estado de los programas desarrollados en la dependencia.
4. Investigación centrada. Este tipo de evaluación se lleva a cabo con la finalidad de generalizar los resultados a entornos similares.

Además de éstas existe una variedad de métodos que incluyen la micro evaluación, macro evaluación, evaluación subjetiva, evaluación objetiva, evaluación formativa (evaluación de un programa mientras éste se encuentra aun en progreso) y evaluación sumativa (la que se realiza al final de programa). En su artículo *Evaluation research: an overview,* Powell (2006), menciona que la Enciclopedia de la Evaluación de Mathison (2004) habla de cuarenta y dos diferentes enfoques de evaluación y modelos que van desde investigación apreciativa hasta evaluación transformativa.

5. Métodos de evaluación

Después de haber decidido el enfoque general que tendrá el estudio, el evaluador debe de seleccionar un método específico para la evaluación. A continuación se describen brevemente varios de los que propone Powell (2006).

Medición de entradas.

La medición de entradas son valoraciones hechas a los recursos que se asignan o se encuentran en poder de una organización, y representa el más tradicional enfoque de evaluación a la calidad de las organizaciones, en ésta se evalúan sus recursos y servicios.

Medición de salidas o de rendimiento.

La medición de salidas o de rendimiento, sirve para indicar lo que se logró como resultado de algunas actividades programadas. Estas medidas se centran en indicadores de producción y en la eficacia en lugar de simplemente en las aportaciones, y como es el caso para prácticamente todos los métodos de evaluación, debe estar relacionado con las metas y objetivos de la organización.

Tal como se mencionó, un elemento crítico para este método de evaluación es la efectividad, otra es la satisfacción del usuario.

Evaluación de impacto o de resultados.

Rossi, Lipsey y Freeman (2004) apuntan que la evaluación de resultados se refiere a los beneficios que se obtienen de los productos y servicios, no solo a su recepción, por lo que se considera una medida de ejecución. La Evaluación de impacto se ha convertido en el foco de la rendición de cuentas basada en la evaluación.

Algunos autores usan los términos de impacto y resultados como sinónimos, mientras que otros los ven como conceptos diferentes. Patton (2002, p.162) sugiere un continuo lógico que incluye entradas, actividades y procesos, salidas, resultados inmediatos e impactos de largo plazo.

Calidad en el servicio.

Una definición breve de la calidad en el servicio es la diferencia entre las expectativas del usuario y su percepción del servicio brindado. Como concepto, éste data de los años setentas y tienes sus raíces en el movimiento denominado administración de la calidad total (TQM). La TQM se caracteriza por la implementación de estándares de calidad, el aliento hacia la innovación, la medición de resultados y la toma de decisiones correctivas necesarias. La administración de la calidad total enfatiza el uso de un equipo enfocado a maximizar la satisfacción del usuario.

Evaluación del proceso.

Este tipo de evaluación se centra en la revisión de los procesos, en cómo estos se desarrollan más que en o en adición a sus resultados e impactos. Este análisis permite revisar la forma en que funciona el programa en relación a como se supone que debe de funcionar, revelando áreas en las que se puede mejorar, así como en las que se tienen fortalezas y las cuales se deben preservar. El proceso de evaluación busca descubrir lo que realmente se hace en el programa y es la forma más frecuente de evaluación.

Los indicadores de procesos son algo similar a medias de rendimiento, pero éstos se concentran más en las actividades y en los procesos que en los productos de dichas actividades. La evaluación de procesos debe de examinar la

consistencia entre los apoyos prestados actualmente y las metas del programa, si los apoyos están siendo entregados a las personas indicadas y qué tan organizada está siendo la entrega, la efectividad de la administración del programa, el uso de los recursos del mismo y otros aspectos de interés. En última instancia, el evaluador buscará saber en qué medida se llevaron a cabo los programas y apoyos. Powell (2006) con base en Patton (2002) argumenta que la evaluación de la implementación es un método distinto y que en muchos casos la información que resulta de ésta tiene un valor más grande que la información de resultados.

Evaluación comparativa

Se trata de uno de los más recientes enfoques para medir el desempeño de las organizaciones, el cual tiende a caer en la categoría de la administración de la calidad total. Se basa en el establecimiento de estándares externos con los cuales pueda ser comparada las operaciones internas. La evaluación comparativa puede usarse para aprovechar las mejores prácticas, identificar cambios para mejorar los servicios, evaluar opiniones y necesidades de los usuarios, identificar tendencias, intercambio de ideas y desarrollo del personal. Se puede realizar una evaluación comparativa entre otros de los servicios o productos de una organización, procesos de trabajo interno, funciones de soporte y el desempeño de la organización así como de su estrategia.

Evaluación por estándares.

Este tipo de evaluación se basa en normas o prácticas recomendadas por organismos externos a la organización o por expertos en el tema, algunos de

estos estándares pueden ser de desempeño, de resultados, de entradas, cualitativos y cuantitativos.

Evaluación cuantitativa.

Cualquier método de evaluación que involucre una medida numérica de variables probablemente califique como método cuantitativo y muchos de los métodos caen en esta categoría. Entre las fortalezas de los métodos cuantitativos están el que el evaluador puede hacer conclusiones con un grado de confianza conocido sobre el alcance y la distribución del fenómeno, que es susceptible a una serie de pruebas estadísticas y que por lo general se supone que los datos son objetivos.

- *Métodos experimentales.* Usualmente, más no siempre, este método se ocupa de evaluaciones con datos cuantitativos y es considerado como el mejor método para ciertos tipos de estudios de evaluación. Es más, el clásico diseño para evaluaciones ha sido el experimento. Éste es elegido en muchas circunstancias pues protege de la amenazas a la validez y es especialmente útil cuando se desea someter a prueba explicaciones rivales de los resultados conseguidos, es decir que mediante este método el evaluador sería capaz de asegurar que cualquier efecto neto de un programa se debe al mismo, y no a otros factores externos.

  Por otro lado, los métodos experimentales son relativamente débiles en la producción de resultados generalizables a otras situaciones, debido a que se conducen en ambientes controlados. Además, los experimentos tienden a ser utilizados para probar los efectos de un componente en un

momento determinado más que en todo el programa. Otra limitación es que no es recomendable para programas que se encuentran en etapas iniciales de implementación ya que si el programa cambia significativamente después de la medición, no se podrá determinar qué partes del mismo produjeron los efectos.

Métodos de encuesta. Se trata también de un método cuantitativo en su naturaleza pero carece de la capacidad que tienen los experimentos para probar la relación entre los programas y los resultados o el impacto producido. Cuestionarios, entrevistas y la observación de menor grado, representan las técnicas más utilizadas de recolección de datos por encuesta. Otros métodos cuantitativos son los mapas conceptuales, correlación, diseño cruzado, matriz muestral, meta análisis, estudios panel, test estandarizados y análisis de series de tiempo.

Evaluación cualitativa

Igual que en el caso de la investigación básica, los métodos cualitativos de evaluación se están volviendo cada vez más populares. De hecho, el más importante desarrollo en evaluación en los últimos años han sido los métodos cualitativos. Aquellos que alguna vez fueron considerados como el refugio de quienes nunca habían estudiado estadística, ahora son reconocidos como una valiosa aportación al repertorio de la evaluación. Los métodos cualitativos tienden a ser más holísticos para la resolución de problemas que los cuantitativos, igual que suelen prestar más atención a los aspectos subjetivos de la experiencia humana y su comportamiento. Las estrategias cualitativas pueden ser particularmente apropiadas cuando la administración de instrumentos

estandarizados o la realización de experimentos, pudiera llegar a afectar la operación del programa por ser demasiado intrusiva.

Análisis de costos.

Explicado de una manera simple el análisis de costos es un desglose descriptivo de los costos en los que se incurre con la operación de la organización. Básicamente se busca analizar si el dinero se está gastando de la mejor manera y por lo general se estudia mediante alguna de las dos principales técnicas, estudio de costo-efectividad ó análisis de costo-beneficio. El primero se refiere a la relación entre el costo del programa y la efectividad de los apoyos brindados; mientras que el segundo implica determinar quienes se benefician y pagan por un servicio, identificando los costos para cada grupo de beneficiarios, los beneficios para cada grupo y su comparación con los costos, para determinar si el beneficio total excede el costo final.

Efectividad organizacional.

La determinación de la efectividad organizacional ha sido identificada como uno de los objetivos de algunos de los métodos anteriormente descritos, y es más, podría ser considerado como un objetivo de evaluación más que como un método. A pesar de eso es apreciado como un elemento crucial para la evaluación organizacional y ha recibido una especial atención de la literatura profesional.

Otros métodos.

Existen muchos otros métodos que han sido utilizados para la evaluación de programas sociales, éstos se han desarrollado con base en necesidades específicas y en contextos determinados.

6. Medición

De acuerdo con la definición clásica del término medir significa “asignar números, símbolos o valores a las propiedades de objetos o eventos de acuerdo con reglas” (Stevens, 1951). Desde luego, no se asignan a los objetos, sino a sus propiedades (Botswick y Kyte, 2005). Sin embargo como señalan Carmines y Zeller (1991), esta definición es más apropiada para las ciencias físicas que para las ciencias sociales, ya que varios de los fenómenos que son medidos en éstas no pueden caracterizarse como objetos, o eventos, ya que son demasiado abstractos para ellos. La satisfacción de los usuarios hacia ciertos servicios, la seguridad jurídica, la capacitación para el trabajo y la autoestima son conceptos abstractos que no deben ser considerados “cosas que pueden verse o tocarse” (definición de objeto) o solamente como “resultado, consecuencia o producto” (definición de evento) (Carmines y Zeller, 1991). Este razonamiento hace sugerir que es más adecuado definir la medición como “el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos”, el cual se realiza mediante un plan explícito y organizado para clasificar (y con frecuencia cuantificar) los datos disponibles (los indicadores), en términos del concepto que el investigador tiene en mente (Carmines y Zeller, 1991). En este proceso el instrumento de medición o de recolección de datos tiene un papel central. Sin él, no hay observaciones clasificadas.

La definición sugerida incluye dos consideraciones: la primera es desde el punto de vista empírico y se resume en que el centro de atención es la respuesta observable (sea una alternativa de respuesta marcada en un cuestionario, una conducta grabada o una respuesta dada a un entrevistador). La segunda es desde

una perspectiva teórica y se refiere a que el interés se sitúa en el concepto subyacente no observable que se representa por medio de la respuesta (Carmines y Zeller, 1991). Así, los registros del instrumento de medición representan valores visibles de conceptos abstractos.

7. Instrumento de medición

Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente (Hernández-Sampieri, 2006). En términos cuantitativos: se captura verdaderamente la realidad que se desea capturar. Botswick y Kyte (2005) lo señalan de la siguiente forma: la función de la medición es establecer una correspondencia entre el “mundo real” y el “mundo conceptual”. El primero provee evidencia empírica, el segundo proporciona modelos teóricos para encontrar sentido a ese segmento del mundo real que se está tratando de describir.

En toda investigación cuantitativa se aplica un instrumento para medir las variables de interés.

7.1 Requisitos de los instrumentos de medición

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad, estos conceptos son definidos de la siguiente manera de acuerdo con Hernández-Sampieri (2006).

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (consistentes y coherentes).

La validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Finalmente la objetividad se debe entender como el grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan.

8. Boleta de calificaciones ciudadanas

Las boletas de calificaciones ciudadanas (CRC´s por sus siglas en inglés) son encuestas de participación, las cuales solicitan a los usuarios retroalimentación en cuanto al desempeño de los servicios públicos. Éstas van más allá de ser solo un ejercicio de recopilación de datos y se han convertido en un instrumento para exigir la rendición pública de cuentas a través de una extensa cobertura mediática y de la sociedad civil la cual acompaña a todo el proceso (Banco Mundial, 2004).

De acuerdo con este organismo, las boletas se originaron en el año de 1994 en Bangalore, India, mediante el trabajo independiente de una organización no gubernamental (ONG) - el Centro de Asuntos Públicos. La idea era imitar al sector privado en la práctica de recolectar la retroalimentación de los consumidores y su aplicación al contexto de la contratación pública de bienes y servicios.

Las encuestas deben su nombre a la manera en la cual son presentados los datos, la cual es semejante a la forma en que se ofrecen los resultados sobre el desempeño escolar de cualquier estudiante.

Las boletas de calificaciones ciudadanas presentan los datos agregados de las puntuaciones dadas por los usuarios en cuanto a la calidad y la satisfacción de éstos con los servicios gubernamentales prestados en áreas como salud, educación, seguridad pública, etc. o la puntuación con diferentes criterios de desempeño como disponibilidad, acceso, calidad y confiabilidad. Por todo esto, los descubrimientos hechos bajo este método permiten presentar un colectivo de datos cuantitativos que reflejan de forma general la satisfacción de los usuarios, así como la calidad de los servicios públicos prestados, a través de una serie de indicadores.

Para que la recopilación y difusión sistemática de los resultados de este método sirvan como un sustituto de la competencia para los monopolios de propiedad estatal, se requiere lo siguiente: 1) la comprensión del contexto socio político del acto de gobernar y de la estructura de las finanzas públicas, 2) competencia técnica para ejecutar y analizar científicamente las encuestas, 3) una campaña de medios abocada a publicar los resultados y 4) medidas encaminadas a la institucionalización de la práctica iterativa de acciones cívicas.

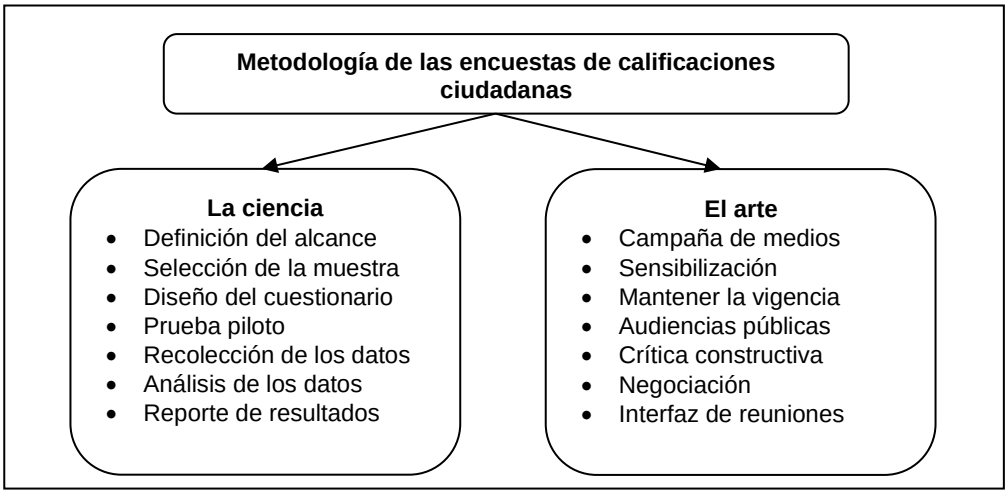
8.2 Fases clave

La iniciativa de las boletas de calificaciones ciudadanas es un proceso que va más allá de la aplicación de una encuesta. Se trata de un proceso que involucra ciencia y arte. El primer componente se caracteriza por llevar a cabo de manera

eficiente y creíble la encuesta. Y el segundo por el reto que representa la estrategia de promoción en busca de favorecer el debate y la generación de resultados. Esto se puede observar en la figura no. 1, la cual fue adaptada del Banco Mundial (2004).

Figura no. 1

Metodología de las encuestas de calificaciones ciudadanas



En este proceso participan todas las partes interesadas en distintas etapas. En el diseño de los cuestionarios, sus indicadores y otros aspectos clave se involucra a los ciudadanos y a los servidores públicos de las dependencias relacionadas con el proyecto mediante grupos focales o reuniones dirigidas; durante las encuestas, se llevan a cabo también breves entrevistas –cualitativas- para apoyar los datos encontrados mediante los cuestionarios y, finalmente, en la publicación de los resultados colaboran diferentes organizaciones no gubernamentales (ONG´s).

De acuerdo con el Banco Mundial (2004), la iniciativa de las boletas de calificaciones ciudadanas se desarrolla en seis pasos claves los cuales se describen a continuación:

8.2.1 Identificación del alcance, actores y propósito

Lo primero que hay que hacer es identificar el grupo de actores, así como cada una de las partes interesadas en el proceso, al mismo tiempo se debe de reconocer el alcance de la evaluación, el cual puede ser un sector, industria o unidad de prestación de servicios.

En segundo lugar deberá de determinar un tamaño de muestra apropiado en el que se incluyan locaciones de distintas regiones. En este tipo de evaluaciones por lo general se emplea un tipo de muestreo probabilístico, utilizando una probabilidad proporcional al tamaño de la población. Bajo este método los hogares son la última unidad de análisis.

Tercero, después de determinar la muestra de hogares, habrá de elegirse a los respondientes, los que por lo regular son las cabezas de familia.

8.2.2 Ejecución de las encuestas

En esta etapa, lo primero que hay que hacer es capacitar al personal que aplicará las encuestas. Los encuestadores tendrán que estar perfectamente informados acerca del propósito del proyecto y contar con la sensibilización necesaria para tratar a los encuestados con cortesía y paciencia. Al igual que con los cuestionarios, la labor de los encuestadores tiene que ser sometida a pruebas preliminares.

En segundo lugar, para garantizar que el registro en los hogares sea el adecuado, se debe de realizar una supervisión “in situm”, con lo cual se garantiza la calidad de la información. Además de ésta se deberá de analizar la información obtenida para revisar que exista consistencia en las respuestas –depuración de la base de datos-, para finalmente ofrecer los resultados en tablas y gráficas estandarizadas.

8.2.3 Análisis de los datos

En la etapa de los resultados se pueden ver todos los datos consolidados y analizados. Por lo general las escalas en las que los encuestados responden sobre los servicios prestados, mismos que se pretenden evaluar, van del -5 al +5, del 1 al 7 o como en las boletas escolares del 0 al 10. Estas valoraciones de cada uno de los encuestados son agregadas y promediadas, los resultados de la satisfacción de los usuarios es presentada como porcentaje, lo cual debe de leerse como una boleta de calificaciones. Todos los datos deberán ser sometidos a análisis de error estándar y significancia.

8.2.4 Publicación

Las conclusiones presentadas en las boletas de calificaciones ciudadanas deben de tener como objetivo la crítica constructiva. Todo el proceso sería inútil si únicamente se buscara avergonzar o alabar un servicio o el desempeño del proveedor. Por esto es conveniente compartir preliminarmente las conclusiones con la dependencia pública encargada de prestar el servicio. Ésta es la oportunidad de las autoridades de responder a las críticas hechas por los usuarios

y contextualizarlas con base en los presupuestos con los que cuenta o alguna otra razón válida a saber.

Segundo, la estrategia de publicidad post encuesta tiene que ser desarrollada. Las conclusiones deben de ser publicadas mediante una conferencia de prensa con una amplia cobertura. Otras opciones son preparar carpetas con pequeñas historietas impresas y comunicados amigables. Se debe de hacer que las conclusiones sean ampliamente conocidas y disponibles, para evitar al máximo que las dependencias las ignoren.

En tercer lugar, después de la publicación de los resultados de las boletas de calificaciones ciudadanas, se debe de promover un acercamiento entre los proveedores de servicios y los usuarios de éstos, preferentemente en el palacio de gobierno. Esto no solo permite que las dos partes, de una manera constructiva se comprometan a dialogar con base en evidencias, sino que además se haga presión a los servidores públicos a mejorar para la siguiente evaluación. Si más de una dependencia está siendo evaluada, esta dinámica se puede convertir en una forma de competir sanamente entre servidores públicos. Una interacción directa entre las dos partes vinculadas es también una manera de asegurar una relación operativa entre la información y la acción.

Cuarto, nuevos desarrollos en tecnología de la información deben ser cada vez más utilizados para resolver los viejos problemas de la rendición de cuentas. A través de sitios web y foros de discusión en internet, los resultados de las boletas de calificaciones pueden ser difundidos de manera más amplia y permiten a los contribuyentes opinar acerca de las formas en que pueden ser resueltos los problemas sociales.

8.2.5 Institucionalización

Las iniciativas de boletas de calificaciones ciudadanas, especialmente aquellas que provienen de un experimento de una sola vez, servirán poco a propósitos de largo plazo a menos que la implementación sea seguida por esfuerzos para institucionalizarlas con bases sólidas. La forma en que estos esfuerzos han de ser institucionalizados, debe de ser una preocupación que justifica reflexionar desde el principio.

Idealmente, los gobernantes deberían usar las boletas de calificaciones ciudadanas para ejecutar de mejor manera el presupuesto y vincular la opinión ciudadana con el gasto público. De manera alternativa las boletas pueden ser adaptadas para crear “sistemas de clasificación de la manera de gobernar”. Por otro lado, los ministerios y servidores públicos pueden vincular los hallazgos de las boletas con la gestión interna, así como con su sistema de incentivos.

Los esfuerzos de institucionalización dependen en gran medida del compromiso político. Dicho esto, las boletas de calificaciones ciudadanas a menudo proporcionan el impulso necesario para cambiar la forma en que piensan los políticos y con esto hacer frente a la inercia burocrática y viceversa.

8.2.6 Conclusiones de las boletas de calificaciones ciudadanas

Las boletas de calificaciones ciudadanas están siendo crecientemente utilizadas como herramienta para comprometer a la ciudadanía a demandar mejores servicios públicos. Sin embargo no quiere decir que las boletas no tengan limitaciones, por un lado, éstas dependen de un fuerte apoyo de los medios así como de financiamiento externo. El esfuerzo y el tiempo necesarios para estimular

la adopción de medidas tanto de los funcionarios públicos y de los ciudadanos pueden llegar a ser impredecible. Incluso metodológicamente, existe la limitante de poder comparar diferentes servicios o regiones sobre la base de las percepciones de los usuarios en razón de las expectativas.

Capítulo 2

Método

1. Preámbulo

En esta parte del documento se describe la forma en que se desarrolló el estudio. Se incluyen las variables, la prueba piloto realizada al instrumento de medición, se detallan las características del instrumento que se utilizó para la recolección de los datos, así como el contexto de la investigación, finalmente se narra el procedimiento que se llevó a cabo para obtener los datos requeridos y se precisa el diseño y alcance de la indagación.

2. Desarrollo del estudio.

Se realizó un estudio para conocer el nivel de satisfacción de la población de Guanajuato respecto a los sectores en los que el Banco Mundial apoyó la obra pública (agua, carreteras y vivienda). Esto se logró mediante investigación evaluativa – ad hoc / centrada en el exterior, bajo el método de evaluación cuantitativa por encuesta (Powell, 2006). Se consideraron como base los criterios de las boletas de calificaciones ciudadanas (Banco Mundial, 2004), complementando el modelo mediante la inclusión de ítems con otros niveles de medición.

3. Variables

Como ya se mencionó la investigación se enfocó en valorar la percepción ciudadana del Estado de Guanajuato en los sectores de agua, vivienda y carreteras, los cuales fueron apoyados con recursos del Banco Mundial para la implementación de obras públicas. Entorno a estas últimas se valoró lo siguiente:

- Comparación antes/después de la implementación
- Ventajas
- Beneficios (para la persona, familia y comunidad)
- Necesidad
- Relevancia
- Efectividad
- Eficiencia
- Calidad
- Información/comunicación
- Cumplimiento con lineamientos del Banco Mundial
- Opiniones generales
- Beneficiarios
- Problemas o situaciones anómalas que provocaron las obras
- Necesidades futuras

4. Prueba piloto

La prueba piloto del instrumento de medición tenía los objetivos fundamentales de probar el funcionamiento de la herramienta, las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. Se analizó primordialmente si las instrucciones del cuestionario se comprendían y si los ítems funcionaban de manera adecuada, evaluando el lenguaje y la redacción. En cuanto a los encuestadores se revisó que éstos llevaran a cabo la recolección mediante la técnica de entrevista cara a cara, siguiendo las explicaciones que se les dieron en la sesión de capacitación, en donde además se les expusieron detalladamente los objetivos del estudio.

La prueba se llevó a cabo en la ciudad de Celaya, Gto., misma que pertenece a la región centro este (número 6) de acuerdo con el Consejo de Planeación del Desarrollo del Estado de Guanajuato [COPLADEG] (2002), el día 13 de abril del 2009.

5. Instrumento y recolección de los datos

El proceso utilizado para la generación de la boleta de calificaciones ciudadanas y la recolección de los datos fue el recomendado por el Banco Mundial (2004) y ampliado por Hernández et al. (2006) y el cual se describe a continuación:

1. Se realizaron las redefiniciones fundamentales sobre los propósitos de la evaluación, definiciones operacionales, participantes y alcance del estudio. Todo esto a partir de múltiples reuniones con los interesados en el estudio.
2. Se revisó la literatura enfocada a todos aquellos documentos que permitieran evaluar las variables de interés, con énfasis en aquellos documentos del Banco Mundial en los que se describían las CRC´s.
3. Se identificó el conjunto o dominio de conceptos o variables a medir, así como los indicadores de cada variable.
4. Se construyó la *"Boleta de Calificaciones Ciudadanas para el estado de Guanajuato"*, la cual abarcaba las áreas de interés.
5. Se realizó la prueba piloto.
6. Se llevaron a cabo las modificaciones pertinentes con base en los resultados de la prueba piloto.

7. Se decidió el tipo de formato y el lenguaje a utilizar el cual debido a la orientación del estudio debió ser el más sencillo. En conjunto con la Secretaría de Desarrollo Social y Humano se resolvió que el instrumento evaluaría la percepción de los ciudadanos guanajuatenses en general sobre los servicios prestados en los sectores de interés (agua, vivienda y carreteras), y las mejoras observadas y no sobre obras específicas.
8. Se construyó la versión final de la boleta de calificaciones ciudadanas.
9. Se entrenó al personal que administraría los instrumentos.
10. Se recolectaron los datos en campo.
11. Se prepararon los datos para llevar a cabo el análisis (codificación, limpieza e inserción en la matriz de datos).

Algunas otras características de la recolección llevada a cabo mediante el instrumento anteriormente descrito se resumen a continuación en la tabla no. 1.

Tabla no. 1
Resumen de aspectos relevantes de la recolección hecha mediante las CRC´s para el Estado de Guanajuato

Instrumentos	Unidades de análisis	Número de reactivos	Tiempo aproximado de respuesta de los instrumentos
Boletas de calificaciones ciudadanas para valorar la percepción ciudadana del Estado de Guanajuato en los sectores de agua, vivienda y carreteras, los cuales fueron apoyados con recursos del Banco Mundial para la implementación de obras públicas	Ciudadanía general en hogares / un representante de la familia	39	15-20 minutos

Las boletas de calificaciones ciudadanas fueron aplicadas por entrevista personal cara a cara. Las respuestas fueron anónimas y se manejaron con absoluta confidencialidad, los datos personales que se solicitaron a los respondientes fueron únicamente para verificar la calidad de la información. Durante el proceso de recolección se contó con supervisión "in situm", para asegurar que la recolección se diera de la manera en que fue planeada.

El instrumento de recolección de los datos, la *"Boleta de Calificaciones Ciudadanas para el estado de Guanajuato"* se puede revisar en el anexo no. 1

6. Muestra

Para seleccionar a las familias/viviendas que integran esta muestra, se siguió una estrategia de muestreo probabilístico polietápico, aleatorio simple en su primera etapa (para seleccionar las comunidades) y sistemático en la segunda etapa (para seleccionar la vivienda).

Primera etapa: aleatoria simple. Se obtuvo una lista de 29 números aleatorios en Excel, el resultado se muestra a continuación en la tabla no. 2:

Tabla 2
Localidades en las que se recolectaron los datos (BM)

Abasolo	25
Acámbaro	25
Celaya	25
Comonfort	25
Coroneo	25
Guanajuato	25
Irapuato	25
Jaral del Progreso	24
Juventino Rosas	25
Las Joyas	25
Moroleón	25
Ocampo	25
Pueblo Nuevo	25
Salamanca	24
Salvatierra	25

San Felipe	25
San Luis de la Paz	25
San Miguel de Allende	25
Santa Catarina	26
Santiago Maravatío	25
Silao	25
Tarandacuao	25
Tarimoro	25
Tierra Blanca	24
Uriangato	25
Valle de Santiago	25
Victoria	25
Villagrán	25
Yuriria	25

Segunda etapa: Para seleccionar las 25 viviendas de cada localidad, se siguió una estrategia sistemática que consiste en seleccionar la vivienda cada k número de casas (k=N/n).

El universo del estudio fueron 2871487 guanajuatenses mayores de 18 años. Para tener un nivel de confianza del 95% y un intervalo de confianza (margen de error) de ±3.64%. El tamaño de la muestra fue de 723 habitantes del estado de Guanajuato mayores de 18 años. La muestra es representativa de todas las cabeceras municipales en las seis regiones del Estado de Guanajuato consideradas por el Consejo de Planeación del Desarrollo del Estado de Guanajuato [COPLADEG] (2002).

7. Alcance y diseño de la investigación

El estudio tuvo un alcance descriptivo el cual de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006) sirve para especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno a analizar, así como describir tendencias de un grupo o población. Los mismos autores afirman que en este tipo de investigaciones no se formulan hipótesis debido a que éstas deben de surgir de teorías con evidencia empírica.

El diseño de investigación utilizado para la indagación fue de tipo no experimental – transeccional - descriptivo, ya que se realizó sin la manipulación deliberada de variables, mismas que se registraron en su ambiente natural para posteriormente analizarse; y se recopilaron datos en un momento único. Cabe señalar que el estudio busca servir de línea base para indagaciones posteriores con lo cual posiblemente transforme su alcance a uno longitudinal

o evolutivo el cual según Hernández et al. (2006) tiene la finalidad de recabar datos en diferentes partes del tiempo para realizar inferencias acerca del cambio, sus causas y sus efectos.

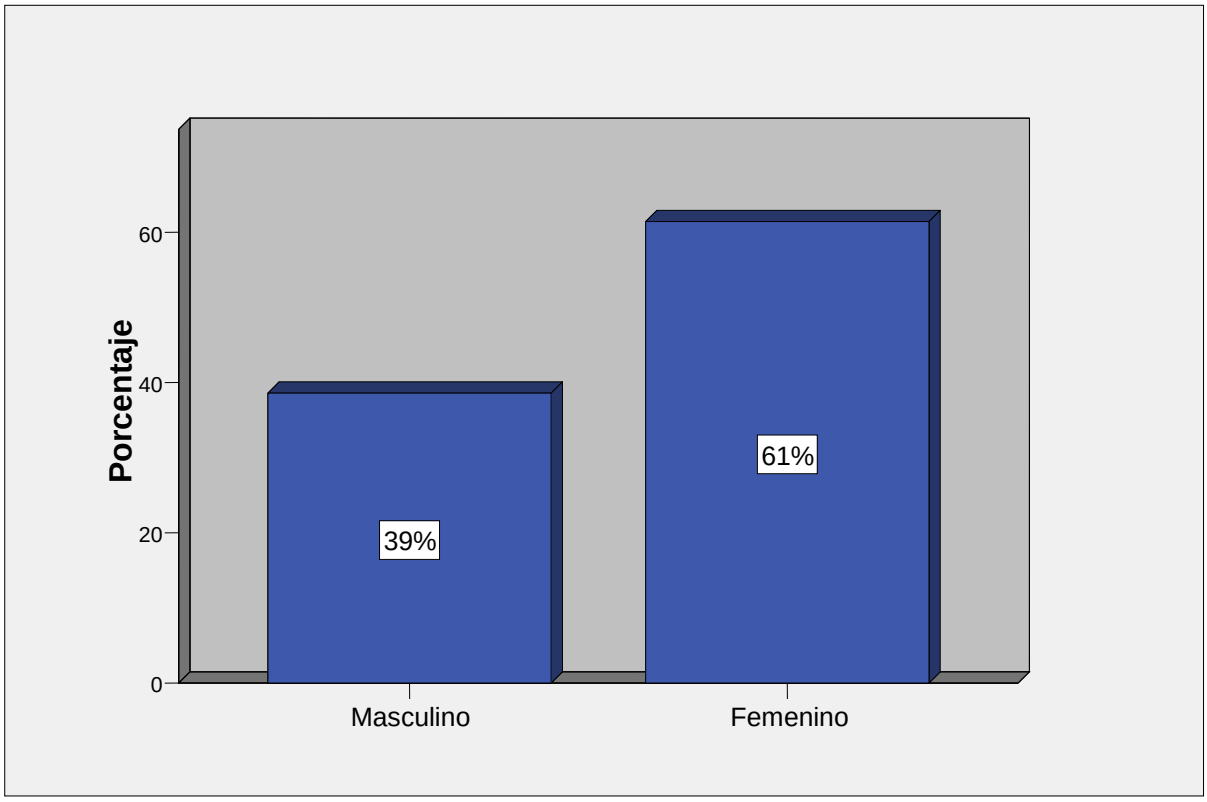
Capítulo3

Análisis de resultados

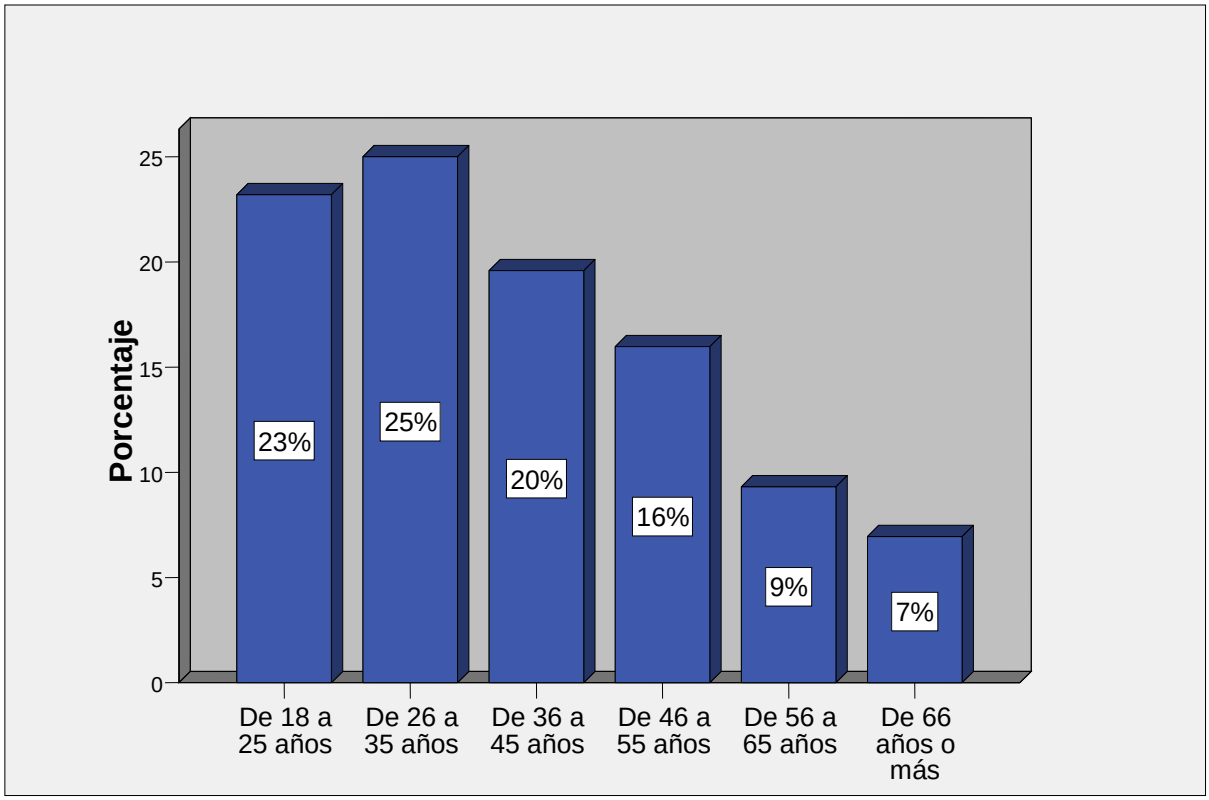
PERFIL DEL ENTREVISTADO

A continuación se presentan las características demográficas de la muestra.

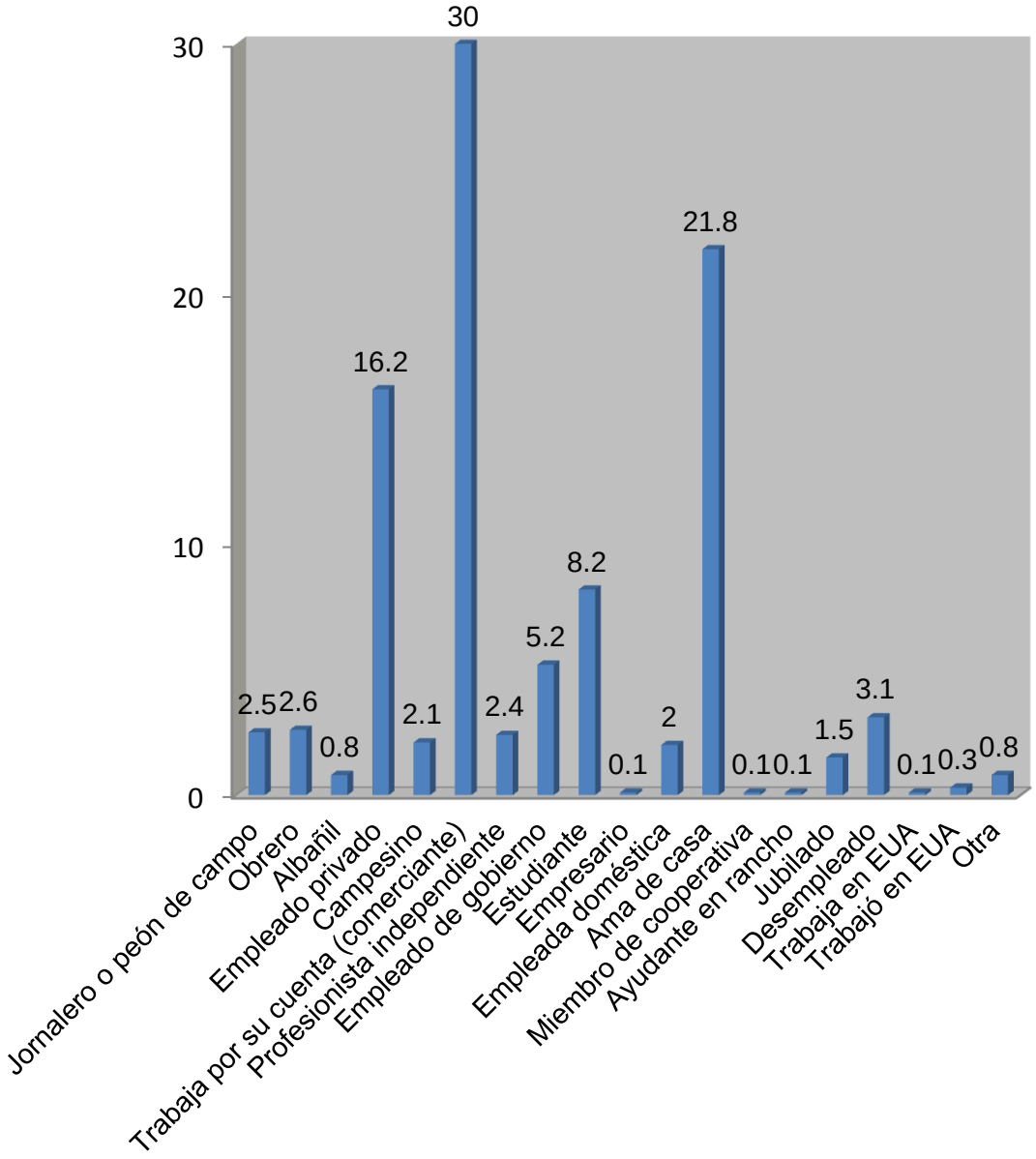
Género



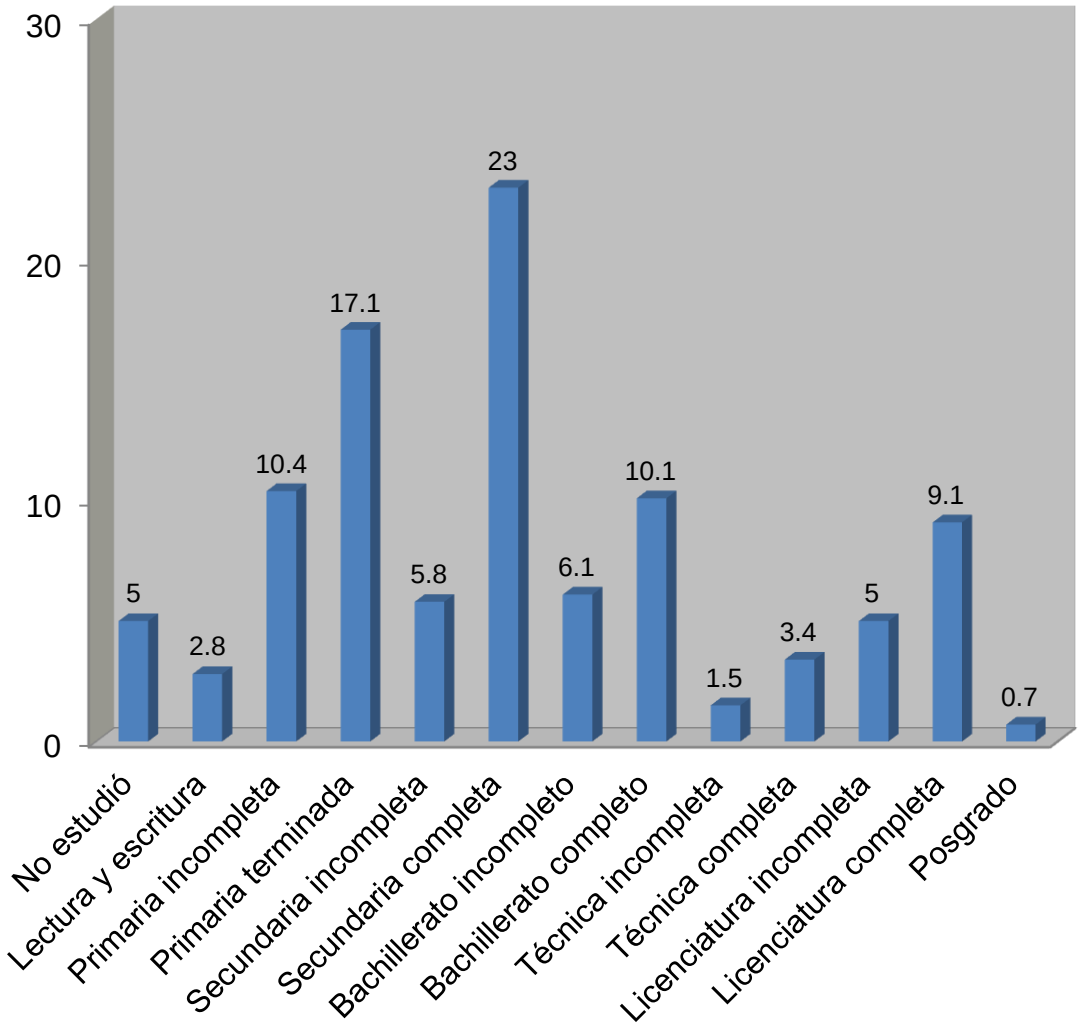
1. Por favor ¿me podría decir su edad aproximada?



2. Por favor, ¿me podría decir cuál es su ocupación?

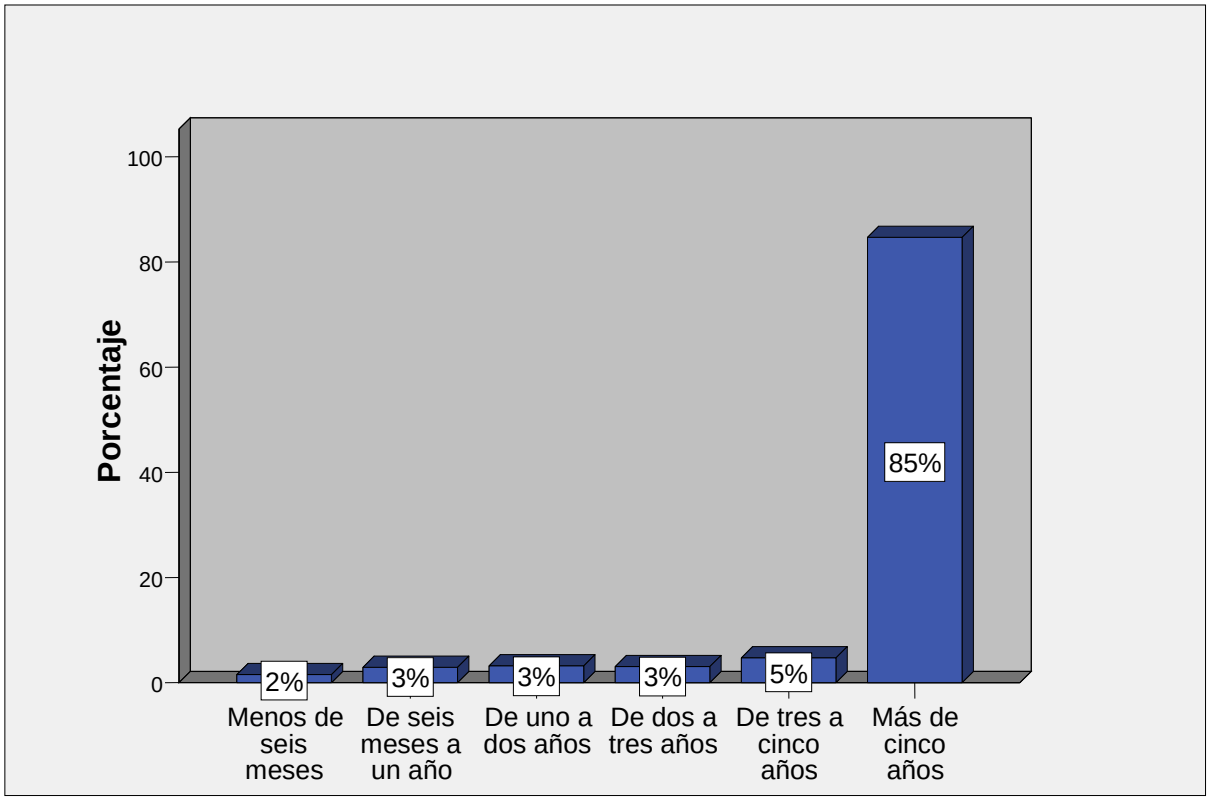


3. ¿Qué nivel de estudios tiene usted?



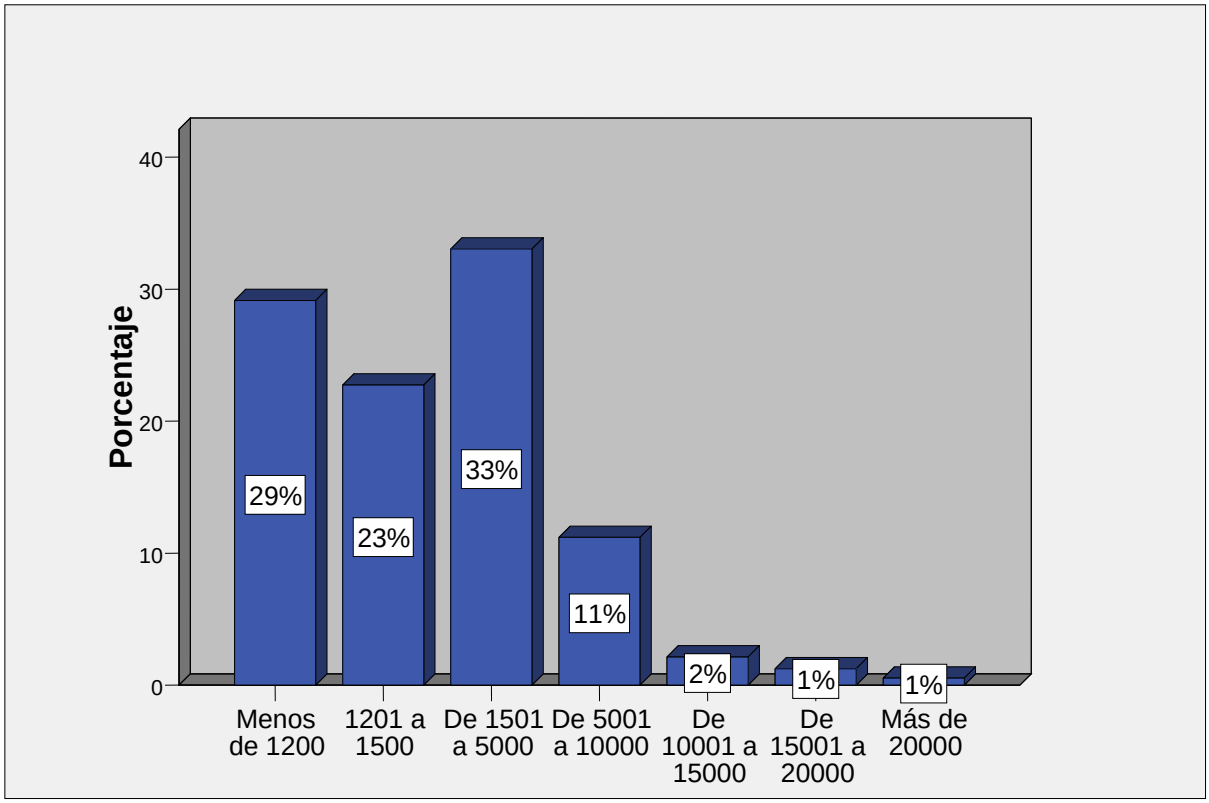
Un 58.9% de los encuestados tiene un nivel de educación básica o mayor.

4. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en este domicilio?



El 95% de los entrevistados tiene más de un año viviendo en ese domicilio.

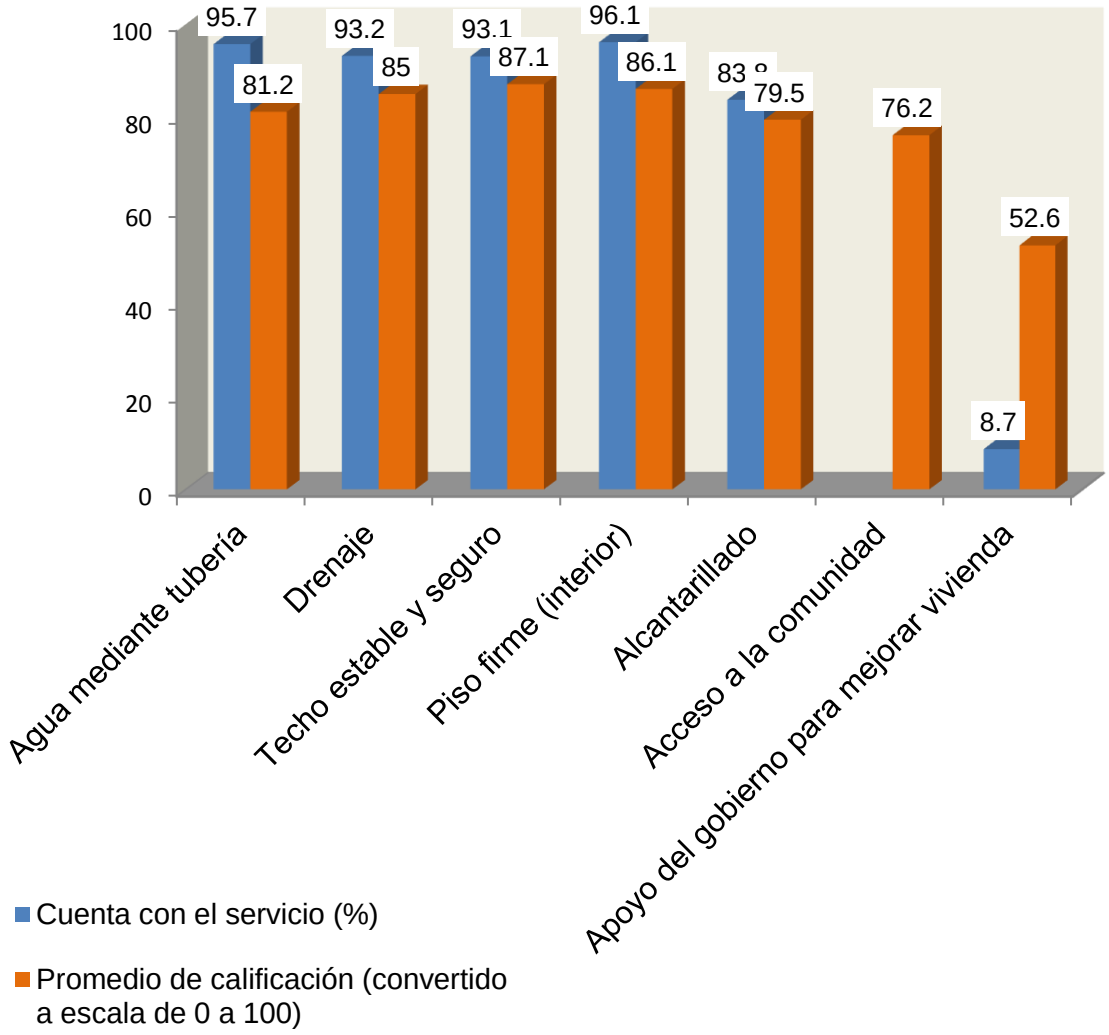
37. Por favor de los siguientes rangos que le voy a mencionar ¿me podría decir, en dónde se encuentran sus ingresos mensuales?



Un 85% de los entrevistados tiene un ingreso menor de $5,001 al mes.

SERVICIOS Y BOLETA DE CALIFICACIÓN

Servicios y satisfacción con los servicios

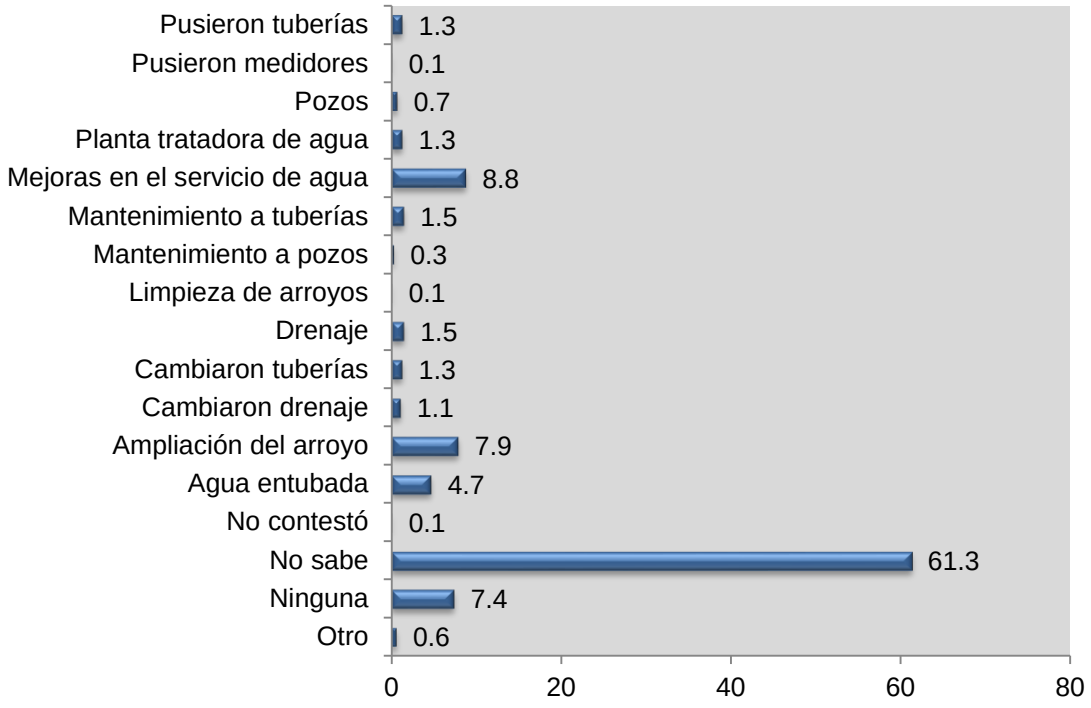


¿Cómo califica del 0 al 10…?

Servicio	Calificación (media)	Desviación estándar
Agua en la vivienda	8.12	2.21
Drenaje en la vivienda	8.5	1.99
Techo de la vivienda	8.71	1.66
Piso de la vivienda	8.61	1.72
Alcantarillado en su calle	7.95	2.31
Acceso a la comunidad	7.62	1.9
Apoyo del gobierno para mejorar vivienda	5.26	3.5

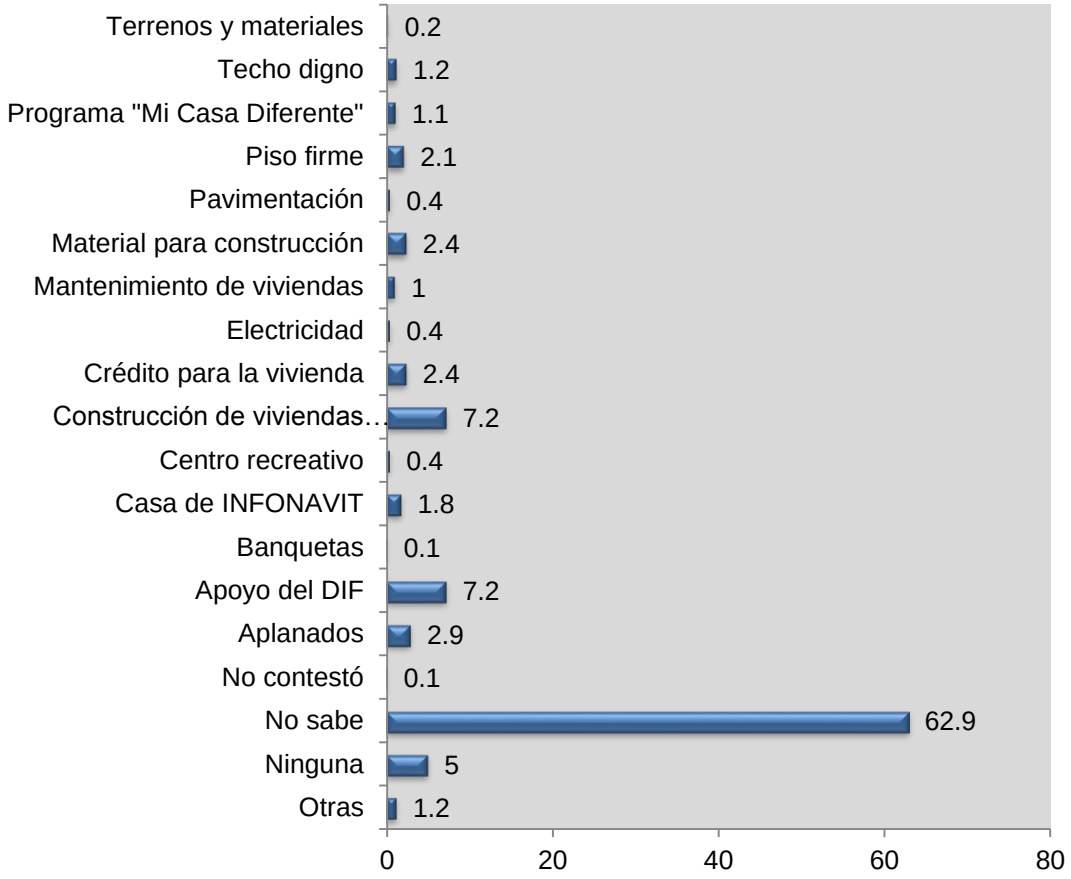
OBRA PÚBLICA REALIZADA EN LA COMUNIDAD: SECTOR AGUA, VIVIENDA Y CAMINOS

12.1 En el último año ¿qué obras del sector agua se han realizado en su localidad?



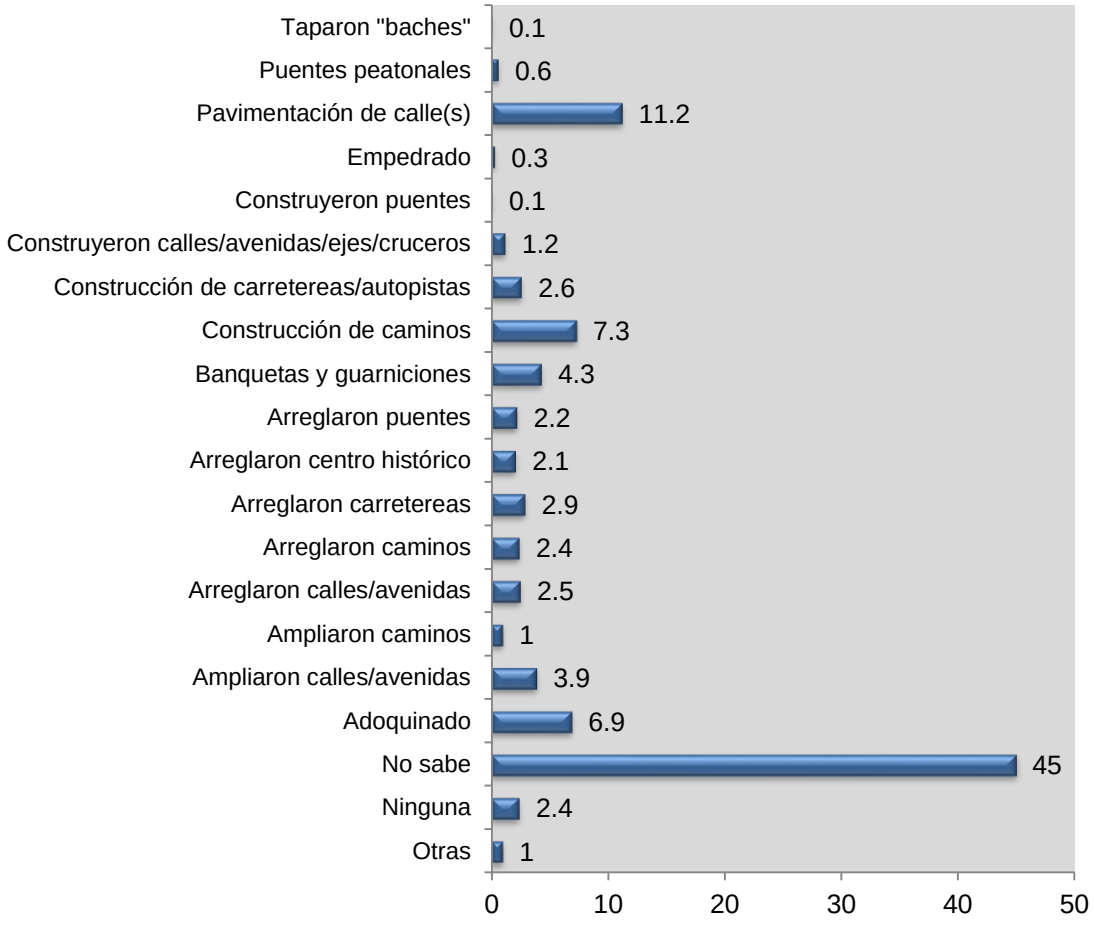
Solamente un 31.3% de los entrevistados mencionó tener conocimiento de alguna obra pública realizada en su comunidad en el sector de agua.

12.2 En el último año ¿qué obras del sector vivienda se han realizado en su localidad?



Solamente un 32.1% de los entrevistados mencionó tener conocimiento de alguna obra pública realizada en su comunidad en el sector de vivienda.

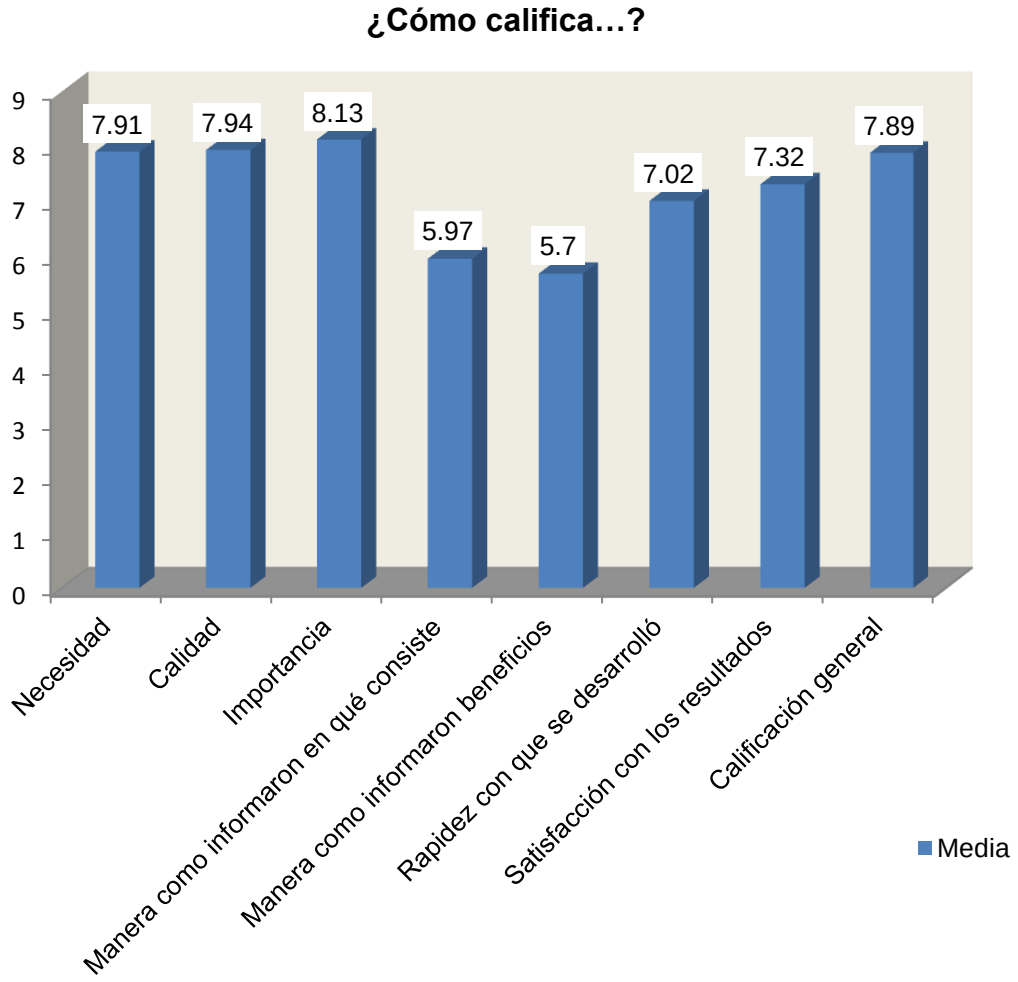
12.1 En el último año ¿qué obras del sector caminos se han realizado en su localidad?



Un 52.6%% de los entrevistados mencionó tener conocimiento de alguna obra pública realizada en su comunidad en el sector caminos. El sector caminos es el que tiene mayor porcentaje de conocimiento de su obra pública entre la población.

BOLETA DE CALIFICACIONES PARA LA PÚBLICA REALIZADA EN LA COMUNIDAD: SECTOR AGUA, VIVIENDA Y CAMINOS

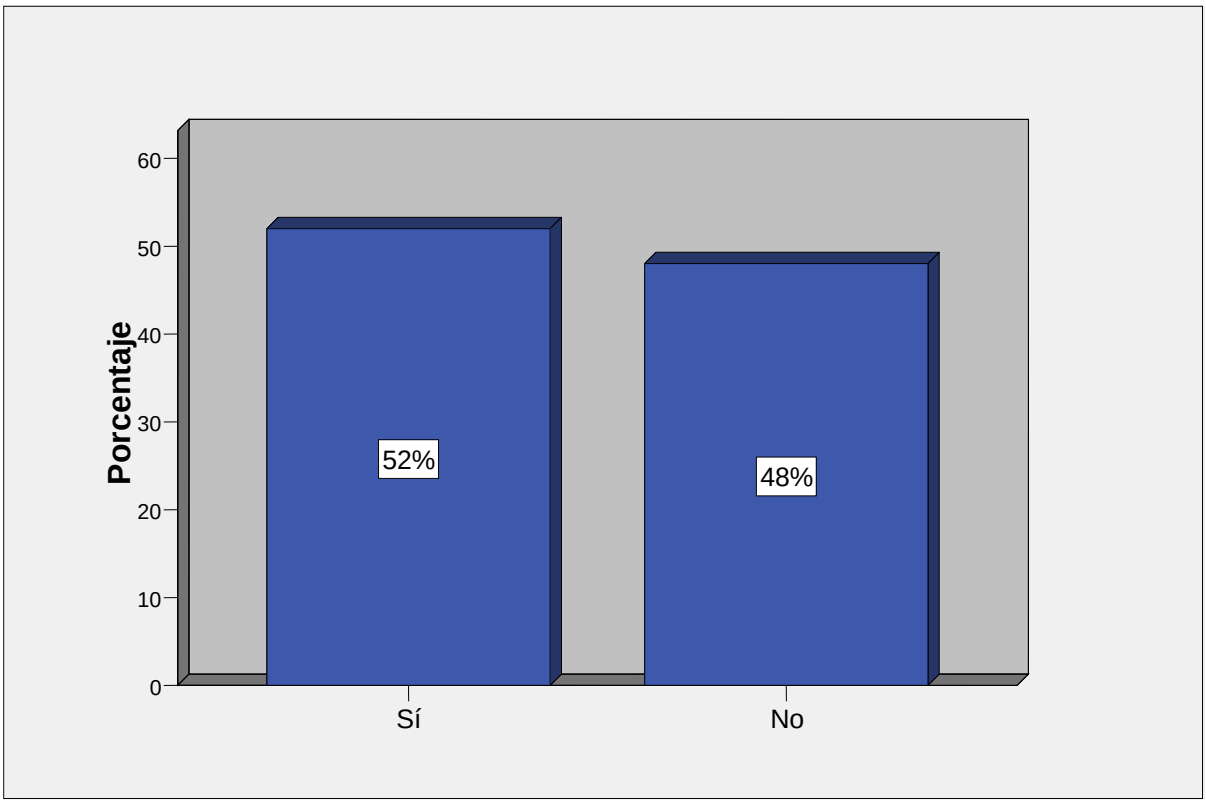
Se les preguntó a los ciudadanos entrevistados ¿cómo califican diversos aspectos relacionados con la calidad de la obra? A continuación se muestran las calificaciones dadas por los entrevistados.



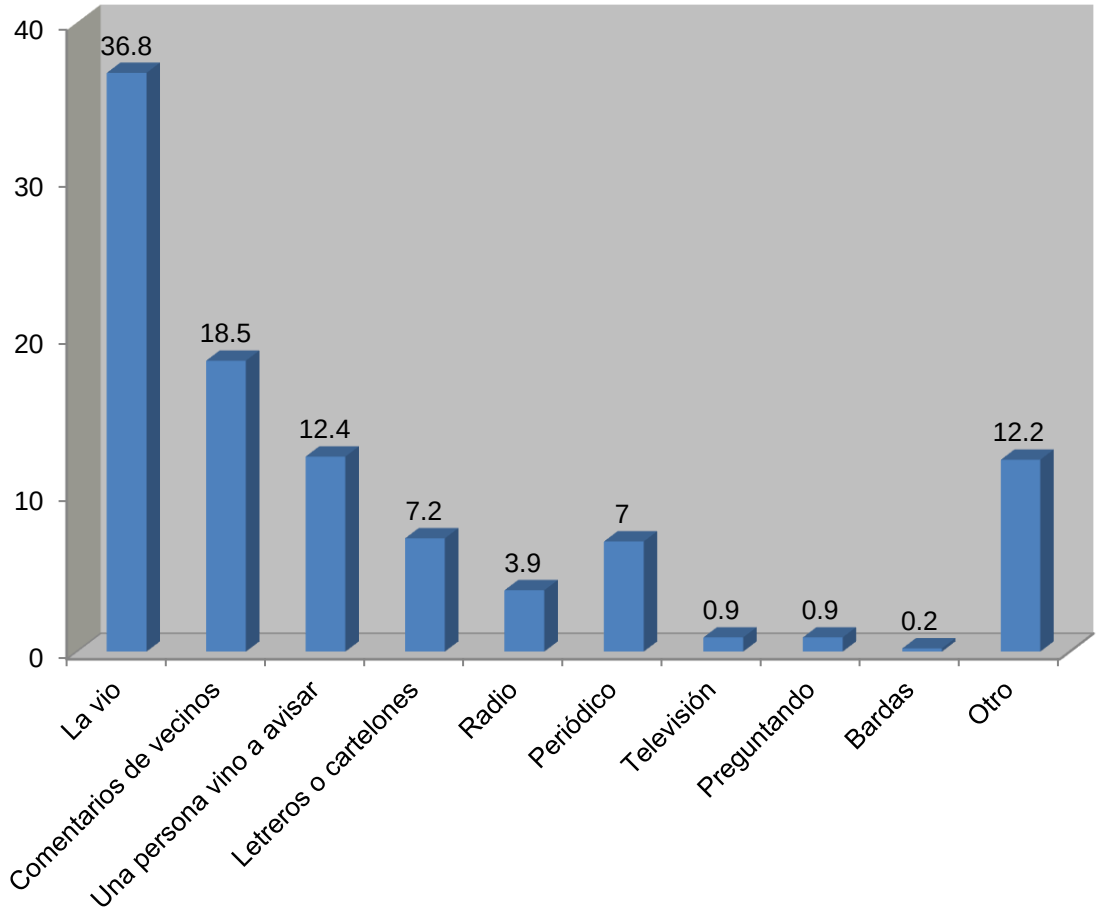
Las calificaciones dadas por los entrevistados, muestran que la mayor área de oportunidad en cuanto a la realización de obra pública, se encuentra en la difusión de información respecto a la misma.

La manera como informaron en qué consiste la obra, así como la manera como informaron los beneficios que ésta suponía, obtuvieron la más baja calificación. Este resultado es congruente con el bajo porcentaje de conocimiento de la obra pública reflejado en las preguntas 12.1, 12.2 y 12.3. A continuación se presentan más resultados relacionados con la difusión de la obra pública.

16. Antes de que empezara(n) la(s) obra(s), ¿le avisaron que ésta(s) se iba(n) a llevar a cabo?



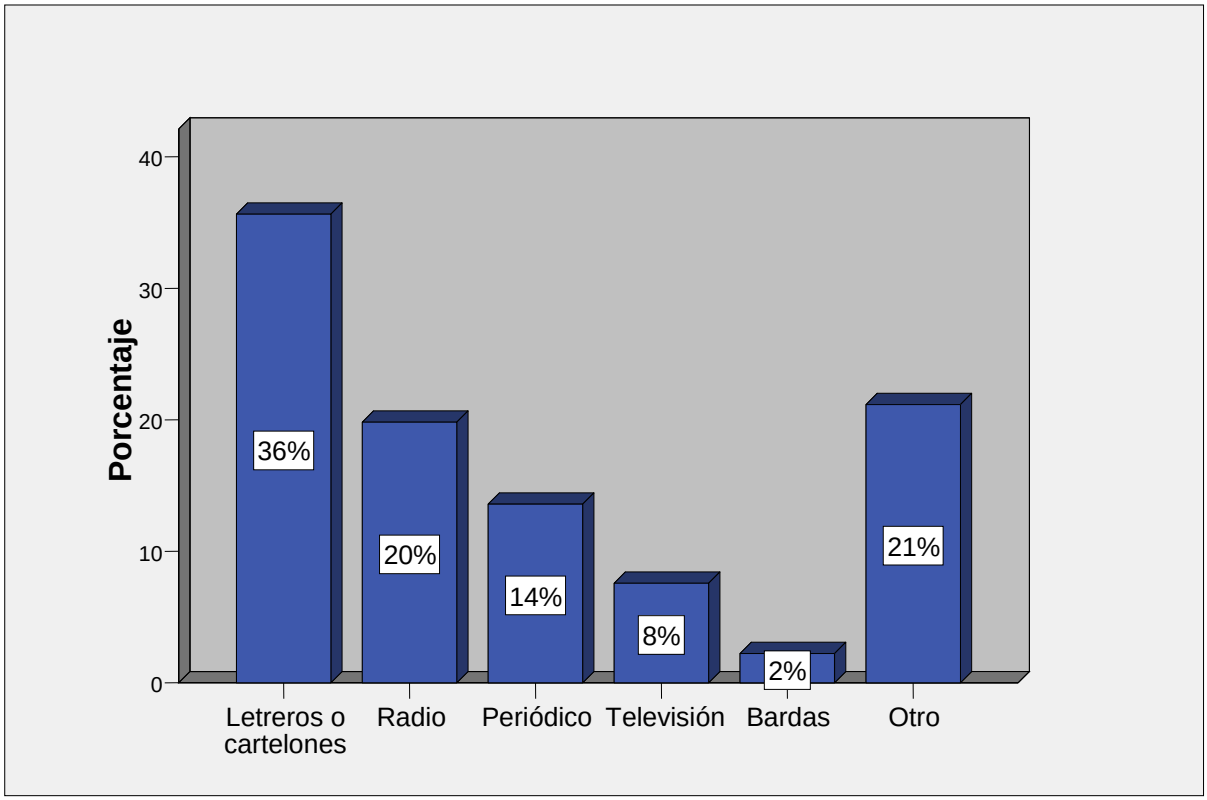
17. ¿Cómo se enteró de la(s) obra(s)?



Una parte siginificativa de la muestra (36.8% de los entrevistados) se enteraron de que se estaba llevando a cabo la obra pública hasta que la vieron.

Las personas que contestaron haberse enterado de la realización de obra pública por otros medios mencionaron que fue a través de: junta de colonos, presidente de colonos, volantes o folletos, visita del Presidente Municipal, y patrulla con altavoz.

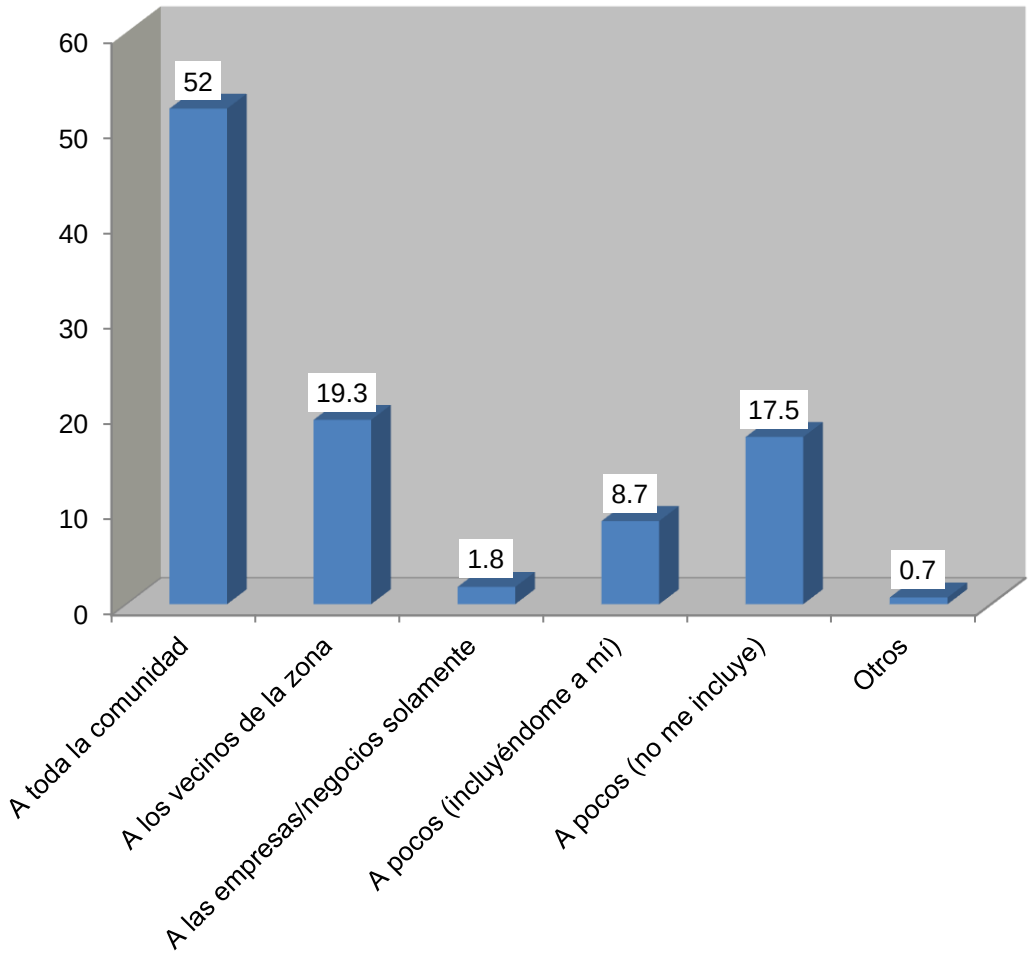
18. ¿Cómo le gustaría que le informaran de las obras que se realicen en esta comunidad?



Las personas que mencionaron otros medios a través de los cuales les gustaría enterarse de la realización de obra pública enlistaron los siguientes: avisar visitando casa por casa, volantes o folletos, reuniones o juntas, a través de la asociación de colonos, patrulla con altavoz, carteles o espectaculares e Internet.

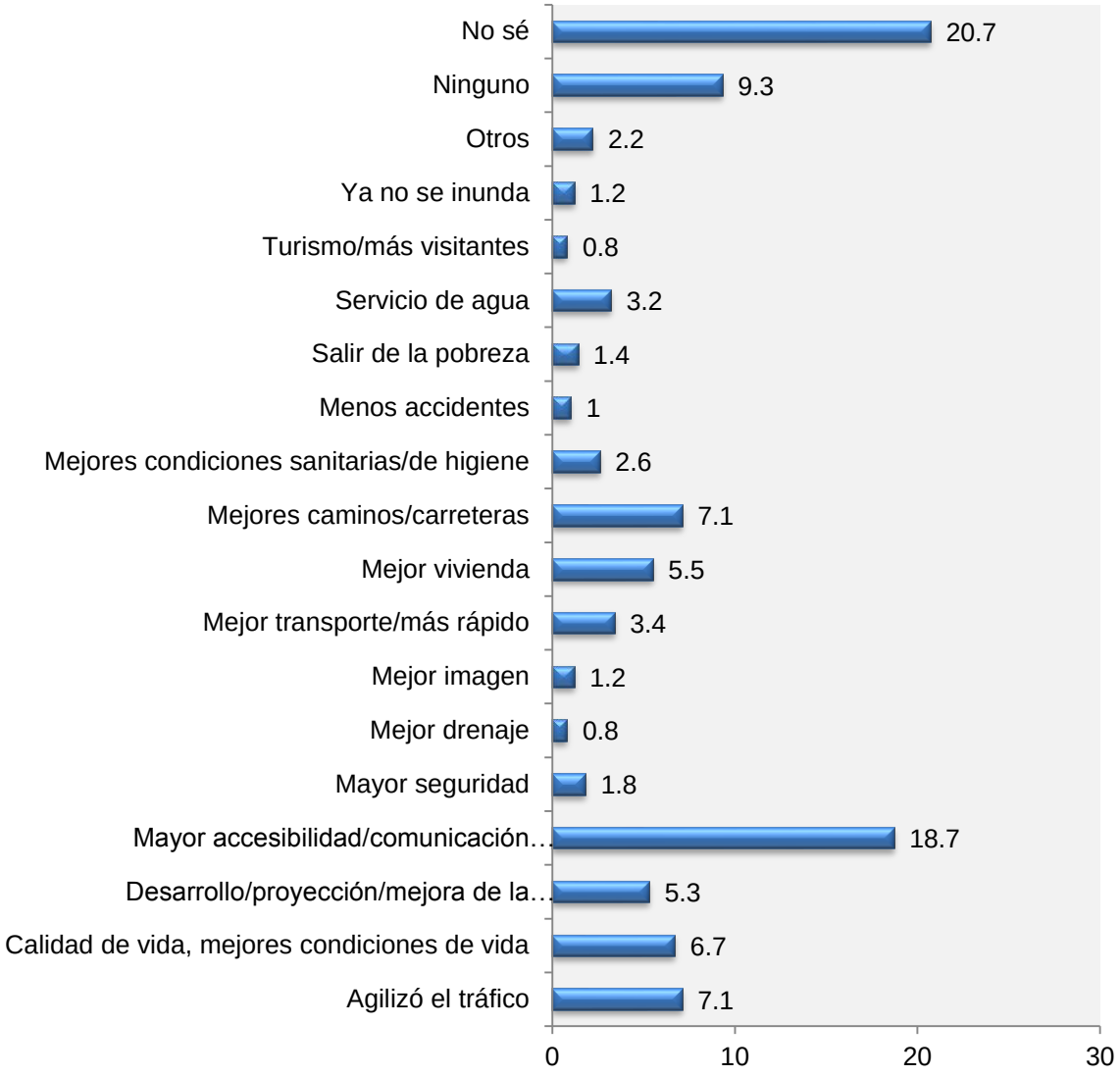
También hubo varios entrevistados que mencionaron que les gustaría que se les informara a través de todos los medios aquí mencionados.

23. ¿A quién le benefició(aron) directamente esta(s) obra(s)?

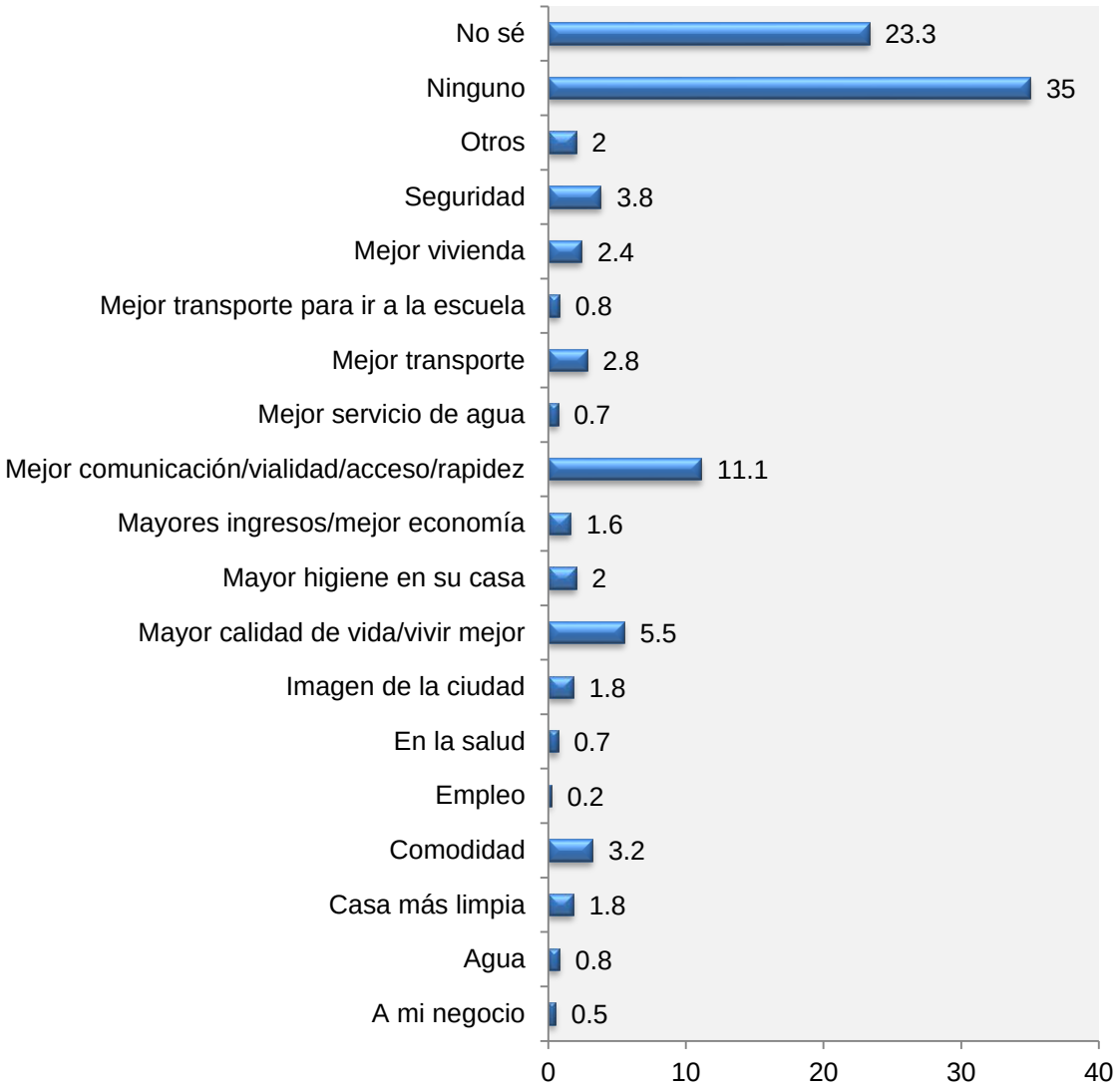


Más de la mitad de los entrevistados coincide en que la obra beneficio a toda la comunidad en la que se realizó. Sin embargo, un 26.2% coincidió en que la obra solamente benefició a pocos.

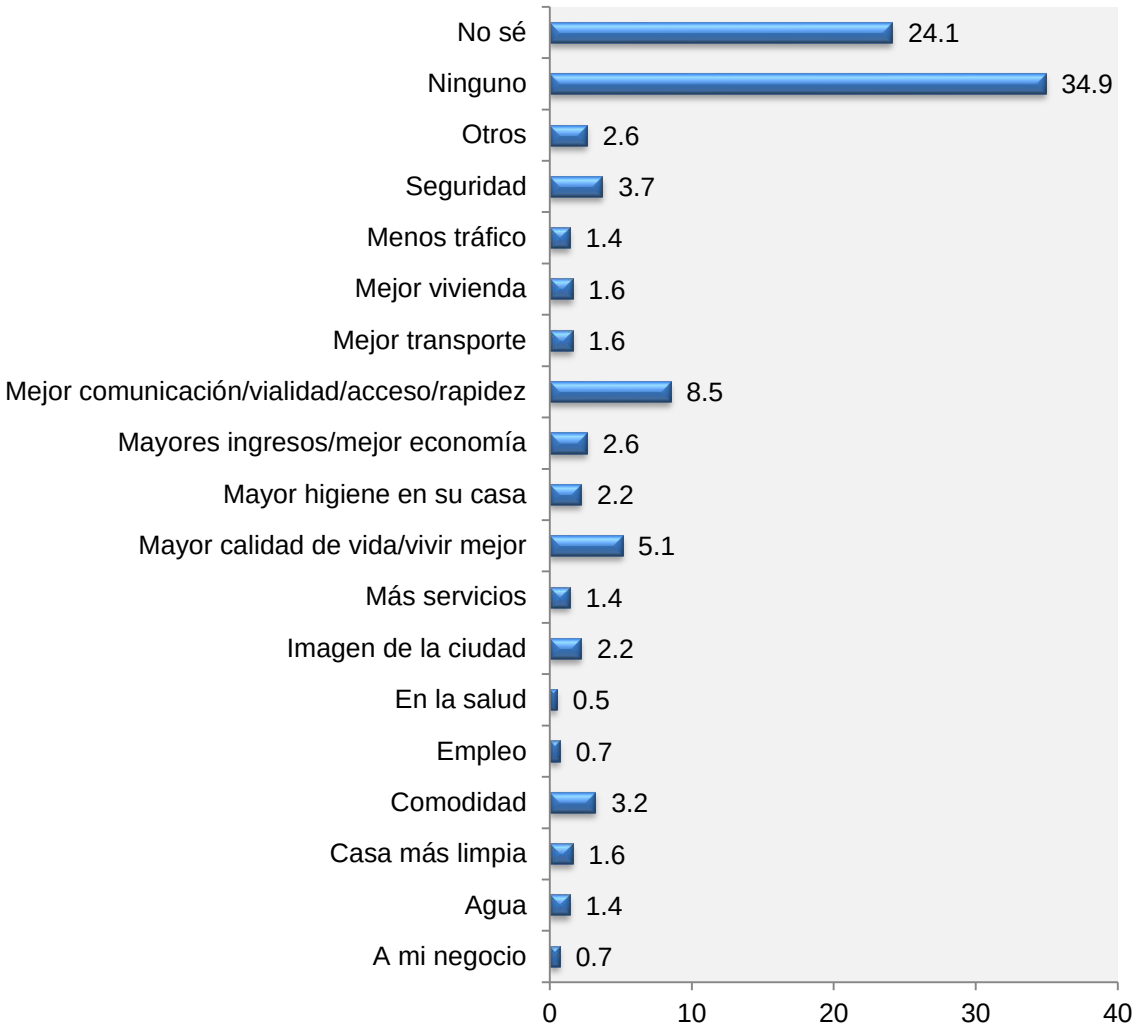
24. ¿Qué beneficio(s) le trajo(eron) esta(s) obra(s) a su comunidad?



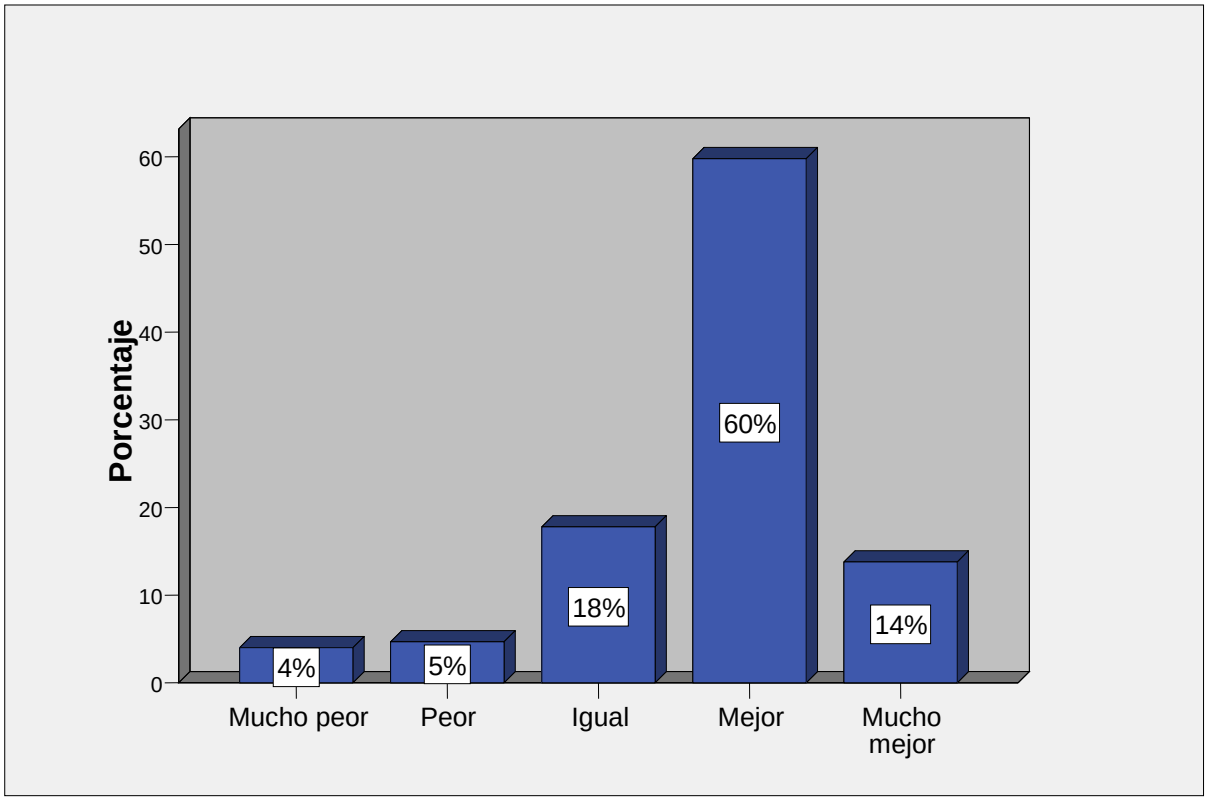
25. ¿Qué beneficio(s) le trajo(eron) esta(s) obra(s) a su familia?



26. ¿Qué beneficio(s) le trajo(eron) esta(s) obra(s) a usted?

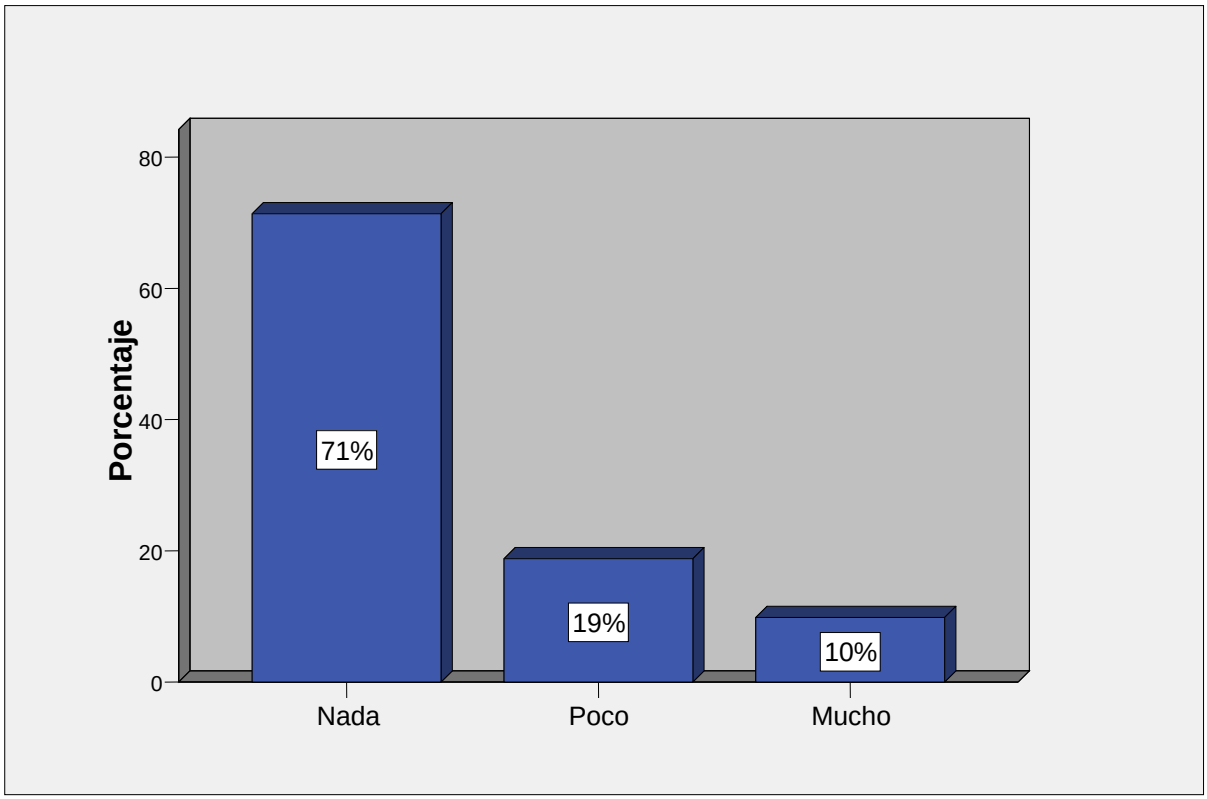


27. Comparando antes de que se hiciera(n) esta(s) obra(s) y ahora que se terminó(aron) ¿cómo está la situación de la comunidad?



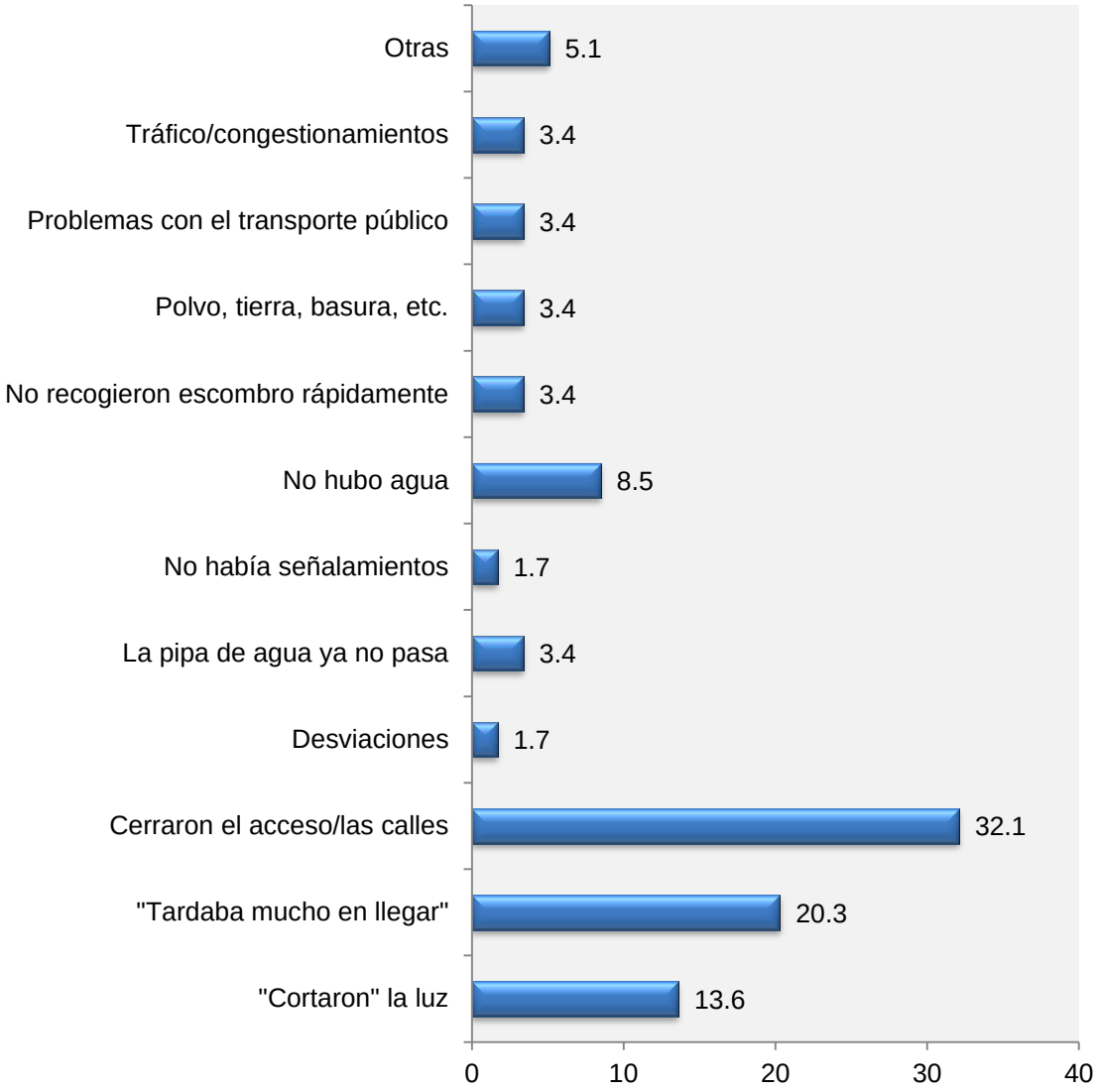
El 74% de los encuestados opina que las obras implicaron implicaron una mejora en su comunidad y sólo un 9% dijeron que ahora se encontraban peor.

28. ¿Qué tanto le afectó o no el desarrollo de la(s) obra(s) en sus actividades diarias?

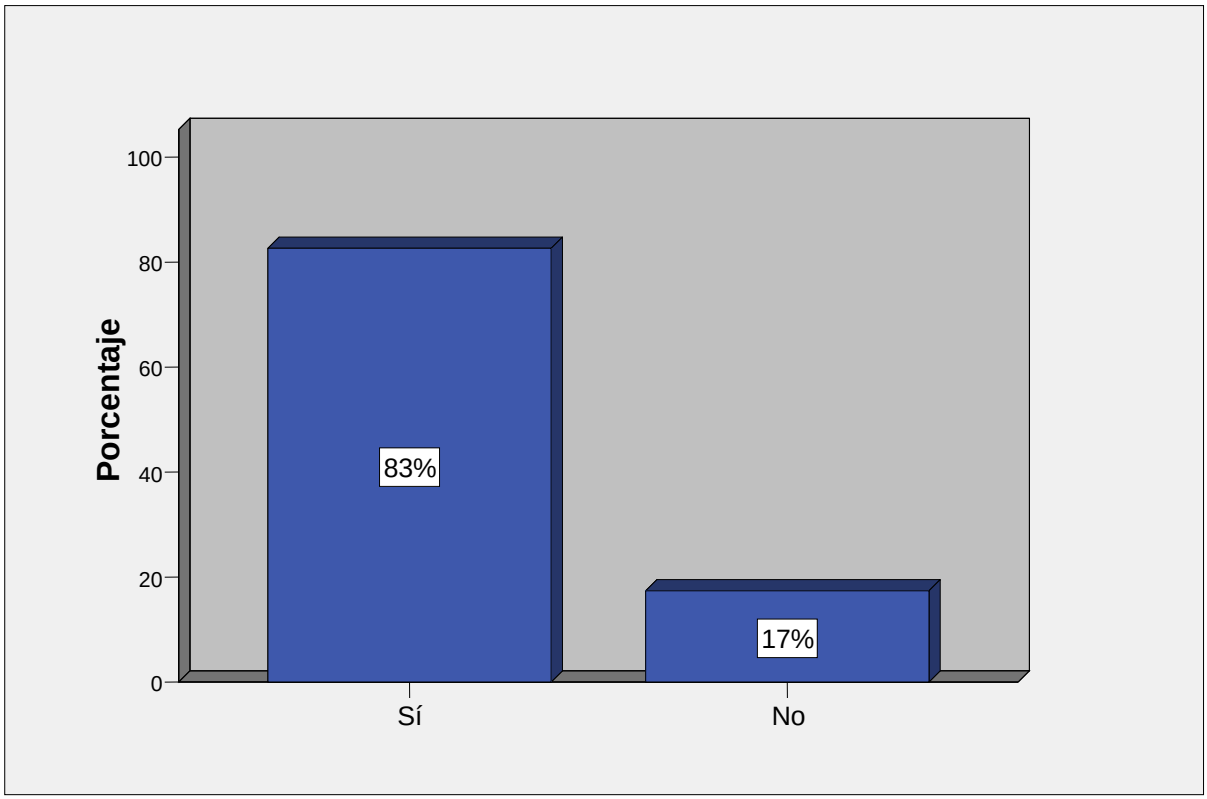


Siete de cada diez personas mencionaron que las obras no habían afectado sus actividades diarias.

29. ¿De qué manera?



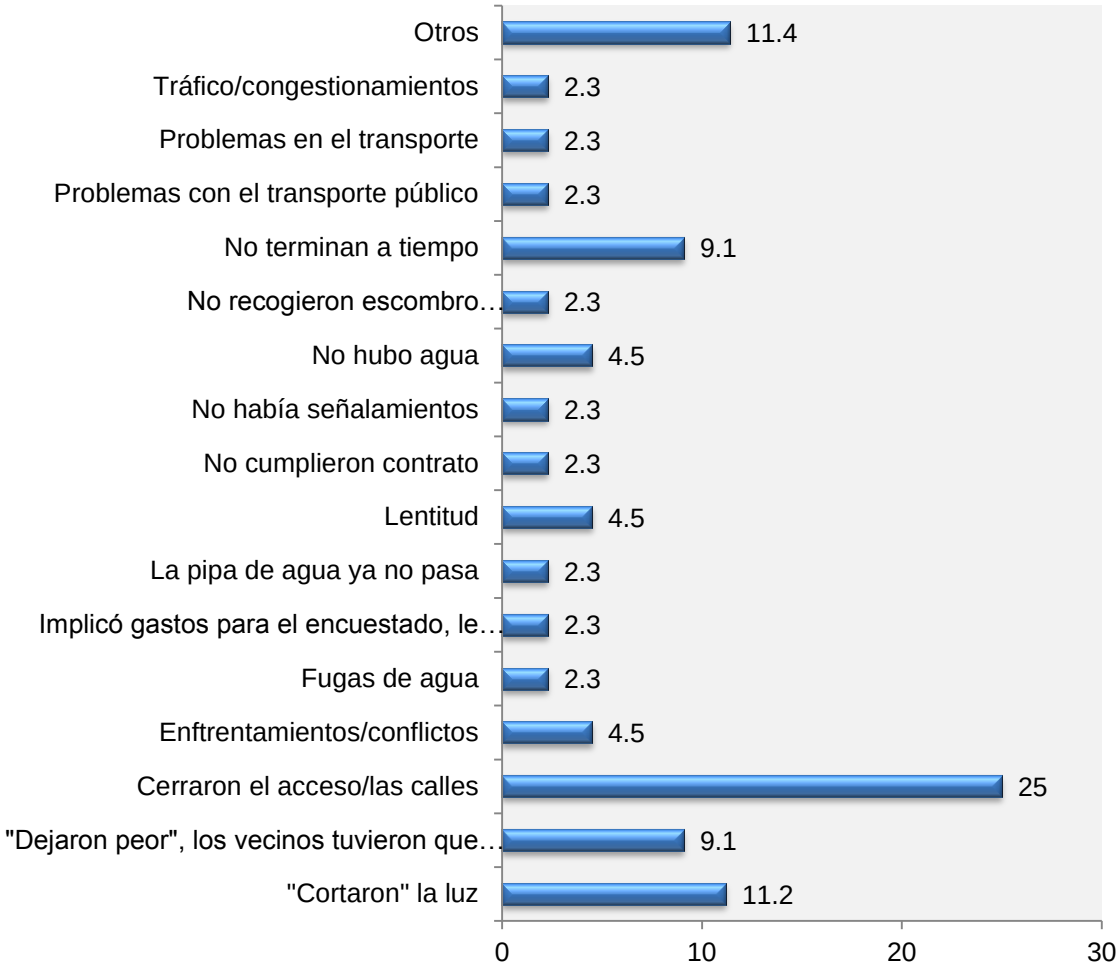
30. ¿Hubo algún problema durante los trabajos de la(s) obra(s), que usted considere importante mencionar?



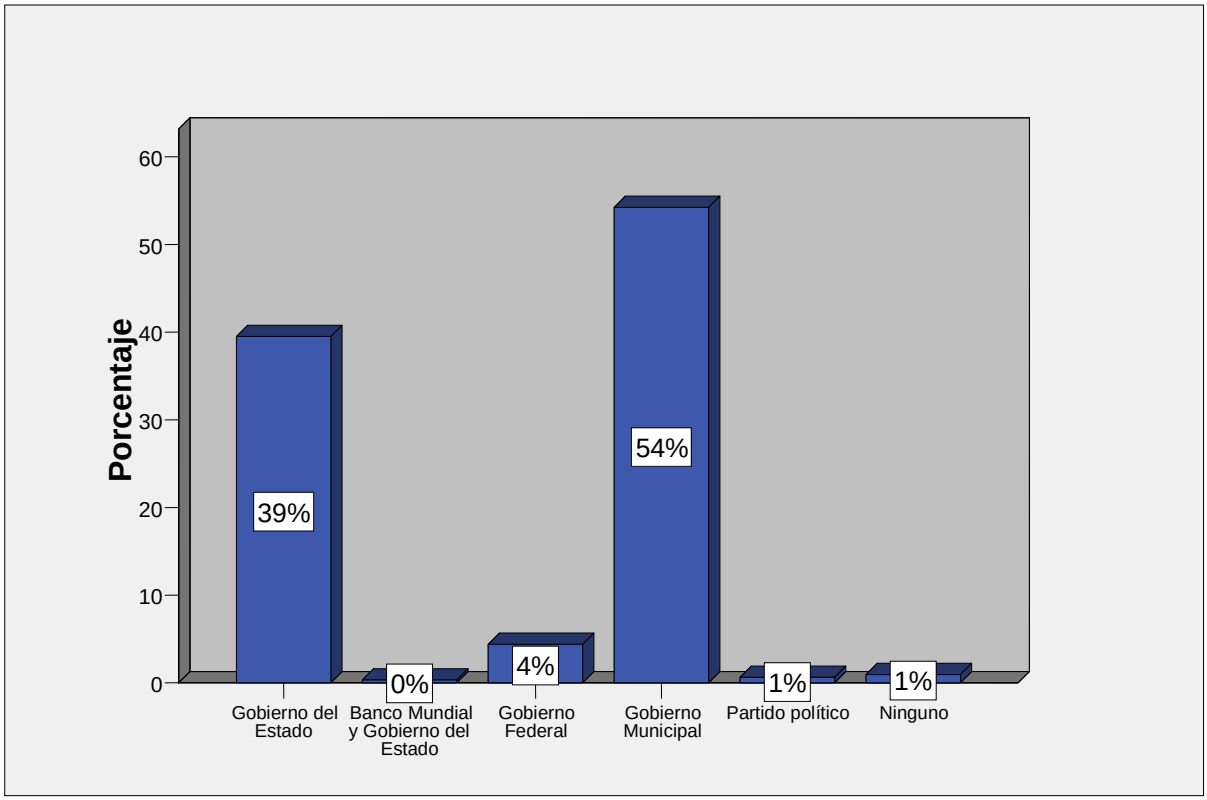
A pesar de que un amplio porcentaje de la muestra mencionó que no les había afectado en su vida cotidiana, ocho de cada diez consideraron importante mencionar algunos de los problemas que sucedieron en el transcurso de las obras.

Dichos problemas se detallan a continuación.

31. ¿Cuál problema?

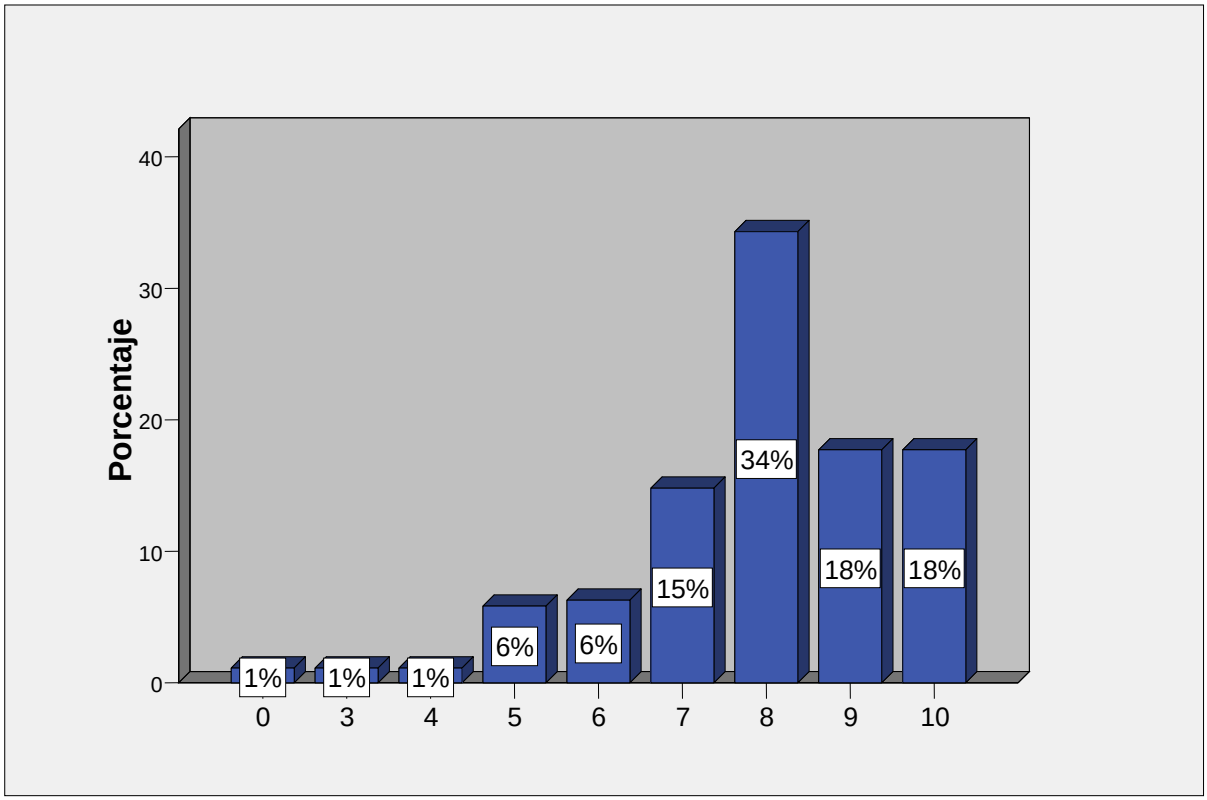


32. ¿Me podría decir, gracias a quién se llevó(aron) a cabo esta(s) obra(s)?



Más de la mitad de los entrevistados consideró que las obras se debían al Gobierno Municipal, mientras que prácticamente cuatro de cada diez pensó que el Gobierno del Estado.

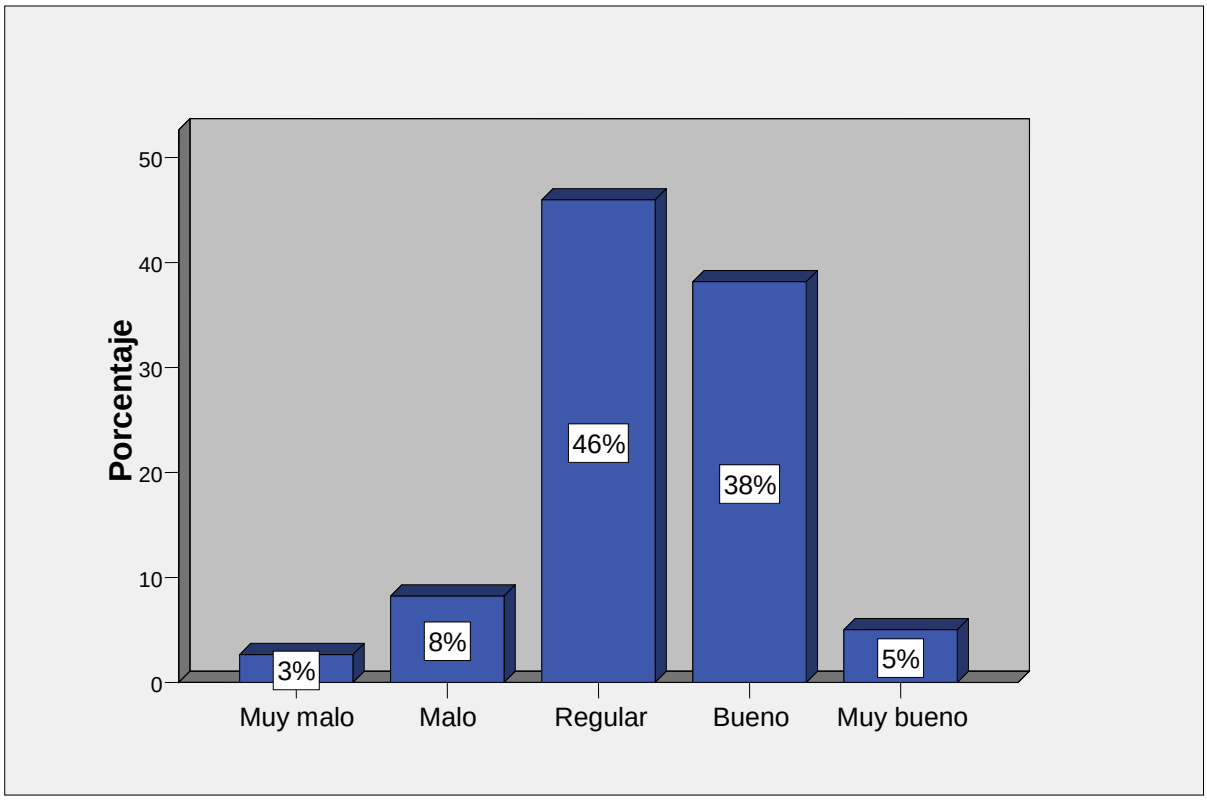
33. En general ¿cuál es la calificación que le(s) pondría a esta(s) obra(s), donde 10 es la mejor calificación y 0 la peor?



La media de la calificación fue 7.89 con una desviación estándar de 1.72.

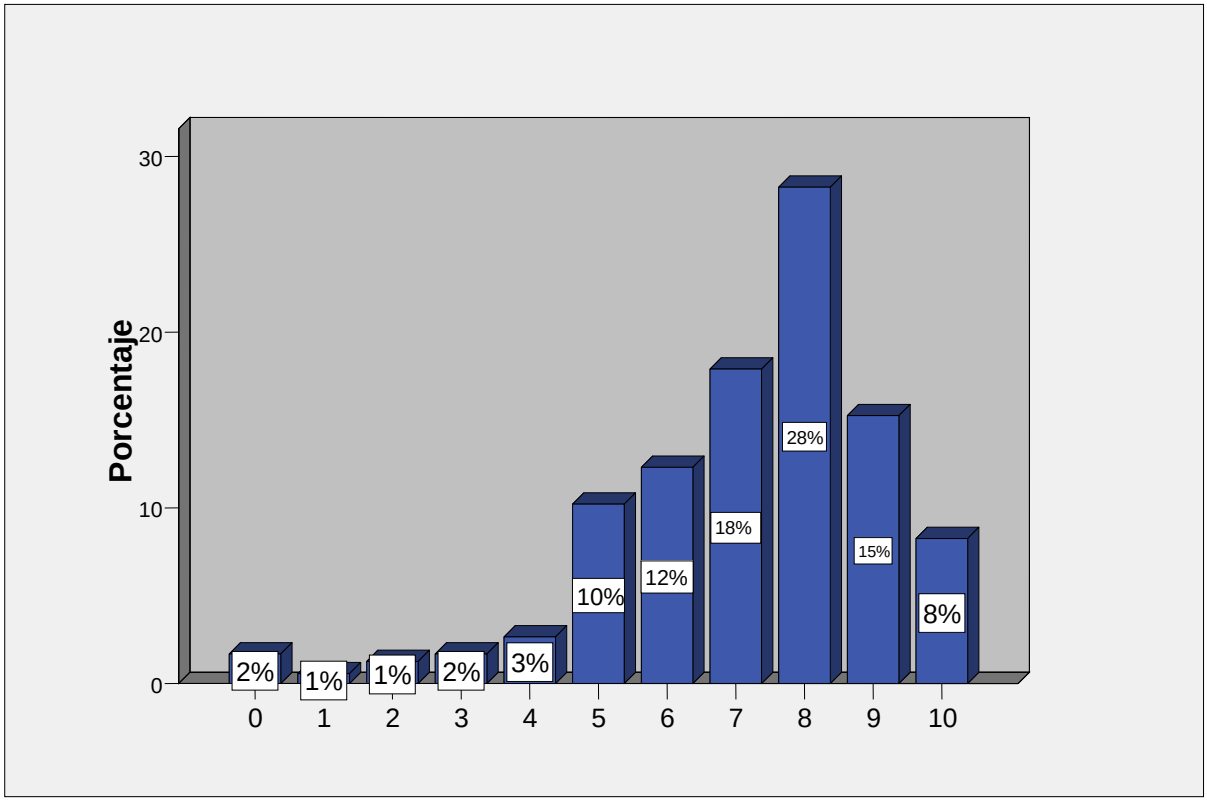
PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GOBIERNO DEL ESTADO

34. ¿Cómo le parece el trabajo del Gobierno del Estado?



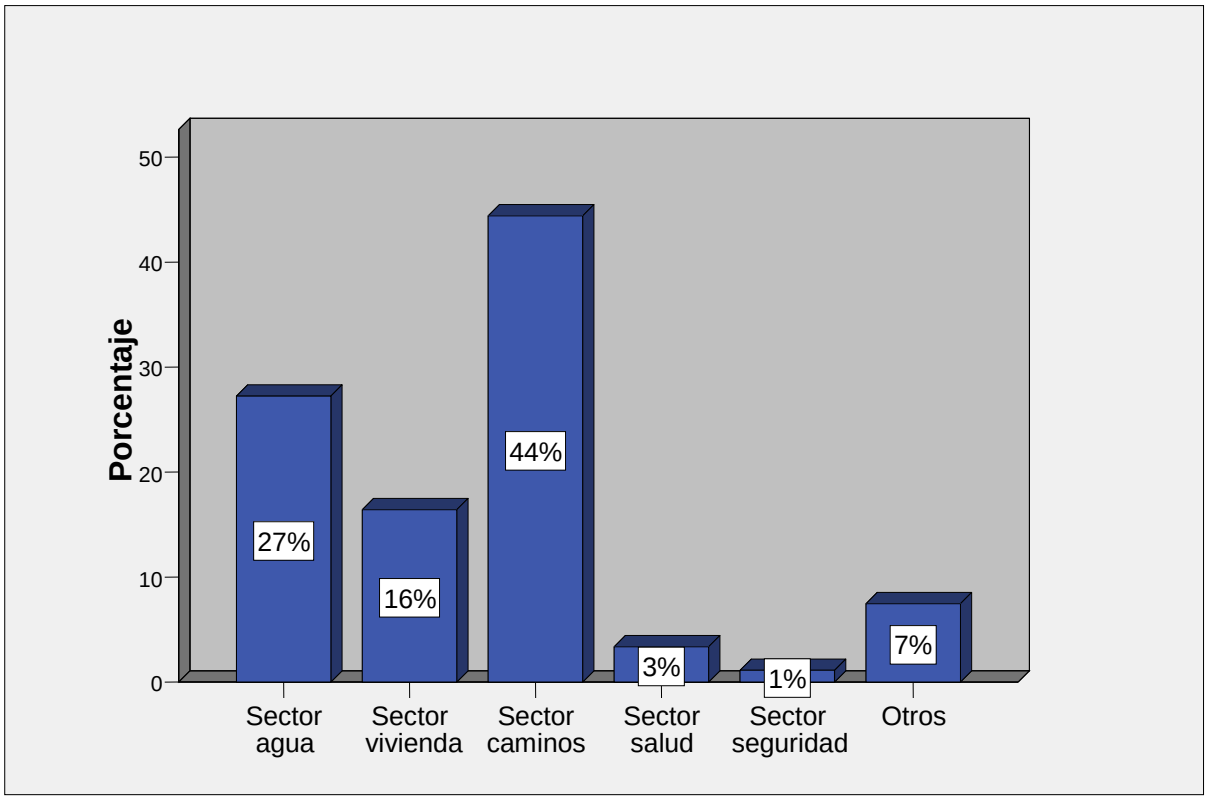
El 43% de los entrevistados tiene una percepción positiva respecto al trabajo del Gobierno del Estado, mientras que sólo el 11% lo calificaron negativamente.

35. ¿Cómo califica el desempeño del Gobierno del Estado en cuanto a obras públicas?



La media de la calificación del desempeño del Gobierno del Estado en cuanto a obras públicas fue de 7.15 con una desviación estándar de 1.99.

36. ¿Qué necesidades tiene su comunidad en los temas de agua, vivienda y caminos?



Poco menos de la mitad de los encuestados menciona que su comunidad tiene necesidades en el sector caminos.

Aun cuando se les preguntaba específicamente sobre las necesidades en los sectores, agua, vivienda y caminos, hubo un 11% de personas que respondieron con otro tipo de necesidades por considerarlas importantes.

Capítulo 4

Conclusiones

1. **Obra pública**

- Las calificaciones de los servicios de la vivienda fueron más altas que las calificaciones de los servicios de la comunidad (exceptuando la percepción que tienen sobre el apoyo del gobierno para mejorar la vivienda, el cual resultó ser la calificación más baja).
- Las variables calificadas muestran el mayor área de oportunidad en dos rubros: información acerca de en qué consiste la obra y de los beneficios a la población, que fueron las variables peor calificadas (5.97 y 5.7 respectivamente).
- Las variables mejor calificadas fueron la importancia, calidad y necesidad de la obra. Dichas calificaciones fueron 8.13, 7.94 y 7.91 respectivamente.

2. **Difusión**

- En la muestra hay un bajo porcentaje de conocimiento de la obra pública en los tres sectores (agua 31%, vivienda 32% y caminos 52%), el menos bajo fue el conocimiento de obra pública en el sector caminos.
- De acuerdo a los resultados encontrados un área de oportunidad importante es la difusión de la obra pública, ya que un porcentaje significativo (36.8) se enteró de la realización de obra pública hasta que la vio. Para la difusión se pueden aprovechar los resultados que se ofrecen en este mismo estudio. En los que se mencionan como medios ideales: letreros o cartelones, radio, periódico, televisión y bardas en este orden, así como avisar visitando casa por casa, volantes o folletos, reuniones o juntas, a través de la asociación de colonos, patrulla con altavoz, carteles o

espectaculares e Internet.

- En la difusión se debe enfatizar en cómo la obra beneficiará a la comunidad, porque una parte significativa de los entrevistados mencionaron no tener claro en qué le beneficiaba o a quién.

3. Recomendaciones

- Se recomienda que este estudio sea el primero de una serie de investigaciones que evalúen los sectores de interés, es decir, que la boleta de calificaciones se realice de manera longitudinal.
- Asimismo, se sugiere que este estudio se amplíe a otros sectores además de los ya evaluados (agua, vivienda y caminos).
- Se recomienda que también ampliar las variables en función de las áreas de interés de cada sector/dependencia interesados en participar en este ejercicio de participación ciudadana.
- Hacer reuniones con los sectores involucrados y presentarles los resultados para que se analicen y critiquen constructivamente previo a la presentación a la población. Esto servirá para que los sectores conozcan previamente los resultados y los difundan de manera clara. Además, el objetivo de estas reuniones es estables acciones de mejora para los sectores que fueron evaluados.
- Publicar ampliamente los resultados a la ciudadanía para que ésta se involucre.

- Abrir espacios físicos o electrónicos de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, en los cuales la población aporte ideas para mejorar los servicios y obras públicas de los sectores y con esto movilizar la opinión pública.
- Para complementar los resultados del estudio, se pueden utilizar otros métodos de investigación evaluativa como por ejemplo evaluación comparativa para fomentar la sana competencia entre sectores o evaluación cuantitativa de tipo experimental.
- Complementar con evaluación cualitativa posterior a las boletas de calificaciones para profundizar los resultados.
- Se recomienda que posteriores evaluaciones se hagan sobre obras específicas. Se recomienda que la planeación de la obra se haga de manera conjunta con la evaluación de la misma. Considerando que éstas deben de ser fácilmente identificables por la población en general.

evaluación enfocada a programas sociales y a su presencia en México.

Se espera que el estudio sirva como base para futuras investigaciones en las que se involucre a la población en general y se fomente la transparencia y rendición de cuentas.

Lista de referencias

American PsychologicalAssociation (2002). Manual de estilo de publicaciones de la APA. México, DF,México: El Manual Moderno.

Banco Mundial (2004). *Citizen Report Card Surveys.* Recuperado el 16 de marzo de 2009 de: http://siteresources.worldbank.org/INTPCENG/1143380-1116506267488/20511066/reportcardnote.pdf

CONEVAL, s.f. *Evaluar la política social impulsa el logro de resultados y la rendición de cuentas.* Recuperado el 24 de abril de 2009 de http://www.coneval.gob.mx/contenido/eval_mon/1817.pdf

Feinstein, O. y Hernández, G. (2008). The role of evaluation in Mexico: Achievements, challenges and opportunities. *Mexico Quality of Public Expenditure*. Banco Mundial.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P., (2006). Metodología de la Investigación (4ª ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill.

López-Acevedo, s.f. *Gestión por resultados y el papel del CONEVAL*. Recuperado el 24 de abril de 2009 de http://www.coneval.gob.mx/contenido/eval_mon/1821.pdf.

Normatividad para la Evaluación de los Programas Federales, (s.f.). CONEVAL Recuperado el 24 de abril de 2009 de

http://www.coneval.gob.mx/coneval2/htmls/publicaciones/HomePublicaciones.jsp?id=normatividad_evaluacion.

Ñopo, H. y Robles, M. (2002). Evaluación de Programas Sociales: Importancia y Metodologías. Estimación Econométrica para el Caso de PROJoven. Lima, Peru: Consorcio de Investigación Económica y Social Proyectos Medianos.

Powell, R. R. (2006). Evaluation Research: An overview. *Library Trends* (Vol. 55, no. 1, pp. 102-120). The Board of Trustees, University of Illinois.

Stevens, S. S. (1951). Mathematics, measurements and psychophysics. En S.S. Stevens (Ed.). *Hand-book of experimental psychology* (pp.1-149). Nueva York: Wiley.

Apéndice 1

INDICACIONES PARA EL ENCUESTADOR:

- *LAS PREGUNTAS SE MARCAN CON NEGRITAS.*
- *LAS OPCIONES DE RESPUESTA NO SE LEEN EN VOZ ALTA, EXCEPTO CUANDO SE INDIQUE.*
- *LAS ACLARACIONES PARA EL ENCUESTADOR VIENEN EN MAYÚSCULAS Y CURSIVA COMO EN ESTE TEXTO.*
- *MARCAR SOLAMENTE UNA RESPUESTA EN CADA PREGUNTA, EXCEPTO CUANDO SE INDIQUE QUE ES RESPUESTA MÚLTIPLE.*
- ***MARCAR CON LOS SIGUIENTES CÓDIGOS SEGÚN CORRRESPONDA:***
  - ***97 No corresponde (cuando la pregunta no aplica o no se debe hacer a la persona)***
  - ***98 No sabe***
  - ***99 No contestó***

Encuestador(a):_____ **Fecha:**_____ **Hora:**_____
FOLIO:

Localidad:_____
Localidad con obra de: 1 Banco Mundial 2 Gobierno del Estado 3 Ambos 9 Ninguno

Domicilio: _____

Buenos días / tardes / noches. Mi nombre es (nombre) venimos de la Universidad de Celaya. Estoy realizando un estudio para conocer sus puntos de vista sobre las obras que se han realizado en esta comunidad. Su opinión es muy importante, y mucho le agradeceré que me conteste unas cuantas preguntas, gracias.

Género: 1 Masculino 2 Femenino

1. **Por favor ¿me podría decir su edad aproximada?**

1 De 18 a 25 años 2 De 26 a 35 años 3 De 36 a 45 años 4 De 46 a 55 años
5 De 56 a 65 años 6 De 66 años o más

2. **Por favor, ¿me podría decir cuál es su ocupación?**

1 Jornalero o peón de campo 2 Obrero 3 Albañil 4 Empleado privado
5 campesino independiente 6 Trabaja por su cuenta (comerciante) 7 Profesionista
8 Empleado de gobierno 9 Estudiante 10 Empresario 11 Empleada doméstica
12 Ama de casa 13 Miembro de cooperativa 14 Ayudante en rancho
15 Jubilado 16 Desempleado 17 Trabaja en EUA 18 Trabajó en EUA

19 Otra (¿cuál?)_____

3. **¿Qué nivel de estudios tiene usted?**

1 Lectura y escritura 2 Primaria incompleta 3 Primaria terminada
4 Secundaria incompleta 5 Secundaria completa 6 Bachillerato incompleto
7 Bachillerato completo 8 Técnica incompleta 9 Técnica completa
10 Licenciatura incompleta 11Licenciatura completa 12 Posgrado
0No estudió

4. **¿Cuánto tiempo lleva viviendo en este domicilio?**

1 Menos de seis meses 2 De seis meses a un año 3 De uno a dos años 4 De dos a tres años
5 De tres a cinco años 6 Más de cinco años

	A. ¿Cuenta con…?	**B. Cuando sí: ¿Cómo califica del 0 al 10, donde el 0 es la calificación más baja y 10 la más alta el servicio de…?**	**C.** Verificación (observaciones del encuestador)
1. Agua que llega por/mediante tubería a su vivienda.	1 Sí 2 No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 Sí 2 No
2. Drenaje en su vivienda.	1 Sí 2 No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 Sí 2 No
3. Techo estable y seguro en su vivienda (no de cartón, ni hule, etc.).	1 Sí 2 No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 Sí 2 No
4. Piso firme en su interior (cemento, concreto o piso de mosaico).	1 Sí 2 No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 Sí 2 No
5. Alcantarillado en su calle.	1 Sí 2 No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 Sí 2 No
6. ¿El gobierno le ha dado apoyo para mejorar su vivienda?	1 Sí 2 No ¿Cuál?_____	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 Sí 2 No

7. **¿Los caminos, puentes y/o carreteras en su comunidad le permiten ir a otros lugares de manera segura y accesible?** 1 Sí 2 No

8. **¿La comunidad cuenta con un camino transitable (pavimentado o empedrado o terracería) todo el año?** 1 Sí 2 No

9. **¿La comunidad cuenta con transporte público local?** 1 Sí 2 No

10. **¿La comunidad cuenta con transporte público hacia otras comunidades?** 1 Sí 2 No

11. **¿Cómo califica del 0 al 10, donde el 0 es la calificación más baja y 10 la más alta el acceso a su comunidad desde otras comunidades (caminos, puentes, carreteras, etc.)?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ahora le pediría que me respondiera las siguientes preguntas relacionadas con la obra pública que se llevó a cabo en su localidad.

12. **En el último año ¿qué obras del sector agua, vivienda y caminos se han realizado en su localidad?**

1 Obra del sector agua (**¿cuál?**) _____
2 Obra del sector vivienda (**¿cuál?**) _____
3 Obra del sector caminos (**¿cuál?**) _____
98 No sabe, no recuerda (*SI NO RECUERDA O NO SABE, PASAR A LA PREGUNTA 34)*

12. **¿Qué tan necesaria(s) cree usted que era(n) la(s) obra(s) que se realizó(aron) para su comunidad? 0 es nada necesaria y 10 muy necesaria.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. **Esta(s) obra(s) ¿qué tanto cubrió(eron) la necesidad de la comunidad? El 0 es que no la cubrió(eron) y el 10 que la cubrió(eron) completamente.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. **Califique del 0 al 10 la calidad de la(s) obra(s) (funciona(n), "está(n) bien hecha(s)", no se observan defectos).**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. **Suponga que en su comunidad se necesita llevar a cabo 10 obras, la 10 es la más importante y la 0 es la menos importante ¿qué número de importancia le da usted a la(s) obra(s) que se realizaron?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

16. **Antes de que empezara(n) la(s) obra(s), ¿le avisaron que ésta(s) se iba(n) a llevar a cabo?**

1 Sí 2 No

17. **¿Cómo se enteró de la(s) obra(s)?**

1 La vio 2 Comentarios de vecinos 3 Una persona vino a avisar 4 Letreros o cartelones
5 Radio 6 Periódico 7 Televisión 8 Preguntando 9 Bardas 10 Otro: _____

18. **¿Cómo le gustaría que le informaran de las obras que se realicen en esta comunidad?**

1 Letreros o cartelones 2Radio 3 Periódico 4 Televisión 5 Bardas
6 Otro: _____

19. **Califique del 0 al 10 la manera como le informaron en qué consistía(n) la(s) obra(s).**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20. **Califique del 0 al 10 la manera en que le informaron cómo lo iba(n) a afectar o beneficiar esta(s) obra(s).**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

21. **Califique del 0 al 10 la rapidez con la que se desarrolló(aron) la(s) obra(s).**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

22. **Califique del 0 al 10 ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con los resultados de la(s) obra(s)? Donde 0 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

23. **¿A quién le benefició(aron) directamente esta(s) obra(s)?**

1 A toda la comunidad 2 A los vecinos de la zona 3 A las empresas/negocios solamente
4 A pocos (incluyéndome a mí) 5 A pocos (no me incluye) 5 A nadie 6 Otros: _____

¿Qué beneficio(s) le trajo(eron) esta(s) obra(s) a… (ANOTAR RESPUESTA O MARCAR)	
24. su comunidad?	55 Ninguno 56 No sé
25. su familia?	55 Ninguno 56 No sé
26. usted?	55 Ninguno 56 No sé

27. Comparando antes de que se hiciera(n) esta(s) obra(s) y ahora que se terminó(aron) ¿cómo está la situación de la comunidad?

1 Mucho peor 2 Peor 3 Igual 4 Mejor 5 Mucho mejor

28. ¿Qué tanto le afectó o no el desarrollo de la(s) obra(s) en sus actividades diarias?

1. Nada (PASAR A LA PREGUNTA 31) 2. Poco 3. Mucho

29. ¿De qué manera?_____

30. ¿Hubo algún problema durante los trabajos de la(s) obra(s), que usted considere importante mencionar? 1 No 2 Sí

31. ¿Cuál?_____

32. ¿Me podría decir, gracias a quién se llevó(aron) a cabo esta(s) obra(s)?

1 Banco Mundial 2 Gobierno del Estado 3 Banco Mundial y Gobierno del Estado
4 Gobierno Federal 5 Gobierno Municipal 6 Partido político 9 Ninguno 98 No sé

33. En general ¿cuál es la calificación que le(s) pondría a esta(s) obra(s), donde 10 es la mejor calificación y 0 la peor?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Para terminar le voy a hacer tres preguntas que tienen que ver con su opinión en general.

34. ¿Cómo le parece el trabajo del Gobierno del Estado?

5 Muy bueno 4 Bueno 3 Regular 2 Malo 1 Muy malo

35. ¿Cómo califica el desempeño del Gobierno del Estado en cuanto a obras públicas?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

36. ¿Qué necesidades tiene su comunidad en los temas de agua, vivienda y caminos?

_____

DATOS DEL ENTREVISTADO

37. Por favor de los siguientes rangos que le voy a mencionar ¿me podría decir, en dónde se encuentran sus ingresos mensuales?

1 Menos de 1200 2 1201 a 1500 3 De 1501 a 5000 4 De 5001 a 10000
5 De 10001 a 15000 6 De 15001 a 20000 7 Más de 20000 99 NC

38. ¿Me podría decir su nombre?_____

39. ¿Me podría dar su teléfono?_____