



## **INFORME FINAL**

**Estudio de satisfacción del cliente en relación con los servicios  
ofrecidos por la Municipalidad de San Carlos durante el período  
diciembre 2017**

Contratación Directa No. 2017CD-000402-01

San José, Costa Rica  
21 de diciembre de 2017



## TABLA DE CONTENIDO

	No. Página
I. Presentación .....	3
II. Objetivos .....	6
III. Marco Muestral .....	8
IV. Proceso Metodológico .....	11
V. Análisis de Resultados .....	13
VI. Conclusiones .....	36
Anexos .....	38

## **CAPÍTULO I PRESENTACIÓN**

Cumpliendo con lo establecido en la Contratación Directa No. 2017CD-000402-01, se presenta al Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Carlos el siguiente **“Informe Final de la Consultoría: Estudio de satisfacción del cliente en relación con los servicios ofrecidos por la Municipalidad de San Carlos durante el period comprendido diciembre de 2017”**. Este informe incluye el proceso metodológico que se ha seguido, especialmente en el trabajo de levantamiento de información a nivel de campo en los trece distritos del canton de San Carlos.

Para realizar el estudio, se ha creado y aplicado un instrumento tipo encuesta, proporcionado y aprobado por el Departamento de Relaciones Públicas y validado por el Equipo Técnico de la Consultoría. Esta encuesta considera las distintas variables de estudio y ha servido de base para el levantamiento de la información a nivel de campo, y a la vez, para alimentar la base de datos que fue creada utilizando un programa compatible con MS Office (MS Excel). Esta base ha sido alimentada con 600 instrumentos obtenidos de los trece distritos del canton de San Carlos.

Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta personal. Los datos finales ha sido obtenidos de la base de datos, la cual permite determinar la percepción y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios y gestión municipal, y demás indicadores para realizar el informe consolidado a nivel cantonal de acuerdo con la población de estudio, que se presentará como producto final.

## 1.1 Tema de estudio

El tema que se desarrolló en esta consultoría fue un estudio para medir el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los diferentes servicios y gestión municipal. Con base en este estudio, la Municipalidad de San Carlos podrá conocer mejor las percepciones individuales de las personas del cantón, ya que todos son entes independientes y cada persona percibirá las cosas de diferente manera en una misma situación determinada.

Las variables que se identificaron con la realización de la consultoría son:

- Atención al cliente
- Rapidez en la atención al cliente
- Amabilidad y cortesía de los funcionarios
- Capacidad del funcionario para resolver consultas o dudas
- Simplificación de trámites
- Tiempo de duración de los trámites
- Uso del lenguaje lescó y rotulación braille
- Canales de comunicación para divulgar la información de la Municipalidad
- Calidad de la información suministrada por la Municipalidad
- Medios de pago de los servicios municipales
- Satisfacción del cliente respecto a los servicios municipales
- Satisfacción del cliente en relación con el trabajo del Alcalde, Concejo Municipal y Funcionarios
- Mejoras del parque de Ciudad Quesada
- Trabajo de la Comisión de Emergencias de la Municipalidad
- Medios de comunicación más usados por las personas
- Percepción sobre la calidad del trabajo durante el último año
- Grado de satisfacción en relación con la gestión municipal

## **1.2 Problema de estudio**

El problema que se planteó para realizar la presente investigación fue el siguiente:

¿Cuál es el grado de satisfacción del cliente en relación con los servicios y gestión municipal del cantón de San Carlos durante el período diciembre de 2017?

## **1.3 Justificación**

En los últimos años la Municipalidad de San Carlos ha venido realizando estudios de satisfacción del cliente con el fin de conocer la percepción y la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece, así como determinar sus fortalezas y oportunidades de mejora para ofrecer un servicio de excelencia y estar dentro de la lista de las municipalidades más competitivas de Costa Rica.

Este tipo de estudios se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si la Municipalidad cumple con su meta principal, esto es, ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de las personas del cantón. Además de cumplir con el requisito que solicita la Contraloría General de la República en el modelo del Sistema Integrado de Municipal (SIIM).

## **CAPÍTULO II OBJETIVOS DE ESTUDIO**

### **2.1 Objetivo general**

El estudio persiguió el siguiente objetivo general con la realización de esta consultoría:

***Medir el grado de satisfacción del cliente en relación con los servicios ofrecidos por la Municipalidad de San Carlos durante el período comprendido diciembre de 2017.***

### **2.2 Alcances**

Los alcances que se lograron con la realización de esta investigación tendrán un impacto significativo para la Municipalidad, ya que a partir de los resultados obtenidos, la institución deberá tomar las acciones pertinentes para acentuar lo que se está haciendo bien y corregir lo que está generando insatisfacción en las personas, y ser, como consecuencia, más competitiva y ser eficaz en su funcionamiento.

Los principales alcances del estudio son los siguientes:

1. El resultado obtenido servirá para determinar si hubo una mejora, o bien, una disminución en el grado de satisfacción de la personas respecto al año 2016.
2. El documento obtenido servirá como base para el desarrollo y la mejora de servicios que beneficien la imagen institucional de la Municipalidad y satisfagan mejor las expectativas de las personas.

3. El documento obtenido determinará una herramienta que permita el profundo conocimiento y crecimiento de la Municipalidad en el cantón de San Carlos.
4. El documento resultante será una fuente de información confiable como punto de partida para la realización de posteriores investigaciones relacionadas con el tema.
5. Con base en la información recabada, la Municipalidad podrá evaluar mejor el grado de conocimiento y utilización de sus servicios por parte de las personas.
6. El documento obtenido le permitirá a la Municipalidad conocer una calificación de sus servicios, con el propósito de iniciar las acciones concretas como consecuencia de la medición de esta percepción y mejorar la calidad.
7. Las medidas de la calidad y la percepción le darán al personal de la Municipalidad un estándar básico de desempeño y un posible estándar de excelencia que deben tratar de alcanzar.

### **2.3 Limitaciones**

No hubo ninguna limitación durante el desarrollo de esta consultoría.

### **CAPÍTULO III**

### **MARCO MUESTRAL**

Para la realización de la consultoría se determinó como marco poblacional los habitantes mayores de 18 años residentes en los trece distritos del cantón de San Carlos, conformando la población de estudio, a saber:

- Ciudad Quesada
- Florencia
- Buenavista
- Aguas Zarcas
- Venecia
- Pital
- La Fortuna
- La Tigra
- La Palmera
- Venado
- Cutris
- Monterrey
- Pocosol

Sin embargo, por los costos económicos y por el tiempo que supone encuestar a toda la población, se tomó una parte representativa de esa población denominada *muestra*. Dicha muestra fue suministrada por el Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Carlos, tomando como base la muestra utilizada en el estudio del año 2016.

Por otro lado, se escoge la muestra probabilística por racimos, con el fin de reducir costos, tiempo y energía, al considerar que las unidades de estudio se encuentran encapsuladas o encerradas en determinados lugares físicos o geográficos



denominados racimos. En este proyecto de investigación, los racimos serán los distritos del cantón de San Carlos. Es decir, se divide la población en subpoblaciones o racimos, y se selecciona una muestra para cada racimo.

Es importante que al utilizar el muestreo probabilístico por racimos, se debe diferenciar entre unidad de estudio y unidad muestral. La primera consiste en quiénes van a ser medidos, y la segunda, se refiere al racimo por medio del cual se logra el acceso a la unidad de estudio.

En el Cuadro No.1 se muestra el tamaño de la muestra por distrito.

**Cuadro No. 1**  
**Tamaño de la muestra por distrito**

No.	DISTRITO	MUESTRA	PARTICIPACIÓN
1	Quesada	145	24,17%
2	Floencia	57	9,50%
3	Buenavista	6	1,00%
4	Aguas Zarcas	77	12,83%
5	Venecia	36	6,00%
6	Pital	66	11,00%
7	La Fortuna	57	9,50%
8	La Tigra	23	3,83%
9	La Palmera	22	3,67%
10	Venado	12	2,00%
11	Cutris	41	6,83%
12	Monterrey	12	2,00%
13	Pocosol	46	7,67%
<b>TOTAL</b>		<b>600</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por Departamento de Relaciones Públicas

Con el fin de tener una mejor participación en el tema de género, se procedió a encuestar 50% hombres y 50% mujeres, como se aprecia en el Cuadro No.2.

**Cuadro No. 2**  
**Tamaño de la muestra por distrito y por género**

<b>No.</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
1	Quesada	73	72	145
2	Florencia	29	28	57
3	Buenavista	3	3	6
4	Aguas Zarcas	38	39	77
5	Venecia	18	18	36
6	Pital	33	33	66
7	La Fortuna	28	29	57
8	La Tigra	12	11	23
9	La Palmera	11	11	22
10	Venado	6	6	12
11	Cutris	20	21	41
12	Monterrey	6	6	12
13	Pocosol	23	23	46
<b>TOTAL</b>		<b>300</b>	<b>300</b>	<b>600</b>

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV PROCESO METODOLÓGICO**

Para realizar el levantamiento de la información, se preparó una encuesta conformada por catorce preguntas cerradas y dos preguntas con respuesta abierta, suministrada y aprobada por el Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Carlos y mejorada y validada por el Equipo Técnico de la Consultoría; sin embargo, no todas las preguntas aplicaban para todos los distritos, ya que se tuvo como criterio técnico el distrito donde residía cada persona para responder la pregunta No.9 (Ver Anexos).

La metodología que escogió el Departamento de Relaciones Públicas de la Municipalidad de San Carlos para la aplicación del instrumento de recolección de datos fue la encuesta personal.

### **4.1 Proceso del trabajo de campo**

Para realizar el trabajo de campo se implementó el siguiente proceso:

#### **1. Prueba o Tasting**

Con el fin de evitar problemas en la realización de la encuesta, se procedió a realizar una prueba piloto para comprobar que no tuviera ningún sesgo o problema de redacción y/o interpretación.

#### **2. Aplicación de la encuesta**

El instrumento aplicado consta de 3 páginas con un tiempo de aplicación no mayor a los 10 minutos, y en el cual se puede obtener información para determinar el grado de satisfacción del cliente en relación con los servicios y gestión municipal, así como otros indicadores.

El personal de campo se desplazó a los lugares con mayor afluencia de personas en los diferentes distritos del cantón de San Carlos para realizar las 600 encuestas. Seguidamente se realizaba la presentación y lectura de la primera parte de la encuesta a la persona, explicándole el objetivo del estudio, nombre de la empresa a cargo del estudio y el carácter de confidencialidad del mismo.

## **4.2 Base de datos**

Tal y como se mencionó anteriormente, para poder contar con una herramienta gerencial que apoye el proceso de investigación, se creó una base de datos que ha sido administrada por una persona con amplios conocimientos en tabulación y análisis de datos. Con ella se ha obtenido un completo control sistematizado en la recolección, registro de calificaciones y organización de datos que generan información útil.

Se ha utilizado un lenguaje amigable capaz de ser compatible con los programas más usados, para lo cual se determinó usar MS Excel, e incluye los procedimientos de recolección, registro, organización y análisis de la información, utilizando el instrumento preparado para el levantamiento de la información.

Se introdujeron 600 instrumentos debidamente llenados de acuerdo con las respuestas suministradas por las personas. La base de datos, además, incluye un ampo con los 600 instrumentos realizados para sistematizar y constatar el nivel de veracidad de las respuestas.

## **4.3 Tiempo de aplicación de la encuestas**

Las encuestas fueron aplicadas durante el período comprendido del 13 al 16 de diciembre de 2017 de forma presencial.

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El objetivo de la encuesta consistió en medir el grado de satisfacción de las personas en relación con los servicios y gestión de la Municipalidad de San Carlos, con el fin de obtener retroalimentación para mejorar los servicios que se brindan y con ello mejorar esa percepción o imagen en los habitantes del cantón en mediciones posteriores.

A continuación se presentan los principales resultados del estudio:

#### **1) Distrito donde reside la persona**

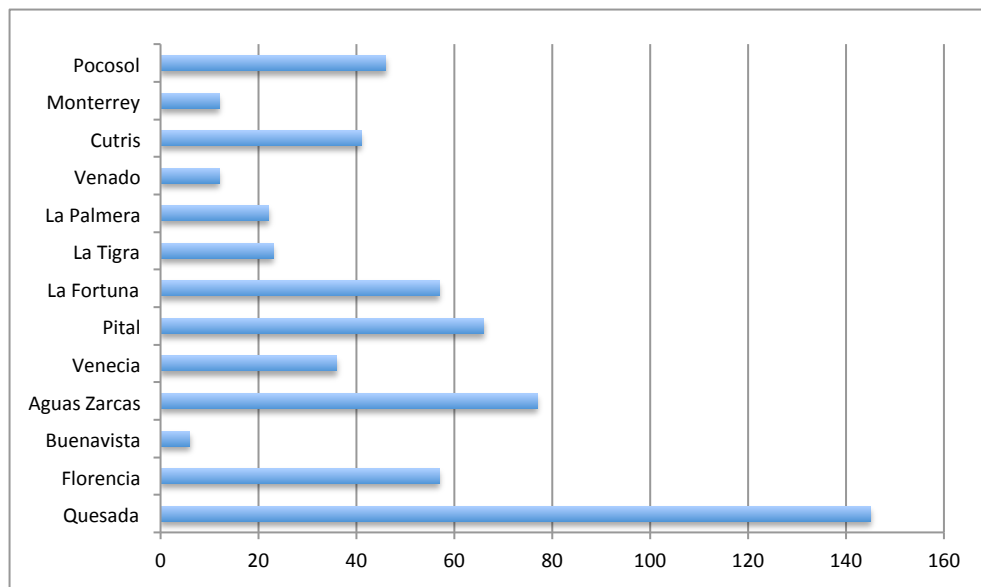
Como se mencionó anteriormente, la encuesta se aplicó a los trece distritos que conforman el cantón de San Carlos, distribuidos como se muestra en el Cuadro No.3 y Gráfico No.1. Los distritos de Ciudad Quesada, Aguas Zarcas, Pital, La Fortuna y Florencia son los que tienen mayor participación por ser los principales distritos del cantón de San Carlos.

**Cuadro No. 3**  
**Distrito donde reside la persona encuestada**

DISTRITO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Quesada	145	24,17%
Florencia	57	9,50%
Buenavista	6	1,00%
Aguas Zarcas	77	12,83%
Venecia	36	6,00%
Pital	66	11,00%
La Fortuna	57	9,50%
La Tigra	23	3,83%
La Palmera	22	3,67%
Venado	12	2,00%
Cutris	41	6,83%
Monterrey	12	2,00%
Pocosol	46	7,67%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

**Gráfico No. 1**  
**Distrito donde reside la persona encuestada**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

## 2) Género

Con el fin de tener una participación equitativa, se tomó la decisión de encuestar a 300 mujeres y 300 hombres distribuidos en los trece distritos del cantón de San Carlos. Además, porque la opinión de las mujeres es determinante en la calificación de los servicios municipales que ofrece la Municipalidad de San Carlos por considerarlas, la mayoría, jefas de hogar. En el Cuadro No.4 se aprecia el comportamiento por género por distrito, logrando una participación de 50% hombres y 50% mujeres.

**Cuadro No. 4**  
**Distribución de personas por distrito y por género**

No.	DISTRITO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1	Quesada	73	72	145
2	Florencia	29	28	57
3	Buenvista	3	3	6
4	Aguas Zarcas	38	39	77
5	Venecia	18	18	36
6	Pital	33	33	66
7	La Fortuna	28	29	57
8	La Tigra	12	11	23
9	La Palmera	11	11	22
10	Venado	6	6	12
11	Cutris	20	21	41
12	Monterrey	6	6	12
13	Pocosol	23	23	46
<b>TOTAL</b>		<b>300</b>	<b>300</b>	<b>600</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

### 3) Edad

Una de los criterios técnicos para aplicar la encuesta fue que la edad mínima de la persona encuestada fuera de 18 años. En el Cuadro No.5 se muestra el comportamiento del rango de las edades por género.

**Cuadro No. 5**  
**Rango de edad de la persona encuestada por género**

<b>RANGO DE EDAD</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
<b>De 18 a 25 años</b>		
Masculino	35	40,23%
Femenino	52	59,77%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100,00%</b>
<b>De 26 a 30 años</b>		
Masculino	57	48,72%
Femenino	60	51,28%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>
<b>De 31 a 40 años</b>		
Masculino	84	48,84%
Femenino	88	51,16%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>
<b>De 41 a 50 años</b>		
Masculino	73	54,48%
Femenino	61	45,52%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>
<b>Más de 51 años</b>		
Masculino	51	56,67%
Femenino	39	43,33%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos



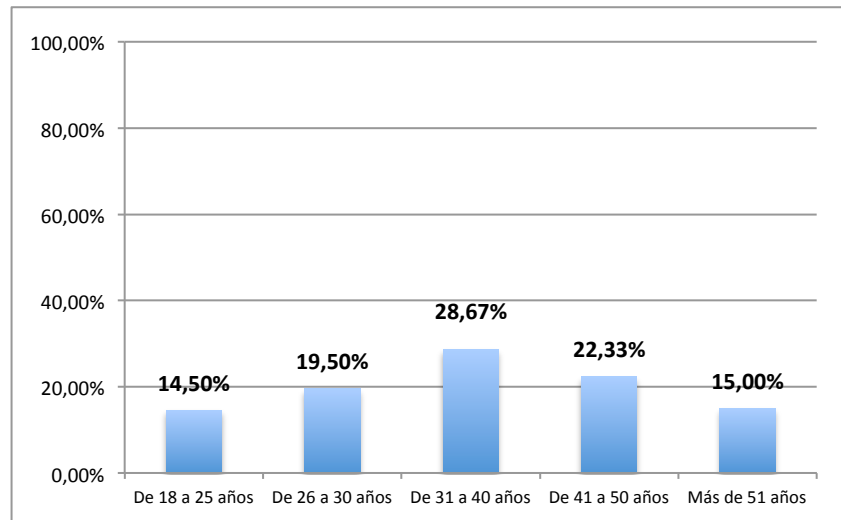
En el Cuadro No.6 y Gráfico No.2 se aprecia el comportamiento de los rangos de edad de las personas encuestadas de forma general. El rango de edad que predominó en el estudio fue de 31 a 40 años con un 28,67%, seguido de 41 a 50 años de edad con un 22,33%, es decir, personas muy adultas.

**Cuadro No. 6**  
**Rango de edad de la persona encuestada**

RANGO DE EDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De 18 a 25 años	87	14,50%
De 26 a 30 años	117	19,50%
De 31 a 40 años	172	28,67%
De 41 a 50 años	134	22,33%
Más de 51 años	90	15,00%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

**Gráfico No. 2**  
**Distrito donde reside la persona encuestada**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

#### 4) Calificación promedio de aspectos relacionados con la gestión municipal

Se les pidió a las personas encuestadas que calificaran en una escala del 1 al 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta, una serie de aspectos relacionados con la gestión de la Municipalidad de San Carlos. En el Cuadro No.7 se muestra la calificación promedio de cada uno de los aspectos relacionados con el trabajo de los funcionarios municipales.

**Cuadro No. 7**  
**Calificación promedio de aspectos**  
**relacionados con la gestión municipal**

ASPECTO POR EVALUAR	CALIFICACION PROMEDIO	PARTICIPACIÓN
Servicios generales que brinda la municipalidad	7,4	98,00%
Atención al cliente en la plataforma de servicios	7,6	93,50%
Rapidez en la atención al cliente	7,2	95,33%
Amabilidad y cortesía de los funcionarios	7,9	96,00%
Capacidad del funcionario para resolver sus consultas o dudas	7,6	95,67%
Simplificación de trámites	6,6	92,17%
Tiempo de duración de trámites	6,4	92,17%
Uso del lenguaje lesco y rotulación braile	7	42,50%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Con base en el cuadro anterior, el 98% de las personas encuestadas califican en promedio los servicios generales que brinda la municipalidad en el cantón de San Carlos con un 7,4 en una escala del 1 al 10, solamente un 2% de los encuestados no quiso asignarle una calificación. La amabilidad y cortesía de los funcionarios, la atención al cliente en la plataforma de servicios y la capacidad del funcionario para resolver las consultas o dudas de los clientes obtuvieron las calificaciones más alta con un 7,9, 7,6 y 7,6, respectivamente.

Por otra parte, solamente un 42,50% de los encuestados calificaron el uso del lenguaje lesco y rotulación braile dentro de la Municipalidad con una nota promedio

de 7 en una escala del 1 al 10, el 57,50% restante manifestó desconocer este aspecto.

La calificación más baja la obtuvo el tiempo de duración de los trámites con una nota promedio de 6,4, lo cual implica que la Municipalidad debe trabajar en implementar mejoras para disminuir los tiempos de duración de los diferentes trámites con el fin de ser más competitiva y resolver de forma pronta a los usuarios.

### **5) Medios de información de los servicios e información general de la Municipalidad**

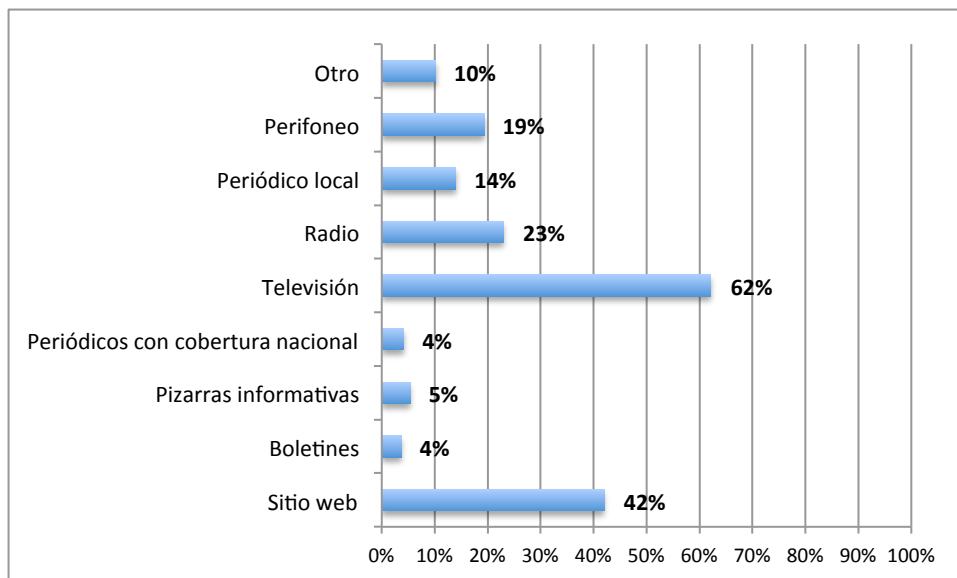
Se les preguntó a las personas encuestadas por cuál medio se entera de los servicios e información general de la Municipalidad de San Carlos, ya que es muy importante determinar la efectividad de los diferentes medios de comunicación que utiliza la Municipalidad. En el Cuadro No. 8 se muestran los resultados de esta pregunta.

**Cuadro No. 8**  
**Medios de comunicación usados por las personas para enterarse de los servicios e información de la Municipalidad**

<b>MEDIO DE COMUNICACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
Sitio web	252	42%
Boletines	22	4%
Pizarras informativas	32	5%
Periódicos con cobertura nacional	25	4%
Televisión	373	62%
Radio	138	23%
Periódico local	84	14%
Perifoneo	116	19%
Otro	61	10%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

**Gráfico No. 3**  
**Medios de comunicación usados por las personas para enterarse de los servicios e información de la Municipalidad**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Con base en el Gráfico no.3 se concluye que las personas encuestadas se enteran de los servicios e información general de la Municipalidad por medio de la televisión con un 62%, seguido de su sitio web con un 42%, y en tercer lugar la radio con un 23%. Un 10% de los encuestados manifestaron que se enteran de otros medios como:

- Directamente en la Municipalidad
- Referencias de personas o de vecinos
- Redes Sociales
- Grupos de whatsapp
- Mensajería de texto SMS

## 6) Percepción de la información recibida de los servicios municipales

Se le pidió a los encuestados que califican en una escala del 1 al 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta, aspectos relacionados con la información recibida de la Municipalidad de San Carlos en relación con los servicios municipales.

**Cuadro No. 9**  
**Percepción de la información recibida de los servicios municipales**

ASPECTO	CALIFICACION PROMEDIO	PARTICIPACIÓN
Información oportuna y veraz	7,7	95,83%
Utilidad de la información para usted	8	96,50%
Claridad de la información	8,2	96,50%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Con base en los resultados obtenidos resumidos en el Cuadro No.9, las personas calificaron la información como oportuna y veraz con un 7,7 en promedio, si ésta información es útil para la persona con un 8 y la claridad de la misma con un 8,2. En promedio el 3,72% de la población no le asignó calificación a estos aspectos relacionados con la información proporcionada por la Municipalidad por desconocimiento.

## 7) Medios de comunicación preferidos por los habitantes del cantón

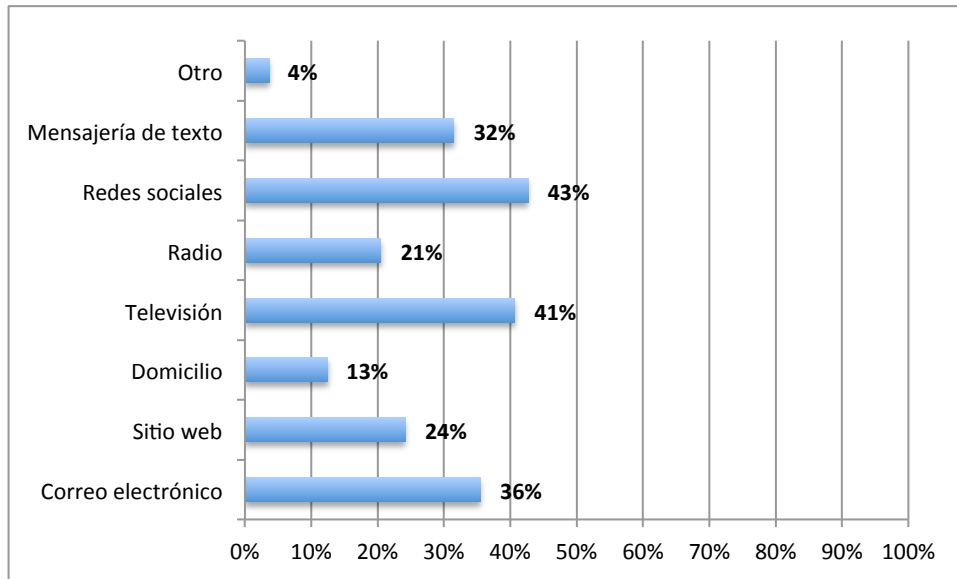
Se le preguntó a las personas por cuál medio le gustaría recibir información de la Municipalidad, ya que es muy importante mantener un contacto cercano y constante con los usuarios de los servicios para comunicar fechas importantes, novedades, actividades e información relevante para los habitantes del cantón.

**Cuadro No. 10**  
**Medios de comunicación preferidos por los habitantes del cantón**

MEDIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Correo electrónico	213	36%
Sitio web	145	24%
Domicilio	75	13%
Televisión	244	41%
Radio	123	21%
Redes sociales	256	43%
Mensajería de texto	189	32%
Otro	22	4%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

**Gráfico No. 4**  
**Medios de comunicación preferidos por los habitantes del cantón**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Con base en el Cuadro No.10 y Gráfico No.4, el medio de comunicación preferido por las personas para estar al tanto de los servicios municipales e información de la Municipalidad son las redes sociales con un 43%, seguido de la televisión con un 41% y en tercer lugar el correo electrónico con un 36%. Solamente un 4% de los

encuestados mencionaron otros medios que no estaban dentro de las respuestas como:

- Perifoneo
- Whatsapp

### **8) Medios de pago utilizados por los habitantes**

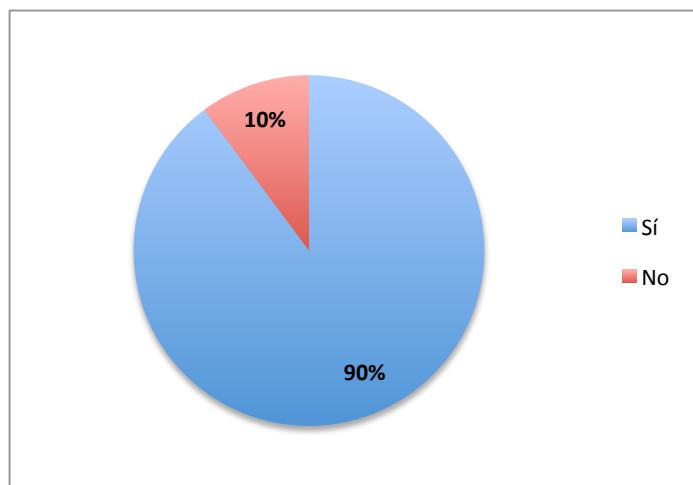
Para la Municipalidad es muy importante conocer cuáles son los medios de pago utilizados por sus usuarios para cancelar los diferentes servicios municipales. De las personas encuestadas solamente el 90% (ver Cuadro No.11) respondieron esta pregunta con respuesta abierta.

**Cuadro No. 11**  
**Medios de pago**

<b>MEDIO DE PAGO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
Sí	539	90%
No	61	10%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

**Gráfico No. 5  
Medios de pago**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Los principales medios de pago utilizados por las personas para cancelar los servicios municipales, en orden de mayor mención por parte de los encuestados, son los siguientes:

1. Cajas de la municipalidad
2. BN Servicios
3. Coocique
4. Internet
5. Bancos

### **9) Calificación promedio de los servicios municipales**

Se les pidió a las personas encuestadas que calificaran los servicios municipales en una escala del 1 al 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta. Los principales resultados se aprecian en el Cuadro No.12.



**Cuadro No. 12**  
**Calificación promedio de los servicios municipales**

SERVICIOS MUNICIPALES	DISTRITOS	CALIFICACION PROMEDIO	PARTICIPACIÓN
Alcantarillas y caños	Todos	6,5	100%
Mantenimiento de calles	Todos	6,6	100%
Estado de las calles	Todos	6,4	100%
Estado de las aceras	Todos	5,8	98,83%
Protección del medio ambiente	Todos	7,2	92,50%
Desarrollo de la ciudad	Todos	7,7	98,67%
Ayudas en escuelas, salones y similares	Todos	7,9	81,50%
Ayudas culturales , deportivas y educativas (balones, trajes típicos, instrumentos musicales y uniformes )	Todos	8	81,83%
Recolección de basura	Ciudad Quesada, Aguas Zarcas, Pital, Palmera, Buenavista	8,7	98,42%
Programa de reciclaje	Todos	7,5	84,50%
Limpieza de vías y sitios publicos	Ciudad Quesada	8,1	100,00%
Cuidado de cementerios	Ciudad Quesada	8,1	84,14%
Mantenimiento de parques y zonas verdes	Ciudad Quesada	8,6	83,45%
Acueductos	Ciudad Quesada	8,4	78,62%
Mercado, plazas, ferias	Ciudad Quesada	8,2	77,93%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Es importante mencionar que no todos los servicios municipales se brindan en todos los distritos. En el cuadro anterior se detalla en cuáles distritos se ofrece, por lo tanto aquellos servicios que se brindan en distritos específicos solamente se encuestaron a los habitantes de esos distritos, es decir, las calificaciones promedios no están en función de las 600 personas consideradas de la muestra del presente estudio.

Con base en la totalidad de las personas encuestadas (600), los servicios que obtuvieron menor calificación en promedio son: estado de las aceras con un 5,8, estado de las calles con un 6,4 y alcantarillas y caños con un 6,5. Las ayudas culturales, deportivas y educativas fueron calificadas con una nota promedio de 8, siendo ésta la calificación más alta otorgada por las personas encuestadas, aunque solo tuvo una participación de respuesta de 81, 83%, el resto (18,17%) de las

personas no calificó el servicio por desconocimiento del tema. El mismo panorama sucedió con las ayudas en escuelas y salones, el 18,50% de las personas encuestadas no respondió porque desconocía del tema y/o servicio. Otro servicio que tuvo una no respuesta considerable por falta de conocimiento de la persona fue el programa de reciclaje de la municipalidad, ya que solamente el 84,50% de los encuestados calificó dicho servicio.

Respecto a la recolección de basura, se encuestaron a las 317 personas pertenecientes a los distritos de Ciudad Quesada, Aguas Zarcas, Pital, Buenavista y Palmera, y este servicio obtuvo una calificación promedio de 8,7 en una escala del 1 al 10.

Finalmente, de los servicios municipales que son exclusivos del distrito de Ciudad Quesada (145 personas encuestadas), la calificación promedio más alta la obtuvo el mantenimiento de parques y zonas verdes con un 8,6, seguido de acueductos con 8,4 y en tercer lugar mercado, plazas y ferias con una nota promedio de 8,2.

#### **10) Trabajo del alcalde, concejo municipal y funcionarios**

En relación con el trabajo que realiza el Alcalde, el Concejo Municipal y los funcionarios municipales, se les pidió a las personas encuestadas que calificaron su gestión utilizando una escala del 1 al 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta. En el Cuadro No.13 se muestran las calificaciones promedios recibidas por los encuestados.

**Cuadro No. 13**  
**Calificación promedio del trabajo del alcalde,**  
**concejo municipal y funcionarios municipales**

FUNCIONARIO	CALIFICACION PROMEDIO	PARTICIPACIÓN
Alcalde	7,1	97,17%
Concejo municipal	7,4	88,67%
Personal de la municipalidad	8,4	96,67%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Como se aprecia en el cuadro anterior, la calificación promedio más alta otorgada por las personas encuestadas es para el personal de la municipalidad con una nota de 8,4, seguido del Concejo Municipal con un 7,4, pero cabe mencionar en esta calificación que el 11,33% de los encuestados declinó a responder debido al desconocimiento de las personas que forman parte del Concejo y su trabajo. El trabajo que realiza el alcalde fue calificado con un 7,1 con una participación de respuesta del 97,17%.

**11) Mejoras en el parque de Ciudad Quesada**

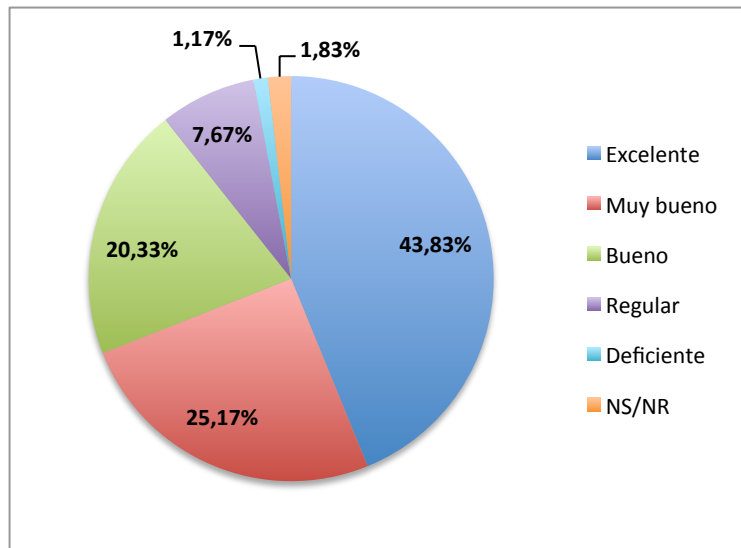
La Municipalidad ha venido trabajando en realizar mejoras al parque de Ciudad Quesada por considerarse un sitio turístico, de recreación, un punto de encuentro entre los habitantes del distrito y lugar para realizar innumerables actividades para el deleite de los ciudadanos del cantón. Por tal motivo, la Municipalidad desea conocer la percepción de las personas del cantón de San Carlos en relación con las mejoras que ha tenido el parque de Ciudad Quesada.

**Cuadro No. 14**  
**Percepción de las mejoras del parque de Ciudad Quesada**

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	263	43,83%
Muy bueno	151	25,17%
Bueno	122	20,33%
Regular	46	7,67%
Deficiente	7	1,17%
NS/NR	11	1,83%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

**Gráfico No. 6**  
**Percepción de las mejoras del parque de Ciudad Quesada**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

El Gráfico No.6 muestra que los habitantes del cantón de San Carlos perciben de forma muy positiva las mejoras que se han venido realizando en el parque de Ciudad Quesada, ya que el 43,83% de los encuestados lo califican como excelente, seguido de un 25,17% de muy bueno, y en tercer lugar un 20,33% como bueno.

## 12) Trabajo de la Comisión de Emergencias de la Municipalidad

Del total de personas encuestadas, solamente el 70,17% le otorgó una calificación al trabajo de la Comisión de Emergencias de la Municipalidad de San Carlos, ya que el resto desconocía. Por lo tanto, la calificación promedio es de 7,4 en una escala del 1 al 10 como se aprecia en el Cuadro No.15.

**Cuadro No. 15**  
**Calificación promedio del trabajo de la**  
**Comisión de Emergencias de la Municipalidad**

CALIFICACIÓN PROMEDIO	PARTICIPACIÓN
7,4	70,17%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

## 13) Medios de comunicación de noticias

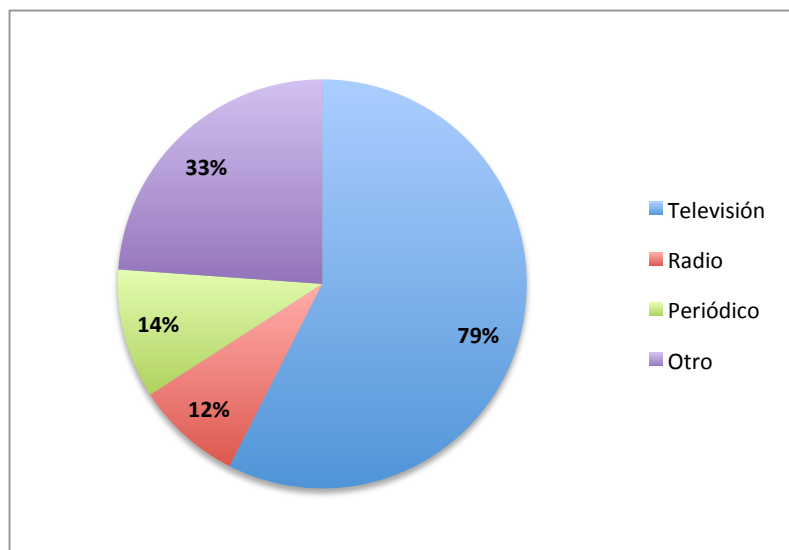
Se les pidió a las personas encuestadas indicar cuáles son los medios de comunicación por los cuales se enteran de las principales noticias del cantón de San Carlos, las respuestas se muestran en el siguiente cuadro.

**Cuadro No. 16**  
**Medios de comunicación de noticias**

MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Televisión	472	79%
Radio	69	12%
Periódico	84	14%
Otro	196	33%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

### Gráfico No. 7 Medios de comunicación de noticias



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

El principal medio de comunicación por el cual las personas se enteran de las noticias que suceden en el cantón de San Carlos es la televisión con un 79%, seguido de Otros medios con un 33%, el periódico con un 14% y, finalmente la radio con 12% de mención. Los canales de televisión que mencionaron las personas son los siguientes:

- TV Canal 14
- TV Norte
- Canal 6
- Canal 7
- Canal 12
- Canal 16
- TV Actual

En relación con el periódico, los encuestados mencionaron:

- San Carlos al Día
- La Extra
- Al Día
- La Teja
- La Nación
- La República
- San Carlos Digital
- El País

Con respecto a la radio, las emisoras que mencionaron son:

- Santa Clara
- San Carlos
- Omega
- Pital

Finalmente, en la categoría Otros se mencionó:

- Allan Jara
- Redes Sociales
- Personas
- Sitio web
- Edgar Chinchilla
- Perifoneo

#### 14) Programa de radio que escucha con frecuencia

Se les preguntó a las personas encuestadas cuál es su programa de radio escucha con frecuencia. Solamente el 26% respondió que escucha radio (ver Cuadro No.17), los programas que mencionaron las personas son:

- 94,1
- Teletica Radio
- Santa Clara
- Radio San Carlos
- Musical
- Sinfonola
- Radio Reloj
- Omega
- Wao FM
- Radio Pital
- La Mejor
- Columbia
- Zeta FM

**Cuadro No. 17**  
**Programa de radio que escucha con frecuencia**

	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
Sí	156	26%
No	444	74%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos



### 15) Percepción de la calidad de la atención recibida

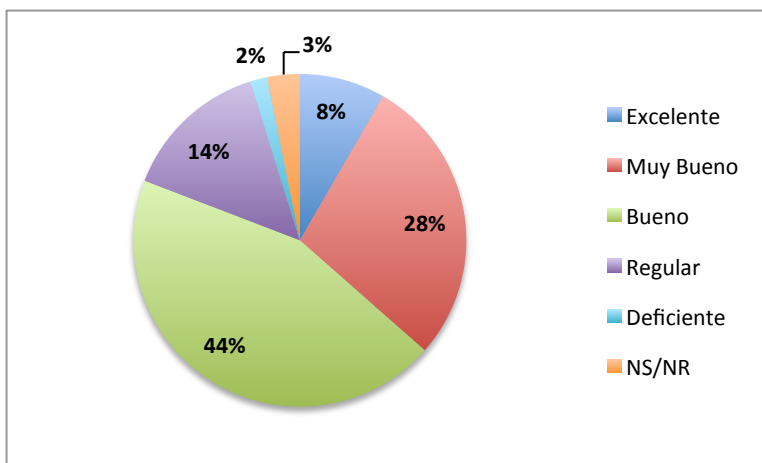
Se les preguntó a las personas encuestadas cuál es su percepción en relación con la calidad de la atención recibida en la Municipalidad en este año respecto al año anterior 2016. Las respuestas se resumen en el siguiente cuadro.

**Cuadro No. 18**  
**Percepción de la calidad de la atención recibida**

	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	50	8%
Muy Bueno	169	28%
Bueno	266	44%
Regular	86	14%
Deficiente	10	2%
NS/NR	19	3%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

**Gráfico No. 8**  
**Percepción de la calidad de la atención recibida**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

El 44% de los encuestados consideran que la calidad es buena en relación con el año 2016, mientras que el 28% la considera muy buena en relación con el mismo período (Ver Gráfico No.8).

### 16) Grado de satisfacción respecto a la gestión municipal

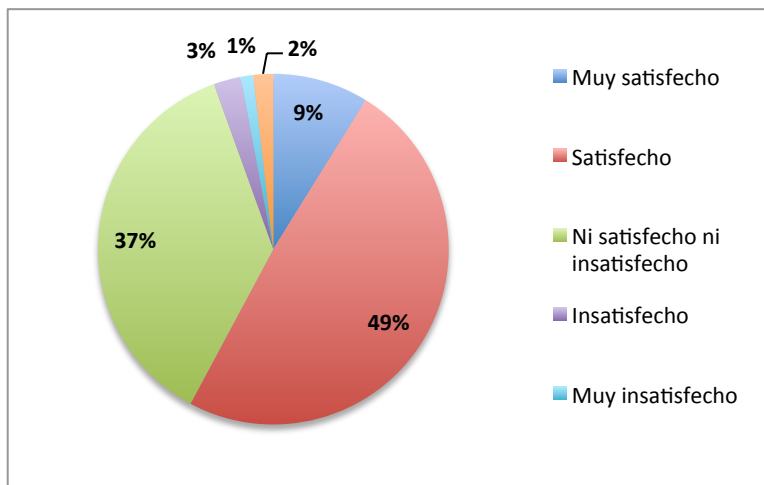
Finalmente, se les preguntó a los encuestados cuál es su grado de satisfacción en relación con la gestión municipal. El 49% indica sentirse satisfecho mientras que el 37% ni satisfecho ni insatisfecho con la gestión municipal. Solamente un 1% manifestó sentirse muy insatisfecho.

**Cuadro No. 19**  
**Grado de satisfacción respecto a la gestión municipal**

	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy satisfecho	53	9%
Satisfecho	294	49%
Ni satisfecho ni insatisfecho	220	37%
Insatisfecho	15	3%
Muy insatisfecho	7	1%
NS/NR	11	2%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

**Gráfico No. 9**  
**Grado de satisfacción respecto a la gestión municipal**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

## **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES**

### **Generales**

- 1) El grado de satisfacción de los clientes de la Municipalidad de San Carlos es de satisfecho con un 49% de mención. Sin embargo, se debe trabajar con el 37% que manifestó sentirse ni satisfecho ni insatisfecho, ya que puede ocasionar un comportamiento apático hacia la Municipalidad que desencadenará en quejas y en no ser parte de las soluciones que requiere el cantón
  
- 2) La Municipalidad de San Carlos debe trabajar más en comunicar de forma clara, oportuna y utilizando los diferentes medios de comunicación para que la información llegue a la mayor cantidad de habitantes del cantón. Se debe implementar una estrategia de mercadeo en redes sociales con la finalidad de tener una mejor proyección hacia la comunidad, debido a que las redes sociales son uno de los principales medios de comunicación que utilizan las empresas, instituciones y municipios, no solo para compartir información de servicios, fechas y mensajes importantes, sino también para informar a la ciudadanía de los diferentes logros que se han venido realizando en el cantón.
  
- 3) Las mejoras que ha realizado la Municipalidad de San Carlos en el parque de Ciudad Quesada son percibidas de forma satisfactoria por la comunidad.
  
- 4) En términos generales, las personas consideran los tiempos de duración de los trámites muy lentos, por lo que se deben realizar una revisión y actualización de procesos y procedimientos, con el fin de agilizar los trámites para ser más competitivos en la gestión municipal.

- 5) Se deben implementar acciones para aumentar la calificación promedio en aquellos aspectos donde la nota fue menor a 8, con el objetivo de lograr estar dentro de las mejores municipalidades de Costa Rica, ya que eso redundará en funcionarios municipales y habitantes felices por el desempeño de su trabajo y de su cantón, respectivamente.

## **ANEXO 1**