

INFORME FINAL DE RESULTADOS

ENCUESTA DE OPINIÓN EN EL CANTÓN DE
BELEN ENTRE LAS EMPRESAS Y LA
POBLACIÓN RESIDENTE

COSTA RICA, MARZO-ABRIL 2009

MUNICIPALIDAD DE BELÉN
COMPRA DIRECTA 2009CD-000005-01
REALIZACION DE ENCUESTA
EN EL CANTON DE BELEN

Realizada por:



CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
PRESENTACION.....	3
EL OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN ES:.....	3
LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS SERÍAN:.....	3
PRIMERA PARTE: PRINCIPALES RESULTADOS.....	4
PERCEPCIÓN GENERAL DEL CANTON.....	4
PERCEPCIÓN GENERAL DEL BARRIO Y LOS SERVICIOS DONDE VIVE.....	5
CALIFICACION SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE RECIBEN EN LAS RESIDENCIAS ..	7
VALORACION SOBRE LA GESTION DEL GOBIERNO LOCAL.....	8
OPINIONES SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA MUNICIPALIDAD.....	10
OPINION SOBRE LAS PRINCIPALES GESTIONES ANTE LA MUNICIPALIDAD	13
SERVICIOS MUNICIPALES NO UTILIZADOS POR LA COMUNIDAD.....	13
CONOCIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE LA MUNICIPALIDAD.....	14
MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR LOS CUALES SE CONOCEN LAS INICIATIVAS Y PROYECTOS DE LA MUNICIPALIDAD.....	15
PRINCIPAL PROBLEMA DE LA COMUNIDAD.....	16
GRADO DE CONOCIMIENTO DEL ALCALDE MUNICIPAL.....	17
PERSPECTIVAS HACIA LA ACTUAL ADMINISTRACION MUNICIPAL.....	19
MEDIOS DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADOS PARA INFORMACIÓN DEL CANTÓN.....	19
EL PLAN REGULADOR.....	22
SEGUNDA PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23

PRESENTACION

A solicitud de la Municipalidad del Cantón de Belén la empresa Borge & Asociados realizó una encuesta de opinión entre personas mayores de 18 años y empresas¹ grandes medianas y pequeñas del cantón de Belén, Heredia. Este estudio se ejecutó con el interés de conocer las opiniones y percepciones de la población en torno a la situación del cantón y la gestión y labor tanto del Concejo como del Alcalde Municipal de dicho cantón.

La encuesta a personas se realizó durante los días del 6 al 16 de marzo del presente año. La cantidad de persona que participaron en la encuesta abarcó a una población de 409 belemitas, residentes en el cantón. La selección de la muestra se basó en la información estadística del Censo Nacional de Vivienda del año 2000 que dispone el INEC.

En cuanto a la muestra de empresas, se realizaron 90 encuestas a empresas que realizan sus actividades en el cantón de Belén. Se entrevistaron empresas pequeñas, medianas y grandes y la recolección se realizó entre el 6 de marzo y el 20 de abril del 2009. La información fue respondida por distintos cargos con poder de decisión en las compañías como los dueños, los presidentes, gerentes generales, subgerentes, gerentes financieros o contadores.

La encuesta de opinión se efectuó por medio de entrevistas cara a cara en el caso de la encuesta residencial y la encuesta a empresa se realizó en un 60% cara-cara y el restante 40% por teléfono. Se aplicó un formulario previamente aprobado por la empresa contratante.

El nivel de confianza de los resultados de la encuesta residencial es de 95% y el margen de error es de $\pm 4.7\%$.

Los objetivos que se planteó responder con esta investigación son los siguientes:

EL OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN ES:

Determinar la opinión que tienen los pobladores y empresarios acerca de la situación actual del cantón y de la administración municipal en curso.

LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS SERÍAN:

Realizar una evaluación general de la situación del cantón de Belén por parte de la población residente y empresarial.

Realizar una valoración sobre la gestión del gobierno local actual (Servicio al cliente, tramitología, inversión y mantenimiento de la infraestructura, recolección de basura, recolección de impuestos, medios de comunicación utilizados, actividades sociales, medio ambiente, economía).

Conocer la percepción que tienen los pobladores y empresarios sobre la labor del actual alcalde.

Determinar el nivel de conocimiento que tiene la gente sobre el Plan Regulador y sus contenidos.

Los consultores que participaron en la elaboración de este estudio son:

¹ En el caso de la encuesta a empresas, se presentará un informe independiente.

Lic. Víctor Borge Carvajal.
Lic. Jorge Vargas Roldan.
Lic. Víctor Borge González.

A continuación se presentan los principales resultados de la consulta:

PRIMERA PARTE: PRINCIPALES RESULTADOS

PERCEPCIÓN GENERAL DEL CANTON

La primera batería de preguntas se orientó a verificar el grado de satisfacción de la población consultada en términos de las condiciones del cantón en diversos ítems. Los resultados más relevantes se localizan a continuación:

1. Sobre la seguridad: Contrario a la tendencia prevaleciente a nivel del país, la mayoría de los entrevistados (73%) estima que Belén es un cantón seguro. La percepción de seguridad se localiza principalmente entre los hombres (75%), las personas más jóvenes (80%) personas con estudios secundarios (76%) y los de menor ingreso (79%). Sin embargo, el porcentaje resulta un poco menor (59%) cuando se pregunta si es posible y seguro sentarse a conversar en los parques del cantón.

Los sectores que indican menor grado de seguridad son las mujeres (34%) personas de edad media (34%), personas sin escolaridad (50%) y personas de ingreso medio (33%).

2. Sobre la actitud de las personas: Existe un segmento ampliamente mayoritario (94.9%) entre los entrevistados que estima que la gente que reside en el cantón es tranquila y amable.

La relación es menor cuando se refieren a los choferes que operan en el cantón; no obstante, tres cuartas partes de los entrevistados (76%) estima que son amables. Considerando los problemas que se presentan en otras latitudes del país, ponemos colegir que la situación de la seguridad y la convivencia entre los vecinos en el cantón de Belén es ampliamente favorable.

3. Sobre las autoridades policíacas: No obstante el descontento generalizado a nivel nacional por el bajo cumplimiento de las autoridades policiales, que ha permitido el incremento de la inseguridad ciudadana, localizamos en Belén un nivel bastante aceptable por parte de la población al calificar a las autoridades policíacas, dado que un 71% estima que los policías en el cantón son honestos y amables. Esta opinión es mayoritaria entre las mujeres (73%), personas de mayor edad (76%) con estudios de primaria (78%) y las de menor ingreso (81%).

4. Cumplimiento en la conservación de los edificios históricos: Se observa un reconocimiento a las autoridades de la localidad en cuanto a la conservación de los edificios históricos. Así contesta un 82% de la muestra, con énfasis entre las mujeres (83%), los jóvenes (85%), personas sin escolaridad (100%) y los de menor ingreso (81.8%).

5. Fomento actividades artísticas y culturales: Similar situación se localiza cuando se pregunta si en el cantón de Belén se ofrecen suficientes actividades artísticas y culturales por iniciativa de la Municipalidad, dado que un 70% de los entrevistados respondieron afirmativamente. Entre este segmento se distinguen preferentemente los hombres (71%), personas de mayor edad (80%) personas sin escolaridad (100%) y las de ingreso medio (70%).

6. Belén como lugar para criar familia: Casi nueve de cada diez entrevistados estima que Belén es un buen lugar para criar hijos. Esta opinión es mayoritaria entre las mujeres (90%), personas de mayor edad (89%) personas sin escolaridad (100%) y las mayor ingreso económico (93%).

7. Belén es cantón bonito y ordenado: Casi la totalidad de los entrevistados (96.3%) reconoce que Belén es un cantón bonito y ordenado, lo que expresa un alto grado de satisfacción con el lugar de residencia.

8. La Municipalidad genera suficiente empleo: Sin embargo, apenas un 56% considera que hay suficiente empleo para sus habitantes en el cantón. Históricamente se reconoce el desarrollo de diversas industrias y actividades productivas en el cantón, por lo que en mediciones anteriores se reconocía la oportunidad de empleo para los habitantes del municipio. Es probable que la crisis surgida recientemente se exprese en términos de la pérdida de empleos o es la percepción más reciente de la población.

P. En las siguientes preguntas queremos conversar con usted sobre el cantón en general, sobre este barrio en el que usted vive y sobre las condiciones que rodean a su vivienda. Para comenzar, le pido que piense en como es nuestro cantón y me diga SI o NO a cada una de las siguientes frases

Frases	Si
Es un cantón bonito y ordenado	96.3%
La gente es tranquila y amable	94.9%
Es un buen lugar para criar niños	89.2%
Los edificios históricos están bien conservados	82.6%
Los choferes son amables	76.3%
Es un cantón seguro	73.3%
Los policías son honestos y amables	71.9%
Hay suficientes actividades artísticas y culturales para todos	70.9%
Es posible y seguro sentarse en sus parques a conversar o descansar	59.7%
Hay suficiente empleo para sus habitantes	56.0%

En el caso de las empresas, sucede algo similar cuando se somete a los entrevistados a preguntas sobre la situación general del cantón, desde el punto de vista corporativo. Se les aplicó una serie de 3 frases, la primera fue, ¿Belén es un cantón seguro para hacer negocios?, el 91,1% de los empresarios respondió afirmativamente. La segunda consulta fue ¿El transporte público para sus empleados es seguro y eficiente? Los encuestados respondieron que si en un 81,1% de los casos. Es igual de alto las respuestas afirmativas a la frase “Hay suficiente empleo para sus habitantes” (Si = 76,6%).

Frases	Si
Es un cantón seguro para hacer negocios	91.1%
El transporte público para sus empleados es seguro y eficiente	81.1%
Hay suficiente empleo para sus habitantes	76.6%

PERCEPCIÓN GENERAL DEL BARRIO Y LOS SERVICIOS DONDE VIVE

1. Estado de los edificios escolares: En términos generales, la opinión de la mayoría (72%) es que el estado de los edificios escolares es Buena o Muy buena y únicamente un 2.2% estima que la situación es mala o muy mala.

2. Servicios de seguridad en el cantón: No obstante la creciente ola de violencia e inseguridad ciudadana en el país, la percepción de los entrevistados en Belén es mucho más favorable. Así se expresa el 57%

de los entrevistados del cantón que indica que los servicios de seguridad son muy buenos o buenos, en tanto un 24% estima que los servicios en ese orden apenas son regulares. Sólo un 11% considera que ese tipo de servicios es malo o muy malo.

3. Conservación de los parques y plazas de deportes: El grado de conservación de los parques y la plaza de deportes en las diversas comunidades que constituyen el municipio es considerado muy bueno (19%) o bueno (54%) – que aunado representa cerca del 70% de las opiniones – lo que indica un grado significativo de satisfacción en la población. Apenas un 8% estima que los parques y plazas de deportes están en condiciones malas o muy malas.

4. Aseo en las calles, aceras y lugares públicos: Otro de los servicios que brinda la Municipalidad en las comunidades que aparece con nota positiva es el aseo de las calles, aceras y lugares públicos, pues un 88% califica muy bueno o bueno dicho servicio.

5. Control del aire contaminado: El control de la contaminación del aire – que regularmente no es un elemento que se incluya en los servicios de las municipalidades a la población - es visto igualmente de forma positiva por más de la mitad de los entrevistados (54%), en tanto cerca de un 20% estima que esta acción es regular y solo un 13% considera que es malo o muy malo.

6. Control del ruido: Con estimaciones similares se localiza el control del ruido en las comunidades del cantón, dado que un 54% considera que esa labor desplegada por la Municipalidad es muy buena o buena; por el contrario, un 16% la considera regular y un 21% muestra niveles de inconformidad. El mayor porcentaje de inconformidad se localiza entre los hombres (22%), las personas de mayor edad (13%) personas con estudios universitarios (17%) y con ingresos superiores (15.6%).

7. Conservación de los árboles y plantas: En esta medición se observa un porcentaje alto de satisfacción en lo tocante a la conservación de los árboles y las plantas en las comunidades que constituyen el cantón de Belén. Según los resultados de la encuesta, más de un 75% indica que esa acción es muy buena o buena, cerca de un 20% la considera regular y únicamente un 4.2% muestra inconformidad con relación a la conservación de los árboles y las planas.

8. Estado de los drenajes y cauces de agua: Igualmente es relativamente satisfactoria la opinión de los entrevistados en lo relacionado con el estado de los drenajes y cauces para el agua de lluvia en las comunidades y barrios del municipio. Este grado de satisfacción lo expresa el 68% de la muestra, en tanto las opiniones negativas alcanzan apenas a un 13% de los entrevistados.

9. Estado de las calles públicas del cantón: Uno de los servicios de mayor crítica en las comunidades del país es el estado de las calles y carreteras; sin embargo, para los entrevistados del cantón de Belén, cerca de la mitad – 49% - estima que el estado de las calles en Belén es bueno, un 32% lo consideran muy bueno y solo un 5.4% califica el estado de las calles como malo o muy malo.

10. Servicio de los buses públicos: Por otra parte, se observa un grado alto de satisfacción en lo atinente al servicio de los buses públicos, pues cerca de un 30% lo considera muy bueno, un 44% bueno y apenas un 3.9% lo estima deficiente.

11. Facilidades para estacionar vehículos: Las facilidades para estacionar los automóviles, muestran un nivel de satisfacción relativamente menor, pues solo un 14% las estima muy buenas, un 33% buenas, aunque unidos los dos segmentos suman un 47% de la muestra. Se localiza un 26% que considera las facilidades como regular y un 13.7% malas.

12. Señalamiento vial y semáforos: Contrario a la tendencia de insatisfacción que impera en el resto del país, en el cantón de Belén el grado de satisfacción con relación al señalamiento vial y los semáforos es significativamente alto, si consideramos que un 62% las considera buena o muy buena, en tanto solo un 17% las estima malas o muy malas.

13. Facilidades para los peatones: Igualmente las facilidades para los peatones – que en la mayoría de las ciudades de Costa Rica se ven expuestos a maltratos y riesgos – es considerada relativamente favorables entre las personas del cantón de Belén, pues cerca del 60% indican que son buenas o muy buenas y solo un 17% opina de forma negativa.

En el caso del sector corporativo, se le planteo la misma serie de preguntas con excepción de las preguntas sobre el estado de los edificios escolares y la conservación de parques y la plaza de deportes, esto por que son temas que no influyen directamente en la ejecución de las actividades productivas de las empresas.

Al igual que el caso de los residentes, el resto de variables evaluadas obtienen una calificación de percepción bastante buena, la mayoría por encima del 50%. Los únicos temas que salen por debajo del promedio visto en el resto de preguntas son las relacionadas con control de la contaminación del aire (46.6%) y el ruido(37.8%), así como las facilidades para estacionar automóviles con una calificación de muy bueno y bueno que sumados llegan al 28.9%.

P. Ahora le voy a hacer preguntas sobre el barrio(o caserío) en el que usted vive. Para cada tema califique la situación en este barrio como Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala. (viene de página anterior)

	Residentes	Empresas
	Muy Buena/Buena	Muy Buena/Buena
Aseo de las calles, aceras y lugares públicos	88.5%	73.3%
Estado de los Edificios escolares	82.4%	
Estado de las Calles	81.9%	87.8%
Conservación de los árboles y las plantas	75.5%	68.8%
Servicio de los buses públicos	74.0%	76.7%
Conservación de los parques, la plaza de deportes.	73.4%	
Estado de drenajes y cauces para el agua de lluvia	68.7%	70%
El señalamiento vial y los semáforos	59.9%	60%
Servicio de Seguridad	58.2%	73.3%
Facilidad para los peatones	58.0%	54.5%
Control de la contaminación del aire	55.0%	46.6%
Control del ruido	54.8%	37.8%
Las facilidades para estacionar automóviles	47,2%	28.9%

CALIFICACION SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE RECIBEN EN LAS RESIDENCIAS

1. Servicio de agua potable: El grado de satisfacción con relación al servicio de agua potable es muy alto, si consideramos que el 54% lo considera muy bueno y el 42% Bueno, lo que significa que cerca del 97% ofrece respuestas favorables y solo un 1.2% estima ese servicio como malo o muy malo.

2. Servicio eléctrico: Similar sucede con el servicio eléctrico, dado que un 96.8% lo considera bueno o muy bueno y apenas un 1% opina que es malo o muy malo.

3. Alumbrado público: El alumbrado público es igualmente reconocido como un buen servicio, si consideramos que un 47% lo estima muy bueno y un 44% bueno, lo que representa la opinión del 92% de los entrevistados.

4. Servicio de recolección de basura: El servicio de recolección de basura – de responsabilidad directa de la Municipalidad de Belén – es considerado bueno o muy bueno por la mayoría de las personas entrevistadas (92.9%). Esta opinión es especialmente relevante en el caso de las mujeres (95%), personas de mayor edad (97%) personas sin escolaridad (100%) y con ingresos medios (98%).

Igualmente en el caso del sector corporativo, se evaluaron las mismas variables sobre los servicios las empresas recibían en sus instalaciones. Solamente no se les preguntó sobre el estado de la casa donde vive por razones claras. Al igual que en el caso de los residentes del cantón, los empresarios que desarrollan sus actividades productivas en alguno de los 3 distritos tienen una percepción muy alta, por encima del 90% en todos los casos evaluados. El servicio de agua potable tiene una percepción de muy bueno y buena para un 90% de los empresarios, el servicio eléctrico posee un 94.% de calificación entre muy bueno y bueno, la telefonía(92.2%), la recolección de la basura(91.1%) y el alumbrado público(93.3%) confirman con su alta calificación, según la percepción corporativa, el buen desempeño municipal.

P. Por favor evalúe cómo muy bueno, bueno, malo o muy malo los servicios que recibe en su casa/empresa.

	Residentes Muy Bueno/Bueno	Empresas Muy Bueno/Bueno
Agua potable	97.1%	90%
Servicio eléctrico	96.8%	94.5%
Servicio telefónico en esta casa (empresa) o en teléfonos públicos cerca de ella	89.7%	92.2%
Recolección de basura	94.9%	91.1%
Alumbrado público	92.0%	93.3%
Estado de la casa donde vive	83.6%	

VALORACION SOBRE LA GESTION DEL GOBIERNO LOCAL

Con relación a las funciones y responsabilidades que le son atinentes a la Municipalidad, en la mayoría de los casos las calificaciones son favorables, según el siguiente detalle:

1. Control y vigilancia en la calidad del aire: Para la mayoría de los entrevistados, la Municipalidad ha cumplido con el control y vigilancia en la calidad del aire y el agua que se brinda a los vecinos. Esta opinión es mayoritaria entre las mujeres (60%), personas de mayor edad (59%) personas con estudios primarios (59%) y con menores ingresos (63%).

2. Capacitación a las personas para el reciclaje de basura: Un menor porcentaje - cerca de un 40% de la muestra- estima que la Municipalidad ha cumplido con la capacitación a las personas del cantón en el reciclaje de la basura. Analizando en forma comparada este resultado con otras municipalidades del país se observa un nivel relativamente alto.

3. Mejoramiento del manejo de la basura del cantón: En términos del mejoramiento en el manejo de la basura del cantón, el grado de satisfacción es muy alto, si se considera que para un 68% de los entrevistados la Municipalidad ha cumplido plenamente. Este grado de satisfacción es más acentuado

entre las mujeres (70%), las personas jóvenes (76%), personas sin escolaridad (75%) y con menos ingresos económicos (95%).

4. Protección de los recursos naturales: Igualmente, con relación a la protección de los recursos naturales de las comunidades del cantón, el nivel de satisfacción es bastante alto, si se observa que para el 70% de los encuestados la Municipalidad ha cumplido plenamente con ese compromiso. Solo un 8% indica lo contrario. Este reconocimiento se localiza principalmente entre las mujeres (73%), los jóvenes (82%) personas sin escolaridad y los de menor ingreso.

5. Mantenimiento áreas verdes: El reconocimiento para la Municipalidad en términos de cumplimiento del compromiso de mejorar el mantenimiento a las áreas verdes en las comunidades del cantón es relativamente alto, pues un 75% lo da por cumplido plenamente y solo un 7.8% opina en forma contraria. Este reconocimiento se localiza principalmente entre los hombres (75%), los jóvenes, personas con estudios primarios y los de ingresos medios.

6. Actividades para preservar el medio ambiente: No obstante lo novedoso del tema, para un 43.8% de los entrevistados, la Municipalidad ha cumplido plenamente con la realización de actividades en los que se promueva la preservación del medio ambiente; inclusive un 25% estima que ha cumplido a medias y solo un 14% expresa que no ha cumplido. El mayor reconocimiento se observa entre las mujeres (45), personas de mayor edad (48%), personas sin escolaridad (75%) y con ingresos medios (46%).

7. Ayuda a las personas a conseguir trabajo: Un reconocimiento especial en el cumplimiento de las promesas municipales corresponde a la ayuda a personas del cantón para conseguir trabajo, opinión sostenida por el 66.5% de los entrevistados. Este reconocimiento se encuentra principalmente entre las mujeres (67%), personas de mayor edad (69%) personas con estudios de secundaria (68) y con ingresos medios (79%).

8. Promoción o desarrollo nuevos negocios: En cuanto a la promoción o desarrollo de nuevos negocios en el cantón, el grado de cumplimiento según la opinión de los entrevistados es relativamente menor (34.5%) aunque un 25% considera que ha cumplido a medias. El mayor reconocimiento en este esfuerzo se localiza entre los hombres (35%), personas de mayor edad (36%), con estudios universitarios (39%) y los de ingresos medios (36%). Sin embargo, solo un 14% considera que no se cumplió plenamente ese compromiso por parte de la Municipalidad.

9. Acercamiento entre las empresas y las personas: Un 33.7% reconoce que la Municipalidad ha cumplido con el compromiso de acercamiento entre las empresas y las personas del cantón, en tanto un 22.5% estima que lo ha cumplido a medias.

10. Mejoramiento de las vallas y carreteras: Resulta muy importante verificar que para más de tres cuartas partes de los entrevistados (76.3%) la Municipalidad ha cumplido con el mejoramiento de las vallas y carreteras del cantón en los últimos 12 meses. Ese reconocimiento se localiza principalmente entre las mujeres, las personas mayores, personas sin escolaridad y los de menor ingreso.

11. Disponibilidad de la policía municipal: Es significativo que para un 62% de los entrevistados la Municipalidad ha cumplido plenamente con la disponibilidad de la Policía Municipal. Esta opinión es mayoritaria entre las mujeres (63%) las personas de mayor edad (69%) personas sin escolaridad (75%) y las de ingreso medio (64%).

12. Mayor seguridad en los barrios: Dentro de un ambiente de incertidumbre e inseguridad creciente a nivel del país, para la mayoría de los encuestados (54.8%) la Municipalidad ha cumplido plenamente con

la mayor seguridad en los barrios. Esta opinión es mayoritaria entre los hombres (58%), los de mayor edad (57%), personas con estudios primarios (55%) y con ingresos medios (62%).

13. Realización actividades artísticas, culturales y deportivas: En una relación similar (56%) la mayoría de los entrevistados reconoce que la Municipalidad ha cumplido plenamente mediante la realización de actividades artísticas culturales y deportivas para las personas en el cantón.

En el caso de la encuesta realizada a los empresarios se evaluaron cinco tareas o actividades que la Municipalidad como órgano integral debe cumplir para el buen desempeño de las actividades productivas de las empresas en el cantón, es en este nivel donde las percepciones favorables bajan, pero es importante recalcar que, a nivel de otros gobiernos locales, esta es uno de los que mayor trabajo ha realizado en pos de este sector económico.

1. Cuando se les preguntó a los empresarios si la Municipalidad “Ha mejorado la infraestructura del cantón”, el 43.3% de los participantes en la consulta respondieron que esta había cumplido plenamente con esta tarea, mientras el 31.1% afirmó que el organismo municipal había cumplido a medias. nsulta.

1. Ante la tarea de mejorar la recolección de basura en el cantón, según el 74.4% de los empresarios, la municipalidad había cumplido plenamente en el momento de la consulta.

2. También a los empresarios se les consulto con la apertura de espacios de diálogo eficientes entre los empresarios y el gobierno local, el 27.8% respondió que se había cumplido plenamente con esta tarea, un 14.4% dijo que esta labor se había cumplido a medias y un 41.1% que no se había cumplido.

OPINIONES SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA MUNICIPALIDAD

En general, las opiniones sobre los servicios que presta la Municipalidad son igualmente favorables, según se localiza en los siguientes resultados según servicios que brinda la corporación a la población del cantón:

1. Ornato público: Se destaca lo relacionado con el ornato público, dado que un 72% considera que ese servicio es muy bueno o bueno.
2. Recolección de basura: La recolección de la basura recibe una opinión aun más favorable, en tanto el 94% califica ese servicio como bueno o muy bueno.
3. Regulación actividades de turismo: Con relación al impulso y regulación de actividades del turismo, un 21% de los encuestados reconoce que el esfuerzo ha sido bueno y un 17% muy bueno y un 24% lo califica regular.
4. Promoción de la cultura, el deporte y la recreación: Un 84% considera que la promoción de la cultura, el deporte y la recreación por parte de la Alcaldía Municipal ha sido buena o muy buena, en tanto solo un 3.2%
5. Promoción ferias y festividades cantonales: Igualmente las opiniones sobre la promoción de ferias y festividades son igualmente favorables, según lo indica el 25% que lo considera muy bueno y cerca del 40% como una iniciativa buena por parte de la Alcaldía.

6. Servicio de la Policía Municipal: El servicio de la Policía Municipal es reconocido como muy bueno por cerca del 30% de los entrevistados; un 40% lo estima bueno, lo que en conjunto constituye cerca del 70%; un 22% estima este servicio regular y únicamente un 6.8% malo o muy malo.
7. Servicios del cementerio: Con relación a los servicios del cementerio, cerca del 80% lo considera muy bueno o bueno, lo que constituye una calificación altamente favorable. Solo un 2.9% estima este servicio malo o muy malo.
8. Servicio de agua potable: El 95% de los entrevistados califican como muy bueno o bueno el servicio del agua potable, lo que indica casi un cien por ciento para este tipo de servicio.
9. Servicio Biblioteca Municipal: El servicio de la Biblioteca Municipal es igualmente calificado en forma positiva, con cerca del 75% de satisfacción.
10. Oficina de la Mujer: La Oficina de la Mujer es vista como un servicio bueno o muy bueno por cerca del 45% de los entrevistados. En el caso de las mujeres las opiniones recogidas indican que un 20% estiman muy bueno el servicio y un 30% bueno, lo que constituye una calificación relativamente favorable.
11. Oficina de la Cultura: El servicio de la Oficina de la Cultura recibe igualmente un 62% de aceptación por parte de la muestra consultada.

En el caso de las empresas se realizó la misma consulta, pero se omitió una lista de servicios que se considero no estaban directamente relacionadas con los servicios que utilizaban las empresas y que eran brindados por el gobierno local. Estos casos fueron:

12. La recolección de basura, que para el 86.6% de los empresarios era un servicio que tenía una percepción entre muy buena y buena.
13. El servicio para impulsar y regular el turismo recibía por parte de las empresas una percepción de muy buena y buena de un 41.2% de los empresarios.
14. El 63.3% de las corporaciones empresariales del cantón que fueron consultadas considera que la regulación de actividades comerciales es muy buena o buena.
15. En cuanto a labor de promoción de ferias y actividades, el 71.1% de los encuestados en las empresas dijo que el gobierno local lo había hecho muy bien o bien en este trabajo.
16. Sobre el servicio que brinda la policía municipal, el 73.3% de los empresarios considera que es entre muy bueno y bueno.
17. El servicio de agua potable que se da en el cantón es calificado como muy bueno y bueno en un 93.3% de los casos encuestados en las empresas del cantón.

Le voy a leer una serie de frases sobre el trabajo de la municipalidad en el cantón, dígame ¿si ha cumplido plenamente, a medias o no ha cumplido con cada una de ellas?

RESIDENTES

Frase	Ha cumplido plenamente	Ha cumplido a medias	No ha cumplido	NS/NR
Ha mejorado el estado de las calles y carreteras en los últimos 12 meses	76,3%	14,9%	8,1%	0,7%
Da mantenimiento a las áreas verdes que le corresponden del cantón	75,1%	15,6%	7,8%	1,5%
Protege los recursos naturales de las comunidades del cantón	70,7%	18,3%	8,1%	2,9%
Ha mejorado el manejo de la basura en el cantón	68,0%	16,6%	12,0%	3,4%
Ayuda a las personas a conseguir trabajo de alguna forma	66,5%	14,2%	10,8%	8,6%
La policía municipal siempre está disponible	62,8%	22,2%	12,7%	2,2%
Ayuda en el mejoramiento de los centros educativos públicos del cantón	56,2%	20,3%	11,5%	12,0%
Realiza actividades artísticas, culturales y deportivas para las personas del cantón	56,0%	25,9%	13,7%	4,4%
Los barrios son más seguros	54,8%	32,0%	12,2%	1,0%
Controla y vigila la calidad de aire y el agua en el cantón	54,5%	24,7%	10,8%	10,0%
Las construcciones en los últimos 12 meses no han dañado el medio ambiente	52,3%	32,0%	9,8%	5,9%
Las personas que trabajan en la municipalidad son más capaces	51,3%	24,7%	11,0%	13,0%
Las personas que trabajan en la municipalidad si resuelven todas las consultas o peticiones	44,3%	36,4%	14,7%	4,6%
Ha realizado alguna actividad donde enseñe como preservar el medio ambiente del cantón	43,8%	25,2%	14,7%	16,4%
Realiza capacitaciones sobre salud para la personas del cantón	43,3%	21,3%	15,6%	19,8%
Ha capacitado a las personas del cantón en el tema del reciclaje de basura	39,1%	22,0%	25,2%	13,7%
Realiza capacitaciones sobre el uso de la tecnología y el Internet para las personas del cantón	35,2%	24,0%	17,4%	23,5%
Promueve el desarrollo de nuevos negocios de las personas del cantón	34,5%	25,7%	14,2%	25,7%
Promueve el acercamiento entre las empresas y las personas del cantón	33,7%	22,5%	11,7%	32,0%
Realiza capacitaciones a las personas para mejorar la seguridad en los barrios	32,8%	34,2%	21,8%	11,2%
Realiza talleres de capacitación a las personas que quieren abrir un negocio	27,9%	21,3%	15,4%	35,5%
Ha construido más lugares para realizar actividades culturales	22,5%	21,5%	43,3%	12,7%
Ha construido más parques y área verdes para las personas	19,8%	24,2%	47,7%	8,3%
Ha construido más lugares para practicar deportes	18,3%	23,7%	47,7%	10,3%

Le voy a leer una serie de frases sobre el trabajo de la municipalidad en el cantón, dígame ¿si ha cumplido plenamente, a medias o no ha cumplido con cada una de ellas?

EMPRESAS

Frase	Ha cumplido plenamente	Ha cumplido a medias	No ha cumplido	NS/NR
Ha mejorado la infraestructura del cantón	43.3%	31.1%	16.7%	8.9%
Es más eficiente en la realización de trámites de la empresa en la Municipalidad	51.1%	25.6%	14.4%	8.9%
Ha mejorado el manejo de la basura en el cantón	74.4%	14.4%	4.4%	6.7%
La municipalidad propicia espacios de capacitación	26.7%	14.4%	34.4%	24.4%

Frase	Ha cumplido plenamente	Ha cumplido a medias	No ha cumplido	NS/NR
laboral para nuevos empresarios de la comunidad Se abrieron espacios de diálogo eficientes entre los empresarios y el gobierno local	27.8%	14.4%	41.1%	16.7%

OPINION SOBRE LAS PRINCIPALES GESTIONES ANTE LA MUNICIPALIDAD

1. Pago de impuestos: Se observa una opinión favorable para la función de pago (cobro) de impuestos y tasas municipales, dado que un 50% lo considera un buen servicio y casi un 30% muy bueno. Solamente un 6.9% considera este servicio malo o muy malo.

2. Canalización de denuncias: La canalización de las denuncias es considerada Buena o Muy buena por el 41% de los entrevistados, lo que indica un nivel importante de satisfacción. Un 34% de la muestra nunca ha recurrido a este tipo de servicio.

3. Atención de las necesidades de la comunidad: La atención de las necesidades de la comunidad es visto igualmente como un servicio positivo, según lo indica el 41% que considera como bueno y un 14% como muy bueno. No obstante un 19% estima que ese servicio no ha sido realizado por la Municipalidad.

4. Atención e instalación de servicios públicos y municipales: La atención para la instalación de servicios de agua, servicios eléctricos, instalación de paja de agua es vista también con opiniones muy favorables, dado que las calificaciones oscilan entre 60% y 70% como buenos o muy buenos.

SERVICIOS MUNICIPALES NO UTILIZADOS POR LA COMUNIDAD

En la batería de preguntas sobre calificación de los servicios municipales, se encuentra que existe una serie de servicios que normalmente no son utilizados por los vecinos, probablemente por ser servicios nuevos o que por su naturaleza, no es requerido con frecuencia por la población.

Estos servicios son básicamente Solicitud de Cambios en la base de datos – no utilizado por un 62% de la población - Certificado Uso De Suelo Y Alineamiento – 61% no lo utiliza. Con relación al servicio para obtener una Declaración Jurada De Impuesto De Patente Municipal, un porcentaje similar (60%) no lo han utilizado.

Con relación al servicio de Solicitud De Constancia Del Valor Registrado De Un Bien Inmueble, un 35% no acostumbra a utilizarlo, De los que lo usan la opinión de cerca del 50% es que es un servicio bueno muy bueno.

El servicio de arreglo de pago con la Municipalidad aparece no utilizado por la mayoría de los encuestados. Los que respondieron que si habían utilizado ese servicio lo estiman bueno (26%) o muy bueno (8%). Lo que puede ser causa de una buena cultura fiscal por parte de la población del cantón, ya que este servicio esta directamente relacionado con la recaudación de impuestos, pero esto es una hipótesis que habría que estudiar en una futura investigación.

P. Normalmente las personas deben realizar gestiones en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal. En ese sentido nos gustaría conocer su opinión sobre la atención al público según los diferentes servicios, indicándonos si le parece que la atención es Muy buena, buena, regular, mala o muy mala.

Tipo de gestión (RESIDENTES)	Muy buena/ Buena
Pago impuestos y tasas municipales	79,9%
Solicitud Servicio de Disponibilidad de Agua.	71,9%
Supervisión alumbrado público	62,3%
Solicitud Instalación de Paja de Agua.	61,6%
Atención necesidades de la comunidad	56,2%
Solicitud de Exoneración.	51,8%
Solicitud Servicio de Cementerio.	51,1%
Solicitud de Constancia del Valor Registrado de un Bien Inmueble.	50,4%
Solicitud de Permiso de Construcción y Requisitos.	46,2%
Visto Bueno Municipal para Instalación del Servicio Eléctrico en Construcciones o Instalaciones Antiguas.	43,5%
Recibir y canalizar denuncias	41,1%
Solicitud Arreglo de Pago	34,5%
Solicitud de Visado de Planos de Catastro	33,7%
Declaración Jurada de Impuesto de Patente Municipal.	26,9%
Solicitud de Becas a Estudiantes de Escasos Recursos.	26,4%
Solicitud de Cambios en la Base de Datos.	25,4%
Ayudas Temporales y Subvenciones.	24,2%
Certificado Uso de Suelo y Alineamiento.	23,0%
Resolución Municipal de Ubicación.	18,8%
Solicitud de Patente.	13,7%

P. Normalmente las empresas deben realizar gestiones en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal. En ese sentido nos gustaría conocer su opinión sobre la atención al público según los diferentes servicios, indicándonos si le parece que la atención es Muy buena, buena, regular, mala o muy mala.

Tipo de gestión (EMPRESARIOS)	Muy bueno/ Bueno
Pago impuestos y tasas municipales	86,6
Recibir y canalizar denuncias	45,5
Atención necesidades de los empresarios del cantón	53,3
Solicitud Arreglo de Pago	27,8
Solicitud de Exoneración.	24,4
Solicitud de Patente	68,9
Solicitud de Permiso de Construcción y Requisitos	35,5
Solicitud de Visado de Planos de Catastro	34,4
El trabajo de la oficina de servicio al cliente	81,1

CONOCIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE LA MUNICIPALIDAD

En este importante rubro, las respuestas son variadas y constituyen elementos de análisis para definir una adecuada estrategia de comunicación e información a la comunidad. Se analiza a continuación los resultados en términos de las siguientes iniciativas:

1. Proyecto Vigilancia Electrónica: Un 34% indica conocer el proyecto de Vigilancia Electrónica, especialmente por parte de los hombres (38%), personas de edad media (39%), personas sin escolaridad (50%) y con ingresos altos.

2. Servicio transporte en tren a Belén: El servicio de transporte a Belén mediante el tren, es conocido por el 41% de los entrevistados, particularmente los hombres (41.5%), los jóvenes (46%) personas con estudios medios (44%) y personas con menos ingresos (56%).
3. Proyecto Modulo ambiental: El proyecto del modulo ambiental es menos conocido, pues solo un 12% indicó tener noción de esa iniciativa. Por sectores los que más conocen son los hombres (13%), personas de edad media (15%) personas con estudios superiores (28%) y los de mayor ingreso (15%).
4. Proyecto,"Adopte un parque": Similar sucede con el proyecto "Adopte un parque" que es conocido únicamente por un 14% de los entrevistados.
5. Proyecto Centro Infantil: El proyecto del Centro Infantil es conocido por un 16% de los encuestados, particularmente las mujeres (17%), personas de edad media (18%) personas con estudios primarios (17%) y de mayores ingresos (22%).
6. Plan de Desarrollo Local: El Plan de Desarrollo Local es conocido únicamente por un 14% de los entrevistados, lo que constituye un elemento a tomar en cuenta, dada la importancia que la ciudadanía y población tenga claridad sobre este trascendental tema.

Dígame si conoce o no cada uno de los siguientes proyectos de la municipalidad de Belén

	Residentes Si conoce	Empresas Si conoce
Vigilancia Electrónica	34.0%	31.1%
A Belén en tren	41.3%	30%
Modulo ambiental	12.5%	14.4%
Adopte un parque	14.2%	13.3%
Centro infantil	16.1%	11.1%
Plan de desarrollo local	14.9%	17.8%

Cabe comentar, que los porcentajes entre ambas poblaciones investigadas sobre el su conocimiento acerca de estos programas municipales, es similar. En cambio el porcentaje de cada una de estas poblaciones que NO CONOCE estos programas oscila entre el 65% y el 90%.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR LOS CUALES SE CONOCEN LAS INICIATIVAS Y PROYECTOS DE LA MUNICIPALIDAD

Analizados los resultados de la consulta, se tiene que el mayor segmento de la población (66%) no logra tener acceso a la información sobre la gestión o iniciativas de la Municipalidad, lo que constituye un elemento clave a considerar en estrategias a futuro para posicionar la gestión del Concejo y la Alcaldía Municipal.

Los sectores que mayoritariamente dijeron no tener acceso a información sobre la labor municipal están constituidos principalmente por las mujeres (70%), personas de mayor edad (72%) personas con estudios primarios (76%) y las personas de menores ingresos (72%).

Con relación a los que indicaron que si habían tenido acceso o habían conocido de las iniciativas y acciones de la Municipalidad, el medio más utilizado es la prensa (6.4%), los boletines (5.4%) y la televisión (3.4%).

PARA LOS QUE RESPONDIERON QUE SI CONOCEN: ¿Cómo se enteró?

	Prensa	Radio	TV	Internet	Boletín	Valla o Afiches	Amigos, conocidos	NA	Ns/Nr
101.Vigilancia Electrónica	6.4%	0.2%	3.4%	0.2%	5.4%	1.5%	16.4%	66.0%	0.5%
102.A Belén en tren	4.6%	1.5%	9.8%	-	6.6%	0.2%	17.8%	58.7%	0.7%
103.Modulo ambiental	2.0%	-	1.2%	0.2%	2.7%	1.0%	5.1%	87.5%	0.2%
104.Adopte un parque	2.0%	0.2%	1.0%	-	3.2%	0.5%	6.6%	85.8%	0.7%
105.Centro infantil	1.2%	-	0.5%	-	3.2%	1.0%	10.3%	83.9%	-
106. Plan de desarrollo local	2.7%	0.7%	0.5%	0.2%	3.7%	1.5%	5.6%	85.1%	-

PRINCIPAL PROBLEMA DE LA COMUNIDAD

El principal problema lo constituye las drogas y el alcoholismo, señalado por un 34.7% de los entrevistados, entre los que se destacan las mujeres (39%), personas de edad media (37%), personas sin escolaridad (50%) y personas con menos ingresos (45%). En segunda instancia se localiza el problema de la seguridad, señalado por un 17% de los entrevistados. Este problema preocupa principalmente a las mujeres (17%), las personas de edad media (20%) personas sin escolaridad (25%) y de mayor ingreso (20%). Aguas y drenajes preocupa a un 13%, especialmente hombres (14%) y personas de edad media (14%). Costo de vida y desempleo son mencionados por un 8% y 6% de la muestra respectivamente.

Desde el punto de vista empresarial, el principal problema del cantón es la seguridad (27.8%), además de las drogas y el alcoholismo (25.6%) y en un 11.1% las vías de comunicación.

Lo más importante acá es como coinciden ambas poblaciones en los principales problemas existentes, lo que podría ayudar a generar una estrategia de resolución conjunta entre Gobierno local-Sector productivo-Residentes.

Para usted, ¿cuál es el problema más importante de su comunidad?

RESIDENTES

Drogas, alcoholismo	34.7%
Seguridad	17.1%
Agua, drenajes	13.4%
Costo de vida	8.3%
NS/NR	6.6%
Desempleo	4.2%
Vías de Comunicación	3.7%
Situación Económica	2.4%
Pobreza	2.2%
Vivienda	2.2%
Salud	2.0%
Corrupción	2.0%
Educación	1.0%
Salarios	0.2%

MEDIOS DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADOS PARA INFORMACIÓN DEL CANTÓN

Para informarse sobre la situación del cantón, la TV es utilizada por un 24% de los entrevistados, la prensa por un 22% y los amigos o conocidos son señalados por un 18% de los encuestados. Los boletines son el medio para un 17.8% e Internet es utilizado por un 3.7%.

Consecuente con el anterior resultado, los encuestados sugieren a la Municipalidad utilizar los siguientes medios para informar sobre temas de interés de la Municipalidad y del cantón: Un 24% sugieren la prensa, un 23% la televisión. El boletín es sugerido por un 21.7%.

En el caso de las empresas los medios de comunicación más utilizados para informarse sobre el cantón son en primer lugar el Boletín con un 27.8% de los consultados, la prensa según la preferencia de un 22.2%, el Internet para el 16.7% de los empresarios y los amigos o conocidos para un 12.2% de los participantes en la consulta. Cabe resaltar el papel marginal que tiene en el sector empresarial la televisión como medio de información sobre el cantón, ya que este tiene una participación del 6.7% del total.

Cuando a los empresarios se les consultó, cual medio preferían para recibir información sobre la municipalidad, estos dijeron que los tres principales eran, el Internet (34.4%), la prensa (28.9%) y el boletín (15.6%) respectivamente.

¿Cuál es el de comunicación que usted más utiliza para informarse sobre la situación del cantón?

		EMPRESAS	
TV	24.7%	Boletín	27.8%
Prensa	22.2%	Prensa	22.2%
Amigos, conocidos	18.1%	Internet	16.7%
Boletín	17.8%	Amigos, conocidos	12.2%
Internet	3.7%	TV	6.7%
Teléfono	3.4%	Vallas o afiches	5.6%
Reuniones del pueblo	3.2%	Ns/Nr	4.4%
Radio	2.9%	Cabildo	3.3%
Vallas o Afiches	1.5%	Radio	1.1%
Perifoneo	1.2%		
Otros	1.1%		

Si la municipalidad tuviese que informar sobre algún tema, ¿para usted cual sería el mejor medio?

POBLACIÓN		EMPRESAS	
Prensa	24.7%	Internet	34.4%
TV	23.0%	Prensa	28.9%
Boletín	21.5%	Boletín	15.6%
Amigos, conocidos	7.3%	Vallas o afiches	8.9%
Ns/Nr	7.3%	TV	6.7%
Radio	5.1%	Radio	3.3%
Vallas o afiches	4.4%	Amigos, conocidos	1.1%
Internet	3.4%	Cabildo	1.1%
Perifoneo	2.7%		
Otro	0.4%		

¿Acostumbra usted utilizar Internet?

Si	32.0%
No	67.5%
Ns/Nr	0.5%

¿Cuántos días por semana utiliza usted Internet?

1 vez	4.2%
2 Veces	4.2%
3 Veces	4.2%
4 Veces	1.2%
6 Veces	0.5%
7 Veces	17.1%
NS/NR	0.7%
NA	68.0%

SOLO PARA LOS QUE UTILIZAN INTERNET: ¿Ha ingresado usted a la página de Internet de la Municipalidad de Belén?

Si	8.8%
No	23.2%
NA	68.0%

PARA LOS QUE INGRESARON A LA PÁGINA DE INTERNET: ¿Qué lo motivó a utilizar la pagina de Internet de la Municipalidad?

Saber que está haciendo la municipalidad	4.6%
Averiguar sobre impuestos	1.0%
Trámites	2.9%
Otro	0.2%
NA	91.2%

EL PLAN REGULADOR

De las personas que participaron en la investigación, se determinó que casi un 60% de estos desconoce el Plan Regulador de la Municipalidad del cantón de Belén. Consecuencia que puede ser producto a la falta participación de la población en actividades que conllevan decisiones o consultas sobre el rumbo del cantón. Esto se puede ver claramente cuando se les pregunta a la gente si han asistido a un cabildo abierto y el 74% de estos dicen que no. Puede haber diversas causas, según estudios realizados sobre participación ciudadana y cultura política –por ejemplo el Latinamerican Public Opinion Project de Vanderbilt University y la Universidad de Costa Rica-, estas pueden ser apatía, desinterés, falta de información, entre otras. Para determinar cuales serían las causas para este desconocimiento habría que estudiar estas variables específicas en una nueva investigación.

¿Ha escuchado hablar del plan regulador que tiene la municipalidad del cantón de Belén?

Si	35.5%
No	57.7%
NS/NR	6.8%

SÓLO PARA LOS QUE HAN ESCUCHADO HABLAR DEL PLAN REGULADOR. ¿Sabe en que consiste?

Regulaciones para la construcción	19.1%
Ordenamiento territorial, zonificación	7.3%
Más impuestos	0.2%
NS/NR	8.8%
NA	64.5%

SEGUNDA PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Con el resultado de la consulta, se ratifica que las condiciones de vida del cantón de Belén son altamente satisfactorias. Así como en los diversos informes sobre el cumplimiento de los Indicadores de Desarrollo Humano y el ingreso per cápita por cantón, que colocan a este municipio en uno de los que aparece en los primeros lugares a nivel del país, los pobladores tienen una percepción altamente positiva sobre su lugar de residencia.
2. Asimismo, en casi todos los temas e ítems medidos en la presente consulta, el grado de satisfacción por la labor realizada por la Municipalidad, es altamente favorable.
3. Es notorio el alto grado de conocimiento de la población sobre las principales obras y gestiones que realiza la Municipalidad en general. Se refleja un sentimiento de apropiamiento y, si se quiere, de orgullo por lo realizado por la Corporación Municipal y el Alcalde.
4. Llama igualmente la atención las iniciativas innovadoras y diferentes emprendidas en este cantón por su Gobierno local en comparación con las otras corporaciones municipales del país: tanto lo relacionado con protección del medio ambiente, generación de oportunidades de empleo para la población, comunicación entre las empresas y la ciudadanía, como el control del ruido y la transparencia en el uso de los fondos municipales, entre otros, no solo son interesantes iniciativas, sino que muestran un significativo grado de conocimiento entre la población.
5. Es innegable el liderazgo del Alcalde Municipal, en términos de conocimiento de la población, tanto de su nombre como de su membresía partidaria, como de la labor realizada. Las calificaciones obtenidas en su gestión son, igualmente muy favorables.
6. Igualmente es muy positiva la perspectiva que tiene la población en términos de las iniciativas y acciones que puede emprender la actual administración municipal.
7. No obstante que la población tiene acceso a algunos medios de comunicación, especialmente la televisión, prensa y boletines
8. Asimismo, la participación en los eventos de la Municipalidad – especialmente las audiencias públicas – es reducida. Si bien forma parte del patrón de comportamiento de la sociedad costarricense, dado el grado de satisfacción mostrado por la población sobre su Gobierno local, sería interesante discutir una estrategia de mayor comunicación con las familias. Inclusive, Belén podría ser un experimento piloto para ampliar la participación ciudadana, dimensión en la que se ha destacado.