

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PUNTARENAS. COSTA RICA. PERÍODO 1997-2007

Kathia García Cousin *

Recepción: 4 de abril de 2008 • Aprobación: 6 de marzo de 2009

RESUMEN

Las sociedades contemporáneas enfrentan problemas económicos, sociales, culturales, éticos y ecológicos. Por tal motivo es necesario conocer su realidad para poder solucionar los problemas que les preocupan. Entonces, se propone a la Educación como herramienta del conocimiento para ser la solución de sus dificultades. En este artículo, se analizan los resultados, de un formulario de encuesta, aplicado a un grupo de personas residentes en el cantón Central de la provincia de Puntarenas con el objetivo de visualizar su percepción sobre la gestión del gobierno local, en el sentido del binomio comunidad-Municipalidad (1997-2007).

Palabras claves: ciudadanos- gobierno local- percepción- administración pública-resultados- soluciones

ABSTRACT

Contemporary societies face economic, social, cultural, ethical and ecological problems. Therefore, it is necessary to understand their reality in order to solve problems which they are concerned about. Thus, Education is proposed as a knowledge tool for solving their problems. This article analyzes the results of a survey form, applied to a group of people who live in the Central Canton of the province of Puntarenas in order to display your perception about the management of local government within the binomial community-municipality meaning. (1997-2007).

Key words: citizens, local government, perception, public administration, results, solutions.

* Profesora en la Sede del Pacífico de la Universidad de Costa Rica [katia.garcia@ucr.ac.cr]

1. Introducción

Costa Rica, en las dos últimas décadas, ha experimentado un vertiginoso crecimiento económico impulsado por exportaciones y flujos de inversión extranjera. Pero, el nivel de pobreza no supera los índices del crecimiento económico, como lo expresa Hidalgo (2007), dado que, la desigualdad aumenta con el paso del tiempo.

Por su parte, diferentes gobiernos de turno han tratado de mantener una administración estable para la nación, su quehacer ha sido financiado con impuestos que pagan los costarricenses y deudas externas o internas, cualquiera que sea la combinación de estos procesos lo único que procuran es un sistema eficaz, para sostener un país lleno de necesidades como: empleo, vivienda, educación, seguridad ciudadana, infraestructura y servicios públicos. “¿Quién elige este gobierno?, cada cuatro años sus ciudadanos seleccionan, mediante el voto, por un período igual a sus gobernantes y en con ello también, el gobierno local es elegido de esa manera”. Si bien es cierto, las autoridades municipales son designadas en elecciones libres, directas y limpias de los habitantes, su labor debe promover la participación de las comunidades en los asuntos públicos, porque cada municipio, o gobierno local, es un ente político que representa los intereses regionales por medio de sus funciones de administrativas; también debe ser visionario de la problemática particular de cada comunidad. Asimismo, orienta los servicios según el orden de prioridades, asentándose como un organismo que propone e intenta el aumento firme de la calidad de vida de los ciudadanos.

El presente artículo evalúa la siguiente pregunta: ¿la población del cantón

Central de Puntarenas se encuentra satisfecha con la gestión que brinda su gobierno local o Municipalidad?

Mediante este estudio, se apreciará cómo valoran la gestión municipal la comunidad puntarenense residente en la zona, los miembros de partidos políticos y las jefaturas municipales. Es innegable el punto de vista de los participantes para reflexionar sobre las articulaciones comunidad, Municipalidad que se han venido produciendo.

2. Materiales y métodos

En el informe N° 12 del Estado de la Nación del año 2006 (p.1), precisa que Costa Rica desde, 1973 y hasta el año 2000 pasó de “ser de sociedad mayoritariamente rural a eminentemente urbana” debido a este crecimiento demográfico acelerado a la proliferación de barrios que demandan comercio, industria y servicios.

En el caso de Puntarenas, en el cantón Central, la ausencia de un plan regulador urbano antes de 1997, permitió que, en comunidades como Chacarita se establecieran grupos humanos en una reserva forestal ubicada en un manglar (Bonilla, 1985) y otras en el playón del río Barranca por un aumento de población.

Por otra parte, los habitantes del cantón Central de Puntarenas requieren una buena gestión o administración pública por parte del Estado para hacerles frente a los servicios y obras de infraestructura que exigen los retos del entorno. Pero, ¿qué es la administración pública? De acuerdo con Muñoz Amato, citado por Cervantes (1998, p.35), se trata de una actividad de “gestión de los asuntos públicos. Constituida por el conjunto de servicios públicos, cuya buena marcha

permite la realización de objetivos definidos por el poder político del gobierno”.

Asimismo, uno de los desafíos que debe asumir la administración pública para su modernización, es la orientación hacia el cliente; en este caso, sería el ciudadano, quien, inicialmente, según Cervantes (1998), como usuario ha sido desprovisto de información sobre la marcha del servicio público, la comercialización de los bienes o la ordenación de asuntos vecinales.

Ahora bien, las administraciones públicas que brindan servicios además deben esforzarse por mejorar el bienestar de los ciudadanos con su gestión y servicios. No solo monitorear la satisfacción del cliente para establecer posibles planes de mejoramiento en la eficiencia (mayores resultados con mínima inversión y eficacia (actividades de trabajo que permiten alcanzar las metas).

Como es de esperar, algunos municipios de Costa Rica, han empezado a tomar iniciativas sobre el binomio comunidad-municipalidad, realizando acciones que mejoran la calidad de vida de sus ciudadanos como el caso de Garabito, que se ha organizado para desarrollar el cantón con excelentes obras y servicios, en el binomio comunidad-municipalidad. Pero, ¿qué es la comunidad?

en este sentido, es un “área geográfica definida por límites legales, ocupada por residentes implicados en actividades económicas interrelacionadas y constitutivas de una unidad del gobierno.” (Subirats, 2002, p.33). Es decir, incorporar la participación ciudadana y fomentando, aún más, la educación en los pueblos, esto puede producir mayores vínculos entre las comunidades que procuran la convivencia integradora y solidaria, de las mismas. Al respecto, Feroso (2005) agrega que, la educación reforzará los valores cívicos y articulará la competitividad, el crecimiento económico y la integración social en los individuos de una nación.

Las municipalidades o municipios obtienen su principal fuente de ingresos de los tributos: impuestos, las tasas y las contribuciones especiales. De allí, la importancia de evaluar y controlar su gestión pública. Para este 2008, los 81 municipios y 8 consejos municipales de Costa Rica, recibieron tal como lo plantea Villegas (2008, p. 8) *“un 23% más en comparación con el presupuesto ordinario del año pasado”*.

Asimismo, para atender las nuevas exigencias de la población y más demandas de servicios, el gobierno local, en este caso, la Municipalidad de Puntarenas, debe trabajar con rapidez y eficiencia los servicios que brinda como:

Recolección de basura.	Administración del mercado municipal.
Cobro de patentes.	Permisos de construcción.
Administración de cementerios.	Arreglos de caminos.
Servicio de intermediación de empleo.	Cobro de impuestos municipales etc.

En cuanto a la fijación de los precios, estos están relacionados con una política del gobierno del Estado.

Ciudad de Puntarenas

Puntarenas es la provincia más grande del país, su nombre hace referencia al

proceso geomorfológico de la flecha de arena. Es decir, poco a poco, se formó una lengüeta por la acción de los ríos, vientos alisios y corrientes principales del río Barranca que traían arena y lodo. Para el año de 1722, la lengüeta comenzó a conocerse como Puerto de Arenas. El nacimiento de Puntarenas como destino turístico se remonta desde la década de los 40, fecha en que llegó a ser conocida como el Balneario Nacional, debido a que la mayoría de los habitantes del país, especialmente, los del Valle Central, recorrían un largo camino para poder disfrutar del sol y su playa.



Municipalidad de Puntarenas, 2008.

El cantón Central de Puntarenas es uno de los más extensos del país, posee 16 distritos administrativos y una población aproximada de 109.798 habitantes, según el último informe del Instituto Nacional de Estadística y Censo (2000) y el Centro Centroamericano de Población de la Universidad de Costa Rica, confirma los mismos números en cuanto a población.

El Plan Estratégico Municipal 2004-2008 refleja las siguientes actividades: industriales de la zona (pesca, procesamiento de sardina, fábrica de harina etc.), de agricultura (arroz, caña de azúcar,

café, frutas etc.), de ganadería (pecuaria y lechera), de servicios (transporte público y privado, ferry y cabotaje etc.), de comercio (tiendas, bazares, supermercados, ferias agrícolas etc.) y turismo.

Metodología

El estudio realizado es de tipo descriptivo por relacionar condiciones vigentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen. Retrató una realidad, de los habitantes del cantón central de Puntarenas. Además, se consideró exploratorio por recolectar e interpretar información, para luego reflexionar sobre los resultados obtenidos.

El total de personas encuestadas fue de 507; de estas, 478 son residentes de Chacarita, Barranca y distrito Central Puntarenas, 14 son jefaturas administrativas de la Municipalidad de Puntarenas y 15 ex regidores de administraciones pasadas. La investigación se realizó en noviembre 2007 hasta febrero 2008.

Para su realización, por razones de limitación de tiempo, la encuesta aplicada solo contempló la cantidad de personas anteriormente precisada.

El tipo de instrumento para recopilar la información fue un formulario de encuesta, aplicado a cada persona, el cual permitió obtener información valiosa para abordar el estudio. Este elemento estuvo compuesto por 16 preguntas para los residentes de los tres distritos mencionados anteriormente y 15 preguntas para las jefaturas de las oficinas administrativas (Cobros, Catastro, Recursos Humanos etc.) de la Municipalidad de Puntarenas, entre las que se distinguen: preguntas cerradas, cerradas de elección múltiple de respuesta y abiertas. Para los

ex regidores fueron preguntas abiertas y no se tabularon datos personales.

Objetivo general

Realizar un estudio sobre la percepción de los habitantes del cantón Central, sobre la gestión de la Municipalidad de Puntarenas período 1997-2007.

Objetivos específicos

- * Analizar el grado de satisfacción en diferentes tipos de usuarios o clientes que utilizan los servicios de la Municipalidad de Puntarenas.
- * Determinar la percepción del gobierno local en Puntarenas con acciones de vínculo sobre las demandas articuladas de los residentes de la región.
- * Identificar la percepción que poseen los residentes de Puntarenas sobre las competencias municipales.
- * Determinar la escolaridad, estado civil y el género de la población de los distritos de Barranca, Chacarita y distrito Central de Puntarenas.

3. Resultados

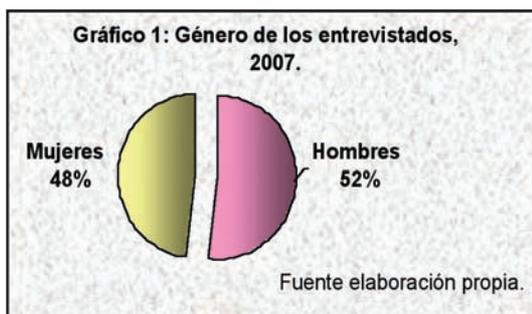
Desde el punto de vista del Mercadeo, tal como lo plantea Kotler (2007, p.237), el producto significa “cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para su atención, adquisición o uso”. En ese sentido, Stanton (2004) expresa que las personas no compran en realidad un producto tangible o intangible, sino más bien beneficios que satisfacen sus necesidades. Cuando este producto que provee beneficios se convierte en un bien intangible, se le denomina *servicio*. Para ampliar este término, ¿qué

debe clasificarse como servicio? Estos se comercializan como bienes de apoyo o según el propósito. Para el estudio se mencionará que existen organizaciones lucrativas y no lucrativas. Estas últimas proporcionan servicios pero de acuerdo con Stanton (2004, p.335) “no tiene por objeto las ganancias excesivas”; el Gobierno de Costa Rica cae en esta categoría dado que en muchas de sus actividades proporcionan servicios, pero no siempre con el objetivo de maximizar utilidades como las entidades con fines de lucro.

Ahora bien, al ser las personas completamente diferentes, cada individuo percibe el mundo de distinta manera. Al respecto Shiffman (2001, p.122) señala: “la percepción se basa en un proceso mediante el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo”. En el contexto de mercadeo, la corriente de la dinámica de la percepción encierra la *teoría de las expectativas*, es decir, las personas ven y se basa en familiaridad y experiencias anteriores. En ese sentido, los individuos perciben productos o servicios bajo sus propias expectativas. Para el estudio, podría ser la valoración de los ciudadanos sobre la competencia municipal de Puntarenas.

En relación con los objetivos propuestos, se identificaron los hallazgos que se mostrarán mediante los gráficos o tablas, que encierran los resultados obtenidos de las preguntas del formulario de encuesta aplicado:

El último censo del año 2000, señala que Costa Rica, si bien es cierto tiene 4.159.757 millones de habitantes aproximadamente, existen 2.112.985 de género masculino y 2.046.772 género femenino. Puntarenas por su parte, refleja esta situación, dado que, posee 204.659 hombres y



188.569 mujeres. El gráfico revela que de 492 (478+14) encuestados, un 52% personas del total fueron hombres y la parte restante 48% se trató de mujeres.

Lo interesante por ahora, a medida que avanza el estudio, es ir analizando cada variable, en este caso, la escolaridad de los encuestados. El mayor número de educación está representado por primaria completa en un 24%; en segundo lugar estaban las personas con escolaridad de secundaria completa e incompleta o completa 21%, y así sucesivamente. El número de individuos con el grado de primaria incompleta es bastante minoritario, 10% de la población. Así lo demuestra la tabla 1:

Tabla 1
Grado de escolaridad de los entrevistados en noviembre 2007

	2007	
Nivel académico	Número	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Primaria completa	117	24%
Primaria incompleta	51	10%
Secundaria completa	102	21%
Secundaria incompleta	102	21%
Universitaria	66	13%
Total	492	100%

Fuente: Elaboración propia con base en formulario

Lo anterior, puede ser respaldado por el censo del año 2000, este indica que la

población costarricense está compuesta por 4.159.757 millones de habitantes aproximadamente de los cuales 92.75% poseen escolaridad y 7.25% no la tienen.

De ahora en adelante, es importante separar la muestra en dos grupos: 478 población puntarenense y 14 jefaturas de oficinas municipales. De acuerdo con esta propuesta, se analizará, solamente, para las preguntas siguientes 478 personas.

Al preguntar a la población de Puntarenas si utiliza servicios municipales, como: recolección de basuras, permisos de construcción, patentes y otros. El 95% contestó afirmativamente, pero el 5% de las personas no los utilizan; pues, en algunos casos solteros viven con sus padres. Así que el formulario de encuesta servirá para evidenciar resultados de objetivos propuestos.

Ahora bien, la pregunta N° 8, acerca si el servicio recibido es malo, bueno o regular. Las respuestas están representadas en el gráfico 2: bueno 21%, malo 35% y regular 44%.

Sin embargo, en este contexto de gobiernos locales, la tarea gubernamental es complicada y difícil, dado que, se trata de la satisfacción de un usuario o cliente. Al ser subjetiva, esta gestión municipal está sujeta a la crítica de sus habitantes, la cual se analizará más adelante. Lo anterior obedece, según la teoría de las expectativas, porque las personas ven lo que esperan ver, debido a experiencias



anteriores, y si un gobierno local no llenó sus necesidades en desarrollo de servicios y obras de infraestructura, en el pasado, ocurre la situación presentada. Asimismo, cada persona tiene su propia percepción del mundo que lo rodea y, en consecuencia, posee diversas opiniones y juicios sobre los gobiernos de turno.

Además, sobre la participación ciudadana puntarenense en cabildos abiertos, comisiones mixtas, audiencias públicas y plebiscito, promovido por la Municipalidad de Puntarenas, el resultado de esta pregunta es desalentadora, dado que, el gráfico 3 refleja lo siguiente: 94% de encuestados no participan en



estas actividades del gobierno local, estos individuos expresan que no lo hacen porque las desconocen y no se promocionan; mientras que, un 6% pertenecen a alguna Asociación de Desarrollo de algún distrito y se enteran de estas actividades en cuestión. Además, algunos argumentan que perciben un debilitamiento de la Municipalidad porque esta no procura un acercamiento activo a sus comunidades. Debe agregarse que, en muchas ocasiones, algunos miembros de Asociaciones Comunales no son atendidos correctamente por la Municipalidad de Puntarenas, porque los hacen esperar demasiado tiempo para sus entrevistas y sus peticiones, son escasamente oídas. (A. Vega, comunicación personal, 30 de marzo del 2009)

Al respecto, el informe N° 8 del Estado de la Nación del año 2002, en el apartado de gobiernos locales (p. 242) puntualiza que “Costa Rica es un país con una administración fuertemente centralizada y un régimen municipal débil”. Por su parte, Cervantes (1998, p.51) argumenta que el centralismo y concentración administrativa de los gobiernos, en América Latina, provocan un “debilitamiento del régimen municipal” aunado a una sociedad que no está acostumbrada a participar políticamente. Es importante mencionar que, la gestión del gobierno debe comprometer a una ciudadanía en donde se puedan propiciar decisiones sobre el presente y futuro de los cantones.

Relacionado con el gráfico 3, la pregunta N° 12 cuestiona si la Municipalidad consulta a su comunidad decisiones importantes para el cantón? El resultado es presentado en la tabla 2, pero, preocupa que un 97% de personas expresen su inconformidad porque este gobierno local no los toman en cuenta y, minoritariamente, un 3%, se sienten vinculadas.

Tabla 2
La Municipalidad consulta sus decisiones en el cantón

Respuestas	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	10	3%
No	468	97 %

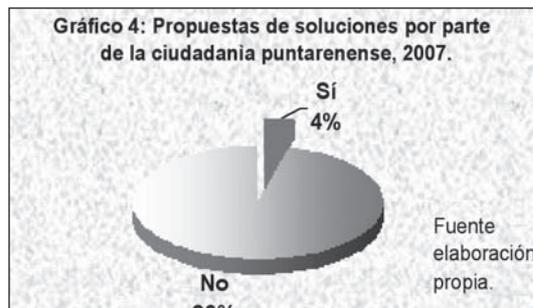
Fuente: Elaboración propia con base en formulario.

Además, el estudio evidencia que, existen necesidades por parte del pueblo puntarenense por entender y participar las competencias municipales, es decir, según el Informe N° 8 del Estado de la Nación del año 2002, en el apartado de gobiernos locales (p. 257) “la valoración

ciudadana se encuentra dividida entre los que opinan favorablemente y los que tienen una actitud desfavorable hacia los funcionarios” de los gobiernos locales en general, porque no son capaces de interpretar su función pública.

En todo caso, para lograr este desafío de desconocimiento, no solo para Puntarenas, sino para el país entero, el Gobierno como tal, debe abandonar su papel de Estado paternalista y convertirse un *Estado promotor*, que impulse iniciativas individuales y colectivas de pueblo con responsabilidad a mediano plazo. Pero, ¿cómo lo podría lograr? Mediante políticas educativas con visiones humanísticas basadas en valores cívicos y participación ciudadana, que le permitan responder a las necesidades del nuevo milenio. En otras palabras construir una sociedad para atender, impulsar y seguir el desarrollo integral del país. En esa línea, el papel de la Educación será promover una *educación cívica* tal como lo expresa Subirats (2002, p.42) “que disponga y considere el entorno urbano y a sus habitantes como algo no ajeno al hecho escolar”. Desarrollar estas comunidades, implicará desarrollar la participación y la cultura de participación.

Según el estudio, existe una relación distanciada y débil entre la Municipalidad y los encuestados que se dan por informados. Al respecto, como se analizó anteriormente Cervantes (1998) advierte que existe un abismo entre el gobierno local y la participación de la ciudadanía, en decisiones de importancia para el desarrollo de una región. Lo anterior se respalda considerando esta pregunta: ¿en algún momento los residentes han propuesto soluciones a los problemas de la comunidad ante la Municipalidad? Obsérvese el gráfico 4, donde se comprueba que



residentes de las comunidades o ciudadanos, no hacen esfuerzos para organizarse adecuadamente, crear espacios de participación ciudadana. Son muy pocos quienes hayan tomado iniciativas apenas un 4% para plantear problemas del cantón. Asimismo, 96% de los entrevistados reconocen que existen confusiones respecto a los trámites municipales hacia esa gestión y necesitan información al respecto. Este resultado pone de manifiesto la escasa articulación entre la Municipalidad de Puntarenas y sus habitantes, pero retrata la realidad de muchos cantones del país. Entonces, es necesario fomentar espacios para la consulta de participación ciudadana y, de esta manera, cumpliendo con el Código Municipal vigente desde 1998, que establece en el artículo 5 establece: “Las municipalidades fomentarán la participación activa, consciente y democrática del pueblo en las decisiones del gobierno local”. (IFAM, 1972, p.11; IFAM, 2002, p.20).

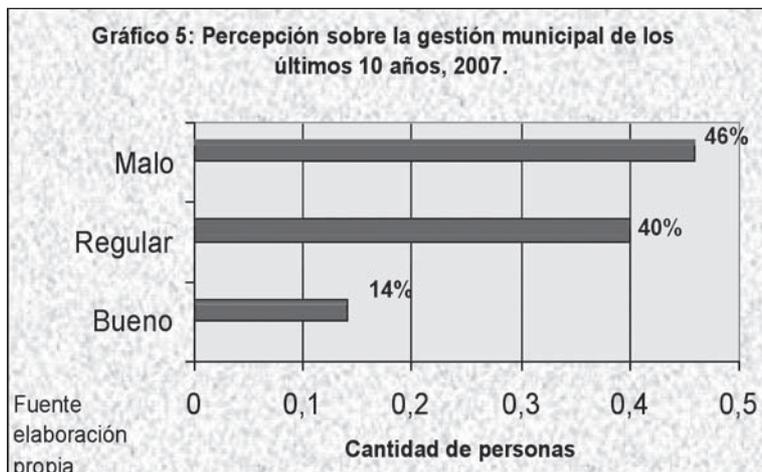
Por otro lado, en la pregunta N° 14, el 100% de los encuestados ignoran el informe anual de cuentas que rinde la Municipalidad de Puntarenas, acerca de su quehacer institucional. Lo anterior como resultado de una mala promoción y poca divulgación de la información. Asimismo, se evidencia una percepción negativa de estos ciudadanos sobre el gobierno local, que no procura informarlos de sus logros o fracasos. Es necesario,

entonces, que esta entidad gubernamental se dé a la tarea de destinar más recursos para estas acciones con el objetivo de vincular más el binomio Estado-Comunidad por el bien de los residentes de la zona. Porque tal como lo expresa don Gregorio Bolaños Sequeira, secretario general del sindicato de Trabajadores Marítimos, Ferroviarios y de Muelles, “la problemática Municipal se asienta en un gobierno local que no se ha molestado en divulgar adecuadamente su programa de gobierno o informe de rendición de cuentas de su gestión”. (Comunicación personal, 30 de marzo 2009)

Ahora bien, acerca de ¿cómo calificar la gestión municipal en los últimos 10 años en relación con arreglos de caminos, construcciones de aceras, administración

de cementerios y otras obras relacionadas al desarrollo de las comunidades, la respuesta se concreta en el gráfico 5: básicamente un 46% de la muestra, considera una gestión mala; por su parte, 40% la califica de regular y por último 14% la ven como satisfactoria.

Entre sus respuestas manifiestan la falta de unión entre la ciudadanía y la Municipalidad de Puntarenas. Además los encuestados sugieren mejorar los servicios y una mayor comunicación con el pueblo, según el análisis de los datos, el problema para algunos, se centra en que los proyectos municipales de desarrollo dejan por fuera a barrios marginados como Barranca y Chacarita, muchas veces, hay influencia del clientelismo político.



En otro orden de ideas, el trabajo presentará a continuación los resultados obtenidos en la muestra por conveniencia realizada a 14 jefaturas administrativas (Recursos humanos, Informática, Catastros etc.), que participaron en la investigación:

Respecto al análisis del formulario de encuesta, básicamente en la pregunta N°

6, acerca de las limitaciones que afectan a la Municipalidad de Puntarenas como entidad pública, el resultado se refleja en la tabla 3.

De la tabla anterior, se desprende que la falta de presupuesto 43% y la carencia de autonomía 36% y un impedimento en la contratación administrativa 14%, son los problemas mayoritarios de la

Tabla 3

Percepción de las limitaciones del gobierno local		
Descripción	Valor absoluto	Valor relativo
Falta de presupuesto	6	43%
Falta de autonomía	5	36%
Impedimento en contratación administrativa	2	14%
Políticas	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Elaboración propia con base a formulario de encuesta

Municipalidad de Puntarenas, percibidos por sus altos funcionarios. No obstante, si se considera que este ente posee un presupuesto bajo, lo anterior obstaculiza el desarrollo de proyectos para suplir las necesidades del desarrollo de un cantón; como consecuencia se crean la siguiente interrogante, ¿cómo pueden los gobiernos locales hacer frente a las demandas del entorno urbano, con presupuestos relativamente bajos, centralización de autoridad política y contrataciones administrativas? Esta centralización, en ocasiones, puede producir trámites lentos que atentan contra el nivel de desarrollo local de una región, en este caso, el cantón Central de Puntarenas (R.Vargas, comunicación personal, 09 de noviembre 2007). Asimismo, relacionado con este tema la pregunta N° 11 cuestiona sobre la flexibilidad y aprovechamiento de los recursos municipales, 71% del total, expresan que existe poca flexibilidad y muchos recursos son subutilizados. Por tanto, de acuerdo con Mata (2008) “La burocracia de las municipalidades y la apatía de sus funcionarios hace que se desaprovechen millones de colones destinados a proyectos y obras comunales para jóvenes”. Así publicado en el periódico *La Nación* el 15 de junio del 2008,

en donde se enfatiza que los pocos recursos recibidos por las Municipalidades de Costa Rica, estas no llegan a cumplir la realización de estas obras, por caer en trámites lentos de Administración Pública, como: Moravia, Cañas, Puntarenas, Santo Domingo, Tibás, Belén y Carrillo.

En Costa Rica, existe una ley del 2002 que indica que cada Municipalidad debe destinar un 22,5% de su presupuesto anual a este tipo de proyectos. Siendo sorprendente para el 2007 de los 58 millones de colones presupuestados. Quedan por fuera obras de construcción para la persona joven, canchas y otros propósitos para este segmento de población.

Por su parte, Agnes Gómez, alcaldesa de la Municipalidad de Puntarenas expresa al periódico que “nos ha tomado muchos meses la profesionalización de los trabajadores municipales. Además, hemos tenido que refaccionar maquinaria vieja y las contrataciones llevan mucho tiempo y a veces no encontramos los repuestos”.

Por otro lado, de acuerdo con Mora (2008) los problemas en las Municipalidades en Costa Rica giran en torno a los inconvenientes para gastar el dinero asignado, es decir, el Ministerio de Hacienda cuenta con un procedimiento

lento para conceder el dinero a los municipios. Existen dificultades para disponer de esos recursos tiene su origen en las trabas que contiene la Ley de Contratación Administrativa.

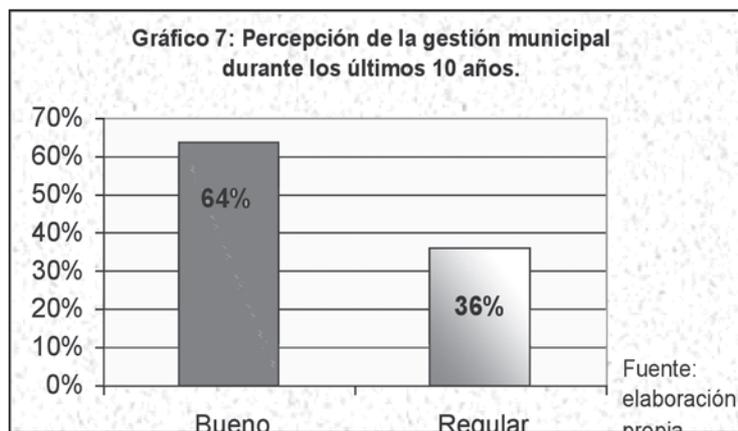
A lo que debe agregarse que el crecimiento del sector servicio dentro de las instituciones públicas de Costa Rica, exige un aumento de la eficiencia en los programas de articulación Estado, Sociedad. Para esto, es necesario romper con las barreras sectoriales y adquirir una proximidad y flexibilidad mediante estructuras que descentralicen y no solo tareas, sino también, responsabilidades. Para lograrlo, no basta, de acuerdo con Subirats (2002, p.75) con superar modelos burocráticos; se necesita no solo cambiar cuestiones técnicas u organigramas en la Administración Pública, es decir, se debe “impregnar una nueva cultura capaz de satisfacer objetivos de cambio social y de práctica innovadora y participativa”.

Reflexionando lo anterior, se entiende que el Estado se encuentra obligado a cumplir con objetivos claros y adecuados en la satisfacción de los servicios y obras que demanda el costarricense. Además, su gestión, por medio de los gobiernos locales, debe de caracterizarse por un



eficiente manejo de los fondos financieros, dado que, mediante funciones administrativas oportunas como: planear, organizar, coordinar y controlar garantiza la eficiencia de los procesos, situación que no está cumpliendo e inciden negativamente, en la administración de los municipios. Dado que, las demoras y trastornos de los procesos administrativos, en estas organizaciones gubernamentales, detienen el progreso de los cantones.

Ahora bien, en relación con la pregunta N° 12, sobre la existencia de políticas para el fomento de participación ciudadana, es alarmante que la mitad de las personas encuestadas (50%), considere que no existen. Se analiza que este resultado está vinculado por falta un interés del gobierno Central el cual incide en la gestión de las municipalidades. Lo anterior, contrapone los cometidos por el cual ha sido creado un municipio en Costa Rica.



Dentro de la pregunta N° 14, el gráfico 7, presenta la percepción que poseen estas jefaturas sobre la gestión municipal de los últimos 10 años y el desarrollo de las comunidades. Del total, el 64% calificó la gestión como buena, mientras que un 36% la consideró regular. Se percibió dentro del trabajo, que la mayoría de



los encuestados reconoce la necesidad que posee el gobierno local para seguir mejorando su gestión y generar un nuevo cambio. Comparando este resultado con el gráfico 5 acerca de la opinión que tienen estos encuestados es que su gestión municipal es de mala a regular. Esto se basa, principalmente, porque los individuos, así como lo plantea Hawkins (2004, p.267) poseen una percepción y memoria selectivas, es decir, *“de la información que está expuesto un individuo, éste solo atiende un porcentaje, relativamente, pequeño y lo transmite a su cerebro para realizar el proceso central de su interpretación”*. Entonces, al encuestar a los funcionarios municipales, ellos poseen otra percepción de su gobierno local, pero están de acuerdo que los servicios deben mejorarse.

A este principio, conviene aclarar que la eficiencia de esta labor pública no se medirá por ganancias o pérdidas, sino por la calidad de sus servicios y

obras. A todo esto, sería ventajoso que la Municipalidad sensibilice a sus ciudadanos sobre los inconvenientes que posee como ente del gobierno para brindar los servicios, como por ejemplo cuando los camiones de recolección de basura se atrasan en las comunidades por falta de repuestos en sus máquinas.

Prosiguiendo con el estudio, una valoración de gestión municipal, realizada por 15 formularios de encuestas, a ex regidores del cantón central de Puntarenas, en una muestra intencionada, se puede resumir en los siguientes términos: la Municipalidad mencionada necesita más autonomía en sus operaciones. Durante sus gestiones se presentaron trabas, apelaciones y otros problemas que debían resolverse, inmediatamente, pero no se podía por ser un organismo centralizado. Es decir, siguen existiendo, en la actualidad, limitaciones por parte de la supervisión de la Contraloría General de la República, que ocasiona, en algunos casos, burocracias de trámite. Algunos encuestados externaron, también, la idea que la elección de los alcaldes debe ser como en todo Ministerio y no por votaciones populares.

4. Conclusiones

Los resultados anteriores expuestos, puntualizan que Costa Rica, debe de tomar un rumbo diferente en su educación, es decir, se necesita construir una sociedad más asentada en valores, acciones cívicas y participación ciudadana en la gestión de sus gobiernos locales que responda a las necesidades de un pueblo. En otras palabras, una educación que fomente el binomio comunidad- Municipalidad, enseñando a un niño, desde su infancia, a desplegar sus

expectativas analíticas en función de sus deberes y derechos como tal y el Estado como promotor de todo esto, porque este planteamiento se encuentra ausente en este trabajo realizado.

Asimismo, se puede desprender lo siguiente:

- * Se evidencia que existen necesidades de información por parte del pueblo puntarenense por entender las competencias municipales y su gestión. Preocupa que del total de individuos, solamente, un 14% la calificó de buena, el resto de mala a regular porque argumentan la poca unión entre este gobierno local y las comunidades.
- * Además, se manifiesta que la Municipalidad de Puntarenas no se ha dado a la tarea, de integrar a los residentes en cabildos, comisiones mixtas, audiencias públicas y otros, siendo un desafío que, plantea retos en torno a la marcha de su gestión pública.
- * La Municipalidad de Puntarenas está obligada a comunicar los logros y fracasos de su gestión, es alarmante que, 100% de encuestados no está al tanto de esta gestión (informe anual de rendición de cuentas).
- * Por otro lado, los servicios públicos municipales del cantón central de Puntarenas deben mejorarse, es preocupante que del total de los entrevistados solo un 21% expresara que son buenos y el resto de malo a regular.
- * Si existen problemas en la ley de Contratación Administrativa, es necesario que cada gobierno local tenga una visión de sus necesidades y actúe con eficiencia para lograr sus metas, evitando, de esta manera que muchos

proyectos no se ejecuten por los trámites lentos que inciden, en el progreso de los pueblos.

Otro asunto viable para el gobierno, podría ser, propiciar una descentralización de la autoridad política y de las decisiones administrativas. Para que los gobiernos locales, como en el caso de la Municipalidad de Puntarenas, posean más competencias y mayor autonomía en la toma de decisiones.

Referencias bibliográficas

- Bonilla, Amanda (1985). *Situación ambiental de Costa Rica*. San José: Instituto del Libro. Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes.
- Cervantes, Orlando (1998). *Administración de instituciones públicas* (tercera reimpresión). San José: UNED.
- Estado de la Nación. Programa: Resumen de Hallazgos: crecimiento urbano rápido y desordenado amenaza los recursos naturales. Informe XII del 2006. Recuperado el 18 de febrero del 2008. Dirección <http://www.estadonacion.or.cr/Info2006/prensa/04-Armonia-naturaleza.pdf>
- Estado de la Nación. Programa: Gobierno Locales. Informe VII del 2002. Recuperado el 18 de febrero del 2008. Dirección <http://www.estadonacion.or.cr/Calidad02/Word-Pdf/Cap%2008.pdf>
- Fermoso, Paciano (2005) *Teoría de la educación*. México: Trillas.
- Hawkins, Del I. (2004) *Comportamiento del consumidor* (novena edición). México: McGraw-Hill.
- Hidalgo, Juan (18 de marzo, 2007) ¿Libre mercado o mercantilismo? *La Nación*. San José, Costa Rica, p. 39 A.
- Govaere, Velia (19 de noviembre, 2006). En busca de un alma perdida. *La Nación*. San José, Costa Rica, p. 33A.

- Kotler, Phillip (2007). *Marketing versión para Latinoamérica* (décimo primera edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (1972). Código municipal y Ley de la organización y funcionamiento del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal. San José: IFAM.
- Mata, Alonso. Municipios desestimulan a jóvenes con proyectos o ideas. Consultado el 26 de marzo del 2009. http://www.nacion.com/ln_ee/2008/junio/16/pais1579909.html
- Mora, Ana. Municipios tienen dificultades para gastar €65.000 millones. Consultado el 26 de marzo del 2009. http://www.nacion.com/ln_ee/2008/diciembre/07/pais1785804.html
- Municipalidad del cantón de Puntarenas. *Plan estratégico municipal 2004-2008*. Consultado el día 21 Noviembre del 2007 en [http://www.munipuntarenas.go.cr/Descargas/Descargas/Documentos%20de%20la%20Alcald%C3%ADa/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Municipal%20\(original\).doc](http://www.munipuntarenas.go.cr/Descargas/Descargas/Documentos%20de%20la%20Alcald%C3%ADa/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Municipal%20(original).doc)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2005). *Venciendo el temor. (In) Seguridad ciudadana y desarrollo humano en Costa Rica. Informe nacional de desarrollo humano, 2005*. San José: autor. Consultado el día 22 de junio del 2007 en <http://www.nu.or.cr/indh/downloads/InformeNacional.pdf>
- Robbins, Stephen (2005). *Administración* (octava edición). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Shiffman, León (2001). *Comportamiento del Consumidor* (séptima edición). México: Prentice Hall.
- Stanton, William (2004). *Fundamentos de marketing* (décimotercera edición). México: McGraw-Hill.
- Stoner, James (1994). *Administración* (sexta edición). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Subirats, Joan (2002). *Gobierno Local y Educación* (primera edición). Barcelona: Ariel.
- Villegas, Juan (23 de marzo, 2008). Ingresos Municipales crecen en un 23%. *La Nación*. San José, Costa Rica, p. 8 A.