



INFORME FINAL

**Estudio de satisfacción del cliente en relación con los servicios
ofrecidos por la Municipalidad de San Carlos durante el año 2018**

Contratación Directa No. 2018CD-000345-01

Cartago, Costa Rica
10 de diciembre de 2018



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	43
Anexos	44

CAPÍTULO I PRESENTACIÓN

Cumpliendo con lo establecido en la Contratación Directa No. 2018CD-000345-01, 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 año 2018”**. 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 800 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
- Trabajo del Centro Cívico de la Municipalidad
- 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 año 2018?

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 año 2018.

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 2017.
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

Durante el trabajo de campo el factor clima dificultó la aplicación de la encuesta, por lo que se alargó esta tarea con el fin de poder completar las 800 encuestas.

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, la cual fue de 800 personas.

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	193	24,13%
2	Florencia	76	9,50%
3	Buenavista	8	1,00%
4	Aguas Zarcas	103	12,88%
5	Venecia	48	6,00%
6	Pital	88	11,00%
7	La Fortuna	76	9,50%
8	La Tigra	31	3,88%
9	La Palmera	29	3,62%
10	Venado	16	2,00%
11	Cutris	55	6,87%
12	Monterrey	16	2,00%
13	Pocosol	61	7,62%
TOTAL		800	100,00%

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

No.	DISTRITO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1	Quesada	96	97	193
2	Florencia	38	38	76
3	Buenvista	4	4	8
4	Aguas Zarcas	52	51	103
5	Venecia	24	24	48
6	Pital	44	44	88
7	La Fortuna	38	38	76
8	La Tigra	15	16	31
9	La Palmera	15	14	29
10	Venado	8	8	16
11	Cutris	28	27	55
12	Monterrey	8	8	16
13	Pocosol	30	31	61
TOTAL		400	400	800

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV PROCESO METODOLÓGICO

Para realizar el levantamiento de la información, se preparó una encuesta conformada por quince 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 Anexo No.1).

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 800 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 800 instrumentos debidamente llenados de acuerdo con las respuestas suministradas por las personas.

4.3 Tiempo de aplicación de la encuestas

Las encuestas fueron aplicadas durante el período comprendido del 24 al 30 de noviembre de 2018 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

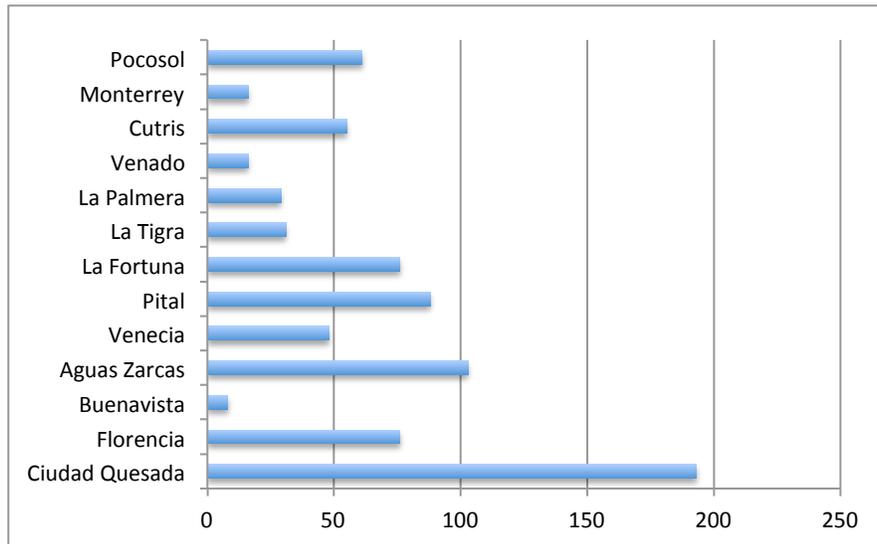
Como se mencionó anteriormente, la encuesta se aplicó a los trece distritos que conforman el cantón de San Carlos, distribuidos como se muestra en el Cuadro No.3 y Gráfico No.1. Los distritos de Ciudad Quesada, Aguas Zarcas, Pital, La Fortuna y Florencia son los que tienen mayor participación por ser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

Cuadro No. 3
Distrito donde reside la persona encuestada

DISTRITO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Quesada	193	24,13%
Florencia	76	9,50%
Buenavista	8	1,00%
Aguas Zarcas	103	12,88%
Venecia	48	6,00%
Pital	88	11,00%
La Fortuna	76	9,50%
La Tigra	31	3,88%
La Palmera	29	3,62%
Venado	16	2,00%
Cutris	55	6,87%
Monterrey	16	2,00%
Pocosol	61	7,62%
TOTAL	800	100,00%

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 400 mujeres y 400 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	96	97	193
2	Florencia	38	38	76
3	Buenvista	4	4	8
4	Aguas Zarcas	52	51	103
5	Venecia	24	24	48
6	Pital	44	44	88
7	La Fortuna	38	38	76
8	La Tigra	15	16	31
9	La Palmera	15	14	29
10	Venado	8	8	16
11	Cutris	28	27	55
12	Monterrey	8	8	16
13	Pocosol	30	31	61
TOTAL		300	400	400

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

RANGO DE EDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De 18 a 25 años		
Masculino	91	49,73%
Femenino	92	50,27%
TOTAL	183	100,00%
De 26 a 30 años		
Masculino	68	44,16%
Femenino	86	55,84%
TOTAL	154	100,00%
De 31 a 40 años		
Masculino	98	51,58%
Femenino	92	48,42%
TOTAL	190	100,00%
De 41 a 50 años		
Masculino	54	49,09%
Femenino	56	50,91%
TOTAL	110	100,00%
Más de 51 años		
Masculino	88	53,99%
Femenino	75	46,01%
TOTAL	163	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

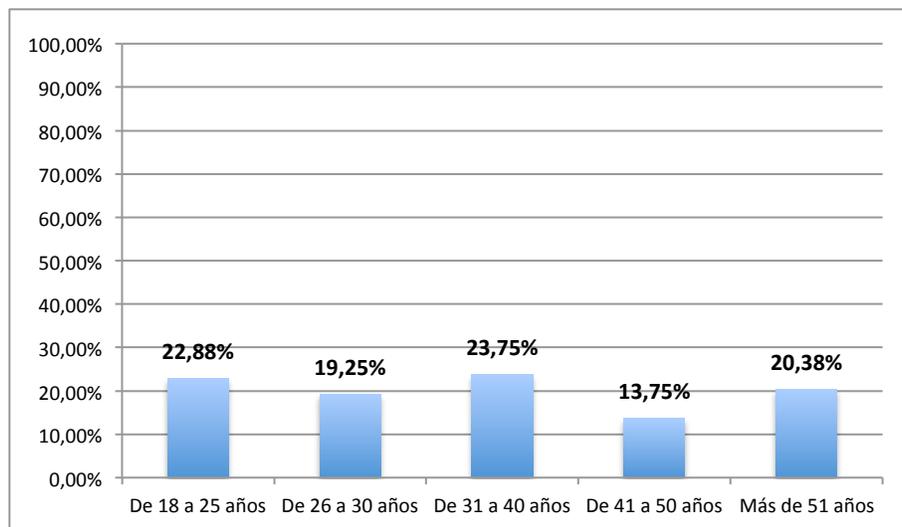
En el Cuadro No.6 y Gráfico No.2 se aprecia el comportamiento de los rangos de edad de las personas encuestadas de forma general. El rango de edad que predominó en el estudio fue de 31 a 40 años con un 23,75%, seguido de 18 a 25 años de edad con un 22,88%, y el tercer grupo en importancia son las personas con edad superior a los 50 años con un 20,38%.

Cuadro No. 6
Rango de edad de la persona encuestada

RANGO DE EDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De 18 a 25 años	183	22,88%
De 26 a 30 años	154	19,25%
De 31 a 40 años	190	23,75%
De 41 a 50 años	110	13,75%
Más de 51 años	163	20,38%
TOTAL	800	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Gráfico No. 2
Rango de edad de 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 por distrito.

Los servicios generales que brinda la Municipalidad obtuvieron una calificación promedio de 7,74 , siendo el distrito de Monterrey quien mejor los calificó con un 8.75, seguido de Cutris con un 8,41 y, en tercer lugar el distrito de Ciudad Quesada con un 8,03. El distrito que peor calificó los servicios fue Pocosol con un 6,74 seguido de Aguas Zarcas con 7,03. Si se compara este aspecto con el año 2017, la calificación promedio general aumentó en 0,34.

En relación con la atención al cliente en la plataforma de servicios también tuvo un aumento significativo si se compara con el año anterior. Para el 2018 la calificación promedio es de 7,65. Los distritos de Monterrey, Cutris y Venado fueron quienes mejor calificaron este rubro con un 8,40, 8,20 y 8,06, respectivamente. Y quienes peor lo calificaron son Pocosol, Aguas Zarcas y Venecia con 6,75, 7,06 y 7,33 respectivamente.

En cuanto a la rapidez en la atención al cliente la calificación promedio también aumentó en relación con el 2017, obteniendo un promedio de 7,25 en términos generales. Los distritos que están más satisfechos con este aspecto son Monterrey (8,13), Venado (8,06) y La Tigra (7,59) mientras que Pocosol, La Palmera y Aguas Zarcas son quienes calificaron con menor puntaje promedio la rapidez con un 6,40, 6,54 y 6,74, respectivamente.

La amabilidad y cortesía de los funcionarios fue el aspecto que tuvo la calificación promedio más alta con un 7,79. Los distritos de Venado, Monterrey y Cutris fueron quienes mejor calificaron con un 8,50, 8,47 y 8,45 respectivamente. El distrito que presenta menor calificación es Pocosol con un 7. Si se compara este aspecto con el año 2017, presenta una disminución de 0,11.

La capacidad del funcionario para resolver las consultas o dudas de los ciudadanos obtuvo una calificación promedio de 7,53 en la escala del 1 al 10, siendo los distritos de Monterrey, Buenavista y Venado quienes mejor calificaron este rubro con 8,33, 8,29 y 8,24 respectivamente. Caso contrario, los distritos con la menor calificación promedio fueron Pocosol con 6,53, Aguas Zarcas 6,88 y Venecia con 6,90.

La simplificación de trámites obtuvo una calificación promedio general de 7,17 en una escala del 1 al 10. Los distritos con mayor satisfacción fueron Venado con 8,13, Monterrey con 8,07 y Cutris con 7,88. Quienes otorgaron una calificación menor fueron los distritos de La Palmera con 6,17, Pocosol 6,60 y Florencia 6,71. La simplificación de trámites fue el aspecto que más aumentó en relación con el año 2017, ya que al año anterior tuvo una calificación promedio general de 6,60.

Respecto al tiempo de duración de los trámites, este aspecto tuvo la calificación promedio más baja en términos generales con un 6,95, 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. Los distritos de Venado, Monterrey y Cutris fueron quienes mejor calificaron con 8,13, 8,07 y 7,88 respectivamente. Los distritos cuya calificación promedio fue la menor fueron La Palmera con 6,17, Pocosol con 6,60 y Florencia con 6,71.

El uso del lenguaje lescó y rotulación braille es el aspecto que mayor desconomiento tienen los usuarios, ya que solamente 375 personas calificaron este rubro, lo que representa un 46,88% de participación. La calificación promedio en términos

generales fue de 6,41, siendo el distrito de Buenavista quien mejor calificó con un 7,25, y La Tigra con 3,33 en una escala del 1 al 10.

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

DISTRITO	SERVICIOS	ATENCIÓN	RAPIDEZ	AMABILIDAD	CAPACIDAD	SIMPLIFICACIÓN	TIEMPO	LESCO
Ciudad Quesada	8,03	7,96	7,51	8,09	7,76	7,49	7,13	6,33
Florencia	7,47	7,37	7,13	7,70	7,32	6,71	6,44	6,58
Buenavista	7,63	7,63	7,13	7,25	8,29	7,50	6,83	7,25
Aguas Zarcas	7,03	7,06	6,74	7,18	6,88	6,79	6,49	7,10
Venecia	7,75	7,33	6,78	7,52	6,90	6,85	6,25	6,09
Pital	7,72	7,40	7,20	7,87	7,29	7,10	6,83	6,78
La Fortuna	7,84	7,73	7,25	7,86	7,51	6,87	7,02	5,67
La Tigra	8,00	8,00	7,59	7,85	7,69	7,12	6,78	3,33
La Palmera	7,31	7,61	6,54	7,58	6,96	6,17	6,22	6,40
Venado	7,94	8,06	8,06	8,50	8,25	8,13	8,25	8,14
Cutris	8,41	8,20	7,75	8,45	8,24	7,88	7,79	6,50
Monterrey	8,75	8,40	8,13	8,47	8,33	8,07	7,87	6,80
Pocosol	6,74	6,75	6,40	7,00	6,53	6,60	6,42	6,39
PROMEDIO GENERAL	7,74	7,65	7,25	7,79	7,53	7,17	6,95	6,41
AÑO 2017	7,40	7,60	7,20	7,90	7,60	6,60	6,40	7,00
VARIACIÓN	0,34	0,05	0,05	-0,11	-0,07	0,57	0,55	-0,59

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

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. 9 se muestran los resultados de esta pregunta.

En términos generales, el principal medio que utilizan las personas para informarse de los diferentes temas de la Municipalidad es el sitio web con un 38,25%, seguido de televisión con un 36,75% y la categoría Otros con un 35,25%.

Quienes indicaron la categoría Otros mencionaron como principal medio de comunicación las redes sociales con un 73,76%, seguido de la plataforma de servicios con un 10,64%. Ver Cuadro No.8.

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

Medio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
RRSS	208	73,76%
Plataforma	30	10,64%
SMS	11	3,90%
E-Mail	32	11,35%
Comité de Pital	1	0,35%
TOTAL	282	100,00%

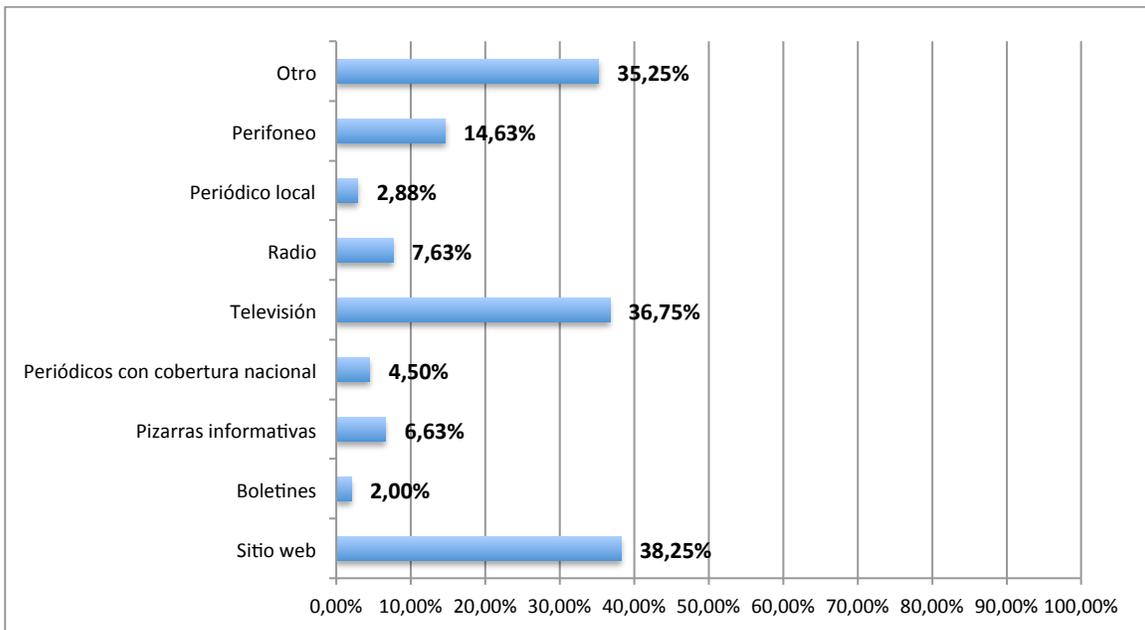
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Cuadro No. 9
Medios de comunicación usados por las personas para enterarse
de los servicios e información de la Municipalidad

Distrito	Sitio Web	%	Boletines	%	Pizarras	%	Periódico Nacional	%	TV	%	Radio	%	Periódico local	%	Perifoneo	%	Otro	%
Ciudad Quesada	89,00	29,08%	1,00	6,25%	17,00	32,08%	5,00	13,89%	80,00	27,21%	12,00	19,67%	3,00	13,04%	36,00	30,77%	138,00	48,94%
Florencia	34,00	11,11%	1,00	6,25%	5,00	9,43%	6,00	16,67%	22,00	7,48%	4,00	6,56%	4,00	17,39%	10,00	8,55%	29,00	10,28%
Buenavista	2,00	0,65%	1,00	6,25%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	7,00	2,38%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	1,00	0,35%
Aguas Zarcas	26,00	8,50%	1,00	6,25%	4,00	7,55%	12,00	33,33%	46,00	15,65%	10,00	16,39%	2,00	8,70%	6,00	5,13%	4,00	1,42%
Venecia	15,00	4,90%	2,00	12,50%	2,00	3,77%	2,00	5,56%	21,00	7,14%	1,00	1,64%	2,00	8,70%	4,00	3,42%	19,00	6,74%
Pital	35,00	11,44%	1,00	6,25%	3,00	5,66%	2,00	5,56%	31,00	10,54%	12,00	19,67%	2,00	8,70%	9,00	7,69%	3,00	1,06%
La Fortuna	21,00	6,86%	5,00	31,25%	6,00	11,32%	0,00	0,00%	30,00	10,20%	7,00	11,48%	4,00	17,39%	7,00	5,98%	36,00	12,77%
La Tigra	9,00	2,94%	1,00	6,25%	6,00	11,32%	0,00	0,00%	13,00	4,42%	3,00	4,92%	2,00	8,70%	1,00	0,85%	11,00	3,90%
La Palmera	17,00	5,56%	1,00	6,25%	2,00	3,77%	0,00	0,00%	2,00	0,68%	1,00	1,64%	1,00	4,35%	4,00	3,42%	22,00	7,80%
Venado	3,00	0,98%	0,00	0,00%	1,00	1,89%	1,00	2,78%	2,00	0,68%	2,00	3,28%	1,00	4,35%	20,00	17,09%	1,00	0,35%
Cutris	32,00	10,46%	2,00	12,50%	2,00	3,77%	0,00	0,00%	14,00	4,76%	3,00	4,92%	0,00	0,00%	8,00	6,84%	15,00	5,32%
Monterrey	10,00	3,27%	0,00	0,00%	2,00	3,77%	0,00	0,00%	3,00	1,02%	2,00	3,28%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Pocosol	13,00	4,25%	0,00	0,00%	3,00	5,66%	8,00	22,22%	23,00	7,82%	4,00	6,56%	2,00	8,70%	12,00	10,26%	3,00	1,06%
Total	306,00	100,00%	16,00	100,00%	53,00	100,00%	36,00	100,00%	294,00	100,00%	61,00	100,00%	23,00	100,00%	117,00	100,00%	282,00	100,00%
2018	38,25%		2,00%		6,63%		4,50%		36,75%		7,63%		2,88%		14,63%		35,25%	
2017	42%		4%		5%		4%		62%		23%		14%		19%		10%	
VARIACIÓN	-3,75%		-2,00%		1,63%		0,50%		-25,25%		-15,38%		-11,13%		-4,38%		25,25%	

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

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. 10
Percepción de la información recibida de los servicios municipales

Distrito	Oportuna y Veraz	Útil	Claridad
Ciudad Quesada	7,82	8,32	8,40
Florencia	7,59	7,72	8,13
Buenavista	7,38	8,00	8,38
Aguas Zarcas	7,47	8,05	8,19
Venecia	7,47	8,18	8,44
Pital	7,92	8,31	8,43
La Fortuna	7,29	7,84	8,07
La Tigra	8,35	8,47	8,33
La Palmera	7,87	7,91	7,91
Venado	7,94	8,50	8,38
Cutris	8,08	8,64	8,54
Monterrey	8,53	8,60	8,53
Pocosol	7,15	7,54	7,69
Promedio General	7,76	8,16	8,26
AÑO 2017	7,70	8,00	8,20
VARIACIÓN	0,06	0,16	0,06

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Con base en los resultados obtenidos resumidos en el Cuadro No.10, las personas calificaron la información como oportuna y veraz con un 7,76 en promedio, si ésta información es útil para la persona con un 8,16 y la claridad de la misma con un 8,26. Estas calificaciones no sufrieron gran variación en relación con el año 2017, es decir, se ha mantenido constante la percepción de los usuarios.

7) Medios de comunicación preferidos por los habitantes del cantón

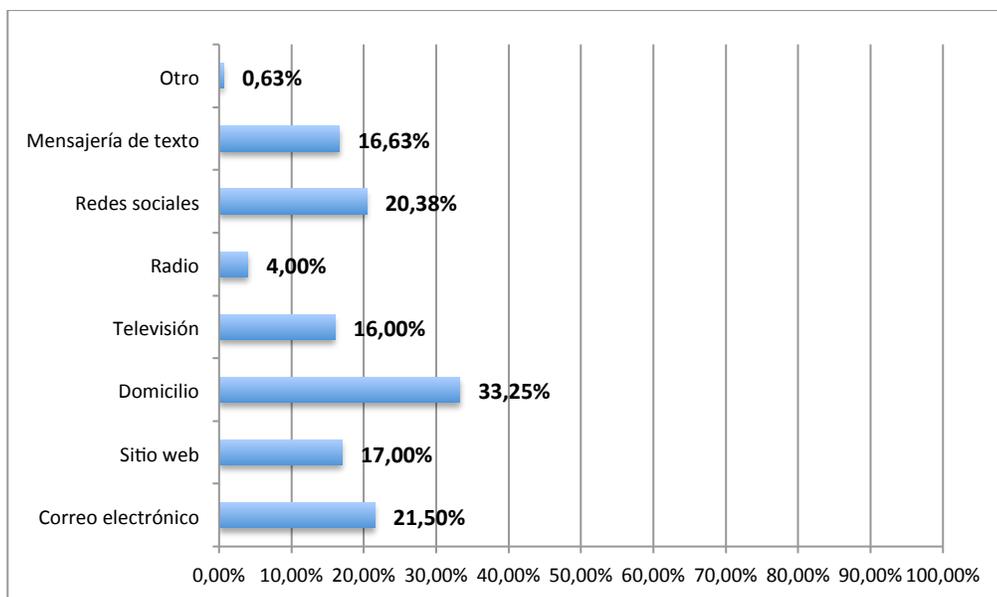
Se le preguntó a las personas por cuál medio le gustaría recibir información de la Municipalidad, ya que es muy importante mantener un contacto cercano y constante con los usuarios de los servicios para comunicar fechas importantes, novedades, actividades e información relevante para los habitantes del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

Cuadro No. 11
Medios de comunicación preferidos por los habitantes del cantón

Distrito	Email	%	Sitio Web	%	Domicilio	%	TV	%	Radio	%	RRSS	%	SMS	%	Otro	%
Ciudad Quesada	55,00	31,98%	35,00	25,74%	50,00	18,80%	37,00	28,91%	8,00	25,00%	45,00	27,61%	40,00	30,08%	1,00	20,00%
Florencia	16,00	9,30%	16,00	11,76%	26,00	9,77%	17,00	13,28%	1,00	3,13%	22,00	13,50%	11,00	8,27%	0,00	0,00%
Buenavista	2,00	1,16%	0,00	0,00%	2,00	0,75%	4,00	3,13%	0,00	0,00%	1,00	0,61%	2,00	1,50%	0,00	0,00%
Aguas Zarcas	13,00	7,56%	16,00	11,76%	42,00	15,79%	12,00	9,38%	0,00	0,00%	12,00	7,36%	9,00	6,77%	0,00	0,00%
Venecia	11,00	6,40%	10,00	7,35%	14,00	5,26%	6,00	4,69%	6,00	18,75%	12,00	7,36%	12,00	9,02%	1,00	20,00%
Pital	15,00	8,72%	12,00	8,82%	40,00	15,04%	8,00	6,25%	3,00	9,38%	6,00	3,68%	8,00	6,02%	0,00	0,00%
La Fortuna	21,00	12,21%	9,00	6,62%	19,00	7,14%	13,00	10,16%	4,00	12,50%	21,00	12,88%	10,00	7,52%	1,00	20,00%
La Tigra	7,00	4,07%	3,00	2,21%	10,00	3,76%	7,00	5,47%	3,00	9,38%	7,00	4,29%	4,00	3,01%	1,00	20,00%
La Palmera	6,00	3,49%	5,00	3,68%	6,00	2,26%	3,00	2,34%	1,00	3,13%	12,00	7,36%	11,00	8,27%	0,00	0,00%
Venado	2,00	1,16%	4,00	2,94%	11,00	4,14%	2,00	1,56%	0,00	0,00%	1,00	0,61%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Cutris	13,00	7,56%	13,00	9,56%	14,00	5,26%	10,00	7,81%	3,00	9,38%	17,00	10,43%	13,00	9,77%	1,00	20,00%
Monterrey	5,00	2,91%	3,00	2,21%	6,00	2,26%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	2,00	1,23%	2,00	1,50%	0,00	0,00%
Pocosol	6,00	3,49%	10,00	7,35%	26,00	9,77%	9,00	7,03%	3,00	9,38%	5,00	3,07%	11,00	8,27%	0,00	0,00%
Total	172,00	100,00%	136,00	100,00%	266,00	100,00%	128,00	100,00%	32,00	100,00%	163,00	100,00%	133,00	100,00%	5,00	100,00%
2018	21,50%		17,00%		33,25%		16,00%		4,00%		20,38%		16,63%		0,63%	
2017	35,50%		24,17%		12,50%		40,67%		20,50%		42,67%		31,50%		3,67%	
VARIACIÓN	-14,00%		-7,17%		20,75%		-24,67%		-16,50%		-22,30%		-14,88%		-3,05%	

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.11 y Gráfico No.4, el medio de comunicación preferido por las personas para estar al tanto de los servicios municipales es el domicilio con un 33,25%, seguido del correo electrónico con un 21,50%, y en tercer lugar las redes sociales con un 20,38%. Solamente un 0,63% de los encuestados mencionaron otros medios que no estaban dentro de las respuestas, el único medio que mencionaron en la categoría Otros fue el Perifoneo.

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 89,63% (ver Cuadro No.12) respondieron esta pregunta con respuesta abierta.

Cuadro No. 12
Medios de pago

Distrito	Sí	%	No	%
Ciudad Quesada	170	23,71%	23	27,71%
Florencia	68	9,48%	8	9,64%
Buenavista	8	1,12%	0	0,00%
Aguas Zarcas	99	13,81%	4	4,82%
Venecia	42	5,86%	6	7,23%
Pital	75	10,46%	13	15,66%
La Fortuna	66	9,21%	10	12,05%
La Tigra	26	3,63%	5	6,02%
La Palmera	26	3,63%	3	3,61%
Venado	14	1,95%	2	2,41%
Cutris	50	6,97%	5	6,02%
Monterrey	13	1,81%	3	3,61%
Pocosol	60	8,37%	1	1,20%
Total	717	100,00%	83	100,00%
2018	89,63%		10,38%	
2017	90%		10%	
VARIACIÓN	-0,37%		0,38%	

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: El 42,26% de las personas que respondieron esta pregunta indican que directamente en la plataforma de cajas de la Municipalidad, seguido de un 38,08% en BN Servicios y en tercer lugar el Banco con un 14,37%. Cabe destacar que un 6,28% lo hacen por internet.

Cuadro No. 13
Medios de pago que conocen las personas

Medio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Banco	103	14,37%
Supermercados y Abastecedores	15	2,09%
BN Servicios	273	38,08%
Plataforma	303	42,26%
Cajeros rápidos	9	1,26%
Internet	45	6,28%
Tucán	6	0,84%
Cooquite	21	2,93%
Tarjeta	2	0,28%
Acueducto	2	0,28%
Sucursales	4	0,56%
Electrónicos	4	0,56%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

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 los Cuadros No.14, No.15, No.16 y No.17.

Cuadro No. 14
Calificación promedio de los servicios municipales

Distrito	Alcantarillas y Caños	Estado de calles	Estado de aceras	Mantenimiento calles
Ciudad Quesada	6,92	6,88	5,73	7,31
Florencia	6,18	6,55	5,80	6,41
Buenavista	6,13	5,63	5,50	6,00
Aguas Zarcas	5,50	5,57	5,05	5,64
Venecia	6,13	6,58	5,69	6,92
Pital	6,44	6,23	5,67	6,59
La Fortuna	7,25	6,39	6,47	6,42
La Tigra	7,29	6,61	5,97	7,19
La Palmera	6,76	5,97	5,93	6,62
Venado	6,81	7,25	7,19	7,38
Cutris	6,85	6,93	6,33	7,05
Monterrey	6,94	7,50	5,81	7,75
Pocosol	5,69	5,60	5,17	5,89
Promedio General	6,50	6,41	5,75	6,66
AÑO 2017	6,50	6,40	5,80	6,60
VARIACIÓN	0,00	0,01	-0,05	0,06

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Cuadro No. 15
Calificación promedio de los servicios municipales

Distrito	Medio Ambiente	Desarrollo	Ayudas escuelas	Ayudas culturales
Ciudad Quesada	7,95	7,90	7,78	8,06
Florencia	7,39	7,55	7,43	7,78
Buenavista	7,13	7,75	8,20	8,20
Aguas Zarcas	6,24	6,34	7,18	7,72
Venecia	6,54	7,07	7,64	7,46
Pital	7,38	6,62	7,87	8,06
La Fortuna	7,00	7,59	7,31	7,29
La Tigra	7,61	7,65	7,41	8,58
La Palmera	7,04	7,21	7,20	7,42
Venado	8,19	7,56	8,14	8,43
Cutris	7,98	7,92	7,77	7,50
Monterrey	8,00	7,75	8,57	8,62
Pocosol	6,34	6,41	6,89	7,00
Promedio General	7,26	7,28	7,52	7,77
AÑO 2017	7,20	7,70	7,90	8,00
VARIACIÓN	0,06	-0,42	-0,38	-0,23

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Cuadro No. 16
Calificación promedio de los servicios municipales

Distrito	Recolección basura	Reciclaje
Ciudad Quesada	8,66	8,87
Buenavista	8,63	
Aguas Zarcas	7,68	7,91
Pital	7,38	
La Palmera	7,59	7,70
Promedio General	8,09	8,45
AÑO 2017	8,7	7,5
VARIACIÓN	-0,61	0,95

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Cuadro No. 17
Calificación promedio de los servicios municipales

Distrito	Limpieza	Cementerios	Mantenimiento parques	Acueductos	Mercados, plazas
Ciudad Quesada	8,42	8,08	8,40	7,99	8,05
AÑO 2017	8,1	8,1	8,6	8,4	8,2
VARIACIÓN	0,32	-0,02	-0,20	-0,41	-0,15

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 los cuadros anteriores 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 800 personas consideradas de la muestra del presente estudio.

Con base en la totalidad de las personas encuestadas (800), los servicios que obtuvieron menor calificación en promedio son: estado de las aceras con un 5,75, estado de las calles con un 6,41 y alcantarillas y caños con un 6,5; estas calificaciones no sufrieron variación respecto al año 2017. Los distritos que mejor evaluaron las Alcantarillas y Caños fueron La Tigra y La Fortuna con un 7,29 y 7,25 respectivamente, y quienes peor evaluaron fueron Aguas Zarcas con 5,50 y Pocosol

con 5,69 en una escala del 1 al 10. En relación con el estado de calles quienes mejor calificaron fueron los habitantes del distrito de Monterrey con 7,50, seguido de Venado con 7,25; en contraste con los distritos de Aguas Zarcas y Pocosol quienes calificaron más bajo con 5,57 y 5,60 respectivamente.

Cuando se les preguntó a los usuarios por el estado de las aceras Venado y La Fortuna son quienes están más satisfechos con una calificación promedio de 7,19 y 6,47 respectivamente. Mientras que Aguas Zarcas y Pocosol calificaron más bajo con un 5,05 y 5,17 respectivamente. Respecto al mantenimiento de las calles, Monterrey y Venado están más satisfechos con el trabajo que viene realizando la Municipalidad ya que le asignaron una calificación promedio de 7,75 y 7,38 respectivamente. Nuevamente los distritos de Aguas Zarcas y Pocosol aparecen en la lista con las calificaciones promedio más bajas con un 5,64 y 5,89 respectivamente.

El distrito que presenta mayor satisfacción en servicios como protección del medio ambiente, desarrollo de la ciudad, ayudas en escuelas, salones y similares, y ayudas culturales, deportivas y educativas es Monterrey ya que aparece en los primeros tres lugares en calificación alta. En contraposición los distritos de Aguas Zarcas y Pocosol que, en términos generales, han otorgado las calificaciones más bajas en estos servicios, así como en los servicios descritos en párrafos anteriores. Es importante mencionar que las calificaciones promedio de Desarrollo de la ciudad, Ayudas en escuelas, y Ayudas culturales, deportivas y educativas bajaron en relación con el año anterior, ya que obtuvieron 7,28, 7,52 y 7,77, respectivamente. Sin embargo, la protección del medio ambiente pasó de 7,20 a 7,26 en el 2018.

En el servicio de recolección de basura, se les preguntó a los residentes de los distritos de Ciudad Quesada, Aguas Zarcas, La Palmera, Pital y Buenavista que calificaron este servicio en la escala del 1 al 10. El distrito con mejor calificación promedio fue Ciudad Quesada con 8,66, seguido de Buenavista con 8,63, mientras que la menor calificación promedio la otorgó Pital con 7,68. En términos generales la recolección de basura bajó en relación con el año 2017 pasando de 8,70 a 8,09. El

programa de reciclaje obtiene mejor calificación promedio en términos generales para este 2018 pasando de 7,5 a 8,45, siendo el distrito de Ciudad Quesada quien mejor lo califica.

Finalmente, de los servicios municipales que son exclusivos del distrito de Ciudad Quesada (193 personas encuestadas), la calificación promedio más alta la obtuvo el servicio de limpieza de vías y sitios públicos con un 8,42; este servicio fue el único en los servicios exclusivos de Ciudad Quesada que presentó un aumento en relación con el año anterior, ya que pasó de 8,1 a 8,42. El servicio de mantenimiento de parques y zonas verdes ocupa el segundo lugar con 8,4. Acueductos quedó con la calificación promedio más baja con un 7,99.

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.18 se muestran las calificaciones promedios recibidas por los encuestados.

Cuadro No. 18
Calificación promedio del trabajo del alcalde,
concejo municipal y funcionarios municipales

Distrito	Alcalde	Concejo Municipal	Personal
Ciudad Quesada	7,53	7,42	7,83
Florencia	7,34	7,37	7,92
Buenavista	7,63	7,75	7,38
Aguas Zarcas	7,15	6,95	6,90
Venecia	7,72	7,32	7,19
Pital	7,36	7,12	7,07
La Fortuna	7,30	7,06	7,59
La Tigra	7,14	7,11	7,79
La Palmera	6,40	6,22	7,26
Venado	8,56	8,80	8,63
Cutris	8,02	7,87	8,27
Monterrey	7,81	7,64	7,75
Pocosol	7,21	7,05	7,51
Promedio General	7,42	7,26	7,56
AÑO 2017	7,1	7,4	8,4
VARIACIÓN	0,32	-0,14	-0,84

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 7,56, seguido del Alcalde con un 7,42. Esta última calificación mejoró en 0,32 respecto al 2017, mientras que el trabajo del personal de la Municipalidad bajó en 0,84. El trabajo que realiza el Concejo Municipal fue calificado con un 7,26. El distrito de Venado es quien mejor califica el trabajo del Alcalde, Concejo Municipal y personal de la municipalidad.

11) Conocimiento del Centro Cívico de Aguas Zarcas

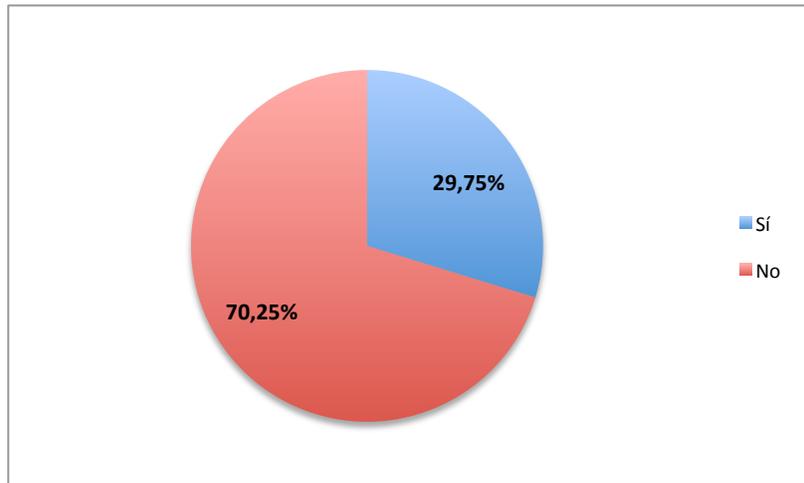
Se les preguntó a las personas si conocen el Centro Cívico de Aguas Zarcas, solamente el 29,75% de los encuestados indicaron que sí lo conocen, siendo las personas residentes de Aguas Zarcas quienes más lo conocen con un 24,79% de mención. De las personas que indicaron conocerlo, el 62,61% lo ha visitado mientras que el 37,39% manifestó que no. Las personas de Aguas Zarcas y de Ciudad Quesada son quienes más lo han visitado.

Cuadro No. 19
Conocimiento del Centro Cívico de Aguas Zarcas

Distrito	Sí	%	No	%
Ciudad Quesada	46	19,33%	147	26,16%
Florencia	21	8,82%	55	9,79%
Buenavista			8	1,42%
Aguas Zarcas	59	24,79%	44	7,83%
Venecia	16	6,72%	32	5,69%
Pital	22	9,24%	66	11,74%
La Fortuna	14	5,88%	62	11,03%
La Tigra	4	1,68%	27	4,80%
La Palmera	15	6,30%	14	2,49%
Venado	3	1,26%	13	2,31%
Cutris	19	7,98%	36	6,41%
Monterrey	7	2,94%	9	1,60%
Pocosol	12	5,04%	49	8,72%
Total	238	100,00%	562	100,00%
2018	29,75%		70,25%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Gráfico No. 5
Conocimiento del Centro Cívico de Aguas Zarcas



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Cuadro No. 20
¿Visita el Centro Cívico de Aguas Zarcas?

Distrito	Sí	%	No	%
Ciudad Quesada	30	20,13%	16	17,98%
Florencia	13	8,72%	8	8,99%
Buenavista		0,00%		0,00%
Aguas Zarcas	43	28,86%	16	17,98%
Venecia	9	6,04%	7	7,87%
Pital	13	8,72%	9	10,11%
La Fortuna	9	6,04%	5	5,62%
La Tigra		0,00%	4	4,49%
La Palmera	10	6,71%	5	5,62%
Venado	2	1,34%	1	1,12%
Cutris	9	6,04%	10	11,24%
Monterrey	3	2,01%	4	4,49%
Pocosol	8	5,37%	4	4,49%
Total	149	100,00%	89	100,00%
2018	62,61%		37,39%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

12) Trabajo de la Comisión de Emergencias de la Municipalidad

La calificación promedio en términos generales que le brinda las personas al trabajo de la Comisión de Emergencias de la Municipalidad es de 7,49 en una escala del 1 al 10, misma calificación del año 2017. Los distritos que mejor lo califican son Venado, Cutris y Monterrey, como se aprecia en el Cuadro No.21.

Cuadro No. 21
Calificación promedio del trabajo de la
Comisión de Emergencias de la Municipalidad

Distrito	Calificación Promedio
Ciudad Quesada	7,68
Florencia	6,93
Buenavista	7,00
Aguas Zarcas	7,32
Venecia	7,23
Pital	7,31
La Fortuna	7,81
La Tigra	7,11
La Palmera	7,58
Venado	8,42
Cutris	8,38
Monterrey	8,20
Pocosol	7,26
Promedio General	7,49
AÑO 2017	7,4
VARIACIÓN	0,09

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

13) Medios de comunicación de noticias

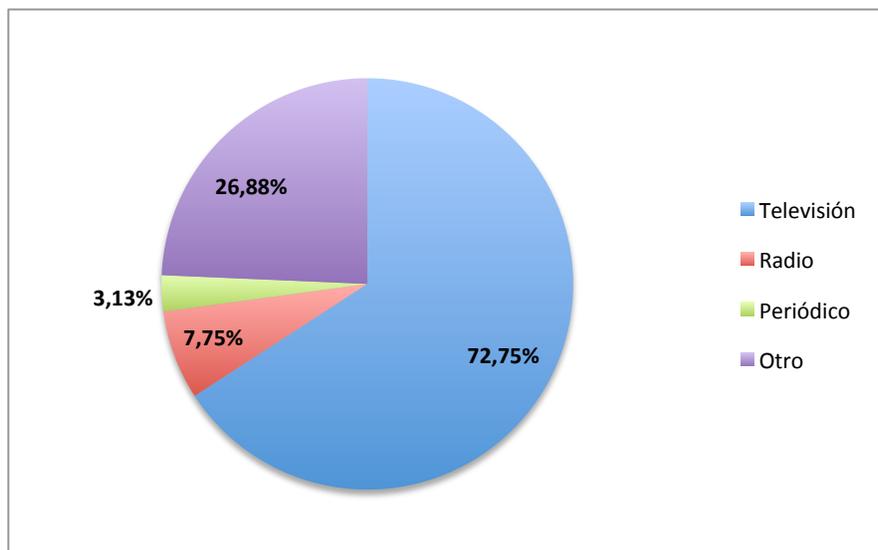
Se les pidió a las personas encuestadas indicar cuáles son los medios de comunicación por los cuales se enteran de las principales noticias del cantón de San Carlos, las respuestas se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 22
Medios de comunicación de noticias

Distrito	TV	%	Radio	%	Periódico	%	Otro	%
Ciudad Quesada	149,00	25,60%	21,00	33,87%	2,00	8,00%	48,00	22,33%
Florencia	53,00	9,11%	4,00	6,45%	5,00	20,00%	26,00	12,09%
Buenavista	8,00	1,37%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	1,00	0,47%
Aguas Zarcas	83,00	14,26%	3,00	4,84%	1,00	4,00%	14,00	6,51%
Venecia	33,00	5,67%	4,00	6,45%	4,00	16,00%	11,00	5,12%
Pital	65,00	11,17%	11,00	17,74%	0,00	0,00%	18,00	8,37%
La Fortuna	53,00	9,11%	4,00	6,45%	5,00	20,00%	27,00	12,56%
La Tigra	19,00	3,26%	4,00	6,45%	0,00	0,00%	10,00	4,65%
La Palmera	16,00	2,75%	1,00	1,61%	1,00	4,00%	18,00	8,37%
Venado	13,00	2,23%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	2,00	0,93%
Cutris	32,00	5,50%	4,00	6,45%	5,00	20,00%	26,00	12,09%
Monterrey	5,00	0,86%	2,00	3,23%	2,00	8,00%	7,00	3,26%
Pocosol	53,00	9,11%	4,00	6,45%	0,00	0,00%	7,00	3,26%
Total	582,00	100,00%	62,00	100,00%	25,00	100,00%	215,00	100,00%
2018	72,75%		7,75%		3,13%		26,88%	
2017	78,67%		11,50%		14,00%		32,67%	
VARIACIÓN	-5,92%		-3,75%		-10,88%		-5,80%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Gráfico No. 6
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 72,75%, seguido de Otros medios con un 26,88%, el periódico con un 3,13% y, finalmente la radio con 7,75% de mención. Es importante mencionar que todos los medios tuvieron una caída significativa respecto al 2017 debido al aumento en el uso de las redes sociales e internet, especialmente la radio.

Cuadro No. 23
Medios de comunicación de noticias

Medio	Mención	%
Televisión		
Canal 14	420	72,16%
Canal 7	69	11,86%
Canal 51	8	1,37%
Canal 6	60	10,31%
Canal 13	3	0,52%
Canal 11	2	0,34%
Canal 28	20	3,44%
Total	582	100,00%
Radio		
Radio San Carlos	26	41,94%
Radio Pital	10	16,13%
Radio Santa Clara	18	29,03%
Radio Noti14	8	12,90%
Total	62	100,00%
Periódico		
La Teja	2	8,00%
San Carlos al Día	15	60,00%
La Nación	4	16,00%
San Carlos Digital	4	16,00%
Total	25	100,00%
Otros		
RRSS	198	92,09%
Internet	11	5,12%
Allan Jara	4	1,86%
Whatsapp	2	0,93%
Total	215	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

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 10,25% de los encuestados respondió que escucha radio (ver Cuadro No.24), esta disminución se debe al aumento en el uso de las redes sociales y otros medios alternativos como el internet. Los programas que mencionaron las personas son: Radio Santa Clara con un 36,59%, en segundo lugar Radio San Carlos con 30,49%, en tercer lugar Noti14 con un 19,51%, y en último lugar Radio Pital con un 13,41%.

Cuadro No. 24
Programa de radio que escucha con frecuencia

Distrito	Mención	%
Ciudad Quesada	37,00	45,12%
Florencia	6,00	7,32%
Buenavista	0,00	0,00%
Aguas Zarcas	6,00	7,32%
Venecia	3,00	3,66%
Pital	11,00	13,41%
La Fortuna	4,00	4,88%
La Tigra	3,00	3,66%
La Palmera	4,00	4,88%
Venado	0,00	0,00%
Cutris	5,00	6,10%
Monterrey	1,00	1,22%
Pocosol	2,00	2,44%
Total	82,00	100,00%
2018	10,25%	
2017	26,00%	
VARIACIÓN	-15,75%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Cuadro No. 25
Programa de radio que escucha con frecuencia

Programa	Mención	%
Radio Pital	11	13,41%
Radio San Carlos	25	30,49%
Radio Santa Clara	30	36,59%
Noti14	16	19,51%
TOTAL	82	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

15) Percepción de la calidad de la atención recibida

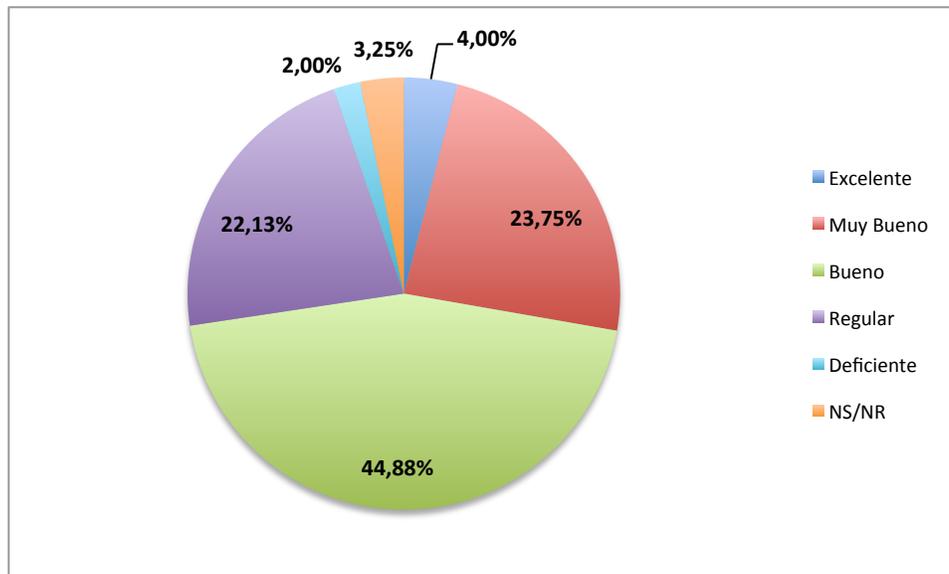
Se les preguntó a las personas encuestadas cuál es su percepción en relación con la calidad de la atención recibida en la Municipalidad en este año respecto al año anterior 2017. Las respuestas se resumen en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 26
Percepción de la calidad de la atención recibida

Distrito	Excelente	%	Muy Bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Deficiente	%	NS/NR	%
Ciudad Quesada	10,00	31,25%	45,00	23,68%	90,00	25,07%	40,00	22,60%	3,00	18,75%	5,00	19,23%
Florencia	5,00	15,63%	22,00	11,58%	33,00	9,19%	15,00	8,47%			1,00	3,85%
Buenavista			1,00	0,53%	6,00	1,67%	1,00	0,56%				
Aguas Zarcas	5,00	15,63%	25,00	13,16%	47,00	13,09%	22,00	12,43%	3,00	18,75%	1,00	3,85%
Venecia	3,00	9,38%	11,00	5,79%	16,00	4,46%	12,00	6,78%			6,00	23,08%
Pital	2,00	6,25%	21,00	11,05%	35,00	9,75%	28,00	15,82%	1,00	6,25%	1,00	3,85%
La Fortuna	4,00	12,50%	17,00	8,95%	24,00	6,69%	26,00	14,69%	1,00	6,25%	4,00	15,38%
La Tigra	1,00	3,13%	7,00	3,68%	15,00	4,18%	5,00	2,82%	2,00	12,50%	1,00	3,85%
La Palmera			4,00	2,11%	14,00	3,90%	10,00	5,65%	1,00	6,25%		
Venado			10,00	5,26%	6,00	1,67%						
Cutris	1,00	3,13%	14,00	7,37%	30,00	8,36%	3,00	1,69%	2,00	12,50%	5,00	19,23%
Monterrey	1,00	3,13%	1,00	0,53%	9,00	2,51%	2,00	1,13%	3,00	18,75%		
Pocosol			12,00	6,32%	34,00	9,47%	13,00	7,34%			2,00	7,69%
Total	32,00	100,00%	190,00	100,00%	359,00	100,00%	177,00	100,00%	16,00	100,00%	26,00	100,00%
2018	4,00%		23,75%		44,88%		22,13%		2,00%		3,25%	
2017	8,33%		28,17%		44,33%		14,33%		1,67%		3,17%	
VARIACIÓN	-4,33%		-4,42%		0,54%		7,80%		0,33%		0,08%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Gráfico No. 7
Percepción de la calidad de la atención recibida



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

El 68,63% de los encuestados consideran que la calidad es de Muy Buena a Buena en relación con el año 2017, mientras que el 22,13% la considera Regular en relación con el mismo período (Ver Gráfico No.7). Los distritos con mejor percepción son Ciudad Quesada, Aguas Zarcas y Pital.

16) Grado de satisfacción respecto a la gestión municipal

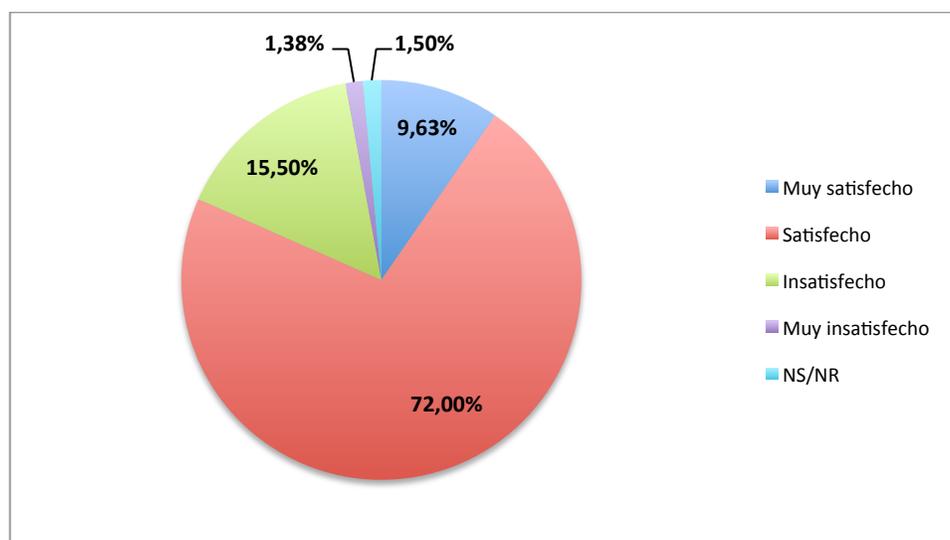
Finalmente, se les preguntó a los encuestados cuál es su grado de satisfacción en relación con la gestión municipal. El 72% indica sentirse satisfecho mientras que el 15,50% insatisfecho con la gestión municipal. Los distritos que manifestaron insatisfacción en términos generales fueron Pital y Ciudad Quesada; sin embargo esas cifras se opacan con el 81,63% de la población que manifestó sentirse de Muy Satisfecho a Satisfecho.

Cuadro No. 27
Grado de satisfacción respecto a la gestión municipal

Distrito	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	NS/NR	%
Ciudad Quesada	16	20,78%	153	26,56%	20	16,13%	1	9,09%	3	25,00%
Florencia	11	14,29%	50	8,68%	15	12,10%		0,00%		0,00%
Buenavista	2	2,60%	4	0,69%	2	1,61%		0,00%		0,00%
Aguas Zarcas	8	10,39%	77	13,37%	13	10,48%	3	27,27%	2	16,67%
Venecia	3	3,90%	37	6,42%	7	5,65%		0,00%	1	8,33%
Pital	8	10,39%	56	9,72%	22	17,74%	1	9,09%	1	8,33%
La Fortuna	12	15,58%	46	7,99%	14	11,29%	1	9,09%	3	25,00%
La Tigra	3	3,90%	21	3,65%	6	4,84%	1	9,09%		0,00%
La Palmera	1	1,30%	22	3,82%	4	3,23%	1	9,09%	1	8,33%
Venado	6	7,79%	10	1,74%				0,00%		0,00%
Cutris	3	3,90%	43	7,47%	7	5,65%	1	9,09%	1	8,33%
Monterrey		0,00%	10	1,74%	4	3,23%	2	18,18%		0,00%
Pocosol	4	5,19%	47	8,16%	10	8,06%		0,00%		0,00%
Total	77	100,00%	576	100,00%	124	100,00%	11	100,00%	12	100,00%
2018	9,63%		72,00%		15,50%		1,38%		1,50%	
2017	8,83%		49,00%		2,50%		1,17%		1,83%	
VARIACIÓN	0,80%		23,00%		13,00%		0,21%		-0,33%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos

Gráfico No. 8
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 para el 2018 es muy alto, ya que el 81,63% de los encuestados indicó sentirse de Muy Satisfecho a Satisfecho, esta cifra aumento considerablemente si se compara con el 2017.
- 2) En el estudio del 2017 se recomendó implementar una estrategia de mercadeo en redes sociales más agresiva y los resultados demostrados en el estudio de este año han sido favorables, ya que ha habido un aumento importante de personas que hacen más uso de las redes sociales y se enteran más de las noticias y eventos que realiza la Municipalidad por medio de esta plataforma que en medios tradicionales como televisión, prensa y radio.
- 3) Se debe promocionar más el Centro Cívico de Aguas Zarcas, ya que solamente el 29,75% de los encuestados manifestó conocerlo.
- 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 seguir estando 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