


PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE  
EMERGENCIAS

CONTRALORIA DE SERVICIOS



**Informe sobre percepción del usuario rural, acerca del servicio y atención que recibieron de la CNE y del SNGR, al ser afectados por inundaciones en la ruta del huracán Otto en noviembre del 2017.**

*Lic. Gerardo Monge Bolaños  
Contralor de Servicios-CNE*

**2019**



**COMISION NACIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

**CONTRALORIA DE SERVICIOS**

*Informe sobre percepción del usuario rural, acerca del servicio y atención que recibieron de la CNE y del SNGR, al ser afectados por inundaciones en la ruta del huracán Otto en noviembre del 2017.*

**Realizado y escrito por: Lic. Gerardo Monge Bolaños  
Contralor de Servicios-CNE**

<b>Tabla de Contenido</b>		<b>Pág.</b>
<b>PRIMERA PARTE</b>		<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Objetivos de la CNE</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Sobre la Contraloría de Servicios de la CNE</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Objetivos del Estudio de Percepción del Servicio</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Motivo del Estudio</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>Metodología</b>	<b>7</b>
<b>6.1.</b>	<b>Descripción de la Metodología Aplicada en el Estudio</b>	<b>7</b>
<b>6.2.</b>	<b>Instrumento Aplicado a la Población Sujeto de Estudio.</b>	<b>10</b>
<b>SEGUNDA PARTE</b>		<b>10</b>
<b>7.</b>	<b>Presentación de los Resultados</b>	<b>10</b>
<b>8.</b>	<b>Tabla de Valoraciones Utilizada en el Instrumento.</b>	<b>11</b>
<b>8.1.</b>	<b>Cuadro de Calificaciones de las Variables, Según Datos Procesados, Obtenidos de cada Respuesta.</b>	<b>12</b>
<b>8.2.</b>	<b>Detalle de los Resultados y del Análisis</b>	<b>12</b>
<b>8.2.1.</b>	<b>Resultados Obtenidos por cada Variable Planteada para el Estudio.</b>	<b>13</b>
<b>8.2.1.1.</b>	<b>Variable No. 1: Proceso de Evacuación Asistida de Comunidades.</b>	<b>13</b>
<b>8.2.1.2.</b>	<b>Variable No. 2: Administración Humanitaria de Albergues Temporales.</b>	<b>16</b>
<b>8.2.1.3.</b>	<b>Variable No. 3: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual.</b>	<b>19</b>
<b>8.2.1.4.</b>	<b>Variable No. 4: Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el Post-Desastre</b>	<b>20</b>
<b>8.2.1.5.</b>	<b>Variable No. 5: Satisfacción y Confianza en General del Usuario Rural Vulnerable, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR.</b>	<b>23</b>
<b>9.</b>	<b>Algunas Precisiones Previas a los Hallazgos.</b>	<b>25</b>
<b>10.</b>	<b>Hallazgos o Inferencias.</b>	<b>25</b>
<b>10.1.</b>	<b>Hallazgos o Inferencias Sobre la Variables en Estudio.</b>	<b>26</b>
<b>10.2.</b>	<b>Otras Reflexiones sobre los Hallazgos.</b>	<b>27</b>
<b>11.</b>	<b>Presentación de Algunas Recomendaciones u Oportunidades de Mejora.</b>	<b>29</b>
<b>12.</b>	<b>Bibliografía.</b>	<b>33</b>

## PRIMERA PARTE

### 1.-Introducción

En procura de desarrollar una de las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI-2018) y siendo consecuente con la óptica acerca de las múltiples tareas que debe realizar esta Contraloría de Servicios, para garantizar no solo el cumplimiento de los mandatos que le establece la Ley 9158, sino también, para lograr obtener información lo más objetiva posible de parte de un importante segmento de los usuarios de los servicios que por ley debe prestar la CNE, hemos realizado un estudio para medir la percepción que tiene ese importante segmento, acerca de aspectos como: Agilidad y rapidez en la respuesta especialmente durante los procesos de evacuación, manejo humanitario de las poblaciones en situación de riesgo, calidad en el manejo humanitario de los albergues temporales para las personas, calidad de atención en general (con inclusión de la no discriminación de género, orientación sexual, personas con alguna discapacidad o de adultos mayores entre otros), dedicación al trabajo comunitario en el post-desastre.

Lo anterior, con miras a lograr obtener información aleatoria, lo más precisa posible de este importante segmento de usuarios en situación de vulnerabilidad, para poder analizar con la mayor transparencia y objetividad posibles y así delinear de la mejor manera, aquellas observaciones sobre mejoras o recomendaciones orientadas a la búsqueda de procesos y protocolos, aplicables a todas aquellas actuaciones que podrían hacerse mejor, en busca siempre de una mayor calidad en los servicios, acorde con las políticas y objetivos de la CNE y del SNGR que deben orientarse a la satisfacción de las necesidades sobre servicios de calidad que demandan y tienen derecho a tener los usuarios.

Por tal razón se ha logrado realizar este estudio con el apoyo incondicional de la Presidencia de la CNE y de Dirección Ejecutiva, las cuales no solo facilitaron algunos mecanismos, sino que también se instruyó a las instancias correspondientes para que se nos apoyara en la aplicación de los instrumentos, y así poder recoger esta importante información en diversos cantones del país que

estuvieron dentro de la ruta seguida por el Huracán Otto en noviembre del 2017, en su paso destructor al atravesar Costa Rica por el corredor norte del país. Este trabajo nos condujo hasta comunidades situadas en regiones como la Región Huetar Atlántica, la Región Huetar Norte y la Región Chorotega.

Después de concluir con éxito y sin contratiempos las giras de trabajo y los procesos aplicados a los datos recolectados, presentamos no solo los resultados que estos datos muestran, sino también la información completa sobre este estudio que servirá de insumo para la toma de futuras importantes decisiones, por parte de las autoridades de la CNE, de conformidad con la invocación de algunas de las normas que rigen diversas materias de su competencia.

## **2.- Objetivos de la CNE**

Además del objetivo de desarrollo que establece: Fortalecer las capacidades del país en la gestión integral del riesgo, mediante la articulación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo y la aplicación concreta del Plan, orientado a la reducción de la vulnerabilidad, para promover un desarrollo seguro y el bienestar de los habitantes.

Se pueden considerar otros objetivos que no están algunos sí y otros no, explícitamente señalados en el texto de la ley 8488, pero sí se desprenden de varias normas o mandatos contenidos entre los artículos 7, 10, 11, 14, 15,38,39,42,43,48, 49 y 51 de la Ley 8488, Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos. Así como en su Reglamento.

## **3.- Sobre la Contraloría de Servicios de la CNE**

La Contraloría de Servicios, es la unidad creada en la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, bajo el amparo de la Ley 9158 entre cuyos objetivos fundamentales se pueden destacar así:

***Objetivos de la Contraloría de Servicios, (Según mandatos de la Ley 9158 y Ley 6227 LGAP)***

1) Procurar el cumplimiento de los principios fundamentales del servicio público, como la continuidad, la eficiencia, adaptabilidad a cambios en el régimen legal y necesidad social, la igualdad de trato a los usuarios, destinatarios o beneficiarios (Art. 4, LGAP)

2) Garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos que brinda la CNE (Art. 1).

3) Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben de la CNE (Art. 2, inciso 2).

4) Establecer la obligación de promoción de políticas públicas de calidad en la prestación de los servicios que brinda la CNE (Art. 2, inciso 3).

5) Promover la participación de las personas usuarias en el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios públicos de la CNE (Art. 11)

6) Apoyar, complementar, guiar y asesorar a los jefes de la CNE o encargados de tomar decisiones, para que procuren mayor efectividad en logro de los objetivos organizacionales y en la calidad de los servicios que se brindan al usuario (Art. 11)

7) Canalizar y mediar entre la CNE y los usuarios, sobre los requerimientos en cuanto a los servicios que por ley debe brindar la CNE (según su naturaleza jurídica), su efectividad y continuidad (Art. 11).

8) Emitir conclusiones y recomendaciones, como producto de las investigaciones que realicen de conformidad con sus competencias (Art. 16)

Y otros contenidos o que puedan deducirse de lo establecido en los artículos 14, 15, 33 y 35 de la Ley 9158.

#### **4.-Objetivos del Estudio de Percepción del Servicio**

- 1.-Dar cumplimiento a los objetivos que orientan por mandato de ley a la Contraloría de Servicios.
- 2.-Obtener información sobre el cumplimiento de varios de los objetivos que orientan el quehacer de la CNE, en función de los usuarios.
- 3.-Conocer el criterio de un segmento representativo de los usuarios, acerca de la satisfacción que estos tienen, sobre los servicios que les proporciona la CNE y las instancias del SNGR, de conformidad con los mandatos de la Ley 8488, especialmente por medio de los Comités Municipales de Emergencia.
- 4.-Buscar a partir de la información que proporcionen los usuarios, proponer diversas alternativas de mejora en la prestación de esos servicios y en la calidad de estos, para mayor satisfacción del usuario y del legítimo respeto de sus derechos.

#### **5.-Motivo del Estudio**

La Contraloría de Servicios de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, se realizó esta “Consulta ciudadana sobre la percepción que tienen los ciudadanos de las comunidades vulnerables, acerca de la calidad del servicio que la CNE e instituciones ligadas al SNGR, proporcionan a la población, en los sitios donde estas se ubican”, con el apoyo de la Presidencia y de la Dirección Ejecutiva de la CNE, en cumplimiento y aplicación del mandato de la Ley 9158; y, con el afán de conocer el criterio sobre la satisfacción de los ciudadanos usuarios, acerca de los servicios que en materia de atención humanitaria en situación de afectación por desastre y por mandato de la Ley 8488, debe prestar la CNE a las comunidades de manera directa o por medio de los COMITÉS MUNICIPALES DE EMERGENCIA, incluidas las municipalidades. Lo anterior con el objetivo de poder realizar acciones de mejora en bien de las comunidades e instituciones públicas y privadas.

## **6.-Metodología**

Para el estudio nos hemos inclinado por utilizar la llamada metodología inferencial, la cual por medio de diversos procedimientos nos permite, determinar algunos de los datos cuyo conocimiento puedan interesar, sobre una población determinada. Su aplicación se da tomando como muestra, una parte estadísticamente representativa de esa población, para con los datos que se obtengan poder extraer algunas conclusiones. El objetivo que tiene el uso de este tipo de metodología es obtener respuestas que sean de utilidad, para construir deducciones que sean más o menos aplicables al universo del cual se extrajo la muestra. Se basa en información numérica y de apreciación valorativa.

Esta metodología permite construir algunos modelos, inferencias y cierto tipo de predicciones asociadas a los fenómenos que se estudian, teniendo en cuenta la aleatoriedad de los segmentos bajo observación o investigación. Este método es muy útil, para establecer ciertos patrones, entre los mismos datos correlacionados y además, construir cierto tipo de inferencias, acerca de la población que está sometida a estudio. Las inferencias que se logren obtener podrían llegar a transformarse en respuestas concretas a preguntas planteadas, incluso de previo al inicio de la consulta en cuestión.

### **6.1.-Descripción de la Metodología Aplicada en el Estudio:**

1.-De una población universo dado, se toma una muestra que permita por medio de las respuestas, obtener conclusiones. Tiene que ser una muestra lo suficientemente representativa del universo estudiado de tal manera que permita obtener algunas inferencias o conclusiones estadísticamente válidas y significativas.

Se realiza una estimación del universo espacial y poblacional en estudio y se cuantifica el universo que se tomaría de escenario general, para aplicar a la muestra que se seleccione, el estudio en cuestión. Esto permite estimar que lo que estudiaríamos serían tres componentes de ese universo:



- a) 11 cantones de un total de 46 cantones que fueron impactados directamente por los efectos del huracán Otto.
- b) 64 poblados o comunidades fueron directamente afectados, de los cuales se tomó una muestra de 31 poblados para realizar el estudio.
- c) 266 familias de un total de 1106 familias que fueron movilizadas a 34 albergues distribuidos en 46 cantones que fueron impactados por inundaciones y otros incidentes. Sumando un total de 1080 personas de un total 4425 personas que fueron movilizadas a albergues temporales.
- d) La muestra tomada para el estudio dentro del total de cantones afectados representa el 23.9%. La muestra tomada del total de familias movilizadas a los albergues temporales representa el 24.05%. Este porcentaje de familias y de cantones, tomados para el estudio, hacen que la muestra sea lo suficientemente representativa, para la validez de esta consulta ciudadana. Igualmente, significativa es la muestra que representa el número de personas, es decir, de un total de 3655 personas llevadas a los albergues en los 46 cantones, se tomó una muestra que representa el 24.40% de ese universo que suman 1080 personas.

**Cuadro 1**

<b>CUADRO COMPARATIVO DE DATOS PARA EL ESTUDIO: UNIVERSO VS LA MUESTRA</b>							
<b>MUESTRA EN PERSONAS PARA ESTUDIO</b>	<b>UNIVERSO EN PERSONAS PARA ESTUDIO</b>	<b>MUESTRA EN FAMILIAS PARA ESTUDIO</b>	<b>UNIVERSO EN FAMILIAS PARA ESTUDIO</b>	<b>MUESTRA EN POBLADOS PARA ESTUDIO</b>	<b>UNIVERSO EN POBLADOS PARA ESTUDIO</b>	<b>MUESTRA EN CANTONES PARA ESTUDIO</b>	<b>UNIVERSO EN CANTONES PARA ESTUDIO</b>
<b>1080</b>	<b>3655</b>	<b>266</b>	<b>1106</b>	<b>31</b>	<b>64</b>	<b>11</b>	<b>46</b>

**Cuadro 2**

<b>CUADRO DE LA MUESTRA EN CIFRAS RELATIVAS</b>			
<b>MUESTRA DE PERSONAS PARA ESTUDIO</b>	<b>MUESTRA DE FAMILIAS PARA ESTUDIO</b>	<b>MUESTRA DE POBLADOS PARA ESTUDIO</b>	<b>MUESTRA DE CANTONES PARA ESTUDIO</b>
<b>29.5%</b>	<b>24.05%</b>	<b>48.4%</b>	<b>23.9%</b>

Se plantearon cinco variables para determinar el nivel de satisfacción del usuario por los servicios que recibió durante el momento en que el Huracán Otto, atravesó Costa Rica, por toda la zona norte del territorio nacional. Se refiere a servicios humanitarios que la CNE, por medio de los Comités Municipales de Emergencia y desde su misma rectoría en materia de gestión del riesgo, le proporcionó. Estas variables se determinaron partiendo de dos momentos de la situación de desastre o emergencia (durante y después), de la siguiente manera:

***Durante:***

- 1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Item 1-4)
- 2.-Administración humanitaria de albergues temporales. (Item 5-9)
- 3.-Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Item 15)

***Después:***

- 4.-Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre. (Item 10-14)
- 5.-Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Item 16-19)

Estas variables resumen una serie de diecinueve preguntas que fueron desglosadas en un cuestionario o instrumento que vistas integralmente, le dan contenido y constituyen la base de la información que se deseaba investigar u obtener respuestas, de parte del sujeto en estudio, es decir el usuario de la CNE. Con este proceso, se pretende determinar a partir de los resultados de las respuestas individuales, cuáles podrían ser las inferencias que se podrían hacer, según las variables que se plantearon, así como la cuantificación de las distintas valoraciones que proporcionaron los encuestados.

## 6.2.-Instrumento Aplicado a la Población Sujeto de Estudio.

1.- ¿Le pareció bien el tiempo que tuvo que esperar para que los funcionarios de las instituciones o de la CNE, vinieran a ayudarles

2.- ¿El personal de las instituciones públicas le escuchó y tomó en cuenta las necesidades que tenía usted durante la situación de emergencia?

3.- ¿Las personas de las instituciones públicas y de la CNE que le ayudaron durante la situación de emergencia, mostraron buena actitud ante su problema?

4.- ¿Durante la evacuación fueron tratados de manera diferenciada los niños, mujeres embarazadas, adultos y mayores ?

5.- ¿En el proceso de evacuación el personal de respuesta trató de manera diferenciada a los enfermos y personas con necesidades especiales (con alguna discapacidad)?

6.- ¿El albergue en donde se quedó, tenía servicios básicos como agua, alimentación, baños, limpieza, servicios sanitarios, privacidad, seguridad, cocina y atención de necesidades personales, incluyendo problemas de salud?

7.- ¿En el albergue, observó usted en algún momento a algún adulto, agrediendo o maltratando a menores de edad, a mujeres o a adultos mayores o adolescentes?

8.- ¿Las personas que estaban a cargo de atender la emergencia en general, le trataron de manera educada y amable?

9.- ¿Mientras los niños, niñas y adolescentes estuvieron en el albergue, se les organizó alguna actividad para distracción y esparcimiento de ellos?

10.- ¿Las autoridades encargadas de atender la emergencia, le mantuvieron informado (a) sobre la situación que estaba ocurriendo?

11.- ¿Después de regresar a su casa le visitó algún funcionario (a) del Comité de Emergencia, para inspeccionar si el lugar (incluida su casa) ya se encontraba seguro para su familia?

12.- ¿Los servicios de agua, electricidad, salud, educación y otros básicos, fueron restablecidos y arreglados en su totalidad, en un tiempo aceptable?

13.- ¿Los caminos y puentes que fueron afectados por la emergencia fueron reparados?

14.- ¿Alguna autoridad o funcionario (a) público (a) le ha visitado y se ha reunido con la comunidad para ayudarles a analizar e informarles, sobre el riesgo que podrían tener cada vez que se presenten situaciones similares a las que provocaron la emergencia o desastre?

15.- ¿Los representantes del Comité Municipal de Emergencia, le han hablado sobre la preparación comunitaria, mediante un plan de emergencia comunitario?

16.- ¿Ha recibido de parte de las personas que estaban atendiendo la emergencia, algún tipo de mal trato por su condición de hombre, mujer o por su orientación sexual?

17.- ¿Está satisfecho (a) con el servicio que le han brindado las autoridades del Comité Municipal de Emergencia y de la CNE, en situaciones de emergencia?

18.- ¿Le recomendaría usted a sus vecinos que confíen en las autoridades del CME, de la CNE encargados de atender emergencias del cantón?

19.-¿Considera usted que los Comités de Emergencia, se encontraban bien organizados y preparados para atender la emergencia que le afectó a usted?

## SEGUNDA PARTE

### 7.- Presentación de los Resultados

A continuación, se presentan los datos y su tratamiento de manera ordenada y sistemática. Esta es la fase en la cual se revisaron y eliminaron posibles errores si es que los hubo. Se depuró la muestra, se tabularon y ordenaron los datos recolectados y se estimó el contenido de las variables que fueron objeto de estudio.

Igualmente se delimitaron y explicitaron las cinco variables en las cuales se resumió el contenido del instrumento aplicado. A dichas variables también de manera promediada se les aplicó el esquema valorativo que se ofreció en el instrumento, para percibir y representar de manera resumida, el sentir de los sujetos a los que se les aplicó el estudio.

Es importante señalar que las variables mencionadas, se han considerado como fundamentales para este estudio, con el fin de lograr un mejor análisis. Esas variables se explicitan y describen a continuación:

- 1. Procesos de evacuación asistida de comunidades.**
- 2. Administración humanitaria de albergues temporales.**
- 3. Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.**
- 4. Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre**
- 5. Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR.**

El otro aspecto de este apartado que es de vital relevancia es el significado que le hemos dado a algunos valores que se han utilizado, para recoger el sentir del usuario consultado, respecto de las cinco variables que se describieron y desglosaron en detalle dentro del instrumento. Véase el siguiente cuadro:

#### **8.- Tabla de Valoraciones Utilizada en el Instrumento.**

**Cuadro No. 3**

<b>VALORES ASIGNADOS Y SIGNIFICADO DE ESOS VALORES</b>					
<b>POSITIVOS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>NEGATIVOS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>NEUTRO</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>SI/NO</b>	Se entiende como la respuesta positiva a que le da el usuario a la consulta. (Aunque su respuesta sea un SI o un NO.	<b>SI/NO</b>	Se entiende como la respuesta negativa dada por el usuario a la consulta realizada (Aunque su respuesta sea un SI o un NO	NS	Se entiende como una respuesta ni positiva ni negativa, sobre la situación

### 8.1.- Cuadro de Calificación de las Variables, Según los Datos Procesados Obtenidos de cada Respuesta.

#### PERCEPCION DEL SERVICIO DADO POR LA CNE A LOS USUARIOS

**Cuadro No. 4**

DESCRIPCION EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACION.	VALORACION DADA POR LOS USUARIOS (V. ABSOLUTOS)		
	NO	SI	NS
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Item 1-4)	102.8	155	8.2
2.-Administración humanitaria de albergues temporales. (Item 5-9)	86	168.4	11.6
3.-Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Item 15)	235	25	6
4.-Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre.(Item 10-14)	145.8	111.2	9
5.-Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Item 16-18)	125	133	8

**Cuadro 4.1**

DESCRIPCION EN DETALLE DE VARIABLES SOMETIDAS A VALORACION.	VALORACION DADA POR LOS USUARIOS (V. RELATIVOS)		
	NO	SI	NS
1.- Procesos de evacuación asistida de comunidades. (Item 1-4)	39%	58%	3%
2.- Administración humanitaria de albergues temporales. (Item 5-9)	21%	73%	6%
3.- Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual. (Item 15)	88.4%	9.4%	2.2%
4.- Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre. (Item 10-14)	55%	42%	3%
5.- Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y de instancias del SNGR. (Item 16-19)	47%%	50%	3%

### 8.2.-Detalle de los Resultados y del Análisis

Todos los datos se han procesado cuidadosamente para presentarlos a continuación, en gráficos con cifras absolutas y (o) relativas, con el fin de lograr mostrar el escenario resultante que nos permita realizar comparaciones entre los datos y lograr un acercamiento hacia la magnitud de lo que esos datos nos muestran, para efectos de realizar un análisis lo más objetivo posible. Como se ha

indicado, para lograr estudiar y analizar los resultados respecto de las variables que se han planteado, se elaboró un instrumento que contenía diecinueve (19) preguntas, todas ellas debidamente seleccionadas, validadas con al menos tres instancias institucionales y orientadas a obtener la información lo más veraz y objetiva posible, respecto de las variables que se plantearon para este estudio. A continuación, le ofrecemos los datos resultantes en una secuencia de gráficos con su respectivo análisis.

### 8.2.1. Resultados Obtenidos por cada Variable Planteada para el Estudio.

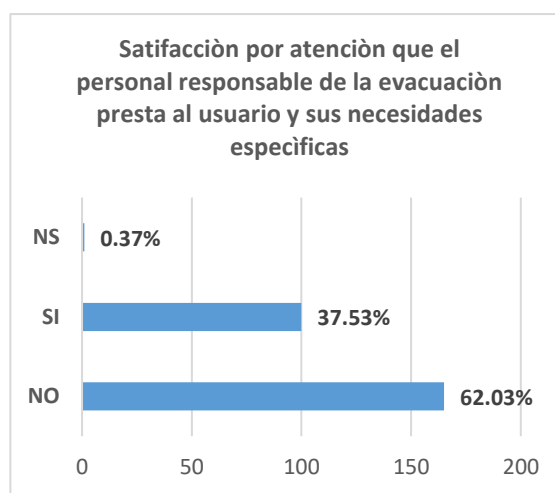
#### 8.2.1.1- Variable No.1: Proceso de Evacuación Asistida de Comunidades. (Item 1-4)

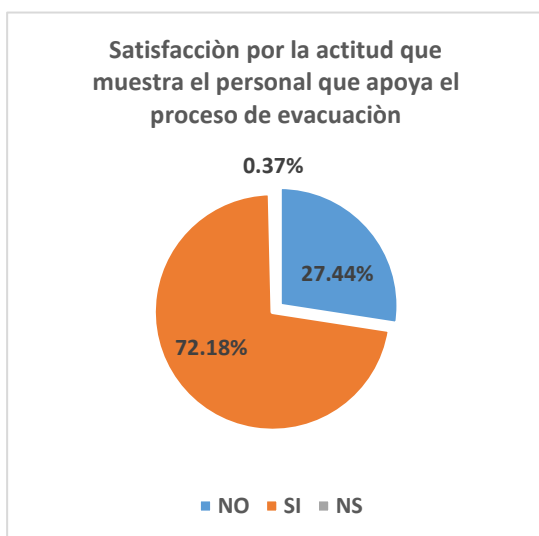
Los siguientes gráficos son la expresión de las calificaciones dadas por los usuarios consultados a estos cuatro ítems de la **primera de las variables** que se plantearon para este estudio

**Gráfico No. 1 (Item 1)**



**Gráfico No. 2 (Item 2)**

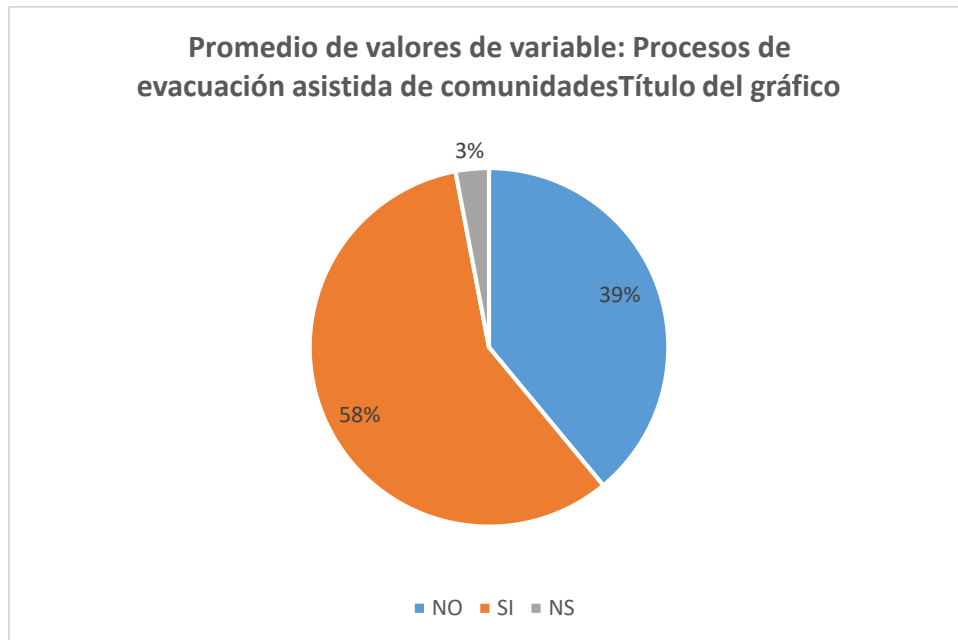


**Gráfico No. 3 (Item 3)****Gráfico No. 4 (Item 4)**

**En el gráfico No 1** que tiene que ver con el tiempo de respuesta, es decir, el tiempo que tardan las instituciones encargadas de apoyar la evacuación de las comunidades, entre el momento en que reciben el aviso o solicitud de ayuda y el momento en que llegan para iniciar la evacuación o dar apoyo. En este ítem las comunidades consultadas, califican negativamente el tiempo de respuesta, porque **59,3% dicen estar insatisfechos**, contra solo 40% quienes afirman estar satisfechos. **En el gráfico No. 2**, se muestra la respuesta dada por los usuarios por la atención que les prestan las personas encargadas de realizar la evacuación a diferentes inquietudes que por lo general tienen las personas afectadas. El resultado es que un **62.03% manifiesta insatisfacción**, solo un 37.53% afirma estar satisfecho. **El gráfico No. 3** tiene que ver con la actitud con que se presentan las personas de las instituciones ante las personas afectadas para evacuarlas. En este caso un mayoritario **72.18% muestra satisfacción** y solo 27% se muestra insatisfecho. **En el gráfico No. 4**, referente al trato diferenciado que hace el personal encargado de las evacuaciones, sobre niños, niñas, mujeres, adultos mayores y adolescentes al momento de la movilización. **En este caso, un 48.49% manifiesta satisfacción** y un **44.36%**, muestra insatisfacción, un 7.14% que expresa no saber del asunto.

## Resumen de Variable No.1: - Procesos de Evacuación Asistida de Comunidades.

**Gráfico No. 5 (Resumen)**



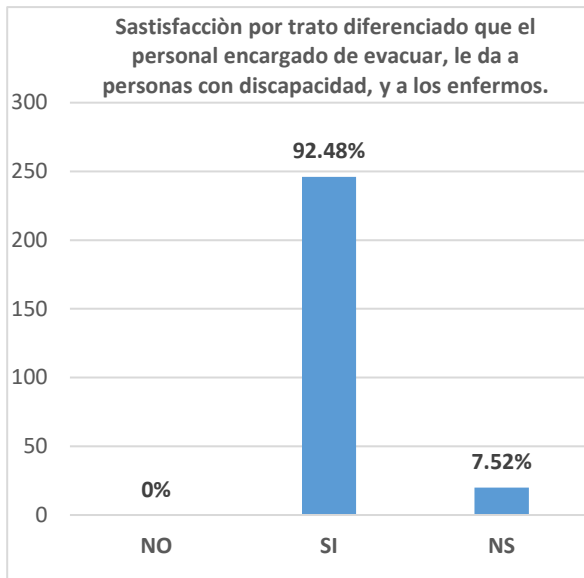
**Este gráfico No. 5**, correspondiente al **resumen de la variable No. 1**, se puede notar que a pesar de que, el resultado en los dos primeros ítems es negativo, en los siguientes dos ítems se muestra un resultado positivo. Es así como el promedio de esos valores expuestos a manera de resumen en **este gráfico concluye que un 58% muestra satisfacción** y solo **39% dice no estar satisfecho**, por los procesos de evacuación. Lo cual, en síntesis, aunque sea necesario procurar mejorar todo el proceso, las comunidades muestran estar satisfechas con los procesos de evacuación.



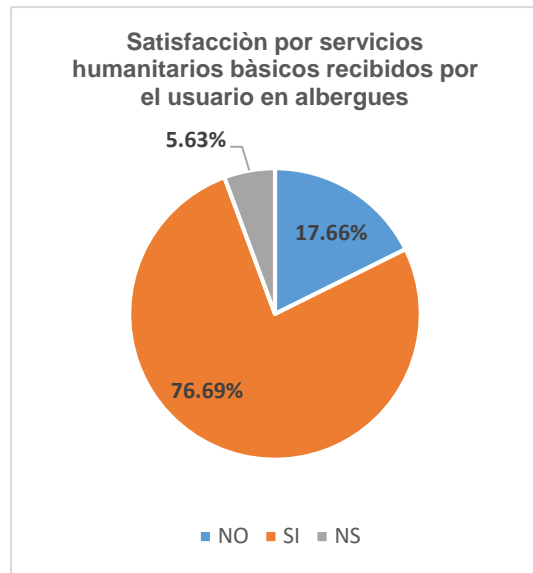
**8.2.1.2.- Variable No.2: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Item 5-9)**

En los siguientes cinco gráficos se da la expresión de las calificaciones dadas por los usuarios consultados a estos cuatro ítems de la **segunda de las variables** que se plantearon para esta consulta ciudadana.

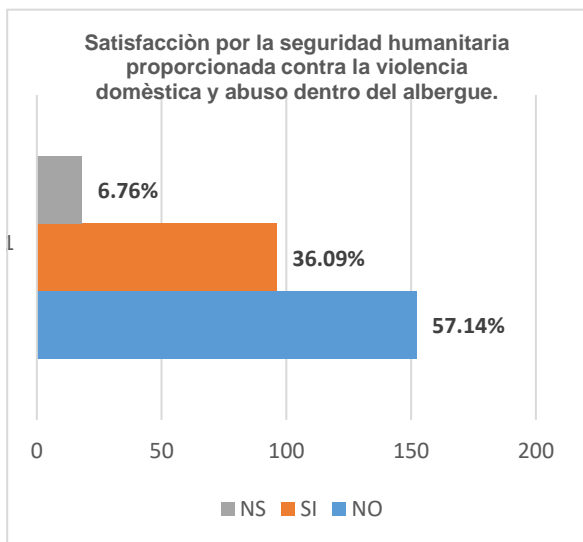
**Gráfico No. 6**



**Gráfico No. 7**



**Gráfico No. 8**



**Gráfico No. 9**

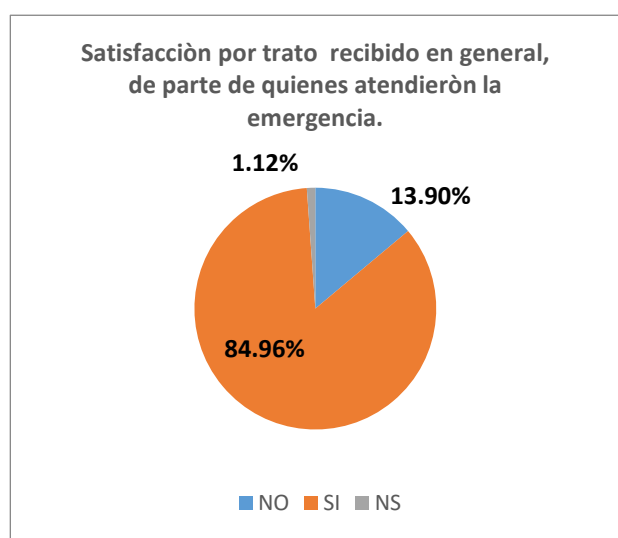
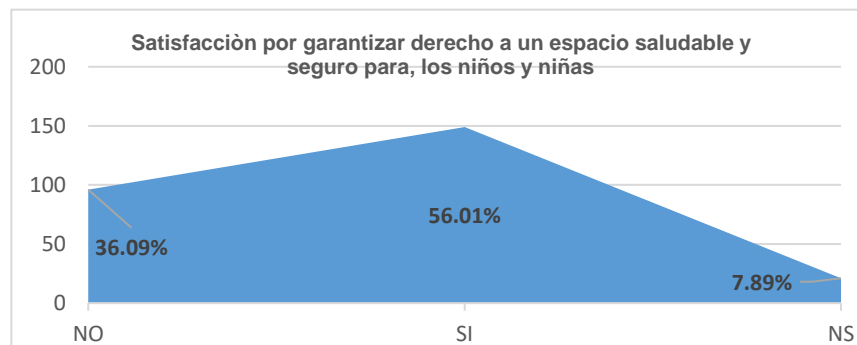


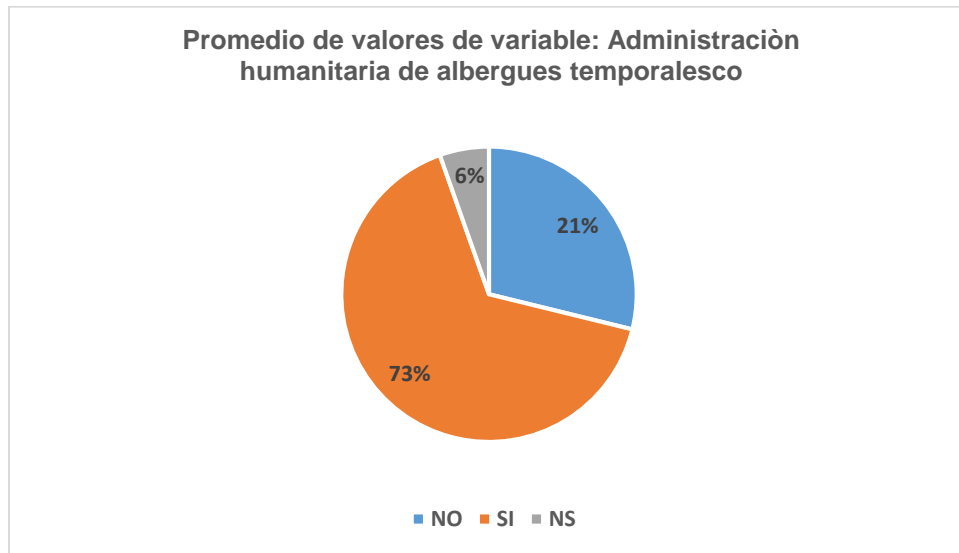
Gráfico No. 10



**En el gráfico No 6** que tiene que ver con **el trato diferenciado que se hace con las personas que tienen algún tipo de discapacidad y de las personas enfermas**, o sea un trato diferencial que implica, realizar la movilización de estas personas en vehículos diferentes, tomando medidas de protección especial. En este ítem la consulta califica positivamente **con 92%** a la personas que apoyan la evacuación, **mostrando contundentemente su satisfacción**. **No hay insatisfacción** y solo un 7,52% dice no saber del asunto. **El gráfico No. 7**, los usuarios consultados muestran con **76.69% su satisfacción** por los servicios humanitarios de atención que recibieron en los albergues, contra tan **solo un 13,90% que mostró alguna insatisfacción**. Si vemos el **gráfico No. 8**, es importante notar que **el 57, 14%** responde no haber visto, ni sido testigo de ningún acto de violencia doméstica o intrafamiliar, los cual implica **una valoración de satisfacción** por la seguridad humanitaria recibida en el albergue. Esto **contra un 36.9%** de personas que **mostraron insatisfacción** porque dicen haber presenciado conflictos intrafamiliares o domésticos. **El gráfico No. 9**, nos muestra con **84.96% una contundente satisfacción** de las personas por el trato que se les dio en el albergue durante la emergencia, contra tan solo un **13.90% que dijeron estar insatisfechos** con el trato. **En el gráfico No. 10**, se ilustra con **un 56.01% la expresión de satisfacción de las personas consultadas**, porque en la estancia en el albergue, se garantizó el derecho de los niños y niñas, a un espacio saludable y seguro. **Solo un 36.09% expreso estar insatisfecho** ante dicha consulta.

## Resumen de Variable No.2: Administración Humanitaria de Albergues Temporales. (Item 5-9)

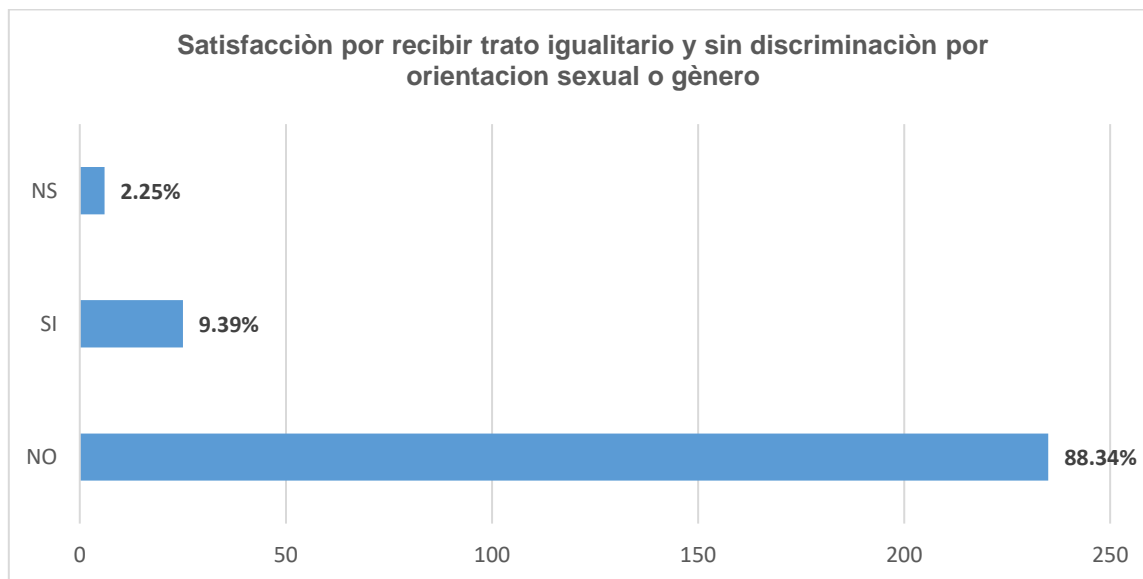
Gráfico No. 11 (Resumen)



**En este gráfico No. 11**, correspondiente al **resumen de la variable No. 2**, se puede notar que a pesar de que, el resultado en el ítem No 8, que en apariencia parece ser negativo por tratarse de la ocurrencia de incidentes familiares e intrafamiliares en que las personas dan un NO como respuesta, lo que tenemos es un resultado positivo. Es así como el promedio de esos valores expuestos a manera de resumen en **este gráfico concluye que un 73% muestra satisfacción** y solo **21% dice no estar satisfecho**, por los procesos de evacuación. Lo cual, en síntesis, aunque sea necesario procurar mejorar todo el proceso, las comunidades muestran estar satisfechas con los procesos de evacuación.

### 8.2.1.3.- Variable No.3: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual. (Item 15)

Gráfico No. 12



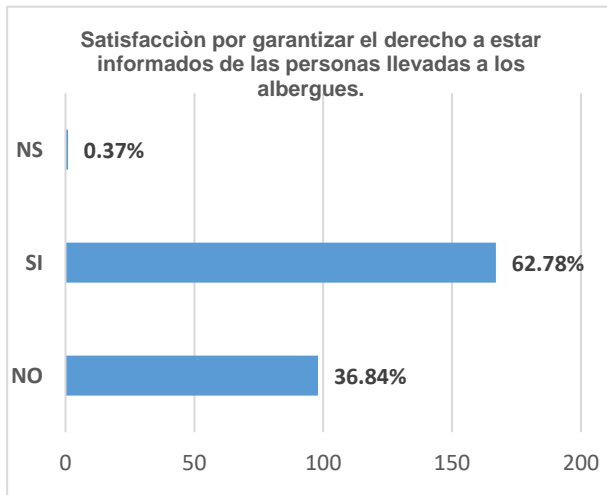
### Resumen de Variable No.3: Discriminación o Maltrato por Concepto de Género u Orientación Sexual. (Item 15)

**En este gráfico No. 12**, correspondiente al resultado y a la vez a lo que hemos venido llamando el resumen de variable. En este caso se trata de **la variable No. 3** que responde al contenido del ítem No. 15 únicamente. Este ítem al igual que la variable está referido al tema de: “discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual “. Como se puede observar en el gráfico, la pregunta que obtiene un alto porcentaje es respondida con NO, pero en este caso, es una negación positiva, porque trata de que efectivamente las personas consultadas manifestaron **en 88:34% que ni en el proceso de evacuación ni en la administración del albergue, se dio ningún tipo de maltrato o discriminación** de personas por aspectos de género o de orientación sexual y tan solo un 9.39%, manifestaron que si se dio algún maltrato por este tipo de situación. Es decir el No en este caso es manifestación de satisfacción del usuario por que no hubo

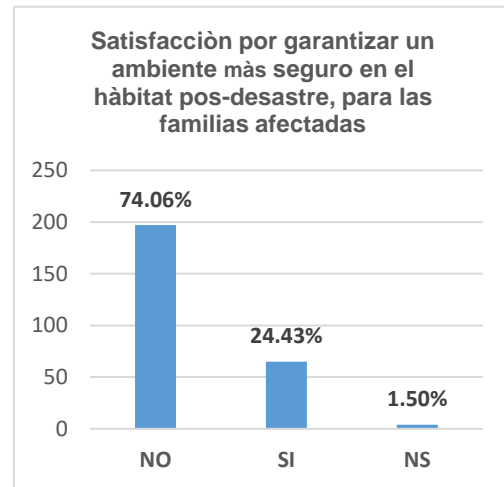
discriminación. Mientras que el SI, es una expresión de insatisfacción del usuario por considerar que si se da discriminación.

**8.2.1.4.- Variable No.4: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Item 10-14)**

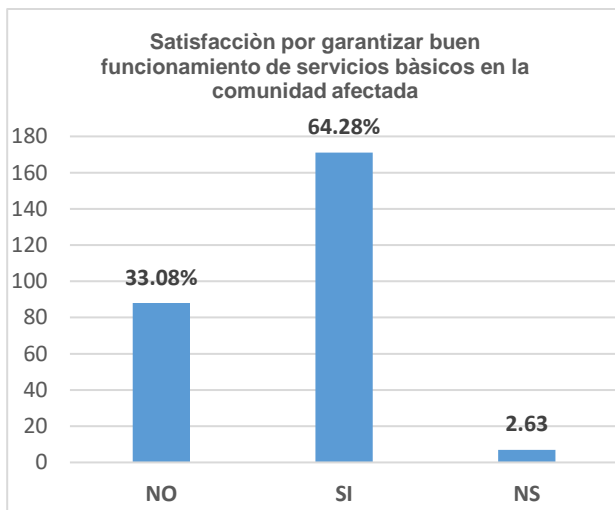
**Gráfico No. 13**



**Gráfico No. 14**



**Gráfico No. 15**

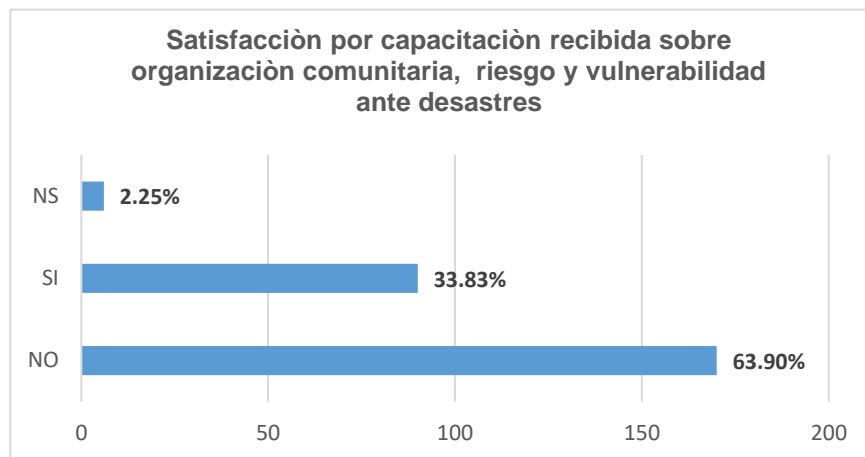


**Gráfico No. 16**



## Continuación gráficos...

**Gráfico No. 17**

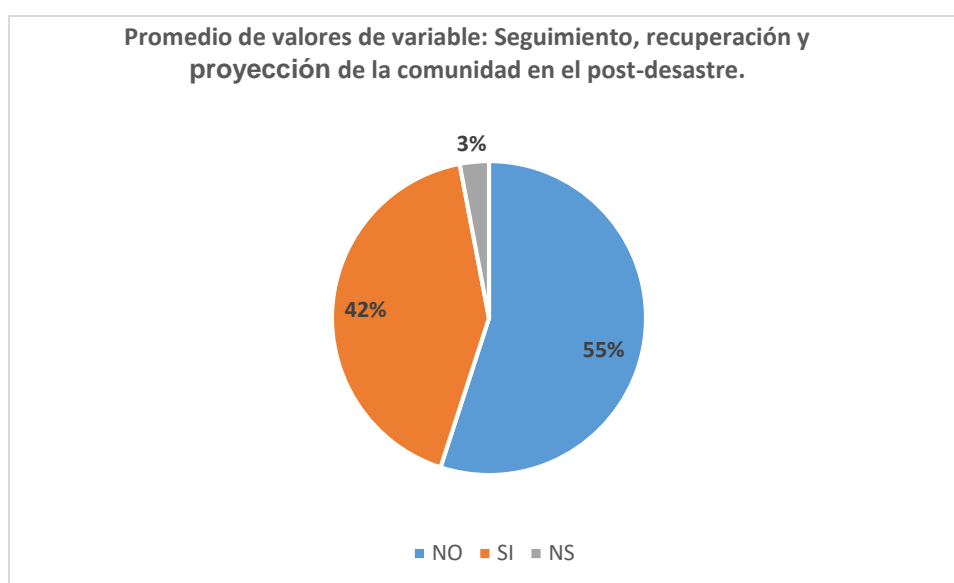


**El gráfico 13** muestra en cifras relativas, las valoraciones asignadas por los usuarios, como respuestas a la pregunta No. 10: ¿Las autoridades encargadas de atender la emergencia, le mantuvieron informado (a) sobre la situación que estaba ocurriendo? La respuesta de los consultados es **que un 62.78% muestra satisfacción** porque efectivamente el derecho a estar informados sobre la situación que estaba ocurriendo se les respetó. Mientras que **solo un 36.84% se mostró insatisfecho**. **El gráfico 14** muestra en cifras relativas, las valoraciones asignadas por los usuarios, como respuestas a la pregunta No. 11: ¿Después de regresar a su casa le visitó algún funcionario (a) del Comité de Emergencia, para inspeccionar si el lugar (incluida su casa) ya se encontraba seguro para su familia, a lo cual las personas consultadas se muestran **insatisfechos valorando este ítem con un 74.06%**, contra tan solo **un 24.43% que manifiesta estar satisfecho**. **En el gráfico No. 15**, correspondiente al ítem 12 de la consulta, sobre la restauración rápida de los servicios básicos después del desastre, **el 64.28 manifiesta satisfacción** porque esos servicios fueron restaurados, y **solo el 33.08% mostró insatisfacción** por esas acciones. **El gráfico No. 16**, se refiere al ítem No. 13 referente a la restauración rápida de las vías de comunicación terrestre, **el 53% se**

**mostró satisfecho** por esas acciones y el **39.47% manifestó insatisfacción** por dicha restauración. En el **gráfico No. 17** perteneciente a la pregunta No. 14, sobre organización y capacitación comunitaria recibida después del desastre, **el 63.90% se mostró insatisfecho**, contra **solo 33.83% que afirma estar satisfecho**

#### **Resumen de Variable No.4: Seguimiento, Recuperación y Proyección de la Comunidad en el Post-Desastre. (Item 10-14)**

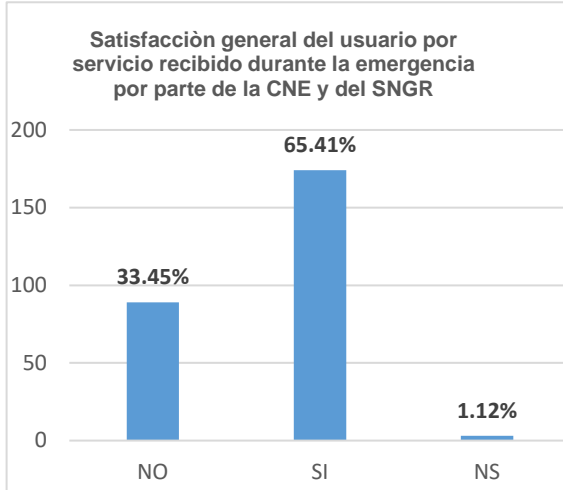
**Gráfico No. 18**



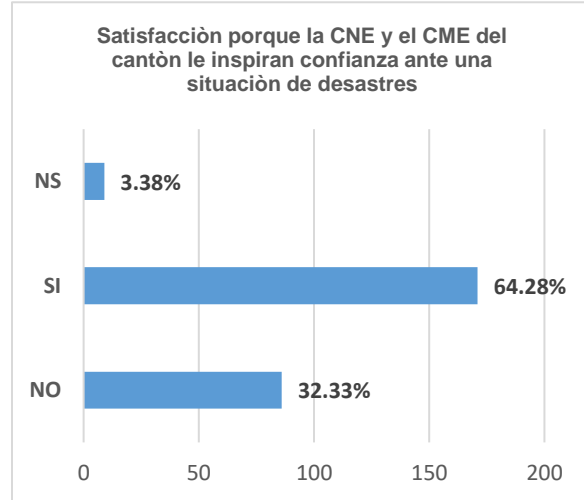
**En este gráfico No. 18**, correspondiente al **resumen de la variable No. 4**, que está relacionada con “el seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el post-desastre “, se puede notar que el resultado que tenemos es un resultado positivo leve. Es decir, los consultados manifiestan estar en un **55% satisfechos**, pero en un **42% se muestran insatisfechos**, lo cual es importante tener en cuenta que se trata de una respuesta negativa con cifras bastante altas. Es una respuesta sobre unos tres aspectos a las que hay que ponerle mucha atención, para efectos relacionados con recomendaciones en la presente consulta.

### 8.2.1.5. - Variable No.5: Satisfacción y Confianza en General del Usuario Rural Vulnerable, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Item 16-19)

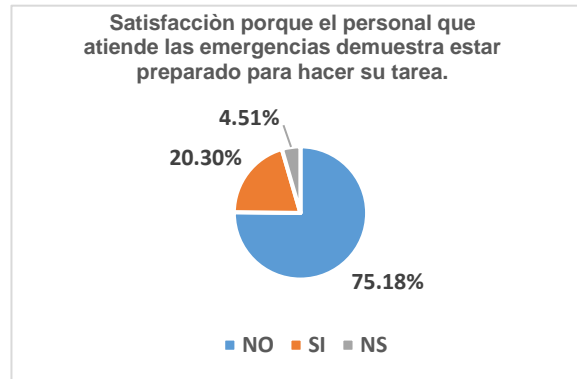
**Gráfico No. 19**



**Gráfico No. 20**



**Gráfico No. 21**



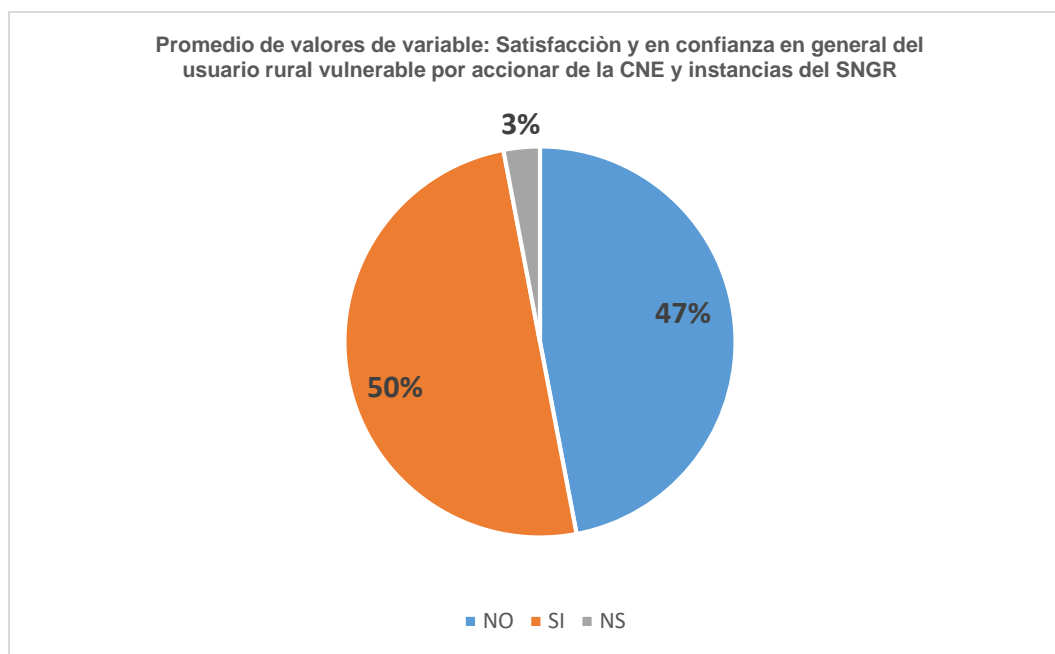
En este gráfico No. 19 que corresponde al ítem No. 17, respecto de la consulta sobre la satisfacción recibido por el usuario durante la emergencia, de parte de la CNE y de instituciones del SNGR, los resultados **muestran que el 65.41% están satisfechos** y **el 33.45% se manifiestan insatisfechos**. En el siguiente gráfico No. 20, correspondiente al ítem No. 18, sobre ¿Le recomendaría usted a sus vecinos que confíen en las autoridades del CME, de la CNE encargados de atender emergencias del cantón? **El 64.28** **mostró satisfacción** por recomendar a sus vecinos a la CNE y autoridades responsables de atender la emergencia porque le inspiran confianza. **Solo el 32.33%, expresó insatisfacción** por la confianza, es



decir no recomendarían a sus vecinos, confiar en la CNE e instituciones del SNGR, por su accionar durante situaciones de emergencia. Sobre el ítem No. 18, respecto de si ¿Considera usted que los Comités de Emergencia, se encontraban bien organizados y preparados para atender la emergencia que le afectó a usted?, las personas consultadas, mostraron **satisfacción, solo en un 20.30%** e **insatisfacción lo manifiestan un 75.18%**

### Resumen de Variable No.5: Satisfacción y Confianza en General del Usuario Rural Vulnerable, por el Accionar de la CNE y de Instancias del SNGR. (Item 16-19)

Gráfico No. 22



**En este gráfico No. 22**, correspondiente al **resumen de la variable No. 5**, que está relacionada con la “confianza en general del usuario rural vulnerable ante los desastres, por el accionar de la CNE e instancias del SNGR. **El 50% en promedio se muestra satisfecho** por ese accionar, mientras que **el 47%, manifiesta estar insatisfecho por dicho accionar** y por tanto, muestra desconfianza en la CNE e instancias del SNGR.

## **10. Algunas Precisiones Previas a los Hallazgos.**

Es importante tener presente que para este estudio se plantearon cinco variables, sobre las que se fundamentó todo el fondo del estudio. Igualmente, por tratarse de un estudio de carácter cualitativo, para sintetizar los valores dados por los usuarios consultados se seleccionaron dos tipos de valoración opuestos: --SATISFACCIÓN--e----INSATISFACCION, ambas valoraciones permitirían de alguna manera promediar los resultados, para extraer un valor representativo de cada variable, como concepto concluyente. Igualmente se han incluido los valores que las personas consultadas le otorgaron a cada ítem en particular, por cuanto ese detalle es de vital importancia, para tener una visión más clara sobre lo que la gente percibe de manera más concreta, respecto del accionar de la CNE y de las instancias del SNGR, representado en los Comités Municipales de Emergencia y estas en las instituciones que están integradas cantonalmente a esos comités, como parte de lo que llamamos el SNGR.

### **10.- Hallazgos o Inferencias.**

Realizada la tabulación y procesamiento de los datos, así como el análisis respectivo de los valores resultantes en cada variable planteada para el estudio y de cada ítem en particular, se pueden realizar los siguientes hallazgos o inferencias que podríamos decir, se desprenden por sí mismas de las respuestas y valores, dados por las personas consultadas.

#### **10.1.-Hallazgos o Inferencias sobre las Variables.**

*Durante la emergencia:*

##### **Variable 1: Procesos de evacuación asistida de las comunidades.**

- 1) -A pesar de que las comunidades perciben los procesos de evacuación de manera satisfactoria, se dan aspectos como el tiempo de respuesta de las instituciones que asisten y realizan la evacuación que deben mejorarse, para mayor seguridad y tranquilidad de las comunidades.

- 2) -Otro aspecto que debe mejorarse sensiblemente en este proceso, es la comunicación abierta de quienes se encargan de realizar la evacuación, con las personas que deban ser evacuadas, con el fin de escuchar sus inquietudes y temores, respecto de la situación que les afecta.

**Variable 2: Administración humanitaria de los albergues temporales**

- 3) -En esta variable las valoraciones dadas por los consultados, se expresa como una satisfacción absoluta, de tal manera que se puede pensar que los albergues deben seguirse administrando de la manera en que se han estado administrando, porque se hace con buen criterio humanitario.

**Variable 3: Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual.**

- 4) -Para esta variable a pesar de que el tema planteado no fue muy fácil de abordar por parte de las personas consultadas, es muy satisfactorio observar que la valoración dada es muy contundente, en el sentido que el trato igualitario, para con las personas, sin importar su orientación sexual, es generalizado y no muestra ningún signo de discriminación.

*Después*

**Variable 4: Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el Post-Desastre.**

- 5) -En esta variable la diferencia valorativa entre satisfacción e insatisfacción es ajustada pero evidente, de hecho, la insatisfacción es mayor (trece puntos de diferencia) que la satisfacción de los usuarios. Aspectos que tienen que ver con la revisión técnica de la zona afectada, de las viviendas, el restablecimiento de los servicios de agua, electricidad y caminos, así como el llamamiento de la comunidad para capacitarles en organización, percepción del riesgo, elaboración de escenarios futuros y elaboración de planes comunitarios y familiares de emergencia, son aspectos en los que la comunidad muestra niveles importantes de **insatisfacción**. El resumen muestra un porcentaje superior al **40% que se muestra satisfecho**, pero

esto no implica que se deba dejar pasar ese hecho tan importante y que muchas de esas acciones en las que se muestra insatisfacción, son parte esencial dentro de la naturaleza legal de la Comisión Nacional de Emergencia, de cara al artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública.

**Variable No 5: Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y instancias del SNGR.**

- 6) -Podemos ver como los valores de esta variable **la diferencia entre satisfacción e insatisfacción**, es tan solo de tres puntos porcentuales. Lo que nos muestra que si bien es cierto las comunidades tienen confianza y están satisfechos por lo realizado con la CNE y entidades del SNGR, esta confianza supera en muy poco la desconfianza y la insatisfacción. Las razones son simples, en aspectos de satisfacción por los servicios recibidos, **la satisfacción no llega al 70%**; y, por la confianza que le inspira la CNE y entidades del SNGR a las comunidades, **la satisfacción no logra alcanzar el 65%**; pero además la percepción sobre el nivel de capacitación que en sus acciones prácticas muestra el personal que se encarga de proporcionarles todos los servicios asistencia, durante una emergencia, **se muestra una insatisfacción superior al 75%**.

**10.2.-Otras Reflexiones Sobre los Hallazgos.**

Independientemente de los resultados mostrados por las variables como un todo, a partir de los resúmenes, creemos que la consulta ciudadana rural de campo resultó ser un instrumento muy valioso, para detectar diversos aspectos particulares que tal vez al promediar los valores de cada variable, pueden no apreciarse en su verdadera dimensión.

A las anteriores inferencias, hemos creído importante destacar las siguientes, por el hecho de que al estar promediadas junto con otras dentro de las variables no pierda

esa percepción que manifestó el usuario consultado, en casos muy particulares por ejemplo:

- a) Es de hacer notar que en el ítem relativo a **la actitud con que el personal** de las instituciones realiza el proceso de evacuación, el usuario lo destaca **positivamente en un 72.18%**. Esto significa que el usuario percibe esa actitud positiva de la gente encargada de apoyar el proceso de evacuación.
- b) En el **tratamiento** que el personal responsable de la evacuación, **de las personas enfermas o con alguna discapacidad**, es muy importante señalar que las comunidades consultadas perciben ese tipo de procedimiento de **manera positiva en un 92.48%**. Demuestra esa calificación que el usuario percibe esta acción de manera sumamente positiva.
- c) En el aspecto relacionado con la administración humanitaria de los albergues temporales, **especialmente en lo relacionado con servicios de asistencia alimentaria, de agua, de higiene, de salud** y otros, el usuario consultado lo destaca **positivamente en un 76.69%**
- d) También la consulta arroja una **percepción muy positiva**, respecto de la forma **educada y de respeto con que el usuario es tratado** por parte de quienes se encargan de atender todos los aspectos de la emergencia. Esta valoración la destacan en un porcentaje de **84.96%** de manera muy positiva.
- e) Valga señalar que las personas consultadas en las comunidades **señalaron negativamente y con un 74.24%**, la acción de **inspección de las viviendas por parte de técnicos de las instituciones del Comité Municipal** de Emergencia, inmediatamente **después de cerrar los albergues**, para que se verifique el verdadero daño que le haya causado la situación de

emergencia a la vivienda, sobre todo por un tema de seguridad de la familia. Aspecto que creemos es muy importante prestarle la atención debida.

- f) Finalmente, otro ítem que se destacó en la consulta es que tiene que ver con si el personal que realiza los procesos de evacuación muestra estar suficientemente capacitados para realizar ese tipo de acción humanitaria. A este ítem, los usuarios consultados, dan un valor negativo de un 75.18%. Lo cual nos hace inferir que, si la gente común y humilde de las comunidades lo percibe de esa manera, es porque es importante ponerle atención a este tipo de capacidades.

## **12.-Presentación de Algunas Recomendaciones u Oportunidades de Mejora.**

A partir de los resultados que nos ha arrojado la consulta ciudadana sobre la percepción que tiene el usuario rural, sobre diversos servicios que directa o indirectamente le proporciona la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencia, como ente rector del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de conformidad con la Ley 8488 y según el análisis que hemos hechos de los datos, los hallazgos e inferencias que hemos podido obtener, apuntan a que se ha logrado hacer un esfuerzo por plantear las siguientes recomendaciones según cada variable y con la firme convicción que si las autoridades pertinentes de la CNE, las llevan a la práctica, el resultado será alcanzar proporcionar un servicio de mayor calidad al usuario, en la atención de situación de emergencia o desastre futuras.

### **Durante**

#### ***Variable 1 (Procesos de evacuación asistidas de la comunidad)***

12.1.1. Deben mejorarse los mecanismos relacionados con recursos y protocolos correspondientes a procesos de movilización del recurso humano y de transportes, destinados a la ejecución de procesos de evacuación, con el fin de hacer más ágil

el proceso y disminuir los tiempos de respuesta que, en algunas comunidades, inexplicablemente es hasta superior a las seis horas.

12.1.2.-Es de vital importancia darle continuidad a los Comités Comunales de Emergencia y la transmisión del conocimiento que debe tener acerca del comportamiento de sus mismos escenarios de riesgo, asimismo dotarles de mecanismos de autogestión independiente (en los que esto pueda ser posible), para mejorar los tiempos de respuesta al máximo.

12.1.3.-Capacitar de manera específica y en especial al personal encargado de reaccionar y realizar los procesos de evacuación de las comunidades, en aspectos relacionados con la comunicación social (persona a persona), en relaciones humanas asertivas y logística para movilización de poblaciones. Todo esto para lograr en todo lo posible una mejor relación con las personas afectadas por situaciones de desastre.

**Variable No. 2** (*Administración humanitaria de los albergues temporales*)

12.2.1.-Aunque en la variable el tema de la violencia doméstica, intrafamiliar y sobre abusos, tiene una valoración positiva parte del usuario. Por ser un tema sumamente sensible, en relación con derechos esenciales de los usuarios. Nuestra recomendación es que haga un reglamento general, sobre administración de albergues temporales, aprobado por la Junta Directiva de la CNE, para que, por la vía de la norma reglamentaria formal, se establezcan ciertos estándares de carácter humanitario que tengan que cumplir en los albergues temporales y que haya supervisión, al menos durante la estancia de las personas afectadas en los albergues, sobre la aplicación de esos estándares humanitarios.

**Variable No. 3** (*Discriminación o maltrato por aspectos de género u orientación sexual*).

12.3.1.-A pesar de que el tema de la no discriminación planteado, no fue muy fácil de abordar por parte de las personas consultadas, es muy satisfactorio observar que la valoración dada es muy contundente, en el igualitario, para con las personas, sin importar su orientación sexual, es generalizado y no muestra ningún signo de discriminación, es importante incluir en un protocolo sobre procesos de atención humanitaria u otros similares, el tema de la no discriminación por temas de nacionalidad, raza, religión, filiación política, identidad de género y orientación sexual entre otros relativos a derechos inherentes a las personas.

*Después*

**Variable 4:** (Seguimiento, recuperación y proyección de la comunidad en el Post-Desastre).

12.4.1.-Esta Contraloría de Servicios, recomienda establecer un protocolo humanitario de aplicación obligatoria, para que en el futuro en el período del pos-desastre, las instancias de carácter técnico vinculadas al SNGR y bajo la rectoría de la CNE, por medio de la coordinación de la instancia del Comité Municipal de Emergencia y apoyados por el Comité Comunal de Emergencia que en el mismo protocolo debe constituirse si es que no existe, para que se haga una revisión minuciosa de toda la zona afectada por la inundación, esto para prever que el futuro si se presentara nuevamente un evento similar, se tenga mayor claridad de cuales espacios habitados deben evacuarse con prioridad y cuales en segunda y tercera instancia. Igualmente, una revisión específica de las viviendas, para que se tome en cuenta algún tipo de reforzamiento o apoyo de inversión sobre la vivienda, para mantenga las condiciones de seguridad que tenía antes de sufrir la afectación. De la misma manera se vaya construyendo un archivo documental de afectaciones e inversiones de reforzamiento con expedientes por cada vivienda de zonas de



inundación, con lo que se apoyarían no solo procesos de prevención del riesgo, sino de atención prioritaria a procesos de evacuación muchos antes de que una inundación dificulte esos procesos.

12.4.2.-Deben intensificarse los procesos de organización comunitaria sostenida, formal y sistemática en todos los cantones en los que se han dado recurrentemente afectaciones por inundación y movilizaciones a albergues temporales, debido a esa afectación. Esos Comités Comunales, deben estar constantemente monitoreados, para garantizar su funcionamiento en el tiempo y además deben invertirse más recursos en fortalecer las capacidades cognitivas sobre su percepción del riesgo, su autogestión en la reducción de su vulnerabilidad y en planes de preparativos y respuesta ante situaciones imprevistas o de emergencia.

**Variable No 5:** (Satisfacción y confianza en general del usuario rural vulnerable, por el accionar de la CNE y instancias del SNGR).

12.5.1.-Finalmente esta Contraloría de Servicios que ha podido constatar los niveles de confianza que le inspiran al usuario rural las acciones que hasta el momento ha realizado la CNE y las instancias del SNGR, miembros de los Comités Municipales de Emergencia, afectada quizás esa confianza por la percepción que les deja el nivel de capacitación que les parece les falta a quienes se encargan de organizar y ejecutar los procesos de evacuación y otras acciones de campo. Por tal razón recomienda que en los Comités Municipales de Emergencia, se identifiquen con claridad al personal de las instituciones que se dedica y seguirá dedicándose a realizar los procesos de evacuación y otras tareas de campo, para que se invierta en la capacitación continua de esas personas, a fin de mantener y acrecentar esa confianza que de por sí ya manifiestan tener los usuarios rurales en la CNE, en el SNGR y las instancias adscritas.

### 13.- Bibliografía

- a).-Ochoa Carlos, ***Estadística ¿Qué tamaño de muestra necesito?***, Marketing e Innovación en Netquest, Noviembre 11, 2013.
- c).-Abraira Santos, Víctor. ***Métodos Multivariantes en Bioestadística***. (2006)
- d).-Cuadras, Carles ***Nuevos Métodos de Análisis Multivariante***. CMC Editions. (2008).
- e) Cesar Ruiz-Alejos Gómez, ***Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios***. Tesis doctoral. Facultad de Letras, Universidad de la Rioja, España. (2015)
- f) Fernández A.H. ***El valor percibido por el consumidor, conceptualización y variables relacionadas. Camino para el éxito de un negocio***. (2012)
- g) Colmenares O.A. y Savedra J.L. ***Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*** (Revista Técnica Administrativa) Buenos Aires, Argentina. (2007)