



**Estudio de satisfacción del cliente en relación con
los servicios ofrecidos por la Municipalidad de San
Carlos durante el período diciembre 2019.**



Objetivo General

- *Medir el grado de satisfacción del cliente en relación con los servicios ofrecidos por la Municipalidad de San Carlos durante el año 2019.*

Marco Muestral

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%

50% Hombres
50% Mujeres



Metodología

- **TÉCNICA:** Encuesta presencial (17 preguntas cerradas y 4 preguntas abiertas)
- **CRITERIO TÉCNICO:** Distrito donde reside la persona
- **TRABAJO DE CAMPO:** Lugares con afluencia de personas
- **FECHA DE APLICACIÓN:** 28 de noviembre al 6 diciembre 2019.



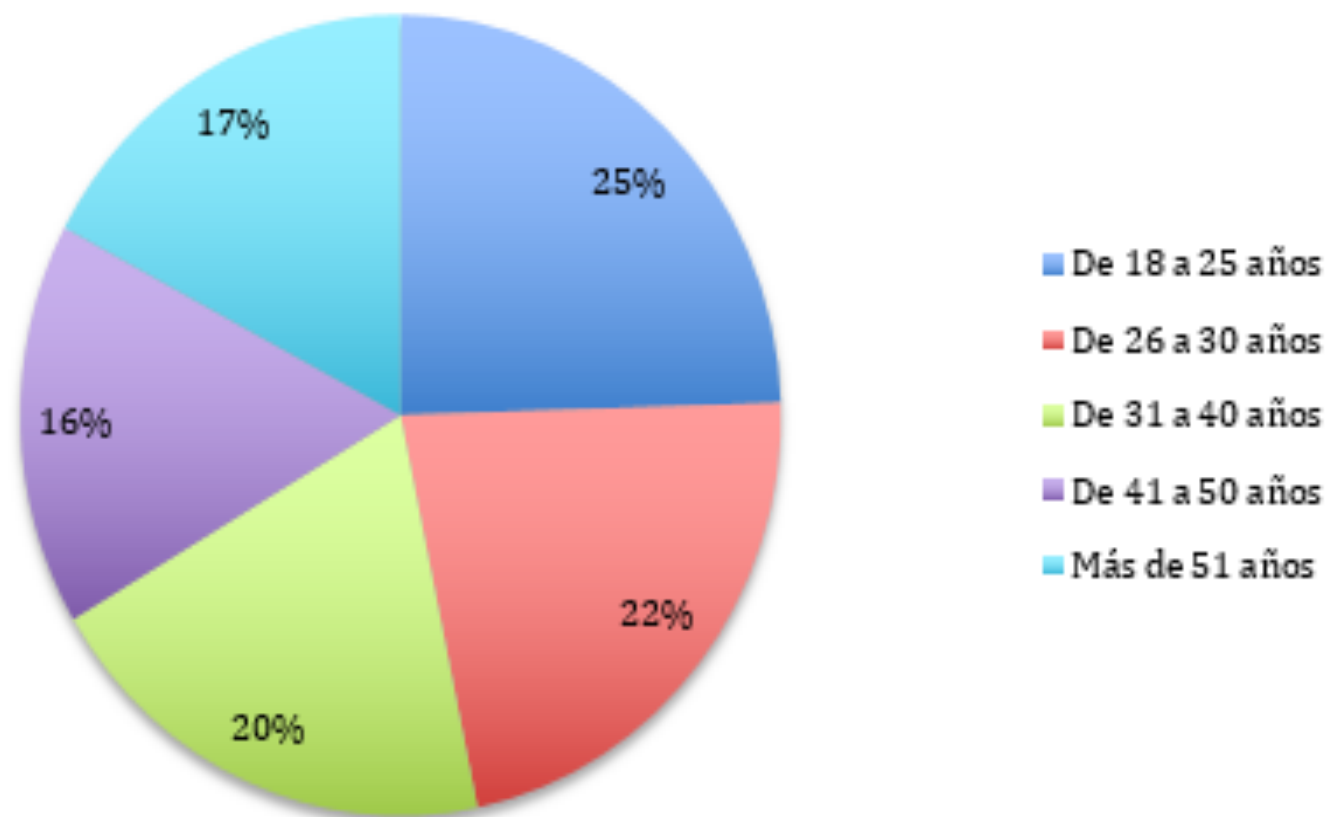
ANÁLISIS DE RESULTADOS



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%

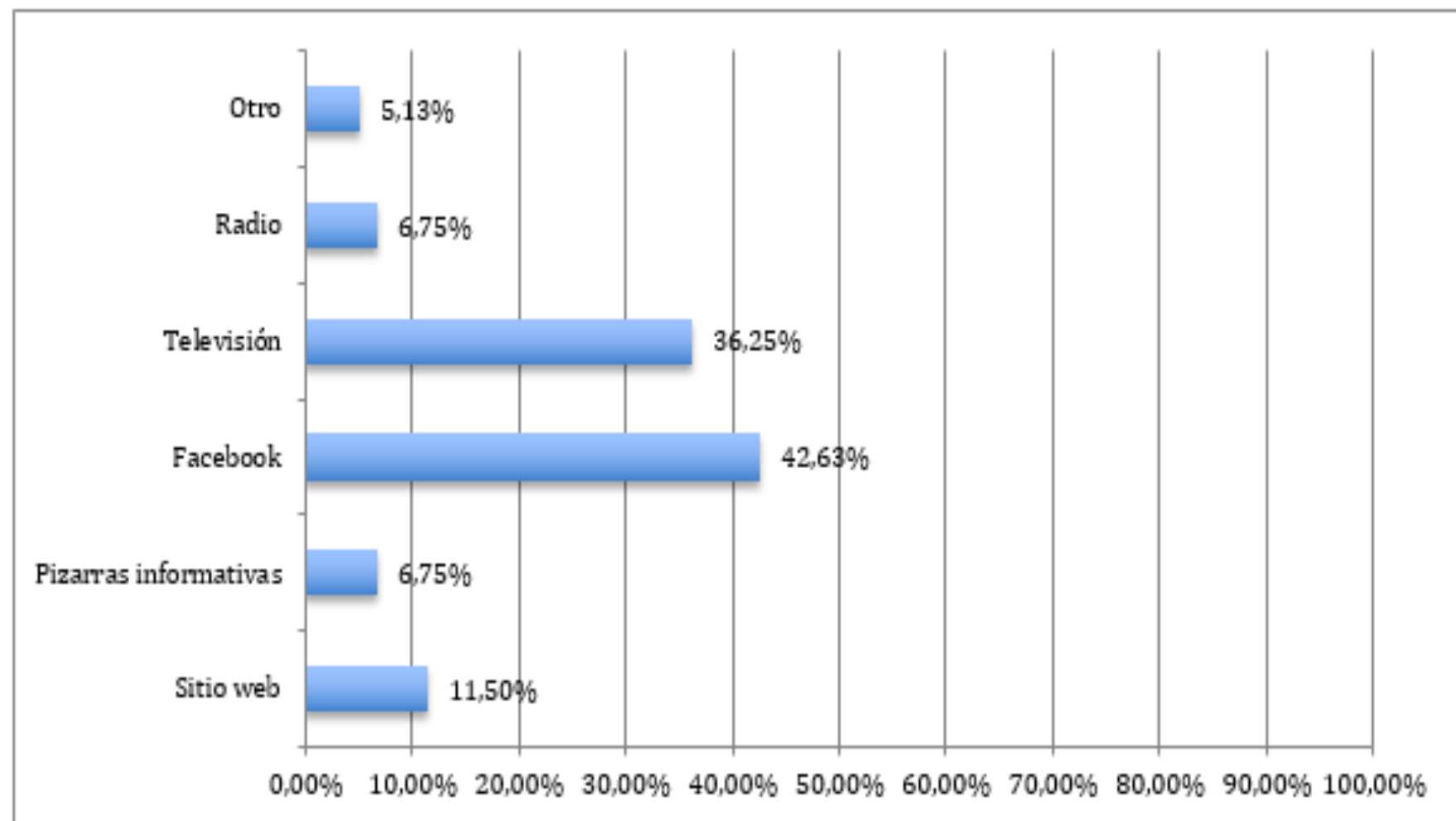
Rango de edad de la persona encuestada



Calificación promedio de aspectos relacionados con la gestión municipal

DISTRITO	SERVICIOS	ATENCIÓN	RAPIDEZ	AMABILIDAD	CAPACIDAD	SIMPLIFICACIÓN	TIEMPO	LESCO
Ciudad Quesada	7.80	7.00	6.60	7.40	7.40	6.97	6.20	7.00
Florencia	7.40	7.00	6.20	7.10	6.60	6.55	6.40	7.00
Buenavista	6.10	6.00	6.30	6.00	5.60	5.75	5.30	5.00
Aguas Zarcas	7.60	7.00	6.40	7.10	7.10	6.37	5.70	7.00
Venecia	7.50	7.00	6.30	6.90	7.30	6.57	5.70	7.00
Pital	7.00	7.00	6.60	7.00	6.80	6.26	6.10	6.00
La Fortuna	7.40	7.00	6.00	7.10	6.90	10.00	5.70	6.00
La Tigra	6.90	7.00	6.70	7.00	7.00	7.14	7.20	7.00
La Palmera	8.40	8.00	6.60	8.60	8.30	7.10	6.40	8.00
Venado	8.10	8.00	7.80	7.80	7.90	7.77	7.90	8.00
Cutris	7.80	7.00	6.50	7.80	7.20	7.16	6.00	8.00
Monterrey	8.30	8.00	8.10	8.40	8.10	7.53	7.50	8.00
Pocosol	7.50	7.00	6.80	7.10	7.20	6.44	5.90	8.00
PROMEDIO GENERAL	7.52	7.15	6.68	7.33	7.18	7.05	6.31	7.08
AÑO 2018	7.74	7.65	7.25	7.79	7.53	7.17	6.95	6.41
VARIACIÓN	-0.22	-0.50	-0.57	-0.46	-0.35	-0.12	-0.64	0.67

Medios de comunicación usados por las personas para enterarse de los servicios e información de la Municipalidad



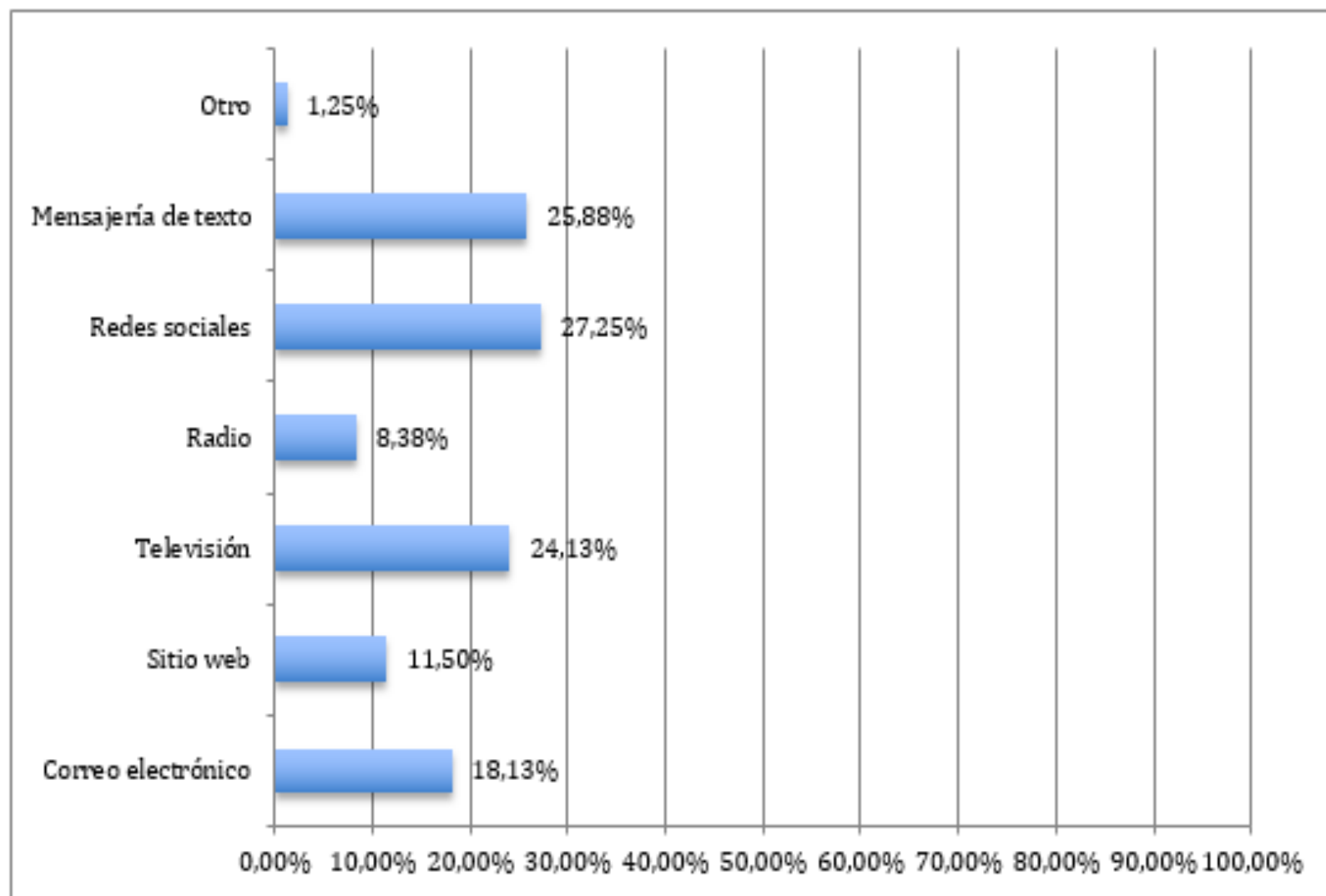


Distrito	Sitio Web	%	Pizarras	%	Facebook	%	TV	%	Radio	%	Otro	%
Ciudad Quesada	12.00	13.04%	18.00	33.33%	83.00	24.34%	78.00	26.90%	9.00	16.67%	10.00	24.39%
Florencia	9.00	9.78%	4.00	7.41%	41.00	12.02%	31.00	10.69%	2.00	3.70%	9.00	21.95%
Buenavista	0.00	0.00%	1.00	1.85%	5.00	1.47%	4.00	1.38%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Aguas Zarcas	16.00	17.39%	5.00	9.26%	48.00	14.08%	30.00	10.34%	7.00	12.96%	4.00	9.76%
Venecia	6.00	6.52%	2.00	3.70%	18.00	5.28%	16.00	5.52%	4.00	7.41%	3.00	7.32%
Pital	5.00	5.43%	5.00	9.26%	35.00	10.26%	32.00	11.03%	13.00	24.07%	0.00	0.00%
La Fortuna	12.00	13.04%	4.00	7.41%	39.00	11.44%	25.00	8.62%	3.00	5.56%	8.00	19.51%
La Tigra	9.00	9.78%	3.00	5.56%	8.00	2.35%	9.00	3.10%	2.00	3.70%	0.00	0.00%
La Palmera	1.00	1.09%	1.00	1.85%	14.00	4.11%	11.00	3.79%	4.00	7.41%	2.00	4.88%
Venado	5.00	5.43%	0.00	0.00%	8.00	2.35%	2.00	0.69%	1.00	1.85%	0.00	0.00%
Cutris	7.00	7.61%	7.00	12.96%	13.00	3.81%	24.00	8.28%	4.00	7.41%	5.00	12.20%
Monterrey	1.00	1.09%	0.00	0.00%	6.00	1.76%	5.00	1.72%	1.00	1.85%	0.00	0.00%
Pocosol	9.00	9.78%	4.00	7.41%	23.00	6.74%	23.00	7.93%	4.00	7.41%	0.00	0.00%
Total	92.00	100.00%	54.00	100.00%	341.00	100.00%	290.00	100.00%	54.00	100.00%	41.00	100.00%
2019	11.50%		6.75%		42.63%		36.25%		6.75%		5.13%	
2018	38.25%		6.63%		4.50%		36.75%		7.63%		35.25%	
2017	42.00%		5.00%		4.00%		62.00%		23.00%		10.00%	
VARIACIÓN	-26.75%		0.12%		38.13%		-0.50%		-0.88%		-30.13%	

Percepción de la información recibida de los servicios municipales

Distrito	Oportuna	Utilidad	Claridad
Ciudad Quesada	7.04	7.00	7.00
Florencia	6.93	7.00	7.00
Buenavista	4.13	4.00	4.00
Aguas Zarcas	6.47	7.00	7.00
Venecia	6.89	7.00	7.00
Pital	7.14	7.00	7.00
La Fortuna	6.15	6.00	6.00
La Tigra	6.07	7.00	6.00
La Palmera	6.37	6.00	6.00
Venado	7.93	9.00	8.00
Cutris	7.88	8.00	8.00
Monterrey	7.67	8.00	8.00
Pocosol	7.00	7.00	7.00
Promedio General	6.74	6.92	6.77
AÑO 2018	7.76	8.16	8.26
AÑO 2017	7.70	8.00	8.20
VARIACIÓN	-1.02	-1.24	-1.49

Medios de comunicación preferidos por los habitantes del cantón



Medios de pago

MEDIO DE PAGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Sí	701	87.63%
No	99	12.38%
TOTAL	800	100.00%

Medio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Supermercados y Pulperías	13	1.85%
BN Servicios	82	11.70%
Plataforma Municipalidad	188	26.82%
BN Internet Banking	8	1.14%
Tucán	104	14.84%
Coocique	49	6.99%
SINPE Móvil	7	1.00%
Sitio web	2	0.29%
Efectivo	4	0.57%
Banco Nacional	189	26.96%
Banco de Costa Rica	34	4.85%
Banco Popular	9	1.28%
Pagos electrónicos	1	0.14%
Servimás	2	0.29%
Mutual	1	0.14%
Coopealfaro	1	0.14%
Rapibac	2	0.29%
Coopelesca	1	0.14%

Calificación promedio de los servicios municipales

Distrito	Alcantarillas y Caños	Mantenimiento calles	Estado de calles	Estado de aceras
Ciudad Quesada	6.80	6.80	6.00	5.90
Florencia	6.70	6.70	6.00	6.30
Buenavista	6.50	6.80	6.00	5.90
Aguas Zarcas	6.60	7.10	6.00	6.10
Venecia	6.50	6.70	6.00	5.40
Pital	6.60	7.00	7.00	6.20
La Fortuna	6.90	7.00	7.00	6.20
La Tigra	6.10	6.50	7.00	6.10
La Palmera	7.10	7.00	7.00	5.60
Venado	8.10	8.30	8.00	7.10
Cutris	6.90	7.10	7.00	6.40
Monterrey	7.90	8.30	8.00	7.30
Pocosol	7.10	7.30	7.00	6.20
Promedio General	6.91	7.12	6.77	6.21
AÑO 2018	6.5	6.66	6.41	5.75
AÑO 2017	6.50	6.60	6.40	5.80
VARIACIÓN	0.41	0.46	0.36	0.46

Calificación promedio de los servicios municipales

Distrito	Medio Ambiente	Desarrollo	Ayudas escuelas	Ayudas culturales
Ciudad Quesada	7.00	7.40	7.00	8.00
Florencia	7.00	7.10	7.00	8.00
Buenavista	7.00	6.60	7.00	6.00
Aguas Zarcas	7.00	7.10	7.00	7.00
Venecia	7.00	6.60	7.00	8.00
Pital	7.00	7.20	7.00	8.00
La Fortuna	7.00	7.50	7.00	7.00
La Tigra	7.00	6.30	7.00	7.00
La Palmera	8.00	7.60	8.00	8.00
Venado	8.00	7.50	8.00	8.00
Cutris	7.00	7.60	8.00	8.00
Monterrey	8.00	8.60	8.00	8.00
Pocosol	7.00	7.50	7.00	7.00
Promedio General	7.23	7.28	7.31	7.54
AÑO 2018	7.26	7.28	7.52	7.77
AÑO 2017	7.20	7.70	7.90	8.00
VARIACIÓN	-0.03	0.00	-0.21	-0.23

Calificación promedio de los servicios municipales

Distrito	Recolección basura	Reciclaje
Ciudad Quesada	8.91	9.00
Buenavista	7.75	
Aguas Zarcas	8.24	8.00
Pital	7.63	
La Palmera	9.52	9.00
Promedio General	8.41	8.67
AÑO 2018	8.09	8.45
AÑO 2017	8.7	7.5
VARIACIÓN	0.32	0.22

Calificación promedio de los servicios municipales

Distrito	Limpieza	Cementerios	Mantenimiento parques	Acueductos	Mercados, plazas
Ciudad Quesada	8.10	8.00	9.00	8.00	8.00
AÑO 2018	8.42	8.08	8.4	7.99	8.05
AÑO 2017	8.1	8.1	8.6	8.4	8.2
VARIACIÓN	-0.32	-0.08	0.60	0.01	-0.05

Conocimiento de proyectos de asfaltado en los últimos 2 años

Distrito	Sí	%	No	%
Ciudad Quesada	77	26.37%	116	22.83%
Florencia	24	8.22%	52	10.24%
Buenavista	1	0.34%	7	1.38%
Aguas Zarcas	35	11.99%	68	13.39%
Venecia	12	4.11%	36	7.09%
Pital	28	9.59%	60	11.81%
La Fortuna	25	8.56%	51	10.04%
La Tigra	11	3.77%	20	3.94%
La Palmera	15	5.14%	14	2.76%
Venado	5	1.71%	11	2.17%
Cutris	20	6.85%	35	6.89%
Monterrey	7	2.40%	9	1.77%
Pocosol	32	10.96%	29	5.71%
Total	292	100.00%	508	100.00%
2019	36.50%		63.50%	

Beneficios de los proyectos de asfaltado

Medio	Mención
La calle a San Luis de la Tesalía	1
Calle San Gerardo	2
A mi ninguno	6
No se daña el carro	4
Mejores calles	20
Rapidez en llegar al destino	38
Mejor traslado	76
Mejor entrada a la recolección de basura	1
Ayuda para personas con discapacidad	3
Beneficios economicos, taxi-bus	4
Mejor servicio de bus	13
Tránsito regular y evita la perdida de tiempo	6
Menos congestión vehicular	9
Sirven para el turismo	1
Más fluidez de comercio, ganaderas, industriales.	1
Calle Linda Vista	1
El puente de la bomba Delta	1
Más plusvalía en terrenos	1

Medio	Mención
Seguridad	1
El puente de la bomba San Carlos	1
Más comercio y empleo	3
Accesible en caso de emergencia	4
Mayor comidad para los habitantes	3
Ampliación de los carriles	1
Más acceso a vehiculos	16
Semáforos para peatones	1
Carretera Florencia descongestiona la ciudad	1
Mejor servicio público	4
Mejora en aceras	3
Carretera Pital en buen estado	1
Intercesion de Liceo	1
La carretera a Boca Tapada	1
Mejor calidad de vida	1
Mejor infraestructura	3
Menos contaminación	3
Rotonda Florencia	1

Calificación promedio del trabajo del alcalde, concejo municipal y funcionarios municipales

Distrito	Alcalde	Concejo Municipal	Personal
Ciudad Quesada	7.20	7.00	7.50
Florencia	7.10	7.00	7.50
Buenavista	5.75	4.50	7.75
Aguas Zarcas	7.10	7.00	7.40
Venecia	6.90	7.10	7.60
Pital	7.10	6.80	7.60
La Fortuna	7.10	6.00	7.20
La Tigra	6.70	7.00	7.30
La Palmera	7.10	7.20	8.30
Venado	7.80	7.60	8.10
Cutris	7.00	6.90	7.20
Monterrey	7.90	8.20	8.10
Pocosol	7.20	7.00	7.60
Promedio General	7.07	6.87	7.63
AÑO 2018	7.42	7.26	7.56
AÑO 2017	7.1	7.4	8.4
VARIACIÓN	-0.35	-0.39	0.07

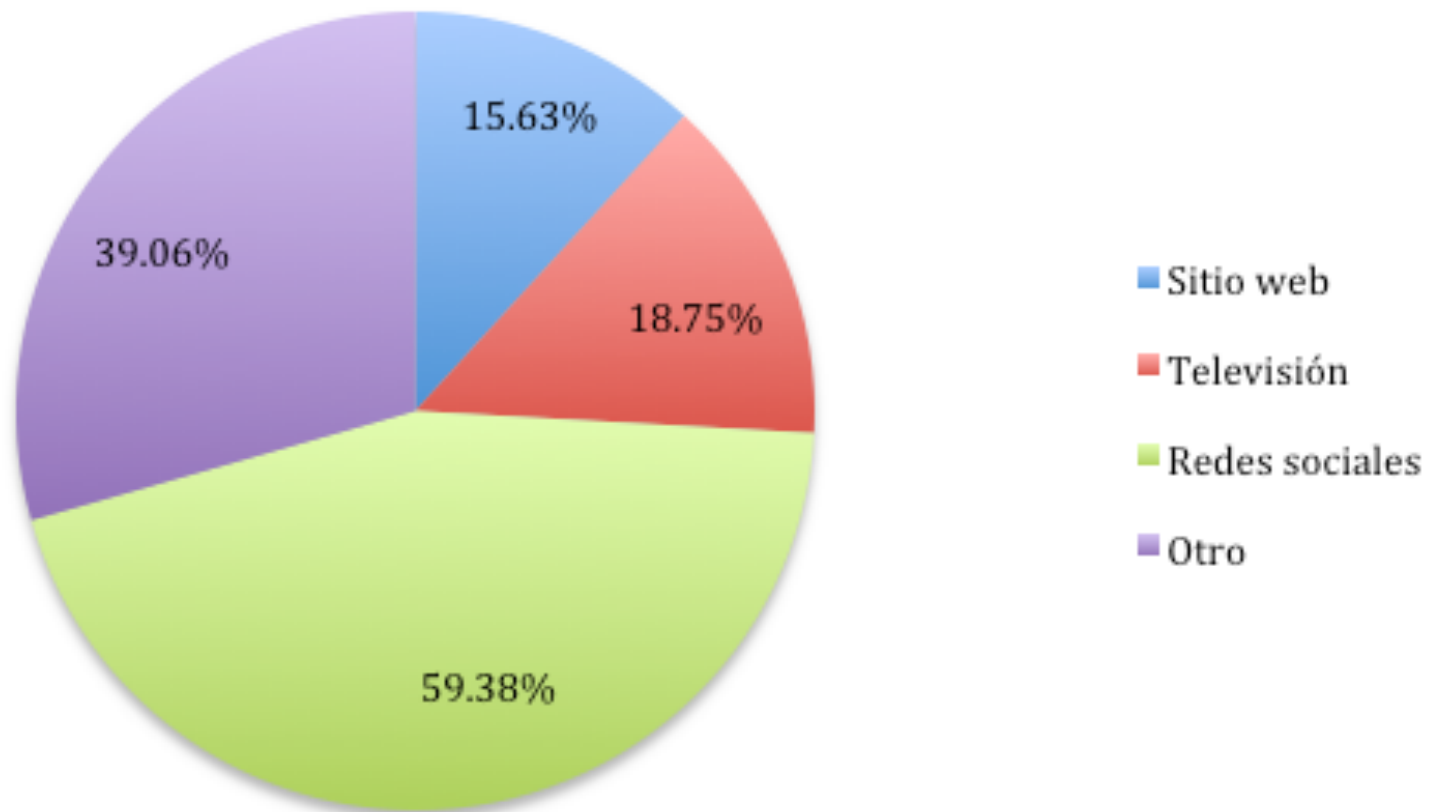
Conocimiento del Centro Cívico de Aguas Zarcas

Distrito	Sí	%	No	%
Ciudad Quesada	35	28.23%	158	46.88%
Aguas Zarcas	48	38.71%	55	16.32%
Venecia	13	10.48%	35	10.39%
Pital	24	19.35%	64	18.99%
La Palmera	4	3.23%	25	7.42%
Total	124	100.00%	337	100.00%
2019	26.90%		73.10%	
2018	29.75%		70.25%	
VARIACIÓN	-2.85%		2.85%	

¿Ha participado de las actividades que se realizan en el Centro Cívico de Aguas Zarcas?

Distrito	Sí	%	No	%
Ciudad Quesada	13	10.48%	22	17.74%
Aguas Zarcas	33	26.61%	15	12.10%
Venecia	3	2.42%	10	8.06%
Pital	12	9.68%	12	9.68%
La Palmera	3	2.42%	1	0.81%
Total	64	51.61%	60	48.39%

¿Por cuál medio se entera de las actividades que se realizan en el Centro Cívico de Aguas Zarcas?



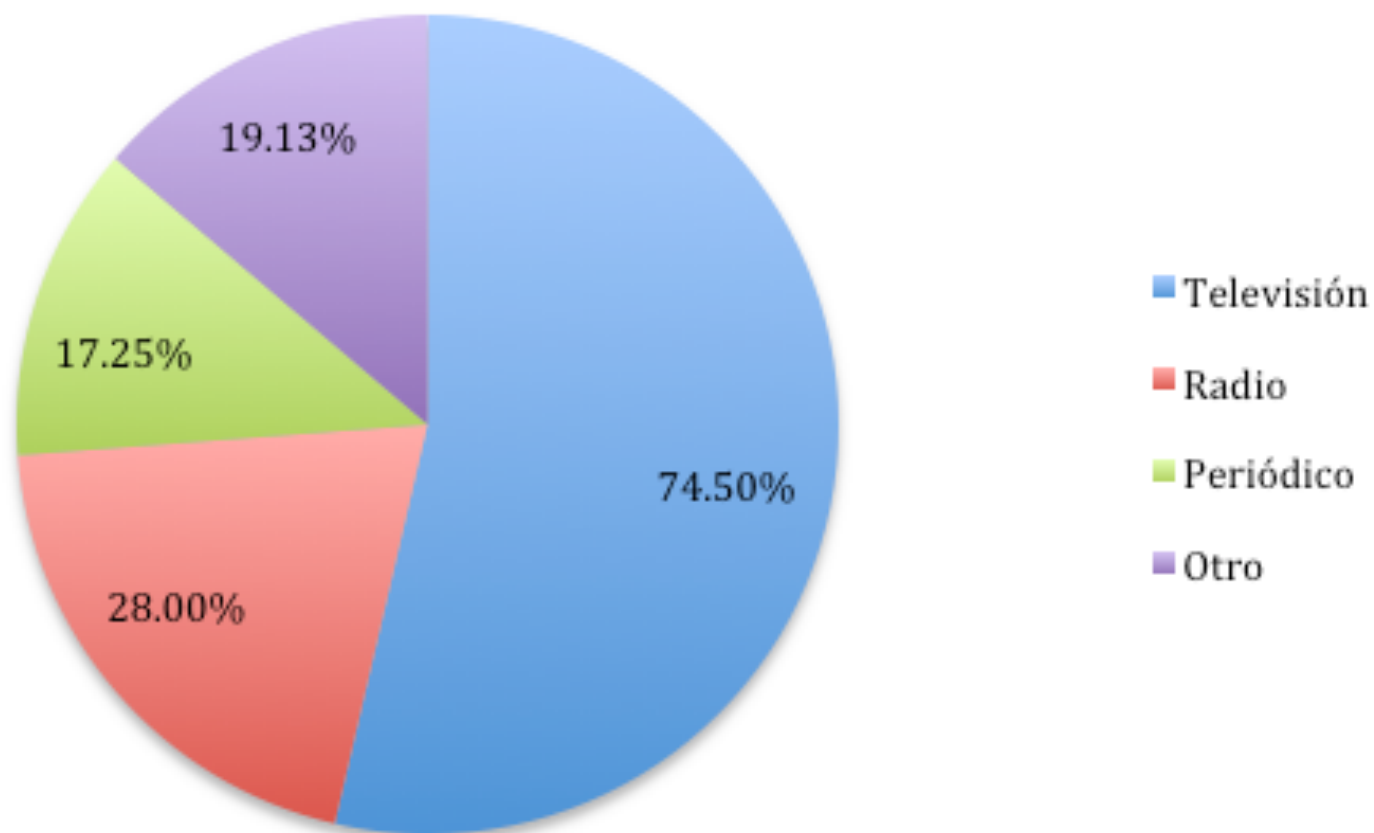
Actividades que ha asistido en el Centro Cívico de Aguas Zarcas

Medio	Mención
Cursos	5
Clases de ejercicios	1
Festival de Artes	4
Ferias	5
Skate Park	8
Deportivas	14
Programas del IMAS	1
Batallas de Rap	5
Baile	4
Concierto	4
Clases de cardio dance	1
Actividades culturales	10
Reunión de Coopelesca	1
Clases de teatro	3
Festival Creativo	4
Eventos cristianos	1
Bingo	1
Programa de jóvenes	1
Clases de lesco	1

Calificación promedio del trabajo de la Comisión de Emergencias de la Municipalidad

Distrito	Calificación Promedio 2019	Calificación Promedio 2018	Variación
Ciudad Quesada	8.08	7.68	0.40
Florencia	7.7	6.93	0.77
Buenavista	6	7.00	-1.00
Aguas Zarcas	8	7.32	0.68
Venecia	7.6	7.23	0.37
Pital	7.8	7.31	0.49
La Fortuna	7.3	7.81	-0.51
La Tigra	7.3	7.11	0.19
La Palmera	7.5	7.58	-0.08
Venado	8.3	8.42	-0.12
Cutris	8.1	8.38	-0.28
Monterrey	8.1	8.20	-0.10
Pocosol	8.3	7.26	1.04
Promedio General	7.70	7.49	

Medios de comunicación de noticias



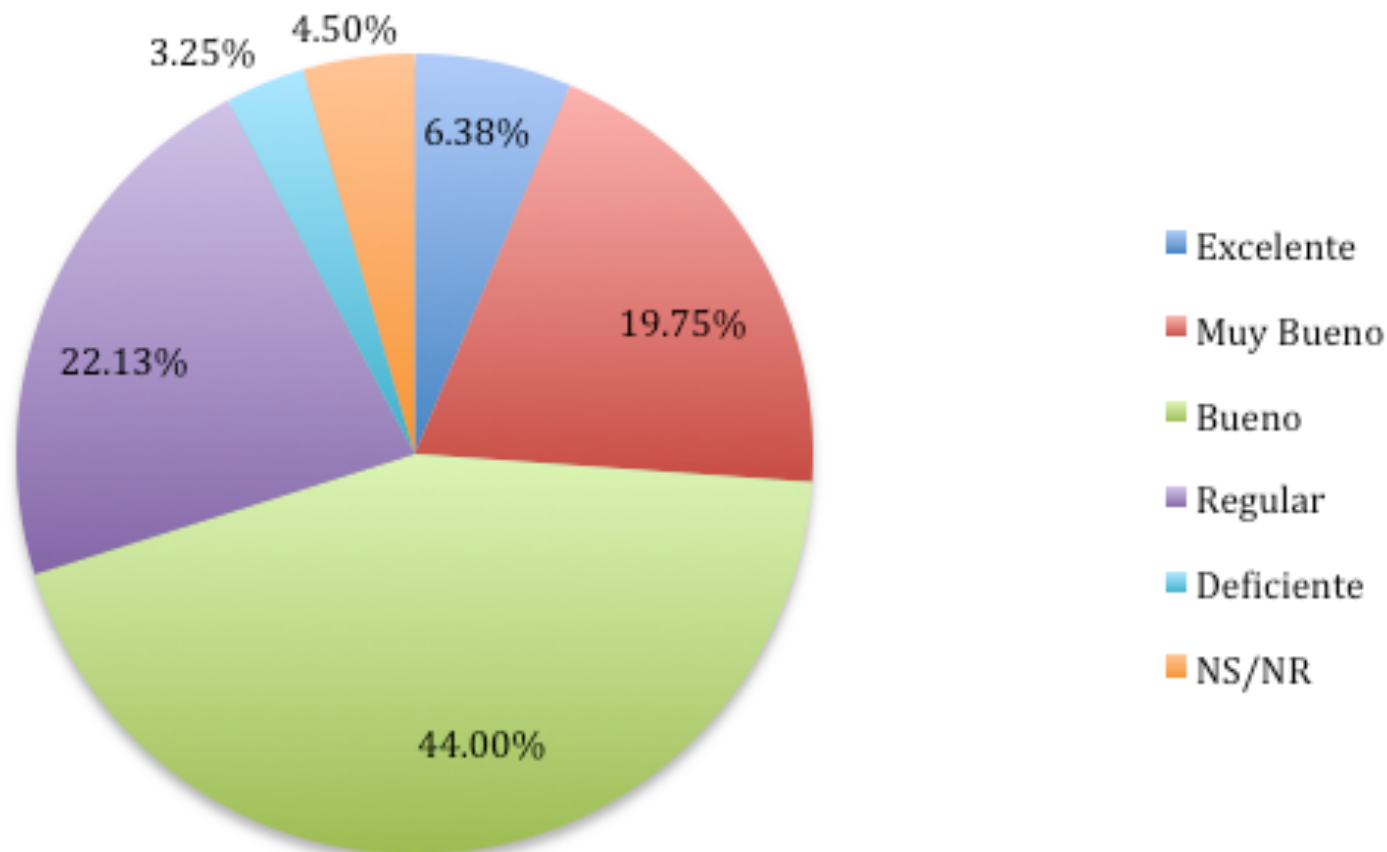
Medios de comunicación de noticias

Medio	Mención	%
Televisión		
Canal 14	160	64.78%
Canal 7	42	17.00%
Canal 1	9	3.64%
Canal 6	31	12.55%
Canal 4	5	2.02%
Total	247	100.00%
Radio		
Radio San Carlos	20	50.00%
Radio Santa Clara	20	50.00%
Total	40	100.00%
Periódico		
Al Día	3	15.00%
La Nación	15	75.00%
La Extra	1	5.00%
La Teja	1	5.00%
Total	20	100.00%
Otros		
RRSS	189	86.70%
Internet	11	5.05%
Allan Jara	7	3.21%
San Carlos Digital	1	0.46%
Whatsapp	5	2.29%
Vecinos	5	2.29%
Total	218	100.00%

Programa de radio que escucha con frecuencia

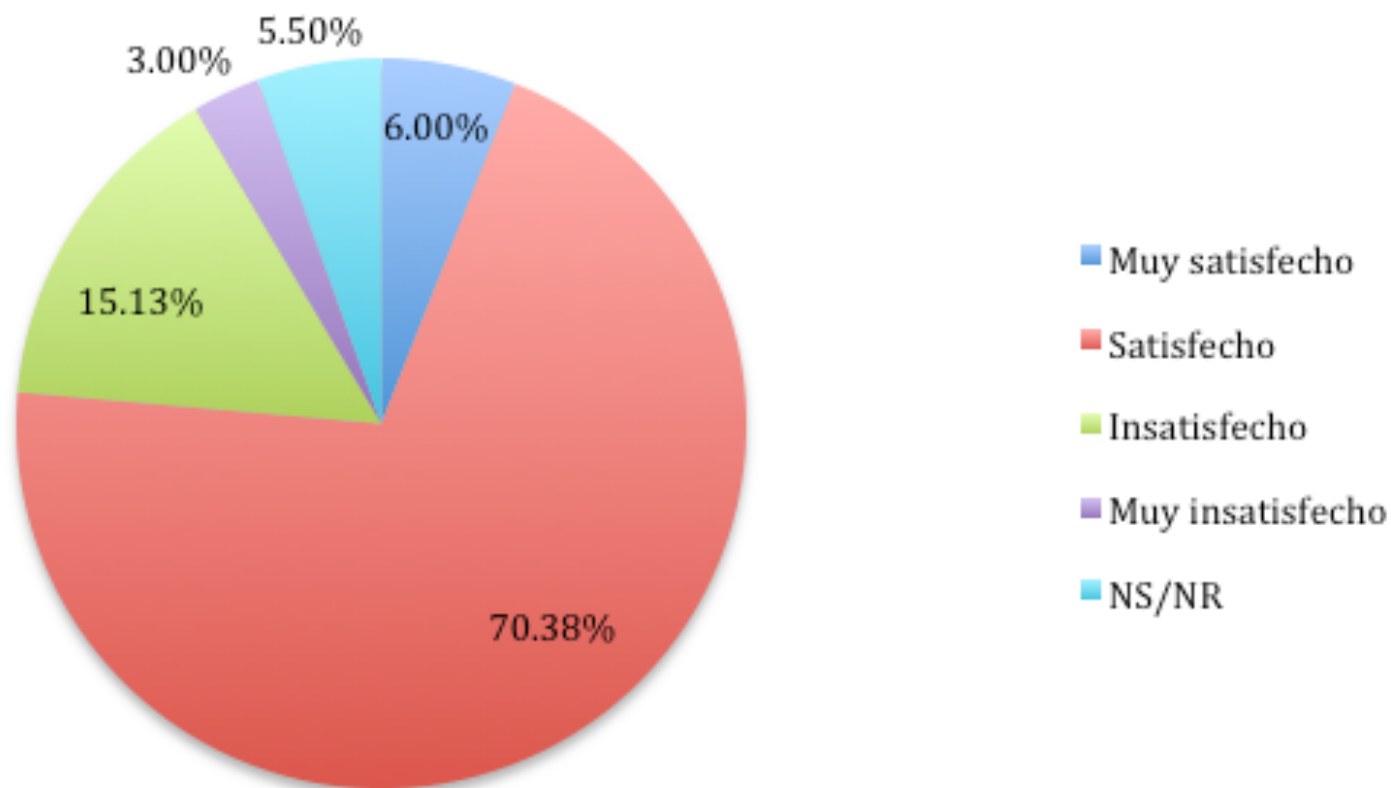
Programa	Mención	%
Radio Pital	3	1.56%
Radio San Carlos	63	32.81%
Radio Santa Clara	122	63.54%
Omega	1	0.52%
La Voz del Pueblo	1	0.52%
Noti14	2	1.04%
TOTAL	192	100.00%

Percepción de la calidad de la atención recibida

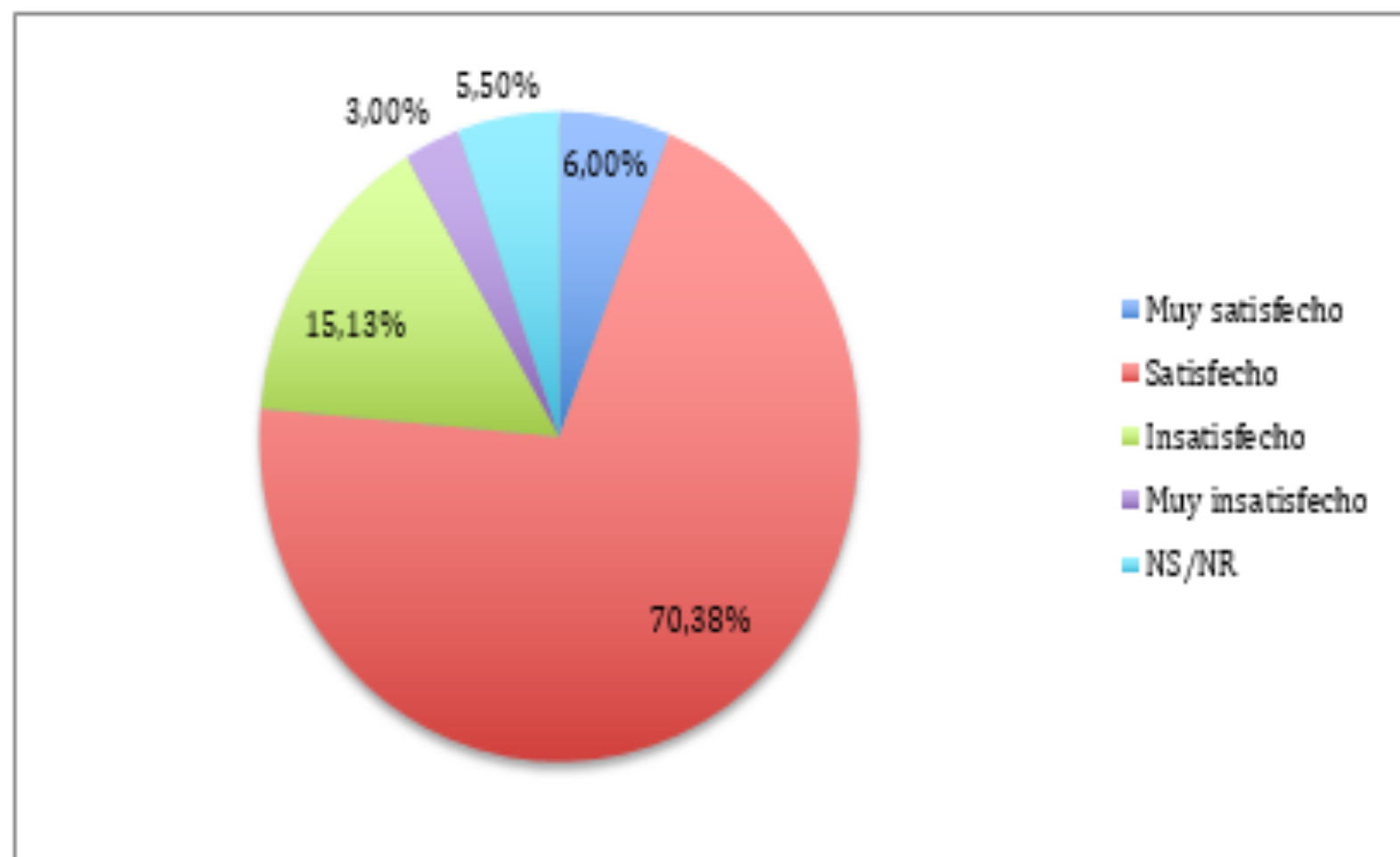


Distrito	Excelente	%	Muy Bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Deficiente	%	NS/NR	%
Ciudad Quesada	13.00	25.49%	38.00	24.05%	82.00	23.30%	43.00	24.29%	7.00	26.92%	10.00	27.78%
Florencia	2.00	3.92%	18.00	11.39%	43.00	12.22%	12.00	6.78%			1.00	2.78%
Buenavista	1.00	1.96%			6.00	1.70%	1.00	0.56%				
Aguas Zarcas	6.00	11.76%	21.00	13.29%	47.00	13.35%	22.00	12.43%	6.00	23.08%	1.00	2.78%
Venecia	2.00	3.92%	14.00	8.86%	25.00	7.10%	5.00	2.82%	1.00	3.85%	1.00	2.78%
Pital	4.00	7.84%	13.00	8.23%	43.00	12.22%	22.00	12.43%	3.00	11.54%	3.00	8.33%
La Fortuna	5.00	9.80%	13.00	8.23%	26.00	7.39%	17.00	9.60%	6.00	23.08%	9.00	25.00%
La Tigra	1.00	1.96%	4.00	2.53%	16.00	4.55%	5.00	2.82%			5.00	13.89%
La Palmera	3.00	5.88%	4.00	2.53%	7.00	1.99%	12.00	6.78%	1.00	3.85%	2.00	5.56%
Venado	4.00	7.84%	2.00	1.27%	6.00	1.70%	2.00	1.13%			2.00	5.56%
Cutris	3.00	5.88%	7.00	4.43%	22.00	6.25%	21.00	11.86%			2.00	5.56%
Monterrey			11.00	6.96%	5.00	1.42%		0.00%				
Pocosol	7.00	13.73%	13.00	8.23%	24.00	6.82%	15.00	8.47%	2.00	7.69%		
Total	51.00	100.00%	158.00	100.00%	352.00	100.00%	177.00	100.00%	26.00	100.00%	36.00	100.00%
2019	6.38%		19.75%		44.00%		22.13%		3.25%		4.50%	
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	2.38%		-4.00%		-0.88%		-		1.25%		1.25%	

Grado de satisfacción respecto a la gestión municipal



Grado de satisfacción respecto a la gestión municipal



Distrito	Muy satisfecho	%	Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Muy insatisfecho	%	NS/NR	%
Ciudad Quesada	10	20.83%	146	25.93%	24	19.83%	5	20.83%	8	18.18%
Florencia	0	0.00%	64	11.37%	6	4.96%	2	8.33%	4	9.09%
Buenavista	1	2.08%	5	0.89%	2	1.65%	0	0.00%	0	0.00%
Agua Zarcas	5	10.42%	70	12.43%	18	14.88%	3	12.50%	7	15.91%
Venecia	2	4.17%	37	6.57%	8	6.61%	0	0.00%	1	2.27%
Ital	3	6.25%	58	10.30%	19	15.70%	4	16.67%	4	9.09%
La Fortuna	8	16.67%	45	7.99%	13	10.74%	4	16.67%	6	13.64%
La Tigra	2	4.17%	18	3.20%	6	4.96%	0	0.00%	5	11.36%
La Palmera	3	6.25%	19	3.37%	3	2.48%	1	4.17%	3	6.82%
Lenado	4	8.33%	8	1.42%	3	2.48%	0	0.00%	1	2.27%
Lutris	2	4.17%	39	6.93%	9	7.44%	1	4.17%	4	9.09%
Monterrey	4	8.33%	9	1.60%	3	2.48%	0	0.00%	0	0.00%
Yocoso	4	8.33%	45	7.99%	7	5.79%	4	16.67%	1	2.27%
Total	48	100.00%	563	100.00%	121	100.00%	24	100.00%	44	100.00%
2019	6.00%		70.38%		15.13%		3.00%		5.50%	
2018	9.63%		72.00%		15.50%		1.38%		1.50%	
2017	8.83%		49.00%		2.50%		1.17%		1.83%	
VARIACIÓN	-3.63%		-1.63%		-0.38%		1.62%		4.00%	

Conclusiones

- El grado de satisfacción disminuyó respecto al año anterior, ya que pasó de 81.63% a 76.38%.
- Aumento en el 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. Mejoras en el parque son satisfactorias.
- Se debe promocionar más el Centro Cívico de Aguas Zarcas, ya que solamente el 26.90% de los encuestados manifestó conocerlo

Conclusiones

- Las personas consideran los tiempos de duración de los trámites muy lentos
- Se deben implementar acciones para aumentar la calificación promedio en aquellos aspectos donde la nota fue menor a 7.5

¡Muchas gracias!