



El Observatorio de la ciudad realiza anualmente estudios a solicitud de la **Empresa Transportes 9 de Julio S.A.**, en la ciudad de Mar del Plata, con el fin de hacer efectiva una AUDITORÍA SOCIAL en relación al servicio que la Empresa presta en la ciudad.

El objetivo general es evaluar el grado de satisfacción de la población marplatense en relación con el Servicio de Higiene Urbana que presta la Empresa en el Municipio de General Pueyrredón.

OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

Los objetivos específicos que orientan la investigación son los siguientes:

- a. indagar el grado de satisfacción de la población respecto del estado actual de la higiene urbana en general y en zonas específicas;
- b. indagar el grado de satisfacción en relación con los servicios prestados por la Empresa: recolección de residuos, recolección de montículos, retiro de residuos de poda, barrido de calles, comportamiento del personal de la Empresa en la vía pública, atención de reclamos y respuestas orientadas a la solución;
- c. investigar el nivel de conocimiento de los servicios que presta la Empresa, modalidades, horarios, frecuencia, pautas que deben cumplirse para el retiro de residuos, forma de efectuar reclamos, etc.;
- d. indagar la actitud de la población en relación al cumplimiento de pautas que favorezcan el desenvolvimiento de la Empresa y la higiene de la ciudad;
- e. conocer opiniones y sugerencias sobre cuestiones puntuales.

Se recuerda que el plan de trabajo anual incluye tres etapas: la primera, corresponde al relevamiento efectuado en la zona en la que se efectúa barrido manual; la segunda, comprende la zona en la que el barrido es mecánico y, finalmente, la tercera, referida a la totalidad del universo, incluye las dos zonas de estudio mencionadas anteriormente.

Se trata de estudios descriptivos, en base a encuestas semiestructuradas; en algunos casos se complementa con entrevistas personalizadas con el objetivo de conocer opiniones, razones que fundamentan las opiniones, sugerencias, conocimiento de la población en relación a la higiene de la ciudad. En este sentido, las estrategias se caracterizan Auditoría por su flexibilidad con el propósito de lograr una mayor profundidad en la comprensión de la percepción y propuestas sugeridas por los entrevistados.

