



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo

UEN Investigación y Desarrollo

Área Funcional Gestión del Riesgo

Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres

Fecha de entrega: 13 de enero de 2021


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

VERSIÓN 01.

**AUTORIZACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS PARA PUBLICACIÓN EN EL
CATÁLOGO DE ACCESO PÚBLICO EN LÍNEA (OPAC) y REPOSITORIO DIGITAL
DEL CEDI**

Se autoriza al Centro de Documentación e Información (CEDI) de la UEN Investigación y Desarrollo del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) la inclusión, publicación y difusión en su Repositorio digital y Catálogo en línea (OPAC) del presente documento de interés bibliográfico.

Nombre y apellidos de cada autor (a)	N° de cédula de identidad	Correo electrónico o teléfono institucional	Firma
José Pablo Bonilla Valverde	1-1134-0176	jpbonilla@aya.go.cr	
Laura Milena Hernández Torres	1-1357 0237	lahernandez@aya.go.cr	

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 3 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe presenta un análisis de los resultados del diagnóstico para medir el conocimiento y aplicación de la gestión de riesgo ante desastres realizado a los funcionarios del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. Lo anterior en cumplimiento a la primera iniciativa del objetivo 16 de la Perspectiva Procesos Internos (PPI-16) del Plan Estratégico Institucional 2016-2020.

El diagnóstico se realizó por medio de una encuesta anónima dividida en cuatro secciones clave: perfil del encuestado; conocimiento de la gestión de riesgo; gestión de riesgo en sus labores; y capacitación. Con esta encuesta se busca establecer una línea base con respecto a la transversalización de la gestión del riesgo de desastres que realiza la institución en los macroprocesos del AyA de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad. Los macroprocesos analizados en este diagnóstico fueron: Gestión del Recurso Hídrico (GRH), Desarrollo de Infraestructura (DIN), Operación de Sistemas de Agua (OSA) y Gestión Comunitaria del Agua (GCA).

Entre los muchos resultados se rescatan la necesidad de cerrar brechas en el conocimiento de la gestión de riesgo de desastres, específicamente: gestión de riesgo a nivel país; gestión de riesgo institucional; identificación de amenazas y vulnerabilidades; y reducción del riesgo. Además, se replantea la necesidad de modificar la estrategia de aplicación de la encuesta para aumentar la muestra de la población, además de dar seguimiento a la formulación de la encuesta del 2021.



	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 4 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Justificación	6
1.3 Objetivos.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Alcance.....	7
1.5 Limitaciones.....	7
2. METODOLOGÍA	8
3. RESULTADOS.....	9
3.1 Perfil del encuestado.	9
3.2 Conocimiento de la Gestión de Riesgo	12
3.3 Gestión de riesgo en sus labores.....	17
3.4 Capacitación.....	21
4. CONCLUSIONES	24
5. RECOMENDACIONES	26
6. REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS.....	28
7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	28
8. APÉNDICE	29

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 5 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

1. INTRODUCCIÓN


En cumplimiento a la primer iniciativa del objetivo 16 de la Perspectiva Procesos Internos (PPI-16) del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 (PEI 2016-20), y con el fin de generar la línea base y posterior seguimiento del indicador planteado para este objetivo, se generó en junio del 2020 una encuesta digital para generar un diagnóstico institucional que permitiera medir el conocimiento y aplicación de la gestión de riesgo ante desastres en el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA).

El PPI-16 busca transversalizar la gestión del riesgo en los servicios de abastecimiento y saneamiento para generar capacidad en los procesos de prevención, mitigación y reducción del riesgo y preparativos, respuesta y recuperación en la atención de emergencias. Esto en cumplimiento por lo establecido en la ley 8488 (Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo), particularmente en el artículo 25 que señala la obligación de todas las instituciones a considerar en sus programas los conceptos de riesgo y desastre, así como incluir las medidas de gestión apropiadas para los mismos.

Este instrumento se desarrolló con el fin de realizar la programación de trabajo anual para el Área Funcional Gestión del Riesgo (AF-GR), alineada con las necesidades institucionales, las iniciativas del Plan Estratégico Institucional y Política Nacional de Gestión de Riesgo 2016-2030 (PNGR 2016-30), así como, el Plan Nacional de Gestión de Riesgo vigente y permitirá comprender mejor la percepción de los actores institucionales de los temas relacionados con la gestión del Área Funcional.

1.1 Antecedentes

Con la reformulación del AF-GR a inicios del 2019, se realizó la revisión del objetivo estratégico PPI-16 identificando la necesidad de contar con una línea base del conocimiento en el tema a nivel institucional, esto llevó a la Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo (SAID) como responsable del objetivo, a solicitar a este departamento la formulación y aplicación de la encuesta.

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 6 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

1.2 Justificación

El artículo 10 de la Ley Nacional de Gestión de Riesgo (Ley N°8488) indica que todas las instituciones de la Administración Central, Administración Pública Descentralizada del Estado, gobiernos locales y sector privado deben contar con un comité que organice y planifique internamente las acciones de preparación y atención de emergencias, según su ámbito de competencia y con apego a la planificación sectorial, siendo esto, en el caso del AyA, responsabilidad del Área Funcional Gestión del Riesgo.


1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Establecer una línea base con respecto al conocimiento institucional en materia de la gestión del riesgo ante desastres que realiza la institución en los macroprocesos Gestión del Recurso Hídrico (GRH), Desarrollo de Infraestructura (DIN), Operación de Sistemas de Agua (OSA) y Gestión Comunitaria del Agua (GCA).

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar las necesidades de capacitación en temática de gestión del riesgo ante desastres y priorizarlas para la programación y posterior ejecución de programas de capacitación anuales.
- Determinar el conocimiento de los procedimientos y accionar a nivel nacional en las tres etapas fundamentales de la gestión de riesgo ante desastres (prevención, respuesta y reconstrucción).
- Determinar la percepción del trabajo que realiza el área funcional Gestión de Riesgo con el fin de generar, como parte del programa de capacitaciones, una inducción que dé a conocer de manera asertiva las labores y líneas de trabajo del AF-GR.

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 7 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

1.4 Alcance

Originalmente la encuesta se envió a los subgerentes técnicos de la institución para que ellos la enviarán a los responsables de los procesos – y estos incluyeran a los tomadores de decisión y al equipo técnico que debe aplicar las acciones que se definen en los procesos. La encuesta fue enviada a las Subgerencias:

- Subgerencia Ambiental, Investigación y Desarrollo (SAID).
- Subgerencia Gestión Sistemas GAM (SGGAM).
- Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos (SGGSP).
- Subgerencia Gestión Sistemas Delegados (SGSD).

Así como al Laboratorio Nacional de Aguas (LNA), dependencia operativa de la Presidencia Ejecutiva.


Específicamente a las unidades técnica que participan en los siguientes macroprocesos:

- Macroproceso Gestión del Recurso Hídrico – GRH (LNA y SAID).
- Macroproceso Desarrollo de Infraestructura – DIN (SAID).
- Macroproceso Operación de Sistemas de Agua – OSA (SGGAM y SGGSP).
- Macroproceso Gestión Comunitaria del Agua – GCA (SGSD).

En total se estimaba una cantidad de al menos 100 personas público meta conforman las subgerencias mencionadas, sin embargo, se alcanzó un total de 30 personas.

1.5 Limitaciones

Los resultados se encuentran limitados a la cantidad de personas que completaron el formulario digital vía Microsoft Forms®, el cual fue difundido desde la Subgerencia

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 8 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

Ambiente Investigación y Desarrollo a las demás jefaturas para difusión interna en efecto cascada.

La formulación de la encuesta se realizó tomando como referencia documentos que explican cómo debe crearse una encuesta y cómo formular las preguntas, sin embargo, no fue confeccionada por un profesional en el área de estadística, en virtud de que no se cuenta con ese perfil profesional.

2. METODOLOGÍA

Se realizó una consulta por medio de formulario en la aplicación Microsoft Forms®, de la cual la institución cuenta con licencia. El formulario se creó como una encuesta anónima dividida en cuatro secciones clave:

- Perfil del encuestado
- Conocimiento de la gestión de riesgo
- Gestión de riesgo en sus labores
- Capacitación

El procesamiento de los datos se realizó mediante la herramienta gráficas dinámicas de Microsoft Excel® y la salida en estructura base de datos que ofrecen ambas aplicaciones de Microsoft.

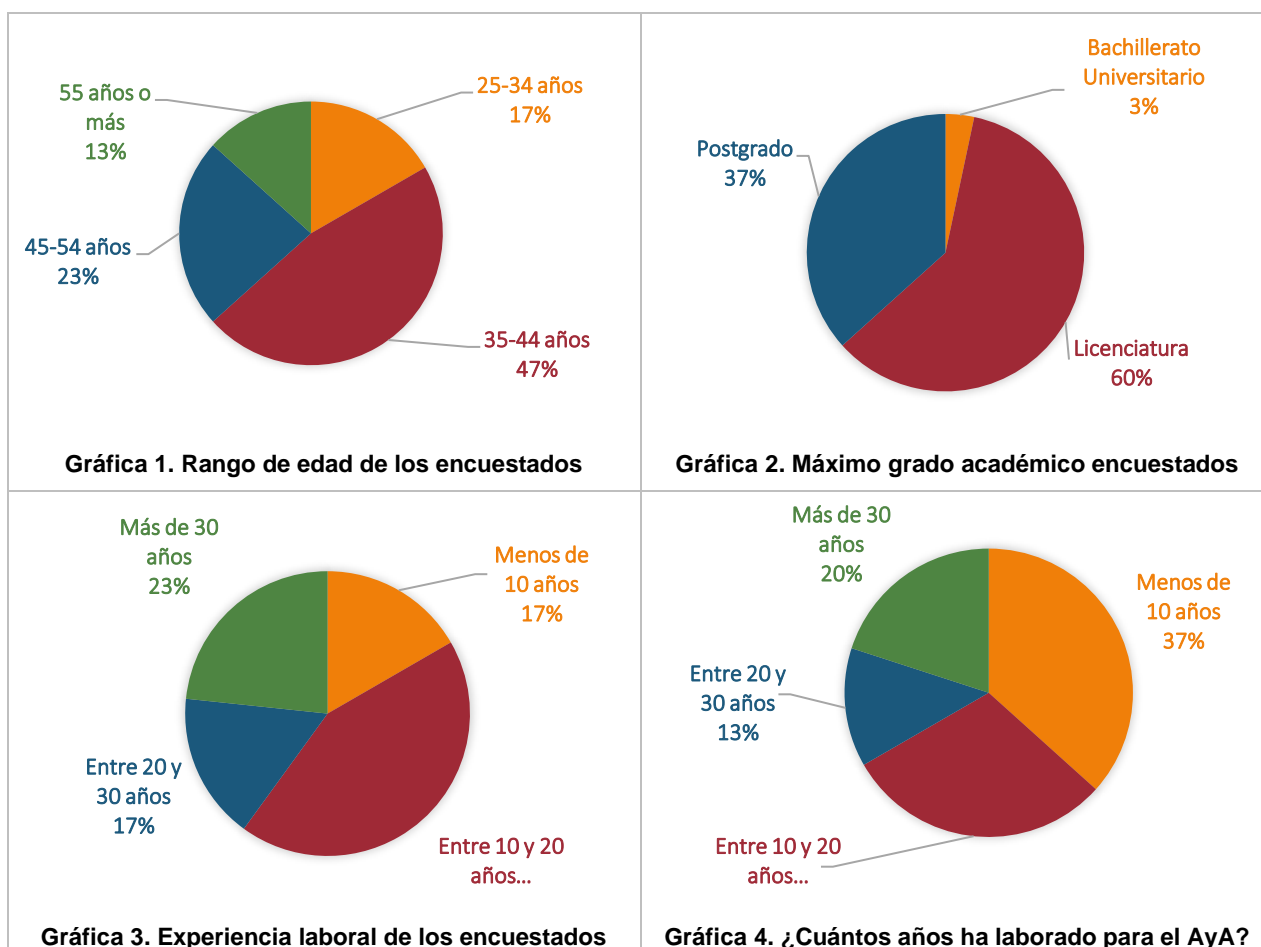
La información a la que se hace referencia dentro del cuestionario, toma en consideración los datos básicos a nivel nacional que deben ser de conocimiento de los funcionarios de la institución para una correcta aplicación de los principios de gestión del riesgo en sus labores, amparados en la Política Nacional de Gestión de Riesgo 2016-2030 y las recomendaciones que el personal de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE) ha externado al personal del AF Gestión de Riesgo en distintos acercamientos y reuniones realizados entre 2019 y 2020.

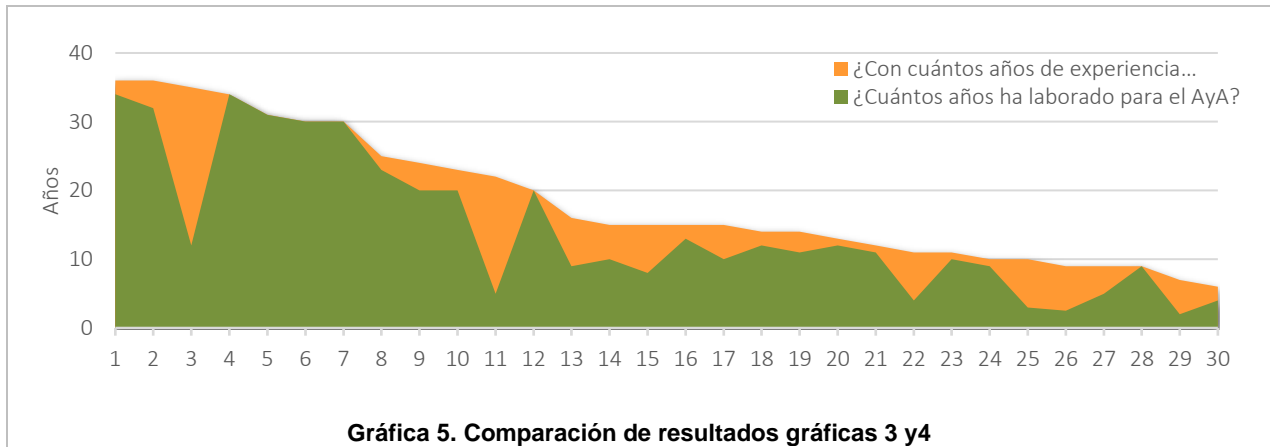
3. RESULTADOS

Se presenta en esta sección los resultados obtenidos de la encuesta, contestado por un total de 30 funcionarios. Se detalla por secciones de acuerdo con los apartados definidos para la encuesta, se indicando los datos de manera porcentual, con el fin de representar la proporcionalidad de los datos a nivel macro dada la poca respuesta recibida.

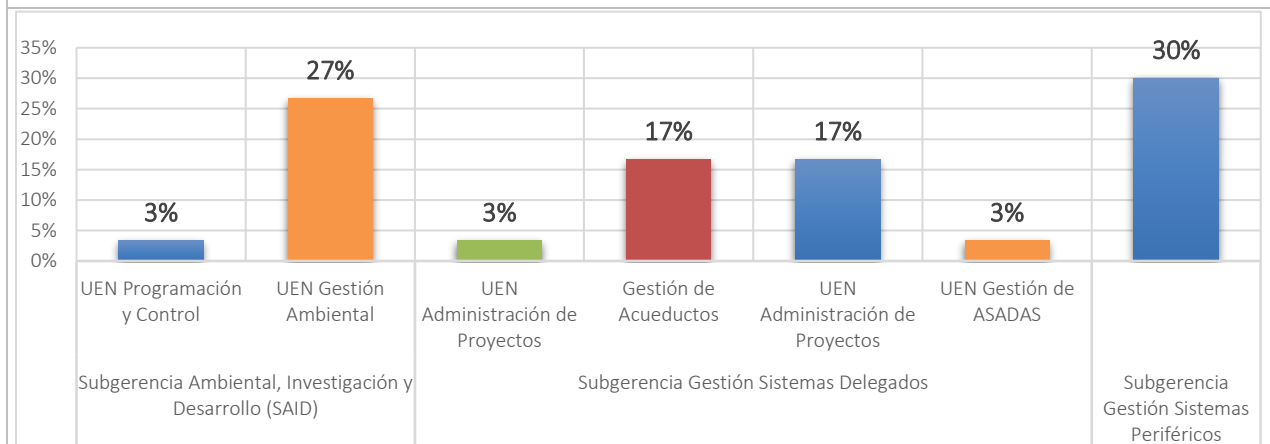
3.1 Perfil del encuestado.

La primera sección de la encuesta permite tener una idea de la caracterización general de las personas que participaron de la encuesta, se tomó en consideración aspectos relacionados con edad, nivel académico y experiencia laboral.






Gráfica 5. Comparación de resultados gráficas 3 y 4



Gráfica 6. Unidad de la institución para la cual labora de manera directa

Del personal que accedió a la encuesta, la mayor participación se presentó en la población con mayor rango de edad, siendo únicamente un 17% colaboradores entre los 23 y 34 años. La mayor participación se dio en el rango de los 35 a 40 años con un 47% de los encuestados. Estos datos se reflejan de manera congruente con los años de experiencia laboral de la muestra, obteniendo un 17% de población con menos de 10 años de laborar y un 43% con entre 10 y 20 años de laborar. La mayoría de los encuestados han laborado únicamente para el AyA, siendo esto más una tendencia en la población más adulta y diversificándose un poco entre las personas con menos de 20 años de vida laboral (población más joven). La encuesta fue completada por un perfil profesional, mayoritariamente con grado académico de licenciatura y un importante

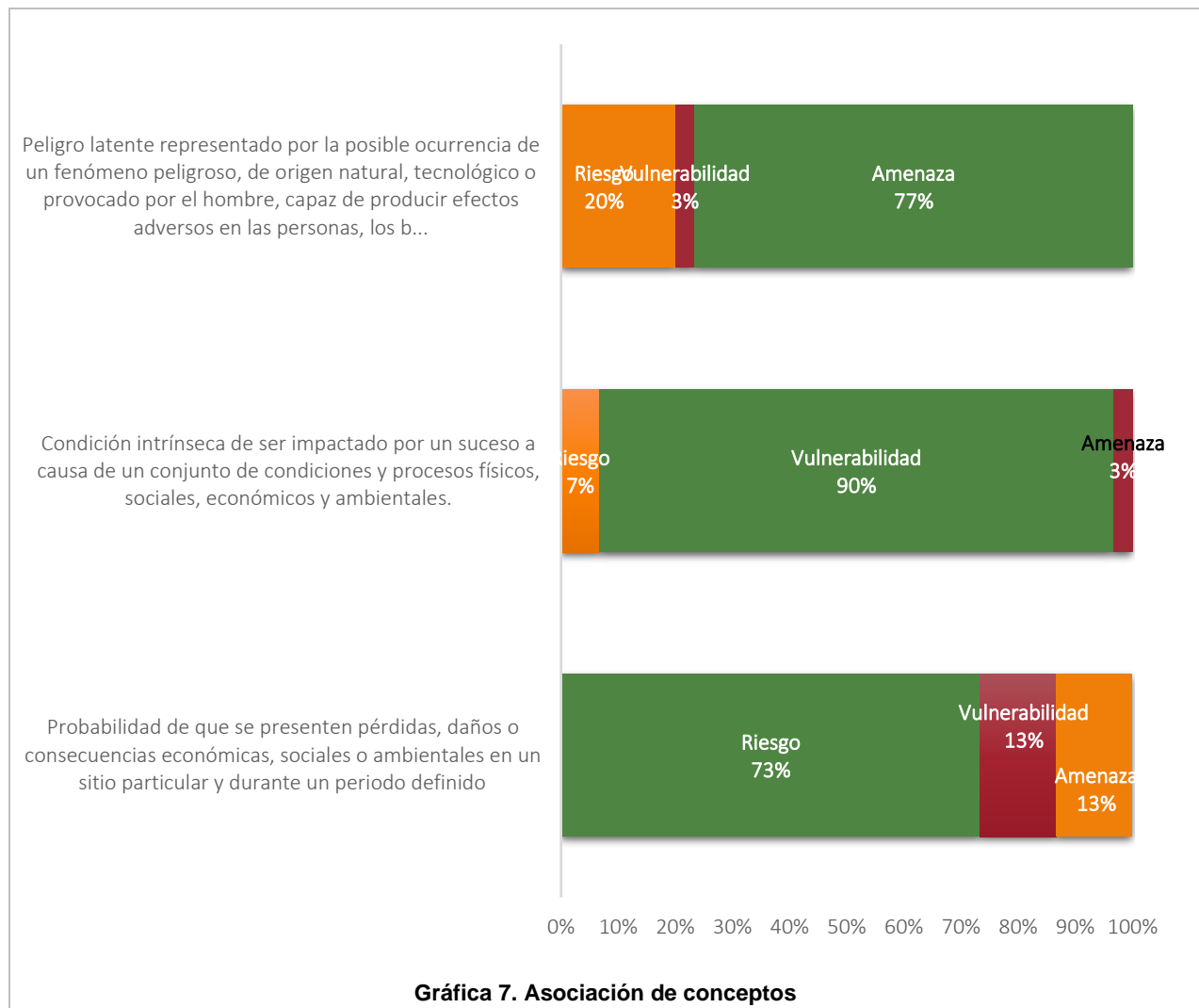
	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 11 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

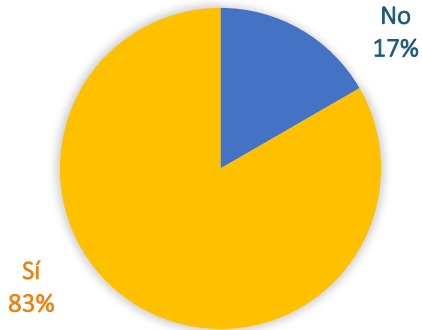
número de participantes (37%) cuentan con postgrado, lo que refleja una población de alto grado académico.

Es importante resaltar que no hubo participación de la Subgerencia Gestión de Sistemas GAM ni del Laboratorio Nacional de Aguas, y se dio una alta participación de la Subgerencia Gestión Sistemas Delegados (40% de los encuestados).

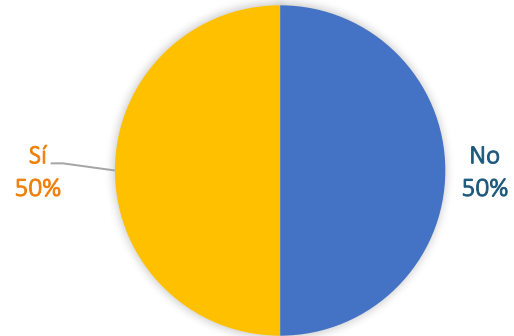
3.2 Conocimiento de la Gestión de Riesgo

Esta sección busca medir el conocimiento con relación a la temática de gestión de riesgo de desastres. La primera parte consistió en un pareo de los términos más comunes en relación con gestión de riesgo, en la gráfica se muestra el resultado y se señala en color verde el término que correspondía con la respuesta correcta.

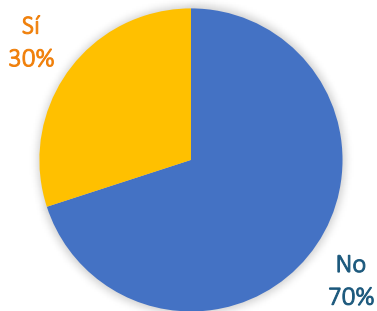




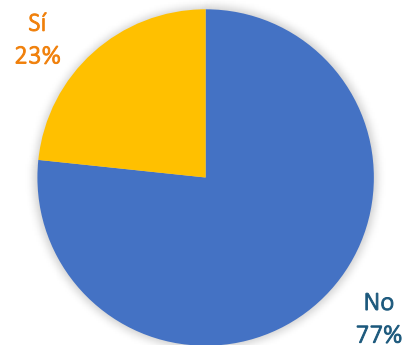
Gráfica 8. ¿Sabe usted cuál es el ente Rector en el área de gestión de riesgo en Costa Rica?



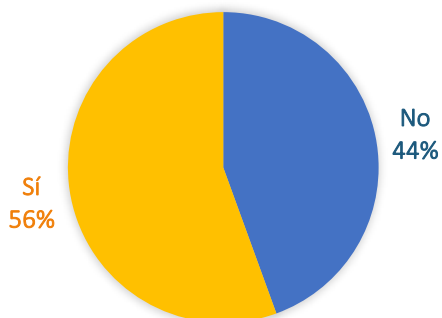
Gráfica 9. ¿Conoce la Ley 8488-Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo?



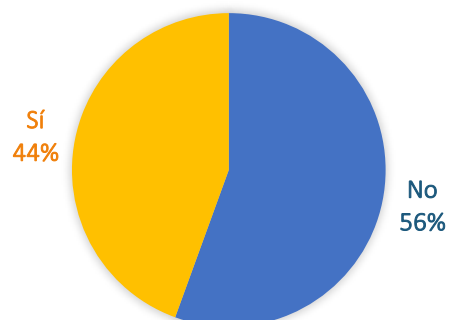
Gráfica 10. ¿Conoce la Política Nacional Gestión de Riesgo 2016-2030?



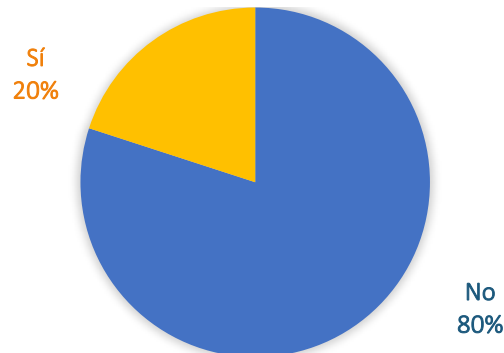
Gráfica 11. ¿Tiene conocimiento del Plan Nacional Gestión de Riesgo 2016-2020?



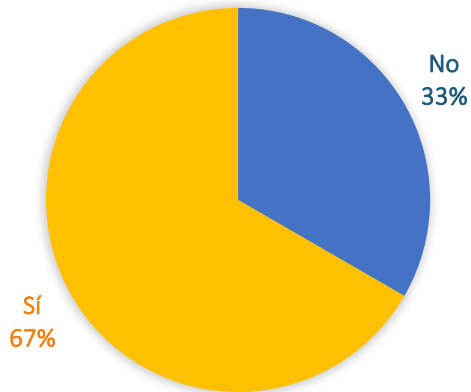
Gráfica 12. ¿Ha escuchado hablar de los tres Ámbitos de Gestión que contempla la Política Nacional Gestión de Riesgo? *



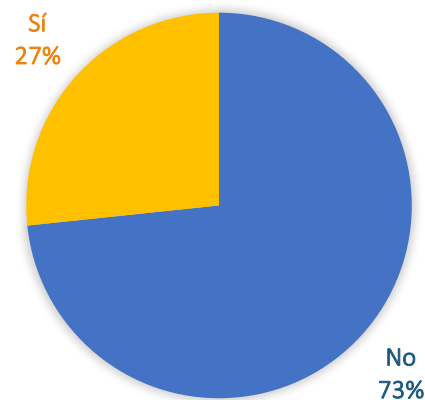
Gráfica 13. ¿Ha escuchado hablar de los cinco Ejes de acción que abarca la Política Nacional Gestión de Riesgo? **



Gráfica 14. ¿Conoce el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo?




Gráfica 15. ¿Conoce el Área Funcional Gestión del Riesgo del AyA?



Gráfica 16. ¿Conoce el Manual de Procedimientos de Gestión del Riesgo para la Atención de Emergencias y Desastres en el AyA?

Con base en las preguntas realizadas para medir el conocimiento de la muestra con relación a la temática de gestión de riesgo ante desastres, se identificó que se cuenta con claridad respecto a los temas básicos, la definición de conceptos refleja en que al menos el 70% de la población encuestada asoció correctamente las palabras amenaza, vulnerabilidad y riesgo con el concepto. En el caso del concepto de vulnerabilidad se logró un 90% de respuestas correctas (Gráfica 7).

Se solicitó la explicación con palabras propias del término “resiliencia”, a lo que todos los participantes contestaron de manera acertada, sin embargo, se aplicó con enfoques distintos. Una tercera parte aplicó el concepto desde la perspectiva psicológica-humana,

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 15 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

el 53% aplicó el concepto de manera genérica como “adaptación al cambio o a situaciones adversas” y solamente el 10% lo aplicó desde la perspectiva de gestión de riesgo e infraestructura.

Con respecto al rol de la CNE, un 80% contestó adecuadamente (Gráfica 8), pero apenas el 50% de la población consultada tiene conocimiento de la Ley N° 8488 Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo (Gráfica 9). De igual forma, se constató desconocimiento de la Política Nacional de Gestión de Riesgo-PNGR (Gráfica 10) y el Plan Nacional de Gestión de Riesgo (Gráfica 11), superando un 70% de negativa ante la consulta de conocer dichos documentos, el 100% de los desconocedores de la política tampoco conocen el plan, lo cual es congruente.

De la población que contestó afirmativamente a la consulta de conocimiento de la Política Nacional de Gestión de Riesgo se le solicitó indicar conocimiento con relación a los ejes de acción y ámbitos de gestión, resultando que la mitad de la población remanente indica no conocerlos (Gráfica 12). Los encuestados que afirman conocer (16% de la población total) contestaron de manera correcta ante la solicitud de anotar los tres ejes de la PNGR (Gráfica 13).

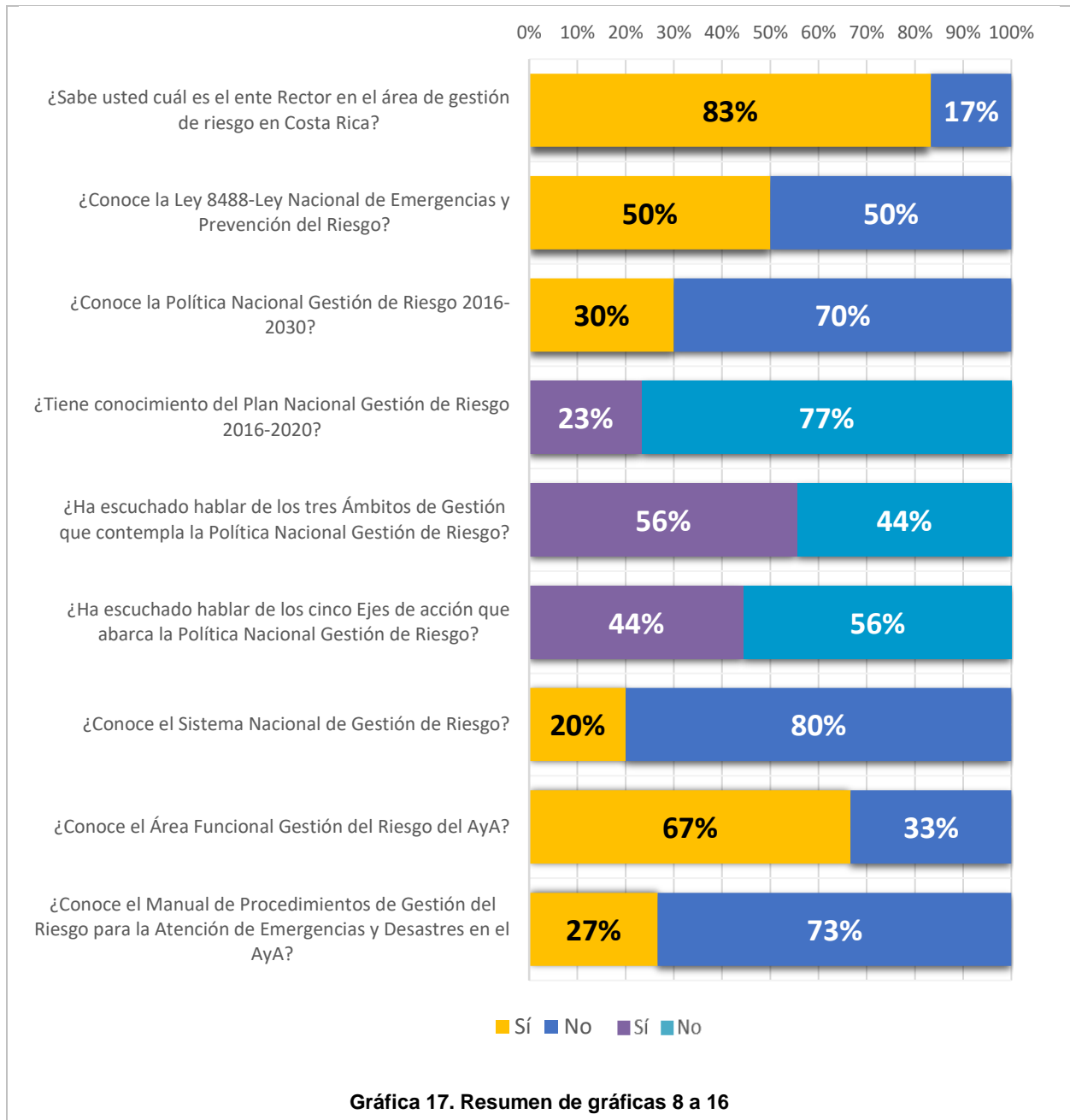
Uno de los aspectos más relevantes con respecto a la gestión de riesgo a nivel nacional es el desconocimiento del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo-SNGR, apenas un 20% de la población indicó conocerlo (Gráfica 14). Es importante indicar que el SNGR ha sido creado con base en la Ley 8488 con el fin de promocionar y ejecutar lineamientos de política pública para incorporar el concepto de gestión del riesgo como eje transversal de la planificación y de las prácticas del desarrollo, el AyA forma parte del Sistema y participa activamente del mismo.

Con respecto a la gestión de riesgo institucional, una tercera parte de los encuestados no conoce al Área funcional gestión de riesgo (Gráfica 15) y solo el 27% de la población



sabe de la existencia del Manual de Procedimientos de Gestión del Riesgo para la Atención de Emergencias y Desastres en el AyA (Gráfica 16).

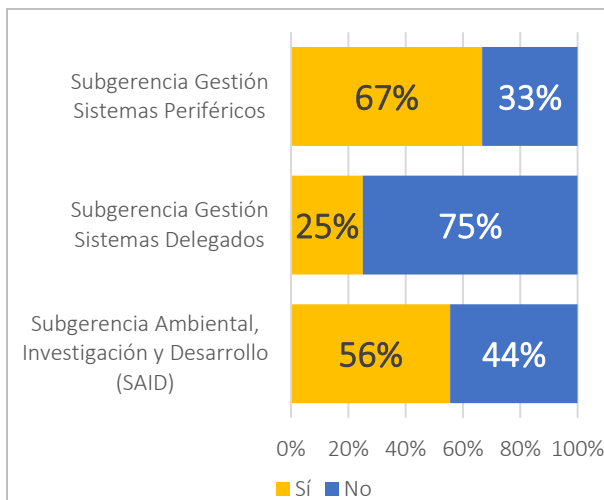
A manera de resumen se presenta la siguiente gráfica que consolida los resultados porcentuales de las respuestas obtenidas en esta sección.



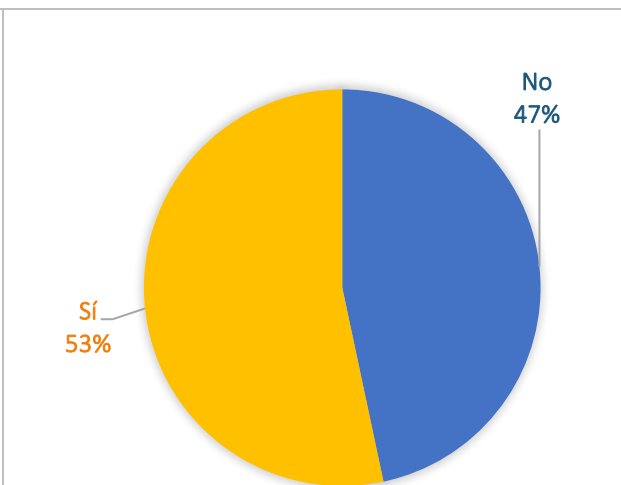


3.3 Gestión de riesgo en sus labores

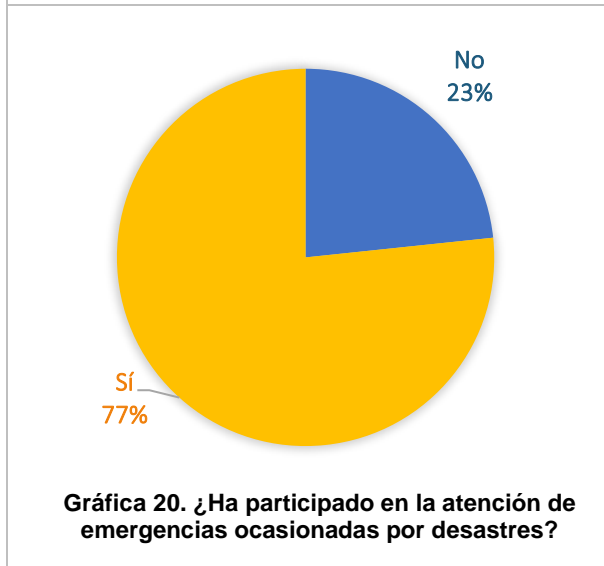
En esta sección se plantean preguntas relacionadas con la manera en las que los encuestados han tenido que afrontar situaciones de emergencia producto de desastres naturales, pues es claro que la institución ha debido realizarlo, pero no es tan clara la manera en que lo ejecuta.



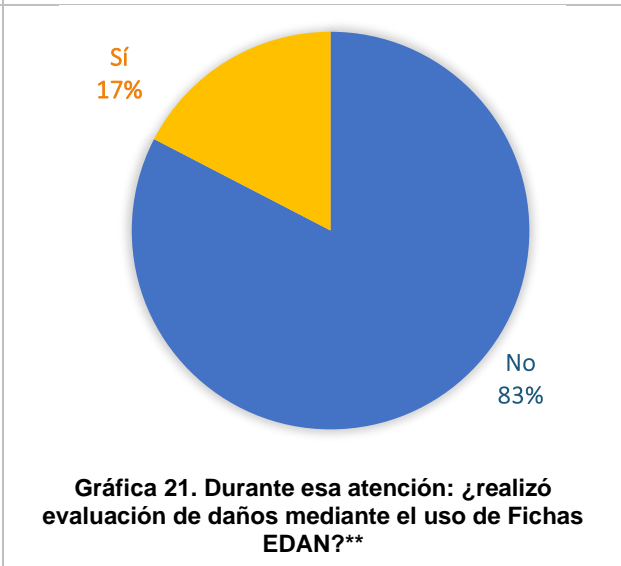
Gráfica 18. ¿Ha participado en la elaboración de Planes de Seguridad del Agua?



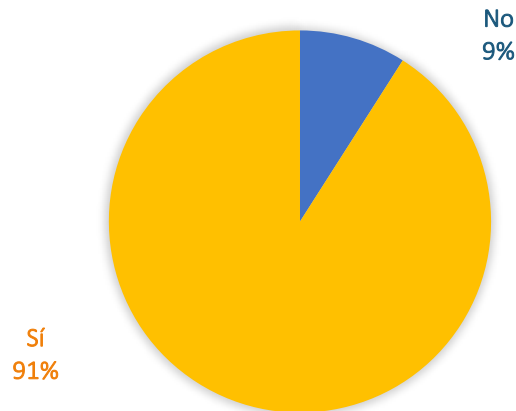
Gráfica 19. ¿Ha gestionado o gestiona actualmente en su dependencia proyectos o recursos asociados con Decretos de emergencia?



Gráfica 20. ¿Ha participado en la atención de emergencias ocasionadas por desastres?

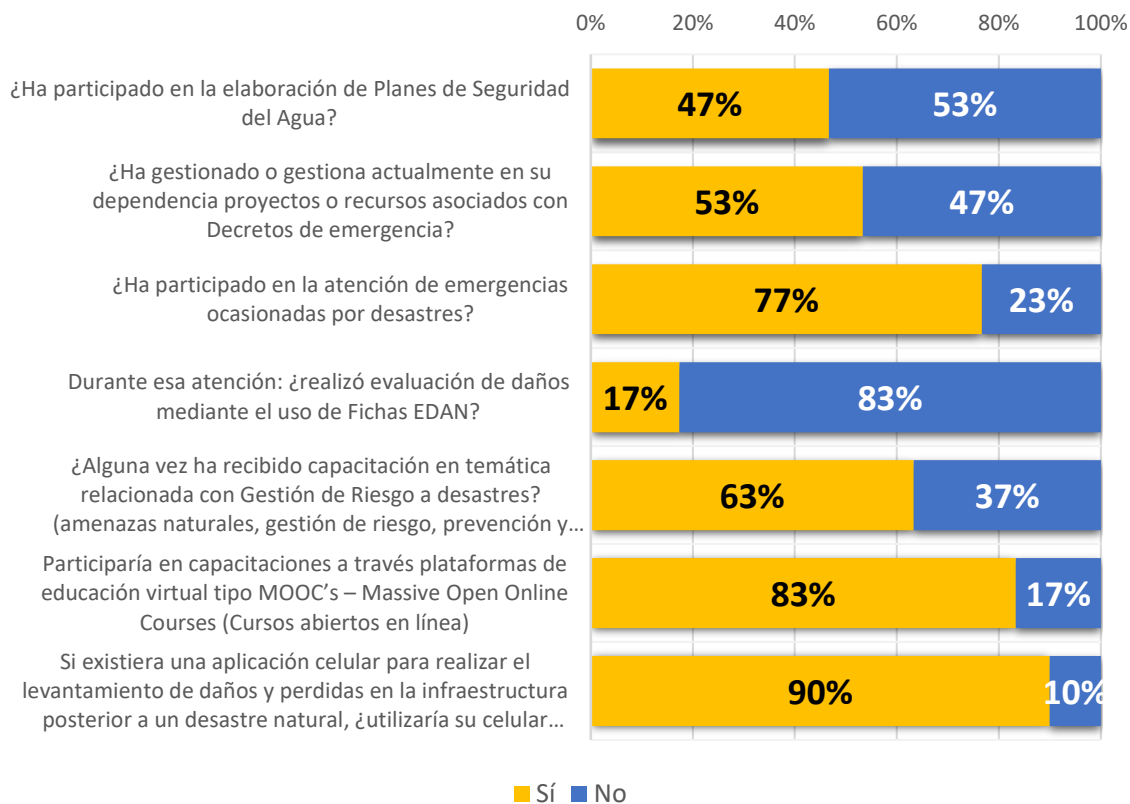


Gráfica 21. Durante esa atención: ¿realizó evaluación de daños mediante el uso de Fichas EDAN?*




Gráfica 22. Si existiera una aplicación celular para realizar el levantamiento de daños y pérdidas en la infraestructura posterior a un desastre natural, ¿utilizaría su celular para esta labor?

A manera de resumen se presenta la siguiente gráfica:



Gráfica 23. Resumen de gráficas 18 a 22


	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 19 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

Esta sección busca evaluar cómo se han afrontado la atención de desastres en la institución tradicionalmente, reflejando que al menos un 53% de la población se ha vinculado en la gestión de proyectos de emergencia (Gráfica 19). Su participación se describe principalmente en labores asociadas a la recuperación, con la elaboración de diseños o estudios requeridos en el marco de las declaratorias o inspecciones en campo.

Únicamente 4 de los involucrados en acciones de atención mencionan el uso de herramientas estructuradas y elaboración de planes de inversión y en 4 casos se anotaron labores que no tiene relación alguna con la gestión de las emergencias en el marco de los Decretos de Emergencia.

Más de tres cuartas partes (77%) han participado en la atención de emergencias ocasionadas por desastres naturales (Gráfica 20). La atención llevada a cabo se ejecutó sin utilizar las fichas para Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades (EDAN) de la institución (Gráfica 21), y se menciona primordialmente la realización de inspecciones para verificar condición de los sistemas y en ocasiones con reportes mediante informes o vía telefónica. Importante destacar que, se menciona el uso de fichas principalmente en el caso de las ORAC, indicando que se refiere un mecanismo propio desarrollado por ellos, y no así al uso de las fichas incluidas dentro del Manual institucional, a pesar de que un 27% de los encuestados indicó conocerlo, solo un 0.7% indicó haberlas empleado como herramienta para el registro de daños y pérdidas durante la atención de emergencias. En general, se comenta la interacción con instituciones como la CNE, pero no se indica el uso de un mecanismo institucional estructurado o fichas EDAN.

Con el objetivo de evaluar la posibilidad de emplear mecanismos automatizados, se consultó si emplearía su celular para efectuar labores de levantamiento de daños, obteniendo una respuesta positiva al 91% (Gráfica 22). Es importante mencionar que la tercera iniciativa del PPI-16 está desarrollando en conjunto con la Dirección de Sistemas de Información (DSI) un sistema de información que permita registrar y sistematizar los daños y pérdidas en los sistemas de agua potable y saneamiento, llamado Sistema

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 20 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

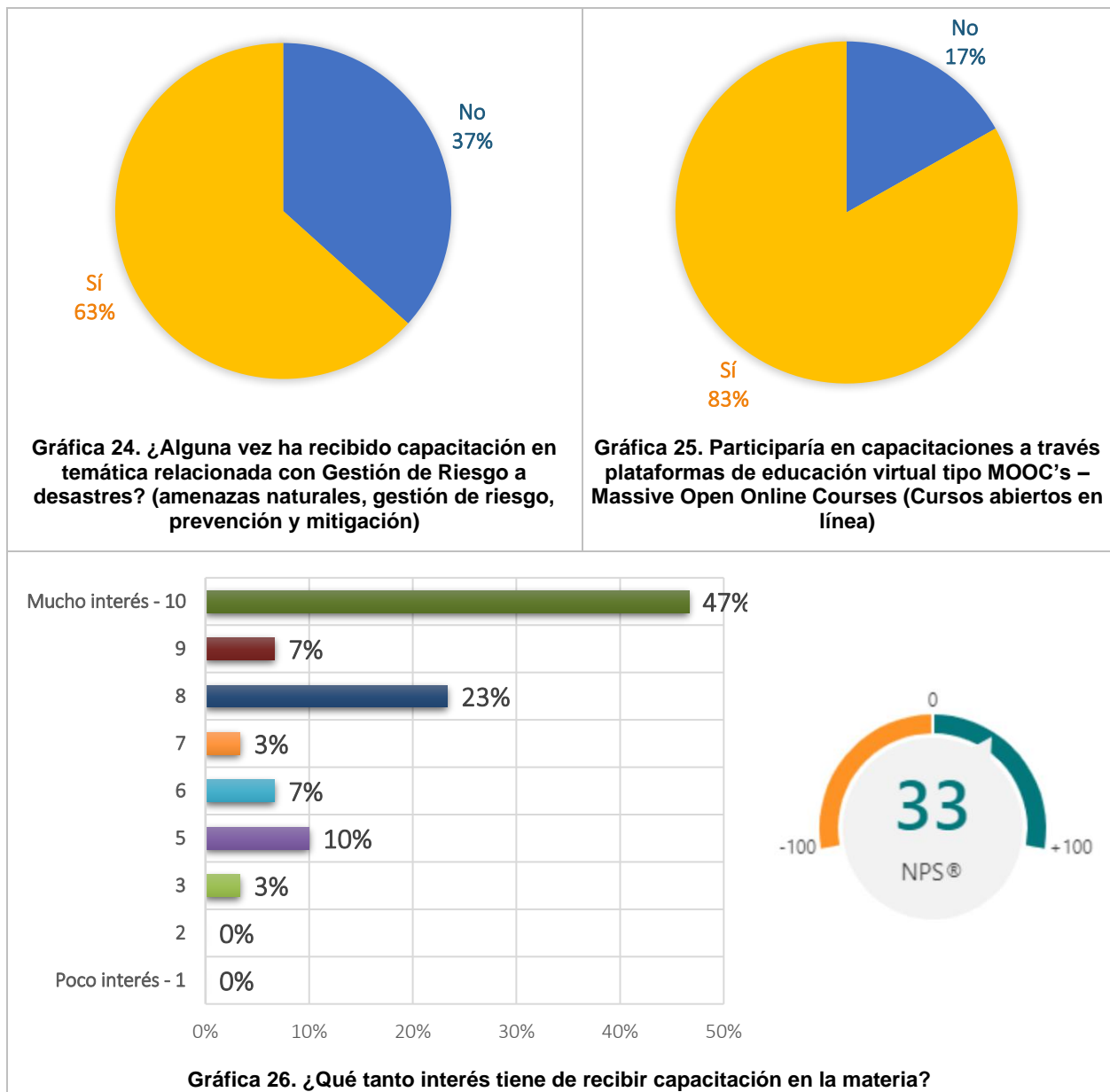
Integral de Gestión del Riesgo asociados a los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento (SIGR-APS). Este sistema puede ser utilizado desde el ordenador o el teléfono móvil.

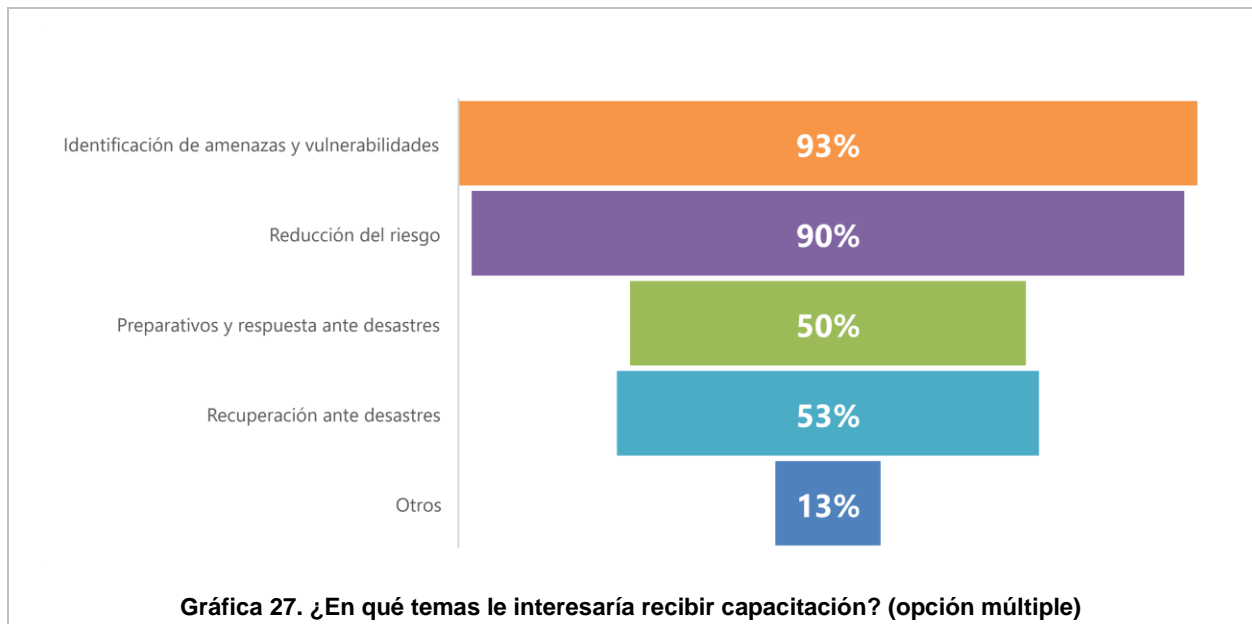
Por último, el 47% de la población consultada ha colaborado en la elaboración de los Planes de Seguridad del Agua, siendo un 29% personal relacionado con la operación (Gráfica 18).



3.4 Capacitación

Este apartado buscaba medir el interés en la temática y las áreas de relevancia para abordar estas temáticas en la planificación de las labores del AF-GR, así como el cumplimiento de la cuarta iniciativa del PPI-16 relacionada con la capacitación al personal.






Al menos dos terceras partes de la muestra (63%) cuentan con capacitación en la temática de gestión de riesgo de desastres (Gráfica 24), se cuenta con un grado de interés en el tema que tiende hacia lo positivo con un 47% de las respuestas con la categoría de mucho interés en la materia y solo un 3% con bajo interés. Utilizando la herramienta NPS® que ofrece Microsoft Forms® se cuenta con un índice de 33 hacia positivo, con más promotores o pasivos que detractores al tema (Gráfica 26).

En cuanto a los temas de interés la mayor cantidad de participantes propuso alternativas siendo estas enfocadas a la identificación de amenazas y vulnerabilidades (93% de los consultados propusieron el tema), el 90% marcaron la casilla de reducción de riesgo, 53% tienen interés en aprender con relación a la recuperación ante desastres, 50% seleccionaron la opción preparativos y respuesta y de manera aislada se propusieron temas como: gestión de riesgo, gestión territorial, evaluación de impactos y pandemia (Gráfica 27).

Por último, se realizó la consulta con respecto a la expectativa y rol que deben tener los responsables de la gestión de riesgo a nivel institucional en una pregunta con respuesta abierta. En general se evidencia que no hay conocimiento de la existencia,

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 23 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

ubicación y labores del AFGR, sin embargo, la expectativa de las labores por realizar no se encuentra distante de lo indicado en la Ley 8488, indicando rol de apoyo, instrucción, formulación de mecanismos, metodologías, herramientas y capacidades para afrontar los eventos de desastre y reducir y mitigar las amenazas y vulnerabilidades en los proyectos y sistemas del AyA.


Un 13% de los encuestados expresó que espera que el AFGR participe y lidere la atención de emergencias y un 7% indica no tener expectativas de la participación del AFGR.

De los comentarios expresados por los participantes se desprende una alta conciencia con respecto a la importancia de la temática de gestión de riesgo y su correcta aplicación en una cultura de prevención, resiliencia; así como un alto grado de preocupación por la identificación de vulnerabilidades y amenazas y la incorporación de medidas y controles en la planificación institucional.

Realizando un desglose por Subgerencia, la SGSP muestra un alto grado de interés con un 77% de respuestas superiores a una nota 8 de interés en capacitación y con una tendencia hacia los temas de reducción del riesgo e identificación de amenazas y vulnerabilidades.

En el caso de la SGSD solo un 16% de los participantes pertenecientes a esta subgerencia indicaron tener un grado medio de interés en la materia (nota 5), siendo el personal de la UEN Gestión de acueductos la que demuestra mayor interés. En cuanto a los temas se repite la tendencia mostrada en la SGSP.


Por último, con respecto a los datos reportados por SAID, el 33% de los participantes cuenta con un grado de interés menor que 8, coincidiendo en cuanto a los temas relacionados con la identificación de amenazas y vulnerabilidades. Cabe destacar que el 88% de los encuestados por parte de SAID corresponde a personal de la UEN Gestión Ambiental.

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 24 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

4. CONCLUSIONES


A pesar de la poca participación en la encuesta, fue posible determinar con los participantes ciertas tendencias en cuanto al enfoque que debe tener la ejecución de las iniciativas, acciones y proyectos asociados con el cumplimiento del PPI-16, se presenta en forma puntual los principales hallazgos identificados:

- La población con más experiencia y alto grado académico es la que participó mayoritariamente de la encuesta. Además, los encuestados cuentan con la mayor cantidad de años de experiencia laborando en la institución, es decir, cuentan con poca experiencia laboral fuera del AyA.
- La Subgerencia Gestión de Sistemas GAM y el Laboratorio Nacional de Aguas no participaron de la consulta. La participación principal se dio por parte de la Subgerencia Gestión Sistemas Delegados.
- Existe desconocimiento de la estructura país en cuanto a la temática de gestión de riesgo, se desconoce la existencia de la Política Nacional de Gestión de Riesgo, la participación del AyA en el Plan Nacional de Gestión de Riesgo, así como el involucramiento de la institución en el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo.
- Con respecto a la gestión institucional en la materia también existe alto grado de desconocimiento con respecto a la documentación, alcance e importancia del Área Funcional Gestión de Riesgo, así como, propiciar las herramientas de apoyo y comprensión de la gestión que se debe aplicar antes, durante y después de las emergencias a nivel institucional.
- El enfoque al Sistema SIGR-APS debe ser orientado a la sistematización y automatización de las fichas EDAN, la mayor cantidad de encuestados identificó que sería una herramienta útil contar con facilidades tecnológicas para la atención

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 25 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

de emergencias y se encuentra dispuesto a utilizar su celular para el uso de las herramientas.


- Se observa como conforme aumenta la especificidad del conocimiento en la regulación de gestión de riesgo de desastres (Ley 8488, Política y Plan Nacional de Gestión de Riesgo) disminuye la respuesta positiva en cuanto al conocimiento. Esto refleja cierto grado de veracidad a los resultados dada la congruencia lógica.
- Existe un alto grado de interés en relación con los temas de gestión de riesgo, en especial con respecto a la identificación de amenazas y vulnerabilidades, así como la reducción del riesgo, esto permite identificar una visión hacia la prevención y no reactiva antes los desastres, siendo un panorama muy positivo para la institución.
- Se debe sumar a los temas mencionados, la capacitación con respecto a los procesos de atención, recuperación y reconstrucción que dirige la CNE cuando se presenta una Declaratoria de Emergencia mediante decreto, se ha identificado mucha confusión al respecto y una respuesta poco uniforme por parte de la institución en estos temas.
- Se presenta una respuesta positiva al uso de Plataformas de educación virtual, por lo que se debe aprovechar este recurso que actualmente se encuentra en pruebas por parte de la Dirección de Capital Humano.
- A pesar de que dos terceras partes de la muestra afirma haber sido capacitada en temas relacionados con la gestión de riesgo, los datos reflejan que esta población tiene una tendencia al desconocimiento de los temas específicos de gestión de riesgo a nivel país.

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 26 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

5. RECOMENDACIONES

Con el fin de aplicar mejoras en la gestión y ejecución del objetivo estratégico PPI-16, se proponen las siguientes recomendaciones con el fin de ser aplicadas por parte de la dirección de SAID y el AF GR como responsables de este objetivo:

- Promover y difundir con alguna estrategia más directa la aplicación de este tipo de encuestas con el objetivo capturar una mayor población y diversidad en el perfil de los entrevistados involucrando a la operación. Como alternativa se propone emplear los correos masivos institucionales y mayor motivación por parte de las jefaturas puesto que no se recibió ninguna respuesta de algunas de las dependencias operativas y técnicas más grandes de la institución.
- Promover y apoyar programas de capacitación en la temática de gestión de riesgo de desastres a nivel país mediante la solicitud de colaboración a organizaciones como la CNE y los Comité Regionales de Gestión de Riesgo. Esto con el fin de que los miembros de la institución comprendan de manera más acertada la manera en que se articula desde la CNE, las oficinas institucionales y los comités regionales la gestión de riesgo en Costa Rica.
- Las actividades del AF-GR debe ser priorizadas en la creación, promoción y difusión de los subprocesos institucionales para la preparación, atención de emergencias y recuperación, de manera tal que se vaya generando una actuación estructurada y uniforme por parte del AyA que facilite la gestión de riesgo ante desastres. Se cuenta con procesos de respuesta muy rápida y eficiente, sin embargo, no existe uniformidad en la manera de atender ni registros que permitan iniciar la cultura preventiva basada en la experiencia y la capacidad de contar con recursos suficientes destinados a la atención y recuperación.
- Se recomienda aprovechar las Plataformas de educación virtual y generar módulos de enseñanza que permitan difundir el conocimiento básico e intermedio


	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 27 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

para la aplicación de gestión de riesgo ante desastre en la población institucional de todo el país.

- Las capacitaciones para el año 2021 deben ir orientadas en cuatro ejes básicos:
 - Gestión de riesgo a nivel país
 - Gestión de riesgo institucional
 - Identificación de amenazas y vulnerabilidades
 - Reducción del riesgo

Dando prioridad de acuerdo con el orden en que se muestran, esto para poder brindar las bases siguiendo la lógica adecuada y permitiendo el cumplimiento de los compromisos institucionales con la Política y Plan Nacional de Riesgo, así como el resto de la legislación mencionada.

- Con el fin de alcanzar una mayor población se recomienda que la encuesta sea difundida por otros medios, al realizar una distribución piramidal hacia abajo no se alcanzó el objetivo de participación. Alternativamente podría emplearse la invitación a través de correo electrónico masivo difundido por la Subgerencia o la oficina de Comunicación Institucional.

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 28 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01


6. REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (22 de Noviembre de 2005). *Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo N°8488*. Recuperado el 23 de Marzo de 2020, de Sistema Costarricense de Información Jurídica:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=56178

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2015-2020 Versión 3*. San José.

7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

N° Versión	Apartado del Cambio	Cambio Realizado	Fecha aprobación de cambio
0	-	Emisión	

	Resultados Encuesta diagnóstico en gestión de riesgo ante desastres	Página 29 de 29
	UEN Investigación y Desarrollo Subgerencia Ambiente, Investigación y Desarrollo	N° de Versión: 01

8. APÉNDICE

BASE DE DATOS ENCUESTA