

Estudio de Opinión



Marketing Empresarial
INTEGRADO



Todos los derechos reservados.
La información de este informe es propiedad intelectual y confidencial de Marketing Empresarial Integrado G&B S.A., y de la Municipalidad de Belén y no puede ser copiada, divulgada o reproducida sin el consentimiento previo por escrito de ambas partes.



Contenido

I Sección: Marco Metodológico Estudio Opinión	5
Metodología de la Investigación Telefónica	5
Enfoque de la Investigación	5
TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA TELEFÓNICA.....	6
Objetivos de la Investigación	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
Mercado Objetivo – Población Meta	7
Cobertura Geográfica del Estudio de Opinión.....	8
Muestra Estadística.....	8
DISTRIBUCIÓN Y DISEÑO DE MUESTRA.....	9
CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA.....	9
SUPUESTOS – HIPÓTESIS - ERRORES	10
Diseño de la Investigación.....	11
HERRAMIENTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
PLATAFORMA ONLINE PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	12
Sujetos y Fuentes de Información.....	13
SUJETOS DE INFORMACIÓN	13
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	13
Síntesis Generales de la Investigación.....	14
II Sección: Análisis de la Información Estudio Opinión	16
Cuestionario Estructurado Telefónico.....	16
Generalidades del Análisis.....	16
Filtro de Reclutamiento.....	16
Filtro de Satisfacción General del Cantón.....	19
Filtro de Satisfacción y Gestión Municipal.....	21
Filtro de Satisfacción y Gestión del SAC Municipal.....	23
Filtro de Satisfacción de los Servicios Municipales	24
Filtro de Reciclaje en el Cantón	32
Filtro de Situaciones del Cantón de Belén.....	34
Filtro de Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón.....	36
Filtro de Conocimiento del Proyecto Belén Ciudad Inteligente.....	37
Filtro de Apoyo a Emprendedores de la Comunidad	40
Filtro de Seguridad Ciudadana.....	42
Filtro de Impacto del COVID-19 en el Cantón.....	45
Filtro de Medios de Comunicación para el Cantón.....	49
Filtro de Nivel Socioeconómico NSC.....	50
III Sección: Comparativo de Variables Medulares de Evaluación	55

Factores de Evaluación Comparativo.....	55
Generalidades del Comparativo.....	55
VARIABLE FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA.....	55
VARIABLE SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN 2009 AL 2021	57
VARIABLE GESTIÓN DE LA ALCALDÍA 2009 AL 2021	58
VARIABLE GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL 2009 AL 2021.....	59
VARIABLE GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL 2009 AL 2021	60
VARIABLE CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2021	61
VARIABLE COMPARATIVO INDIVIDUAL DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2009 AL 2021	62
Anexos: Insumos.....	70
Anexo N°1: Cuestionario Opinión Belemita	70



Marketing Empresarial

INTEGRADO

Marco Metodológico



Todos los derechos reservados.
La información de este informe es propiedad intelectual
y confidencial de Marketing Empresarial Integrado G&B
S.A., y de la Municipalidad de Belén y no puede ser
copiada, divulgada o reproducida sin el consentimiento
previo por escrito de ambas partes.



I Sección: Marco Metodológico Estudio Opinión

Metodología de la Investigación Telefónica

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Existen varios tipos de investigación y se debe elegir el que más se adapte al problema y objetivos de cada estudio; esto con fin, de definir el camino metodológico más apto para la investigación, ya sea el positivista conocido como enfoque cuantitativo y/o el naturalista o enfoque cualitativo.

El **ENFOQUE CUANTITATIVO** busca llegar a la realidad o a la solución del problema por medio de la medición y cálculo de datos estadísticos. Con este enfoque se buscará probar una hipótesis, por medio de la recolección y tabulación de datos, que pueden resumirse y exponerse mediante tablas y gráficos.

El **ENFOQUE CUALITATIVO**, por su naturaleza deductiva, será el que proporcionará las conclusiones y las pruebas dadas con números o datos de la información previamente recolectada, organizada y analizada.

Por tanto, en la presente investigación, se dejan de lado las percepciones meramente subjetivas para centrarse en resultados estadísticamente significativos, haciendo uso de la herramienta metodológica definida para este estudio de opinión: **ENTREVISTA TELEFÓNICA** dirigida a los abonados del cantón de Belén, para conocer los factores que inciden directamente en las variables de satisfacción general del Cantón y del gobierno local en relación a gestión, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, emprendedores, seguridad ciudadana, impacto COVID-19, comunicación, y perfil socioeconómico.

En la herramienta se reflejará las variables del estudio que permitan realizar el cruce de necesidades de mejora, para el pro y crecimiento de la gestión municipal, la satisfacción de la comunidad y el entorno competitivo; así como también establecer cuál es la percepción general que tiene el mercado objetivo en forma global con respecto a la gestión desempeñada por la Municipalidad de Belén.

También se buscará asociar las variables independientes como el nivel socioeconómico, percepciones personales y patrones de beneficios a una variable dependiente que será la percepción o expectativas que se tiene en el mercado objetivo sobre la función, actividades, ambiente y problemáticas dentro de todo el entorno de la comunidad de Belén.

TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA TELEFÓNICA

El desarrollo de este estudio está basado en la investigación de mercados y su importancia es la creación de variables pertinentes para la toma de decisiones fundamentadas en los resultados encontrados.

Los **ESTUDIOS DE OPINIÓN** sobre la satisfacción general tienen en esencia, el plantear la posibilidad de que todos o parte significativa y representativa del mercado objetivo (abonados actuales de la Municipalidad) se expresen de forma verbal (vía telefónica) y en forma anónima, acerca de los distintos aspectos que integran el servicio y la gestión que se les otorga para el bienestar propio y de la comunidad.

Se pretende, de este modo, conocer la opinión actual de los abonados de la Municipalidad de Belén en diferentes aspectos de directamente en las variables de satisfacción y gestión general del gobierno local en relación a gestión, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, emprendedores, seguridad ciudadana, impacto COVID-19, comunicación, y perfil socioeconómico.

Para este estudio de opinión, se utiliza una **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA DE TIPO TELEFÓNICA**, en donde se incurren variables conclusivas que permiten a quien toma las decisiones determinar, evaluar y seleccionar el mejor camino a seguir basado en los resultados de la misma.

En una **INVESTIGACIÓN CONCLUSIVA** se analizan variables descriptivas y causales, ya que, la función de la misma es proporcionar información sobre características de grupos relevantes de mercados objetivos, que es el caso de éste estudio de opinión y que también forman parte para el cálculo del porcentaje de una población específica que tenga cierto comportamiento y percepción de las características a investigar, y de esta manera poder comparar los objetivos de la investigación contra datos cuantitativos y datos cualitativos.

Para lograr las conclusiones y recomendaciones deseadas, se aplica esta metodología mediante un cuestionario previamente establecido, que se aplicó vía telefónica a los abonados de la Municipalidad de Belén, escogidos de forma aleatoria. La herramienta permitirá analizar numéricamente los resultados de la investigación.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos y/o variables que componen este estudio de opinión son:

OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción y el grado de satisfacción que tienen los abonados actuales del Cantón de Belén con la gestión local de la Municipalidad y analizar las variables más

relevantes que sean de apoyo para la evaluación de rendición de cuentas establecidos por la Contraloría General de la República, mediante un estudio de opinión basado en una investigación de carácter cuantitativa, mediante el método de entrevista telefónica, durante los meses de septiembre a octubre del año 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la población meta que participa en el Estudio de Opinión.
- Determinar el grado de satisfacción general que tiene la población meta sobre el progreso general del Cantón de Belén en el último año.
- Definir los principales problemas o temores que siente la población meta en cuanto al desarrollo de la comunidad.
- Determinar el grado de satisfacción que presenta la población meta sobre la gestión del gobierno local (alcaldía, concejo y personal municipal) de la Municipalidad de Belén.
- Determinar el grado de satisfacción que presenta la población meta en cuanto a la labor realizada por el departamento de servicio al cliente de la Municipalidad.
- Conocer la percepción que tiene la población meta con respecto a los diferentes servicios brindados por la Municipalidad de Belén.
- Definir la percepción y conocimiento que tiene la población meta con relación a la reacción del reciclaje en el Cantón de Belén.
- Definir la percepción y conocimiento que tiene la población meta con relación a las diferentes situaciones “especiales” que se presentan en el Cantón de Belén.
- Conocer si la población meta accede a las Redes Sociales de la Municipalidad de Belén.
- Conocer si la población meta conoce el Proyecto Belén Ciudad Inteligente que brinda la Municipalidad de Belén.
- Conocer si la población apoya los emprendimientos locales.
- Conocer la percepción y posibles mejoras para combatir la seguridad ciudadana en la población Belemita.
- Conocer el impacto que ha generado la pandemia mundial sanitaria COVID-19 en el Cantón.
- Conocer cuáles son los medios de comunicación que más utiliza la población Belemita para informarse de diferentes acciones o comunicados de interés con respecto a la comunidad y a la Municipalidad.
- Determinar un perfil socioeconómico de la población meta participante en el Estudio de Opinión.

MERCADO OBJETIVO – POBLACIÓN META

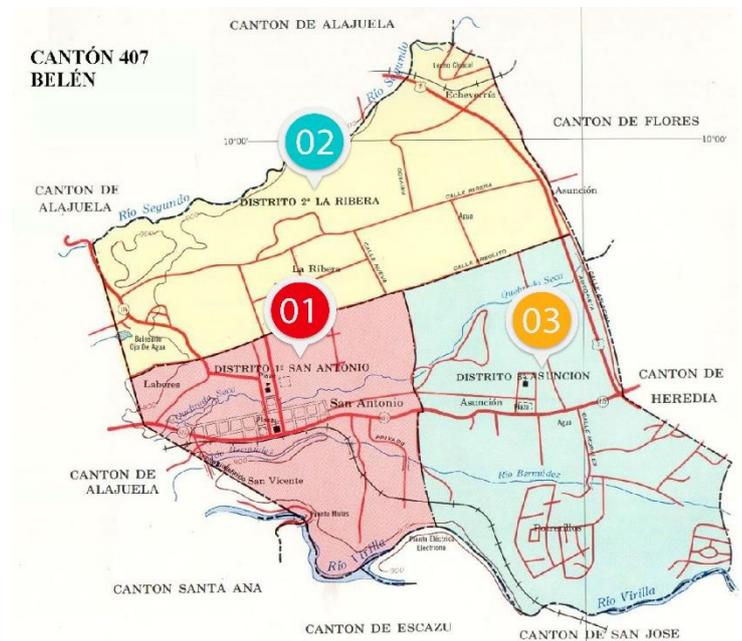
El mercado objetivo o población meta que ampara este Estudio de Opinión, está compuesto por los siguientes perfiles generales:

- Hombres y Mujeres que sean abonados de la Municipalidad de Belén.

- Hombres y Mujeres que residan en el Cantón de Belén, específicamente de los distritos San Antonio, La Ribera y La Asunción.
- Hombres y Mujeres que sean mayores de edad y que vivan en la casa donde se está contactando telefónicamente para hacer la entrevista.
- Hombres y Mujeres profesionales y/o no profesionales, pertenecientes a la clase económica baja, media y alta.

COBERTURA GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO DE OPINIÓN

Para el Estudio de Opinión 2021, dirigido a la población Belemita, se define la cobertura geográfica del Cantón N.407 Belén distribuida en los distritos: N°1. San Antonio, N°2. La Ribera y N°3. La Asunción, todos pertenecientes a la provincia N°04 Heredia, del país Costa Rica, Centro América.



MUESTRA ESTADÍSTICA

Una **MUESTRA ESTADÍSTICA** es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística. En diversas aplicaciones interesa que sea una **MUESTRA REPRESENTATIVA** y para ello debe escogerse una **TÉCNICA DE MUESTREO** adecuada que produzca una **MUESTRA ALEATORIA** (contrariamente si se obtiene una muestra sesgada cuyo interés y utilidad es más limitado dependiendo del grado de sesgo que presente).

Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma (una muestra representativa se denomina técnicamente muestra aleatoria). Para cumplir esta característica la inclusión de **SUJETOS EN LA MUESTRA** debe seguir una técnica de muestreo. El muestreo puede ser más

exacto que el estudio de toda la población porque el manejo de un menor número de datos provoca también menos errores en su manipulación. En cualquier caso, el conjunto de individuos de la muestra son los sujetos realmente estudiados.

El número de sujetos que componen la muestra suele ser bastante inferior a la población total, aunque suficiente grande como para que la estimación de los parámetros determinados tenga un nivel de confianza adecuado. Para que el tamaño de la muestra sea idóneo es preciso recurrir a su cálculo.

DISTRIBUCIÓN Y DISEÑO DE MUESTRA

Se define una muestra de la población de interés, incluyendo a personas con rasgos homogéneos, opiniones, conductas, preferencias, actitudes, demografía, etc.; basados en los datos proporcionados por el cliente.

La base de datos utilizada para desarrollar el Estudio de Opinión 2021, fue la misma base de datos utilizada y segmentada para el estudio de opinión del año anterior con 2.104 abonados (2020).

La base de datos contiene información de abonados inscritos ante la Municipalidad, ya que cuentan con propiedades en el Cantón de Belén. Se desconoce si éstos son activos o inactivos a la fecha, pero la base de datos contiene variables que sirven de fuente de información primaria y directa para el desarrollo del Estudio de Opinión 2021. Las variables de interés que se utilizan para hacer la segmentación son: nombre, dirección (distrito), y teléfono fijo en la casa de habitación.

La base total a utilizar para el cálculo de la muestra estadística y captura de información para el Estudio de Opinión 2021 fue de 2.104 abonados todos Belemitas y pertenecientes del Cantón de Belén.¹

CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA

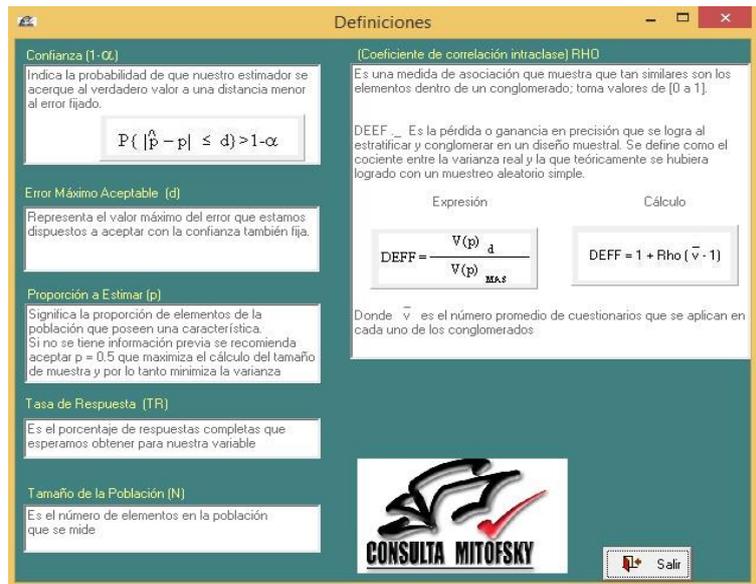
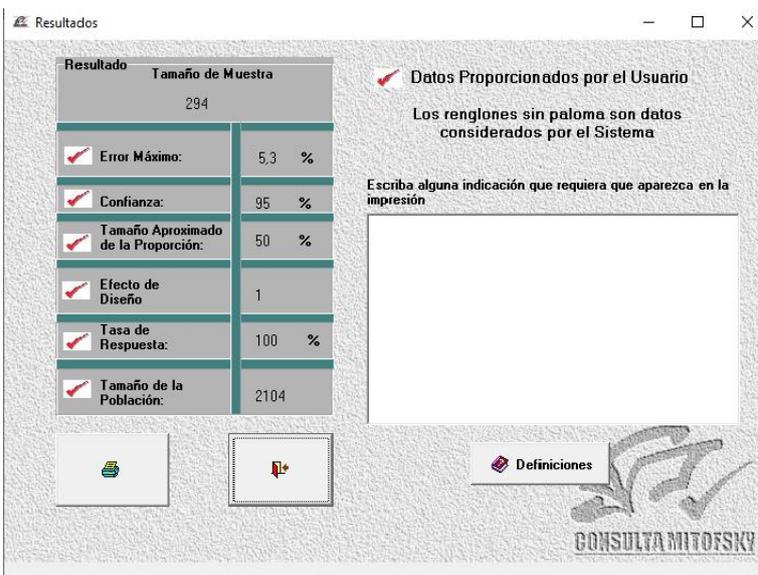
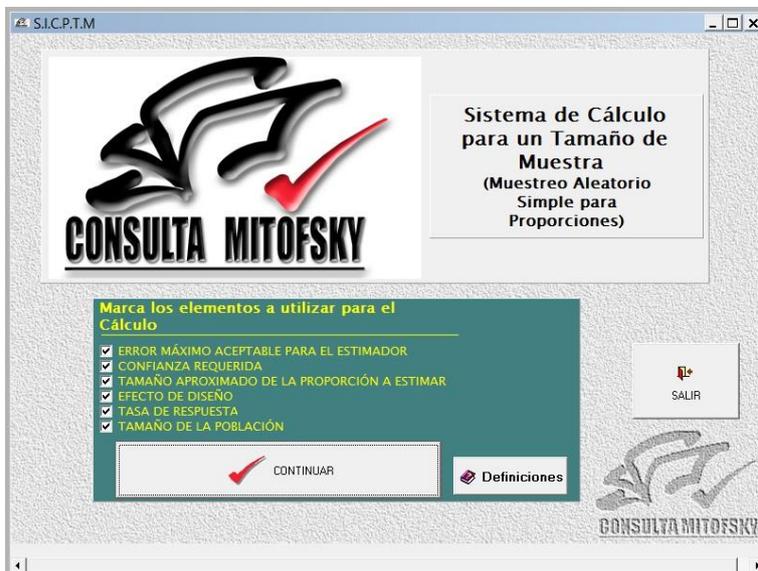
Para la selección de la **MUESTRA NO PROBABILÍSTICA ALEATORIA SIMPLE** se utiliza la herramienta de software especializado "TAMAÑO", diseñado específicamente para el cálculo de poblaciones y muestras finitas mediante la retroalimentación de datos.

Con el dato de la población finita de 2104 abonados Belemitas, se procede a introducir los datos al software **CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO**, en donde por efectos estadísticos se obtiene una muestra de 294 entrevistas telefónicas efectivas como mínimo, con un error máximo permitido de +/-5.3%, y un nivel de confianza del 95% bajo el método de probabilidad

¹ Ver archivo en Excel de nombre "2021-Base de Datos Belemitas", incluido en el CD entregado, que contiene la lista de abonados con datos de contacto utilizados aleatoriamente para recolectar la muestra.

estadística P y Q de aproximación de la Binomial a la Normal. A recomendación de la firma consultora se redondea la muestra a 300 capturas efectivas.

A continuación, se presenta el detalle desglosado del cálculo de la muestra.



SUPUESTOS – HIPÓTESIS - ERRORES

Una vez analizada y filtrada la información, es importante recalcar que dentro del cálculo de la muestra se previeron los supuestos, hipótesis o posibles errores que se pueden presentar en el trabajo de campo y que así no se pierda la efectividad en el total de muestra recolectada.

Los posibles supuestos o errores que se pueden encontrar en la captura de la información son:

- Existe la probabilidad que los números telefónicos de la base de datos segmentada, sean incorrectos o bien no correspondan a los usuarios directos de los servicios municipales (por ejemplo, inquilinos que alquilen la propiedad pero que no se hagan cargo de los servicios municipales).
- Existe la probabilidad que quienes contesten el teléfono no sean Belemitas y/o estén residiendo en la zona.
- Existe la probabilidad en que la persona que atienda el teléfono no conozca la información completa y que la entrevista sea efectiva por haber pasado el filtro básico.
- Existe la probabilidad de que en el momento de la captura de datos la persona no acceda a contestar las preguntas del estudio.
- Existe la probabilidad de la negación rotunda por parte del entrevistado a brindar la información.
- Existe la probabilidad de que el entrevistado altere la información brindada.
- Y, por último, existen casos de fuerza mayor o fortuita fuera del alcance de la firma consultora, y del entorno como pandemias, huelgas, siniestros, inundaciones, terremotos, vandalismo, entre otros, que pueden incidir en la captura de la información.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el diseño de la investigación se utiliza la metodología que permite la medición de variables independientes y separadas según el enfoque de la investigación y específicamente para este Estudio de Opinión 2021 se utiliza:

- Herramienta de Investigación: Cuestionario Estructurado
- Plataforma Online para la recolección de información

HERRAMIENTA DE LA INVESTIGACIÓN

La herramienta de la investigación utilizada fue un cuestionario previamente establecido y creado para obtener la información plasmada en los objetivos de la investigación; y fue basado en los cuestionarios utilizados en los estudios de años anteriores desde el año 2009 al 2020 (uno por año consecutivo).

El cuestionario cuenta con una estructura propia compuesta por un formato de clasificación interna, un mensaje de introducción y catorce filtros, en donde se destacan las variables y los objetivos propios de la investigación. Y fue diseñado como entrevista dirigida con anotaciones para que el encuestador preguntase directamente al entrevistado de forma telefónica y fuera capturando la información mediante la plataforma online, utilizando como instrumento una PC y/o dispositivo portable con conexión a Internet en el momento de contacto.

El cuestionario fue elaborado para ser aplicado en un promedio de tiempo entre 15 y 20 minutos por entrevistado, y su captura fue al azar y escogida de la base de datos segmentada. La captura de información se realizó entre las fechas comprendidas desde el 20 de septiembre al 02 de octubre del presente año 2021, mediante dos entrevistadores previamente capacitados para la captura telefónica – online, directamente en las oficinas de la empresa contratada.

El cuestionario total (ver anexo N°1) está compuesto por 53 preguntas, de las cuales 49 son preguntas principales y 6 preguntas secundarias.² La totalidad del cuestionario quedó distribuido de la siguiente manera:

– 14 FILTROS CENTRALES

- Reclutamiento
- Satisfacción General del Cantón
- Satisfacción y Gestión Municipal
- Satisfacción y Gestión del SAC Municipal
- Satisfacción de los Servicios Municipales
- Reciclaje en el Cantón
- Situaciones del Cantón de Belén
- Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón
- Conocimiento del Proyecto Belén Ciudad Inteligente
- Apoyo a Emprendedores de la Comunidad
- Seguridad Ciudadana
- Impacto del COVID-19 en el Cantón
- Medios de Comunicación para el Cantón
- Nivel Socioeconómico NSC

– ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

- 3 PREGUNTAS ABIERTAS
- 50 PREGUNTAS CERRADAS: distribuidas de la siguiente forma:
 - 27 de respuesta única - entre SI / NO
 - 10 de respuesta única - entre varias opciones
 - 8 de respuesta múltiple – entre varias opciones
 - 5 de escala de opinión de Likert.

PLATAFORMA ONLINE PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La captura de información, se realizó mediante una plataforma digital, compuesta de un software especializado de captura online, hospedado en la nube, que permite configurar el cuestionario para capturar, consolidar y generar reportes en tiempo real; todo mediante

² Ver cuestionario versión digital de nombre 2021-Cuestionario Opinión Final, incluido en el CD entregado.

el uso de una PC tradicional o un dispositivo móvil (Tablet o Smartphone) que, con conexión a Internet, se obtienen los datos para ser analizados y presentados.

El análisis e interpretación de resultados se realizó en octubre del presente año 2021, y mediante un sistema especializado para la captura y tabulación de encuestas, y hospedado en la nube, que mediante un formato de programación permite el análisis de las conclusiones encontradas y obtener la información en formato Excel para realizar tablas y gráficos según corresponda. Es importante recalcar que el análisis estadístico se detallará también en forma individual con valores relativos y absolutos, de cada una de las preguntas que componen el cuestionario.

SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del Estudio de Opinión 2021, se requirió de información actual, relevante e histórica, para poder concretar acciones viables y de fuentes fidedignas que sirvieran de apoyo para la creación, desarrollo y ejecución del proyecto.

SUJETOS DE INFORMACIÓN

Los sujetos de información que formaron parte de este Estudio de Opinión 2021, están identificados en tres partes:

- **POBLACIÓN META** Entrevistada (300 personas brindaron la información a la hora de la captura)
- **ENCARGADO DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN** de la Municipalidad de Belén, que exploró abiertamente sobre algunas situaciones encontradas en el año anterior y le proporcionó aportes y modificaciones al cuestionario a utilizar.
- **EQUIPO DE ENCUESTADORES** de la empresa contratada, ya que su labor proporcionó información adicional como soporte de las respuestas dadas por el entrevistado que no estaban dentro del cuestionario, pero que aportan valor para la investigación.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información que se utilizaron a lo largo de este proyecto fueron:

- Información Digital directamente desde la página de internet del INEC, de donde se tomó el parámetro de distribución por provincias, cantones y distritos presentados en los informes del Censo de Vivienda del 2011.
- Información Digital de los informes de los estudios de Opinión que realizaron desde el año 2009 al 2020.
- Consulta Profesional, mediante algunos textos profesionales y software propios del área de investigación de mercados, estadística, análisis y/u otros.

SÍNTESIS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez analizado toda la información y diseñado el Estudio de Opinión 2021, se destacan las siguientes características generales para realizar la investigación y obtener así un análisis cuantitativo para la toma de decisiones pertinentes:

- La **CAPTURA DE INFORMACIÓN** se realizó entre las fechas comprendidas desde el 20 de septiembre al 02 de octubre del presente año 2021, mediante dos entrevistadores previamente capacitados para la captura telefónica – online, directamente en las oficinas de la empresa contratada.
- La **POBLACIÓN TOTAL** entrevistada fue de 300 hogares con teléfono fijo y que son representativos de la población residente en el Cantón de Belén.
- La **MUESTRA ESTADÍSTICA** reflejada fue de 300 capturas con un error máximo permitido de +/-5.3%, y un nivel de confianza del 95% bajo el método de probabilidad estadística P y Q de aproximación de la Binomial a la Normal.
- La **VALORACIÓN GENERAL** del estudio se basó en la información suministrada por los abonados de la Municipalidad de Belén para conocer los factores que inciden directamente en las variables de satisfacción general del Cantón y del gobierno local en relación a gestión, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, emprendedores, seguridad ciudadana, impacto COVID-19, comunicación, y perfil socioeconómico.
- Para la **SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES**, se utilizó el procedimiento estadístico de selección sistemática de números de teléfonos al azar y de tal manera, poder distribuir los 300 casos entre participantes que tuvieran teléfono fijo en la casa y que fueran pertenecientes a los tres distritos conocidos del Cantón de Belén; con el fin de tener una representación lo más fiel posible de las características de los hogares residentes en este cantón y que estaban incluidos en la base de datos Belemitas 2021.
- La herramienta diseñada tipo **CUESTIONARIO ESTRUCTURADO**, fue elaborado de acuerdo con las evaluaciones realizadas para la Municipalidad entre los años 2009 al 2020.
- El **ANÁLISIS DE RESULTADOS** y cuantificación de las preguntas, se elaboró mediante una plataforma online, que refleja los datos estadísticos en formato Excel para su respectivo análisis y cruce de variables.
- Para la **PREPARACIÓN FINAL DEL INFORME E INSUMOS PROPIOS** del estudio como la presentación, análisis, conclusiones y recomendaciones se utilizaron diversos softwares tradicionales de levantado de texto e imagen.



Análisis de la Información

Marketing Empresarial

INTEGRADO



Todos los derechos reservados.
La información de este informe es propiedad intelectual y confidencial de Marketing Empresarial Integrado G&B S.A., y de la Municipalidad de Belén y no puede ser copiada, divulgada o reproducida sin el consentimiento previo por escrito de ambas partes.



II Sección: Análisis de la Información Estudio Opinión

Cuestionario Estructurado Telefónico

GENERALIDADES DEL ANÁLISIS

Para efectos de análisis y recomendaciones generales y sobresalientes, en este apartado, se irá desarrollando un análisis cuantitativo y cualitativo por cada una de las preguntas y sub-preguntas, así como la ilustración con una tabla y/u gráfica.

Es importante mencionar que, por el fondo de las variables de algunas preguntas, se tuvieron que hacer tablas y gráficos adicionales que por orden y mejor comprensión del análisis se enumeraron seguidas al número principal con numeración consecutiva, por ejemplo, la pregunta P.13 está compuesta por tablas y gráficos enumeradas desde 13.1 hasta la 13.25

En la información digital que ampara este análisis, se puede observar por completo el análisis en formato Excel, de nombre 2021-Análisis de la Información. A continuación, se presenta el análisis exhaustivo, las conclusiones y recomendaciones en los casos que aplica, de cada uno de los filtros con sus respectivas preguntas seguidas de las tablas y gráficas correspondientes.

FILTRO DE RECLUTAMIENTO

En el **FILTRO DE RECLUTAMIENTO**, se quería analizar las siguientes variables:

- Distrito de Residencia
- Casa propia o alquilada
- Entrevistado mayor de edad
- Miembros de la familia o entrevistado no ha participado ni trabajado en los actores directos de este estudio.

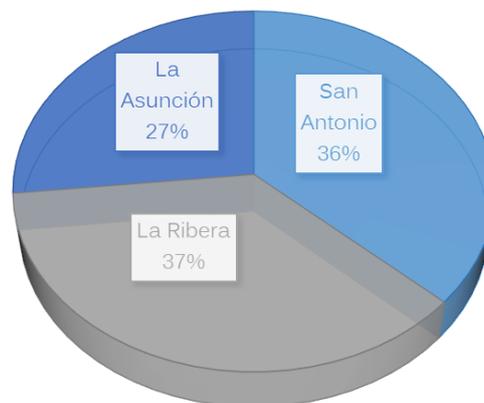
Este filtro estaba compuesto por las preguntas **P.1.**, **P.2.**, **P.3.**, **P.4.**, y **P.5.**, y como demuestra en las tablas y gráficos a continuación, el 100% de los entrevistados cumplían con el filtro de selección por tanto procedieron a ser entrevistados de forma efectiva.

Tabla N°1
Distribución del Cantón
Municipalidad de Belén
oct-21

Distrito	Relativo	Absoluto
San Antonio	36,67%	110
La Ribera	36,67%	110
La Asunción	26,67%	80
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°1: DISTRIBUCIÓN DEL CANTÓN



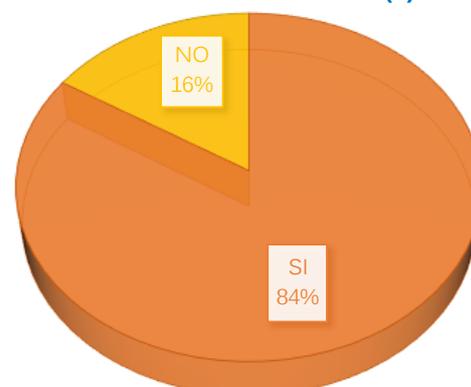
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°2
Propietario (a) de la Vivienda
Municipalidad de Belén
oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	84,00%	252
NO	16,00%	48
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°2: PROPIETARIO(A)



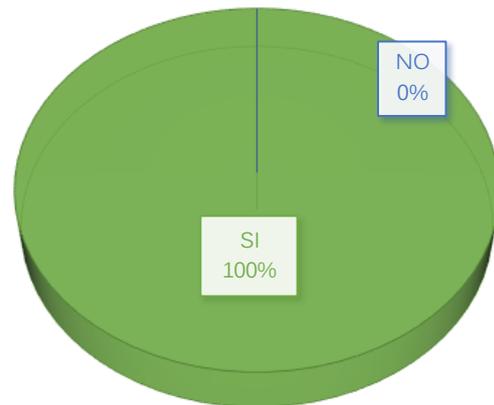
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°3
Mayores de Edad
Municipalidad de Belén
oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	100,00%	300
NO	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°3: MAYORES DE EDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°4
Lugar de Trabajo
Municipalidad de Belén
oct-21

Lugar de Trabajo	NO	
	Relativo	Absoluto
Agencia de Publicidad	0,00%	0
Agencia de Investigación de Mercados	0,00%	0
Empresa encuestadora	0,00%	0
Municipalidad de Belén	0,00%	0
Ninguna	100,00%	300
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°4: LUGAR DE TRABAJO



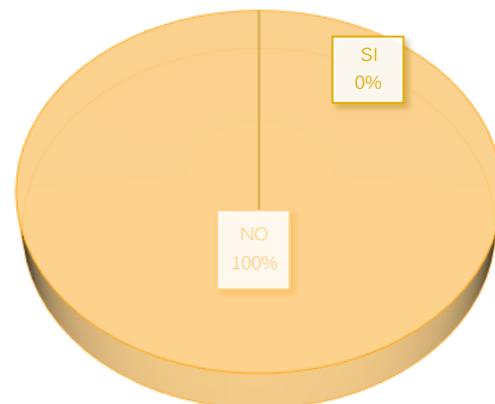
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°5
Participación en Estudios de Mercados
Municipalidad de Belén
oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	0,00%	0
NO	100,00%	300
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°5: PARTICIPACIÓN EN ESTUDIOS DE MERCADO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN

En el **FILTRO DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN**, se quería evaluar las variables relacionadas al nivel de satisfacción general con el Cantón y los problemas que se presentan y más preocupan a la población.

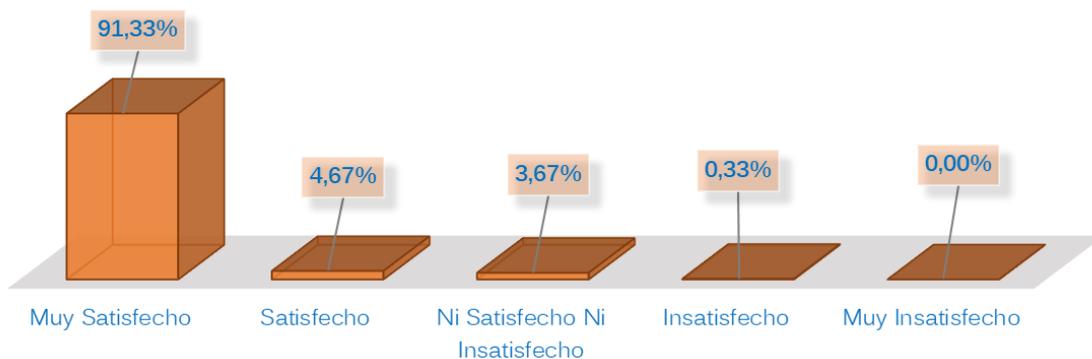
En la **P.6.**, se quería evaluar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GENERAL QUE TIENE LA POBLACIÓN SOBRE EL CANTÓN DE BELÉN**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°6, el 91,33% mencionó “muy satisfecho”; el 4,67% mencionó “satisfecho”; el 0,33% mencionó “ni satisfecho ni insatisfecho”: el 0,33% mencionó “insatisfecho” y el 0,00% mencionó “muy insatisfecho”.

Tabla N°6
Nivel de Satisfacción General sobre el Cantón
Municipalidad de Belén
oct - 21

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	91,33%	274
Satisfecho	4,67%	14
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	3,67%	11
Insatisfecho	0,33%	1
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°6: NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

En la **P.7.**, se quería conocer los **4 PROBLEMAS** que la población entrevistada percibía como principales **QUE ENFRENTA EL CANTÓN DE BELÉN ACTUALMENTE**, y según se refleja en la tabla y gráfico N°7, el principal problema es “consumo de drogas y alcohol” con un 22,06%; el segundo problema es el “congestionamiento vial” con un 15,82%; el tercer problema es el “desempleo” con el 13,24%; y el cuarto problema es el “alto costo de la vida” con un 12,99%.

También es importante que hay otras variables de problemas mencionados por participantes y que tuvieron mención de interés; la “inseguridad” con un 10,32%; la “delincuencia” con un 7,99%; la “pérdida de valores” con un 5,00%; la “corrupción” con un 3,08%; la “falta de presencia policial” con un 2,75%; la “pobreza” con un 1,75%; las “deficiencias del sistema educativo” con un 1,58%; el “crimen / violencia” con un 0,92%; la “migración” con un 0,67%; la “intolerancia entre vecinos” con un 0,08%; las “deficiencias del sistema de salud” con un 0,00%; el “problema de residuos” con un 0,00%; y por último con un 1,75% fueron participantes que no consideran más problemas que afectan el Cantón (NS/NR).

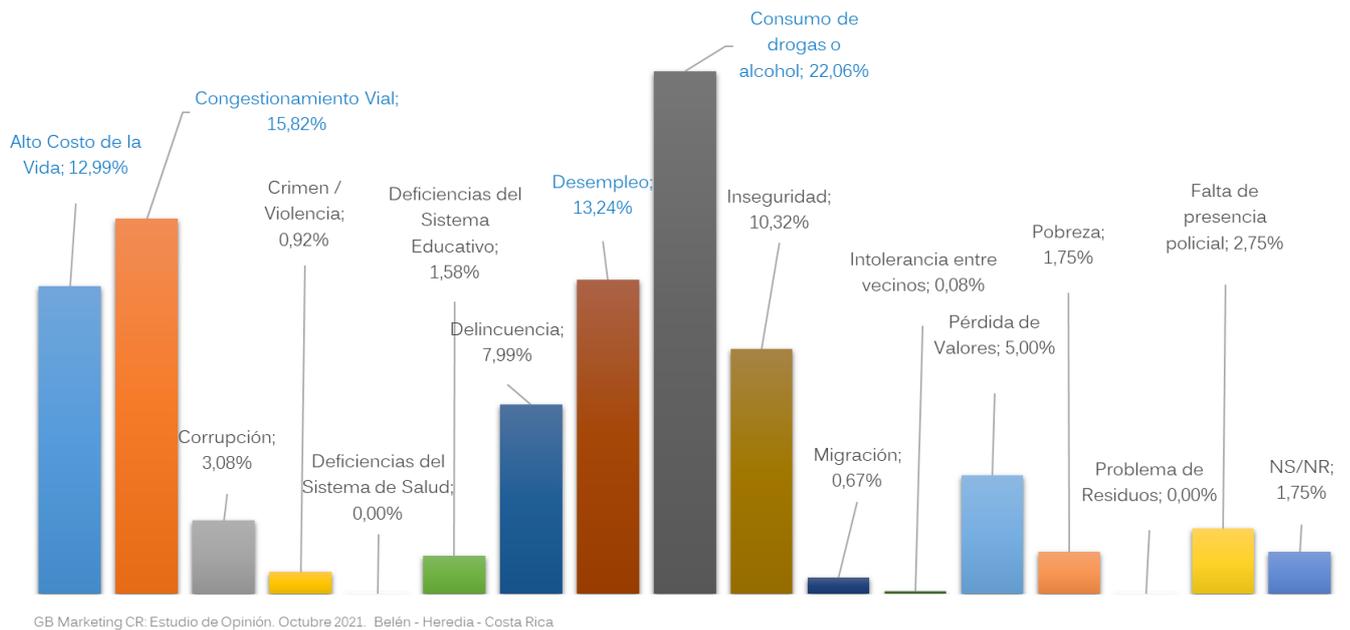
Tabla N°7
Principales Problemas del Cantón
Municipalidad de Belén

oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
Alto Costo de la Vida	12,99%	156
Congestionamiento Vial	15,82%	190
Corrupción	3,08%	37
Crimen / Violencia	0,92%	11
Deficiencias del Sistema de Salud	0,00%	0
Deficiencias del Sistema Educativo	1,58%	19
Delincuencia	7,99%	96
Desempleo	13,24%	159
Consumo de drogas o alcohol	22,06%	265
Inseguridad	10,32%	124
Migración	0,67%	8
Intolerancia entre vecinos	0,08%	1
Pérdida de Valores	5,00%	60
Pobreza	1,75%	21
Problema de Residuos	0,00%	0
Falta de presencia policial	2,75%	33
NS/NR	1,75%	21
TOTAL	100%	1201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°7: PRINCIPALES PROBLEMAS DEL CANTÓN



FILTRO DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN MUNICIPAL

En el **FILTRO DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN MUNICIPAL**, se quería analizar las variables de satisfacción y opinión de la labor de la Municipalidad, la gestión de la Alcaldía, el Concejo Municipal y el Personal Municipal.

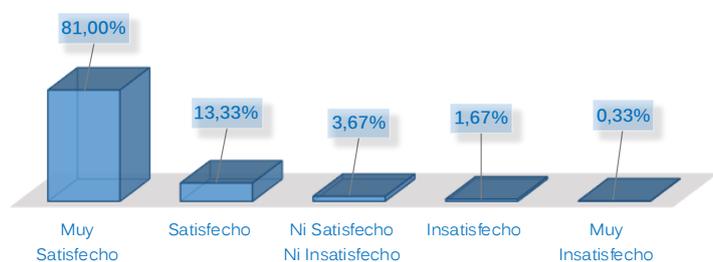
En la pregunta **P.8.**, se preguntó a los entrevistados cuál era su **NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL POR LA LABOR REALIZADA POR LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN** en el último año, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°8, el 81,00% indicó que se encuentra “muy satisfecho”; el 13,33% indicó que está “satisfecho”; el 3,67% indicó que “ni satisfecho ni insatisfecho”; el 1,67% indicó que “insatisfecho”; y el 0,33% indicó que “muy insatisfecho”.

Tabla N°8
Nivel de Satisfacción General sobre Municipalidad
Municipalidad de Belén
oct-21

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	81,00%	243
Satisfecho	13,33%	40
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	3,67%	11
Insatisfecho	1,67%	5
Muy Insatisfecho	0,33%	1
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°8 NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE MUNICIPALIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

En la pregunta P.9., se quería calificar la gestión que se ha venido desempeñando por varios actores de la Municipalidad durante el último año. Los actores valorados fueron: la Alcaldía, el Concejo Municipal y el Personal Municipal. Para esta acción, se procedió a elaborar una pregunta con una escala de Likert, en donde el entrevistado debería calificar la gestión entre Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, y NS/NR si no conocía el actor en valoración; por tal razón se analiza la gestión con tablas y gráficos en forma individual.

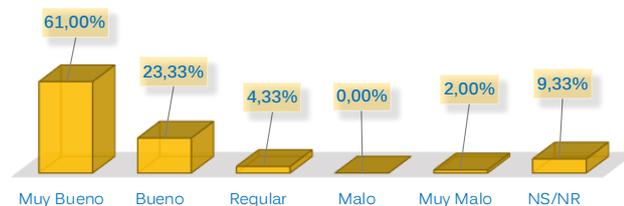
En el análisis sobre la **GESTIÓN DE LA ALCALDÍA**, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9.a., indican que el 61,00% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”; el 23,33% lo califica como “bueno”; el 4,33% lo califica como “regular”; el 0,00% lo califica

Tabla N°9.a
Opinión sobre la Gestión de la Alcaldía
Municipalidad de Belén
oct-21

Alcaldía	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	61,00%	183
Bueno	23,33%	70
Regular	4,33%	13
Malo	0,00%	0
Muy Malo	2,00%	6
NS/NR	9,33%	28
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON° 9.A: OPINIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA ALCALDÍA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

como “malo”; el 2,00% lo califica como “muy malo”; y el 9,33% no lo calificó.

En el análisis sobre la **GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL**, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9. b., indican que el 43,00% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”; el 19,67% lo califica como “bueno”; el 12,67% lo califica como “regular”; el 0,67% lo califica como “malo”; el 0,00% lo califica como “muy malo”; y el 24,00% no lo calificó.

Tabla N°9.b
Opinión sobre la Gestión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
oct-21

Concejo Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	43,00%	129
Bueno	19,67%	59
Regular	12,67%	38
Malo	0,67%	2
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	24,00%	72
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON° 9.B: OPINIÓN SOBRE EL CONCEJO MUNICIPAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

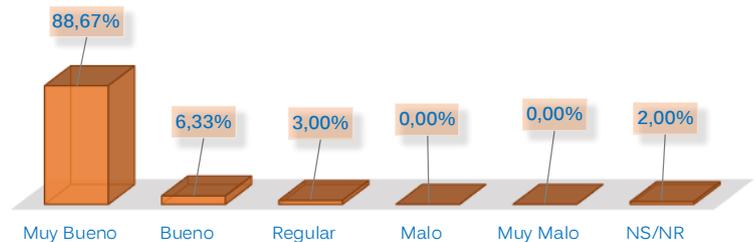
En el análisis sobre la **GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL**, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9. c., indican que el 88,67% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”; el 6,33% lo califica como “bueno”; el 3,00% lo califica como “regular”; el 0,00% lo califica como “malo”; el 0,00% lo califica como “muy malo”; y el 2,00% no lo calificó.

Tabla N°9. c
Opinión sobre la Gestión del Personal Municipal
Municipalidad de Belén
oct-21

Personal Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	88,67%	266
Bueno	6,33%	19
Regular	3,00%	9
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	2,00%	6
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°9.C. OPINIÓN SOBRE EL PERSONAL MUNICIPAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN DEL SAC MUNICIPAL

En el **FILTRO DE SATISFACCIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE MUNICIPAL**, se quería analizar las variables relacionadas a los trámites virtuales su grado de satisfacción y complejidad al usarlos.

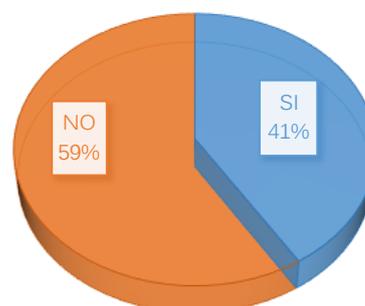
En la pregunta **P.10.**, se quería conocer si el entrevistado había **USADO** o no los **TRÁMITES VIRTUALES QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD**, y según los resultados reflejados en la tabla y gráfico N°10, el 41,00% indicó que SI ha USADO la Oficina VIRTUAL mientras que el 59,00% indico que NO.

Tabla N°10
Uso de Trámites Virtuales
Municipalidad de Belén
oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	41,00%	123
NO	59,00%	177
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°10: USODE TRÁMITES VIRTUALES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados que, si habían USADO los trámites VIRTUALES, se les hizo la pregunta P.11., en donde se quería conocer el NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°11, el 90,24% indicó que está “muy satisfecho”; el 8,94% indicó que está “satisfecho”; el 0,81% indicó que “ni satisfecho ni insatisfecho”; el 0,00% indicó que “insatisfecho”; y el 0,00% indicó que “muy insatisfecho”.

Tabla N°11
Nivel de Satisfacción General de Trámites Virtuales
Municipalidad de Belén
oct-21

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	90,24%	111
Satisfecho	8,94%	11
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	0,81%	1
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	123

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica



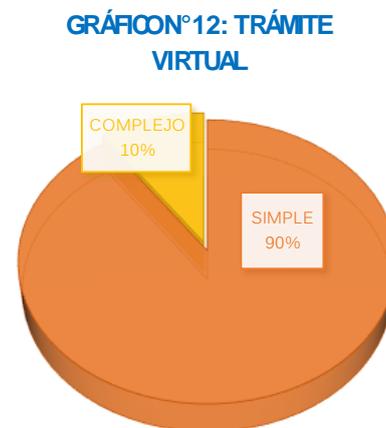
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

En la última pregunta de este filtro, la P.12 se quería conocer si los trámites en la Municipalidad de Belén eran SIMPLES O COMPLEJOS, para aquellos que indicaron que los habían USADO; y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°12, el 90,24% indicó que era “simple”, mientras que el 9,76% indicó que era “complejo”.

Tabla N°12
Trámite VIRTUAL
Municipalidad de Belén
oct-21

Trámite VIRTUAL	Relativo	Absoluto
SIMPLE	90,24%	111
COMPLEJO	9,76%	12
TOTAL	100%	123

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

En el filtro de SERVICIOS QUE PRESTA LA MUNICIPALIDAD, se querían analizar todos los servicios que presta la Municipalidad, por lo que se elaboró la pregunta P.13 mediante una escala de Likert entre Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, y N/A si no conocía o no había usado el servicio.

Para el año 2021, el servicio que ofrece la Oficina de Bienestar Social IMAS, no fue calificado, ya que ese servicio no se está brindando por el momento. A continuación, se presenta la tabla N°13 comparativa con todos los servicios calificados (25 servicios) y seguidamente las tablas y gráficos por cada uno de los servicios en forma individual, con la enumeración consecutiva N°13.1 al N°13.26

Tabla N°13
Satisfacción de Servicios Municipales
Municipalidad de Belén
oct - 21

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
Atención Virtual - Telefonica- RRSS	65,67%	1,67%	0,67%	0,00%	0,00%	32,00%
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bolsa de Empleo	50,33%	1,00%	11,33%	4,33%	4,00%	29,00%
Gestión de Contraloría de Servicios	80,00%	0,33%	2,00%	0,33%	0,00%	17,33%
Limpieza de vías (ornato público)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mantenimiento de Edificios Históricos	94,00%	4,67%	0,33%	0,00%	0,00%	1,00%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	91,67%	5,00%	1,00%	0,00%	0,00%	2,33%
Mantenimiento de la planta de tratamiento	98,33%	1,00%	0,33%	0,33%	0,00%	0,00%
Promoción de ferias y festividades	51,67%	0,67%	2,00%	1,00%	0,00%	44,67%
Protección del Medio Ambiente	98,33%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%
Regulación de actividades comerciales	72,00%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	26,33%
Servicio de agua potable	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de alumbrado público	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de la Biblioteca Municipal	51,67%	0,33%	6,33%	6,00%	5,67%	30,00%
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Servicio de la Oficina de Cultura	50,00%	0,33%	6,00%	6,67%	6,33%	30,67%
Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	56,67%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	41,67%
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de pago de impuestos	90,00%	4,00%	3,00%	1,33%	0,00%	1,67%
Servicio de Policía de Tránsito	72,67%	16,33%	8,00%	0,33%	0,00%	2,67%
Servicio de recolección de reciclaje	99,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de recolección de residuos	99,67%	0,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de tramitología en general	71,67%	3,67%	6,33%	5,00%	0,00%	13,33%
Servicio del Cementerio	90,67%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	7,67%
Servicio que presta la Policía Municipal	78,00%	7,67%	13,00%	1,33%	0,00%	0,00%
Servicios de telefonía pública	56,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	43,67%

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.1

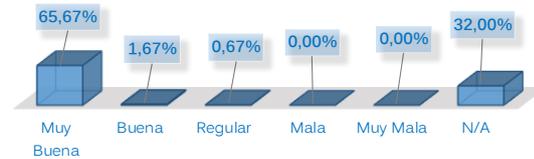
Servicio: ATENCIÓN VIRTUAL - TELEFÓNICA - REDES SOCIALES
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	65,67%	197
Buena	1,67%	5
Regular	0,67%	2
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	32,00%	96
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.1: ATENCIÓN VIRTUAL- TELEFÓNICA- REDES SOCIALES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.2

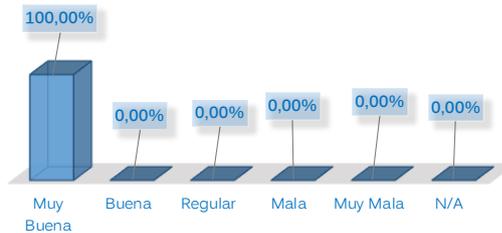
Servicio: Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	100,00%	300
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.2: ALCANTARILLO PLUVIAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.3

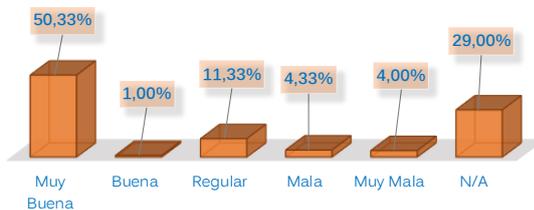
Servicio: Bolsa de Empleo
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	50,33%	151
Buena	1,00%	3
Regular	11,33%	34
Mala	4,33%	13
Muy Mala	4,00%	12
N/A	29,00%	87
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.3: BOLSA DE EMPLEO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.4

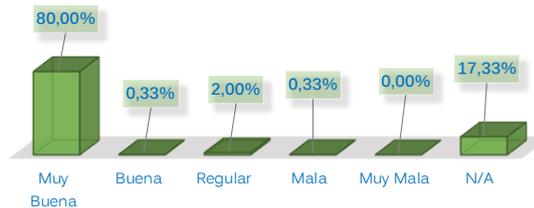
Servicio: Gestión de la Contraloría de Servicios
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	80,00%	240
Buena	0,33%	1
Regular	2,00%	6
Mala	0,33%	1
Muy Mala	0,00%	0
N/A	17,33%	52
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.4: GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.5

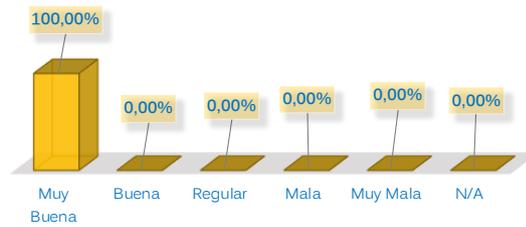
Servicio: Limpieza de Vías (ornato público)
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	100,00%	300
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.5: LIMPIEZA DE VÍAS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.6

Servicio: Mantenimiento de Edificios Históricos
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	94,00%	282
Buena	4,67%	14
Regular	0,33%	1
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	1,00%	3
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.6: EDIFICIOS HISTÓRICOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.7

Servicio: Mantenimiento de Infraestructura Pública
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	91,67%	275
Buena	5,00%	15
Regular	1,00%	3
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	2,33%	7
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.7: INFRAESTRUCTURA PÚBLICA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.8

Servicio: Mantenimiento de la Planta de Tratamiento
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	98,33%	295
Buena	1,00%	3
Regular	0,33%	1
Mala	0,33%	1
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.8: PLANTA DE TRATAMIENTO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.9

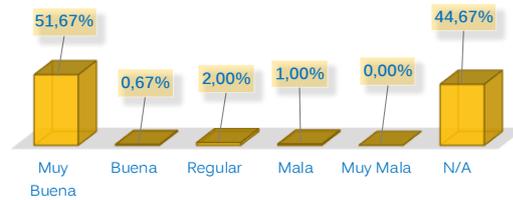
Servicio: Promoción de Ferias y Festividades
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	51,67%	155
Buena	0,67%	2
Regular	2,00%	6
Mala	1,00%	3
Muy Mala	0,00%	0
N/A	44,67%	134
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.9: PROMOCIÓN DE FERIAS Y FESTIVIDADES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.10

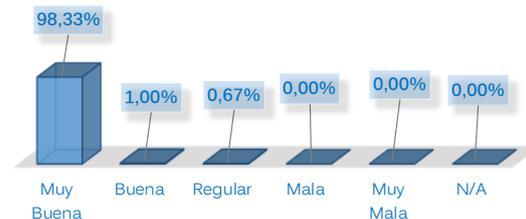
Servicio: Protección del Medio Ambiente
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	98,33%	295
Buena	1,00%	3
Regular	0,67%	2
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.10: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.11

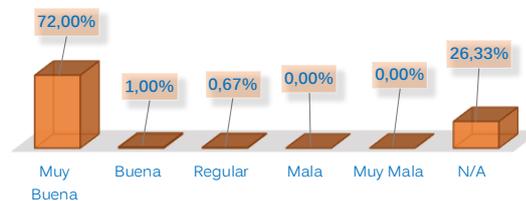
Servicio: Regulación de Actividades Comerciales
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	72,00%	216
Buena	1,00%	3
Regular	0,67%	2
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	26,33%	79
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.11: REGULACIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.12

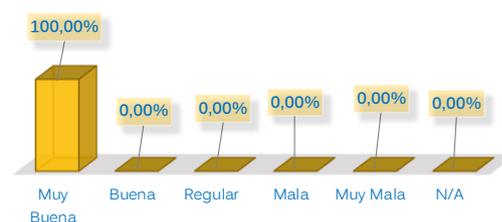
Servicio: Agua Potable
Municipalidad de Belén

oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	100,00%	300
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.12: AGUA POTABLE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.13
Servicio: Alumbrado Público
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	100,00%	300
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON° 13.13: ALUMBRADO PÚBLICO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.14
Servicio: Biblioteca Municipal
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	51,67%	155
Buena	0,33%	1
Regular	6,33%	19
Mala	6,00%	18
Muy Mala	5,67%	17
N/A	30,00%	90
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON° 13.14: BIBLIOTECA MUNICIPAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.15
Servicio: Oficina de Bienestar Social (IMAS)
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	0,00%	0
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	100,00%	300
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON° 13.15: OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL (IMAS)



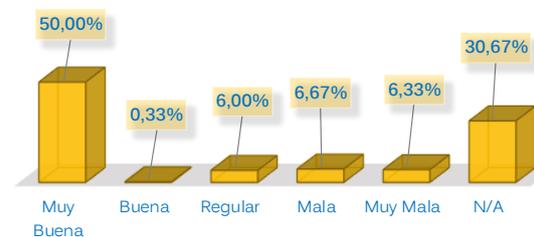
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.16
Servicio: Oficina de la Cultura
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	50,00%	150
Buena	0,33%	1
Regular	6,00%	18
Mala	6,67%	20
Muy Mala	6,33%	19
N/A	30,67%	92
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON° 13.16: OFICINA DE LA CULTURA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.17

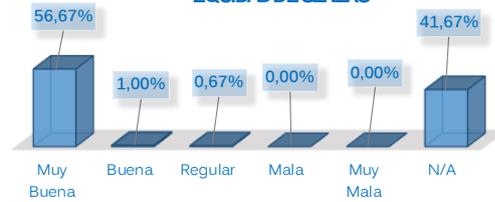
Servicio: Oficina de Igualdad y Equidad de Género
Municipalidad de Belén

oct -21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	56,67%	170
Buena	1,00%	3
Regular	0,67%	2
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	41,67%	125
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.17: OFICINA DE IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.18

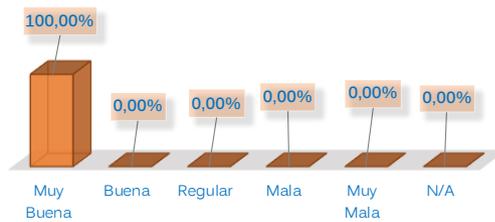
Servicio: Limpieza de los Cauces del Río
Municipalidad de Belén

oct -21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	100,00%	300
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.18: LIMPIEZA CAUCES DEL RÍO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.19

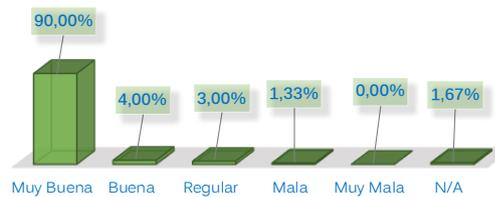
Servicio: Pago de Impuestos
Municipalidad de Belén

oct -21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	90,00%	270
Buena	4,00%	12
Regular	3,00%	9
Mala	1,33%	4
Muy Mala	0,00%	0
N/A	1,67%	5
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.9: PAGO DE IMPUESTOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.20

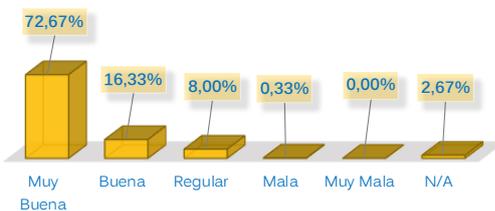
Servicio: Policía de Tránsito
Municipalidad de Belén

oct -21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	72,67%	218
Buena	16,33%	49
Regular	8,00%	24
Mala	0,33%	1
Muy Mala	0,00%	0
N/A	2,67%	8
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.20: POLICÍA DE TRÁNSITO



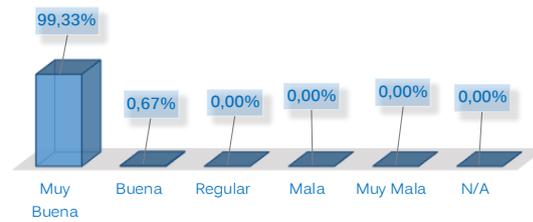
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.21
Servicio: Recolección de Reciclaje
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	99,33%	298
Buena	0,67%	2
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.21: RECOLECCIÓN DE RECICLAJE



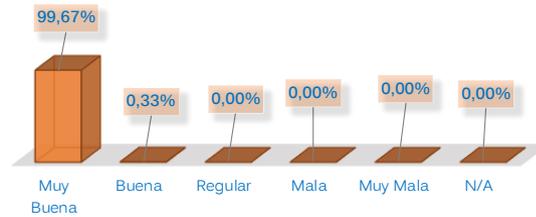
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.22
Servicio: Recolección de Residuos
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	99,67%	299
Buena	0,33%	1
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.22: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS



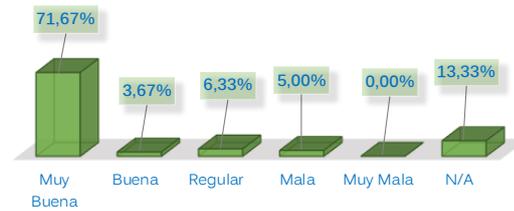
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.23
Servicio: Tramitología en General
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	71,67%	215
Buena	3,67%	11
Regular	6,33%	19
Mala	5,00%	15
Muy Mala	0,00%	0
N/A	13,33%	40
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.23: TRAMITOLOGÍA EN GENERAL



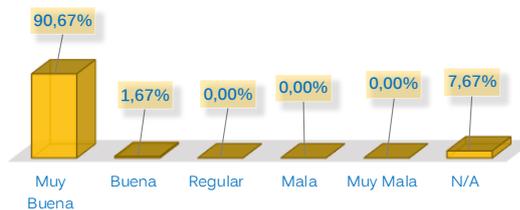
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.24
Servicio: Cementerio
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	90,67%	272
Buena	1,67%	5
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	7,67%	23
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.24: CEMENTERIO



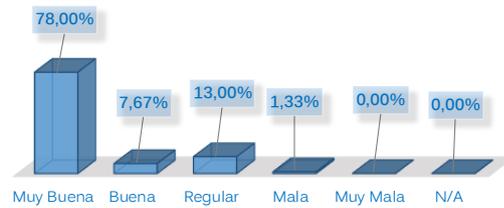
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.25
Servicio: Policía Municipal
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	78,00%	234
Buena	7,67%	23
Regular	13,00%	39
Mala	1,33%	4
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.25: POLICÍA MUNICIPAL



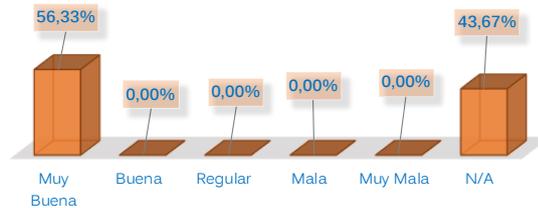
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.26
Servicio: Telefonía Pública
Municipalidad de Belén
oct-21

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	56,33%	169
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	43,67%	131
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°13.26: TELEFONÍA PÚBLICA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE RECICLAJE EN EL CANTÓN

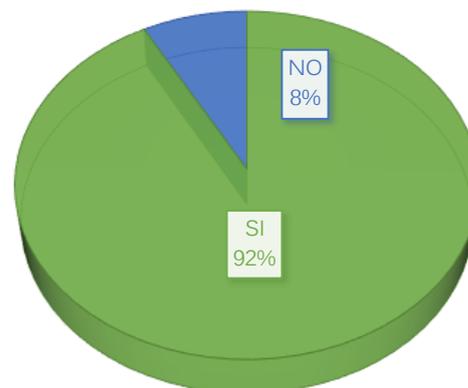
En el **FILTRO DE RECICLAJE EN EL CANTÓN**, se quería evaluar la variable relacionada al reciclaje, por lo que se procedió a preguntar a los entrevistados si en su hogar **RECICLABAN** con la pregunta **P.14.**, y como lo reflejan la tabla y gráfico N°14, el 92,00% indicó que SI, y solo el 8,00% indicó que NO reciclan.

Tabla N°14
Reciclaje en el Hogar
Municipalidad de Belén
oct-21

Reciclaje	Relativo	Absoluto
SI	92,00%	276
NO	8,00%	24
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°14: RECICLAJE EN EL HOGAR



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

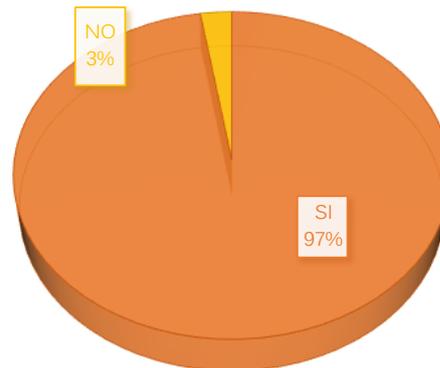
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior indicaron que, SI reciclaban en sus hogares, se les hizo la pregunta P.14.A., para saber si CONOCÍAN O NO LAS FECHAS Y OPCIONES QUE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN DISPONE PARA EL RECICLAJE, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°14.a, el 97,46% SI conoce las opciones y el 2,54% indicó que NO conocía las fechas del reciclaje.

Tabla N°14.a
Opciones y Fechas de Reciclaje
Municipalidad de Belén
oct-21

Variables	Relativo	Absoluto
SI	97,46%	269
NO	2,54%	7
TOTAL	100%	276

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N° 14.A: OPCIONES Y FECHAS DE RECICLAJE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

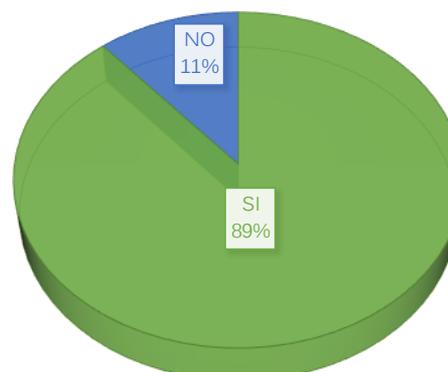
Y para esos mismos que SI reciclan en su hogar, se les hizo la pregunta P.14.B, ya que se quería conocer si ESTARÍAN O NO DISPUESTOS A RECICLAR SUS RESIDUOS ORGÁNICOS como cáscaras de frutas, verduras, broza de café, entre otros. Según reflejan los resultados de la tabla y gráfico N°14. b., el 88,77% indicó que SI estaría dispuesto, mientras que un 11,23% indicó que NO.

Tabla N°14.b
Reciclaje de Residuos Orgánicos
Municipalidad de Belén
oct-21

Orgánicos	Relativo	Absoluto
SI	88,77%	245
NO	11,23%	31
TOTAL	100%	276

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N° 14.B: RECICLAJE DE RESIDUOS ORGÁNICOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE SITUACIONES DEL CANTÓN DE BELÉN

En el **FILTRO DE SITUACIONES DEL CANTÓN**, se quería analizar las variables relacionadas a las relaciones entre vecinos, al parque multiuso en San Antonio, al orden del Cantón, al uso de bicicletas y la importancia de una ciclo vía, y al conocimiento por parte de la población de la existencia de la unidad del Área Social de la Municipalidad.

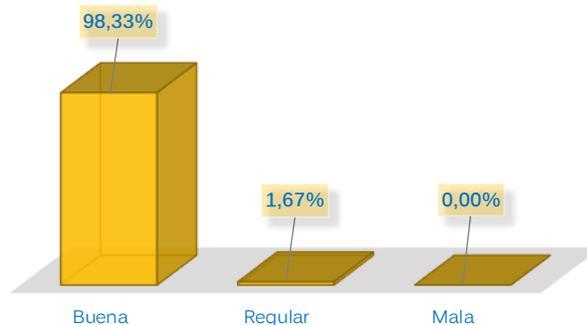
Era vital para el estudio, conocer la **RELACIÓN ENTRE LOS VECINOS**, por lo que se procedió a hacer la pregunta **P.15**, en donde se le preguntaba al entrevistado como era su relación con los vecinos más cercanos y se le dio tres opciones a escoger, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°15 a continuación, el 98,33% indicó que “buena”, el 1,67% indicó que “regular”, y el 0,00% indicó que “mala”.

Tabla N°15
Relación Vecinal
Municipalidad de Belén
oct-21

Relación Vecinal	Relativo	Absoluto
Buena	98,33%	295
Regular	1,67%	5
Mala	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15: RELACIÓN VECINAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

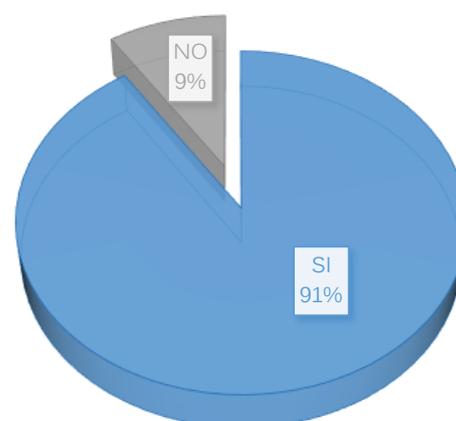
En relación a la variable relacionada a si la población estaría de acuerdo a que la **PLAZA DE SAN ANTONIO SE CONVIRTIERA EN UN PARQUE MULTIUSO**, se hace la pregunta **P.16**, en donde el 90,67% indicó que SI, mientras que el 9,33% opinó que NO; tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°16.

Tabla N°16
Parque Multiuso
Municipalidad de Belén
oct-21

Parque Multiuso	Relativo	Absoluto
SI	90,67%	272
NO	9,33%	28
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°16: PARQUE MULTIUSO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

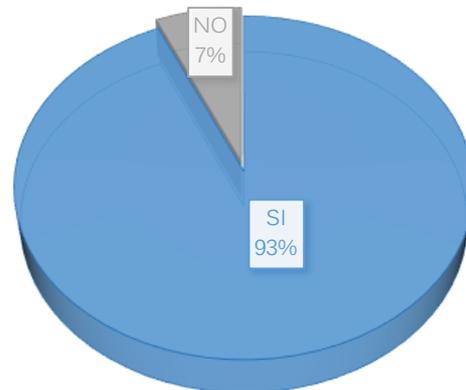
Otra de las variables a estudiar en este filtro, era conocer si los entrevistados sienten que el Cantón está **MÁS ORDENADO EN CUANTO A VÍAS Y ESTACIONAMIENTO**, por lo que se estructuró la pregunta **P.17.**, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°17, el 93,33% indicó que, SI está muy ordenado, mientras que el 6,67% indicó que NO.

Tabla N°17
Orden del Cantón
Municipalidad de Belén
oct-21

Orden del Cantón	Relativo	Absoluto
SI	93,33%	280
NO	6,67%	20
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°17: ORDEN DEL CANTÓN



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

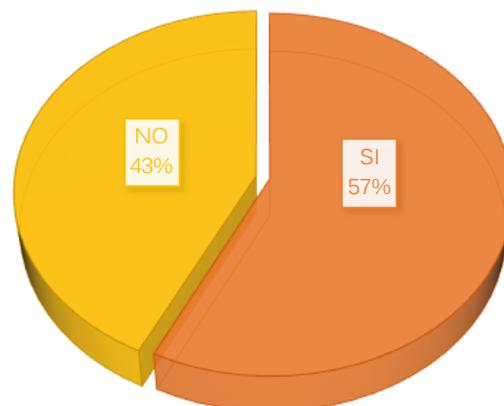
En relación a la variable relacionada a si en el hogar **CONTABAN CON BICICLETAS**, se procedió a hacer la **P.18.**, en donde el 57,33% indicó que, SI y el 42,67% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°18 a continuación.

Tabla N°18
Bicicletas en los Hogares
Municipalidad de Belén
oct-21

Bicicletas	Relativo	Absoluto
SI	57,33%	172
NO	42,67%	128
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°18: BICICLETAS EN LOS HOGARES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

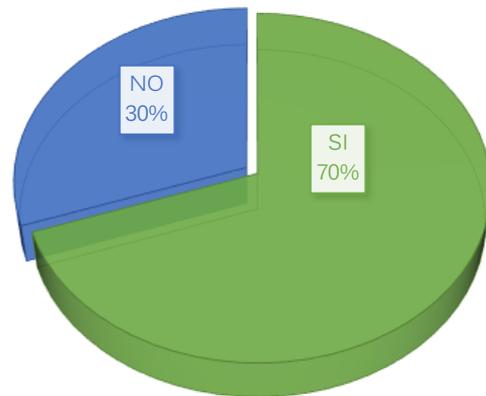
En relación a la variable relacionada a **CREAR UNA CICLO VÍA** en el Cantón, se procedió con la pregunta **P.19.**, en donde el 69,67% indicó que, SI y el 30,33% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°19 a continuación.

Tabla N°19
Ciclo Vía en el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-21

Ciclo Vía	Relativo	Absoluto
SI	69,67%	209
NO	30,33%	91
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°19: CICLOVÍA EN EL CANTÓN



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

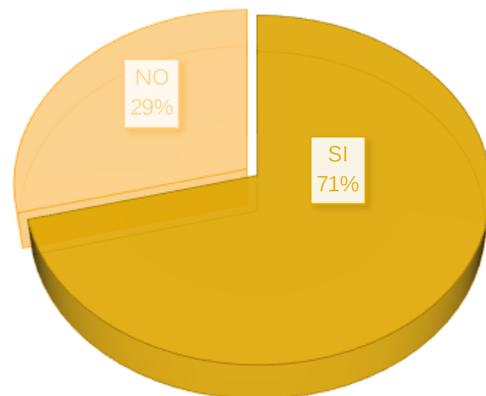
En relación a la variable relacionada al **CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD DE ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL** de la Municipalidad de Belén, se procedió con la pregunta **P.20.**, en donde el 71,00% indicó que, SI y el 29,00% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°20 a continuación.

Tabla N°20
Conocimiento Área Social
Municipalidad de Belén
oct-21

Área Social	Relativo	Absoluto
SI	71,00%	213
NO	29,00%	87
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°20: CONOCIMIENTO DEL ÁREA SOCIAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE CONOCIMIENTO DE LAS REDES SOCIALES DEL CANTÓN

En el **FILTRO DE CONOCIMIENTO DE LAS REDES SOCIALES DEL CANTÓN**, se quería analizar las variables al conocimiento de las redes sociales y las transmisiones del Concejo Municipal a través de Facebook Live de la Municipalidad.

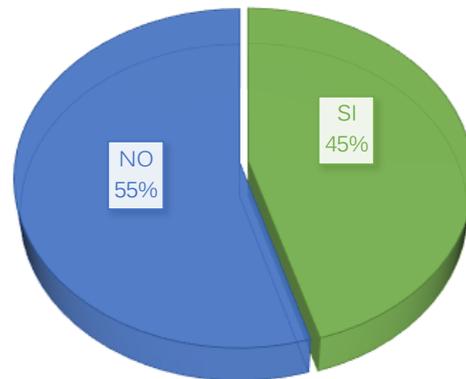
Con la pregunta N.21 se quería conocer si los entrevistados **SIGUEN LAS REDES SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD**; y como se refleja en la tabla y gráfico N°21, el 45,33% indicó que SI y el 54,67% indicó que NO.

Tabla N°21
Redes Sociales
Municipalidad de Belén
oct-21

Redes Sociales	Relativo	Absoluto
SI	45,33%	136
NO	54,67%	164
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°21: REDES SOCIALES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

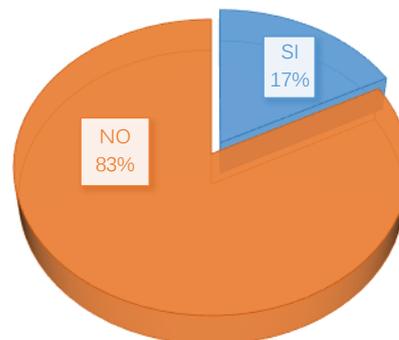
También era importante para el estudio, conocer si los entrevistados ven la **TRANSMISIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL POR MEDIO DE FACEBOOK LIVE**, por lo que se formuló la pregunta P.22 y tal y como reflejan los datos en la tabla y gráfico N.22, el 17,33% de los entrevistados indicó que SI, mientras que el 82,67% indicó que NO.

Tabla N°22
Transmisión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
oct-21

Transmisión Concejo	Relativo	Absoluto
SI	17,33%	52
NO	82,67%	248
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°22: TRANSMISIÓN VIVO CONCEJO MUNICIPAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE CONOCIMIENTO DEL PROYECTO BELÉN CIUDAD INTELIGENTE

En el **FILTRO DE CONOCIMIENTO DEL PROYECTO BELÉN CIUDAD INTELIGENTE**, se quería analizar las variables relacionadas al conocimiento de las diferentes acciones inteligentes que la Municipalidad ha implementado en el Cantón, como el sistema de monitoreo por medio de cámaras, los medidores de agua inteligentes, radares de velocidad, lámparas de

luz inteligentes, los equipos Body Cam que usa la policía municipal y las estaciones de carga para vehículos eléctricos.

En la P.23, se quería conocer si los entrevistados sabían del PROYECTO BELÉN CIUDAD INTELIGENTE, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23, el 64,00% SI sabía, mientras que el 36,00% NO sabía.

Tabla N°23
Proyecto Belén Ciudad Inteligente
Municipalidad de Belén
oct-21

Cuidad Inteligente	Relat ivo	Absolut o
SI	64,00%	192
NO	36,00%	108
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°23: BELÉN CIUDAD INTELIGENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

En la P.24, se quería conocer si los entrevistados conocían de diferentes sistemas implementados por la Municipalidad en el Cantón, por lo que se procedió a analizar cada uno en forma independiente para medir su conocimiento:

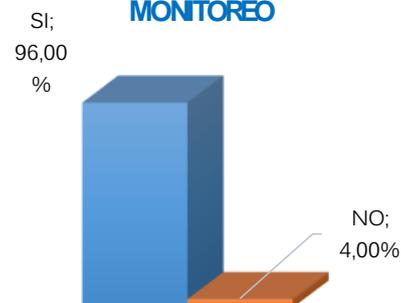
Sobre el SISTEMA DE MONITOREO POR MEDIO DE CÁMARAS que brinda la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°24.1, el 96,00% SI conocía, mientras que el 4,00% NO conocía.

Tabla N°24.1
Sistema de Monit oreo por Cámaras
Municipalidad de Belén
oct-21

Monit oreo Cámaras	Relat ivo	Absolut o
SI	96,00%	288
NO	4,00%	12
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°24.1. SISTEMA MONITOREO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

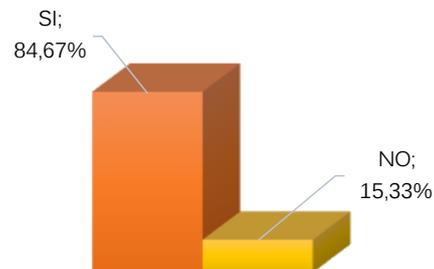
Sobre los **MEDIDORES DE AGUA POTABLE INTELIGENTES** que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°24.2., el 84,67% SI conocía, mientras que el 15,33% NO conocía.

Tabla N°24.2
Medidores Agua Potable Inteligentes
Municipalidad de Belén
oct-21

Medidores Inteligentes	Relativo	Absoluto
SI	84,67%	254
NO	15,33%	46
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.2. MEDIDORES AGUA INTELIGENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

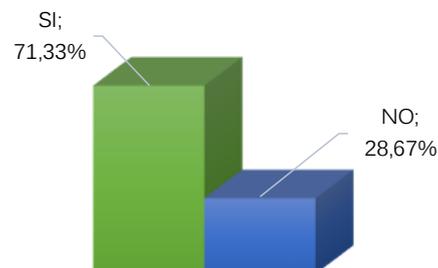
Sobre los **RADARES DE VELOCIDAD** que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°24.3., el 71,33% SI conocía, mientras que el 28,67% NO conocía.

Tabla N°24.3
Radares de Velocidad
Municipalidad de Belén
oct-21

Radares de Velocidad	Relativo	Absoluto
SI	71,33%	214
NO	28,67%	86
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.3. RADARES DE VELOCIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

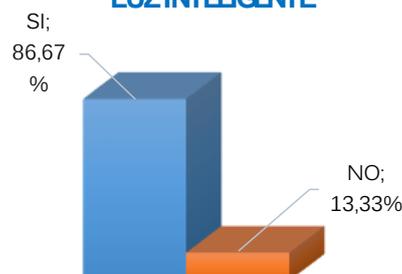
Sobre las **LÁMPARAS DE LUZ INTELIGENTE** que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°24.4., el 86,67% SI conocía, mientras que el 13,33% NO conocía.

Tabla N°24.4
Lámparas de Luz Inteligente
Municipalidad de Belén
oct-21

Luz Inteligente	Relativo	Absoluto
SI	86,67%	260
NO	13,33%	40
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.4. LÁMPARA DE LUZ INTELIGENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

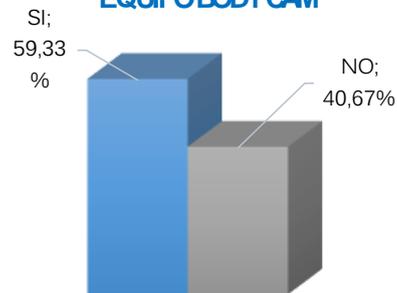
Sobre el **USO DE EQUIPO DE BODY CAM** que usan las policías municipales en vehículos y sobre sus vestiduras, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°24.5, el 59,33% SI conocía, mientras que el 40,67% NO conocía.

Tabla N°24.5
Policías con Equipo Body Cam
Municipalidad de Belén
oct-21

Equipo Body Cam	Relativo	Absoluto
SI	59,33%	178
NO	40,67%	122
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.5. POLICÍAS
EQUIPO BODY CAM



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

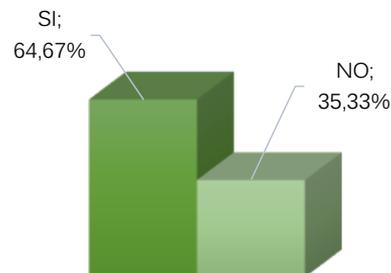
Y, por último, sobre las **ESTACIONES DE CARGA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS** puestas por la Municipalidad, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°24.6, el 64,67% SI conocía, mientras que el 35,33% NO conocía.

Tabla N°24.6
Cargadores para Carro Eléctrico
Municipalidad de Belén
oct-21

Carro Eléctrico	Relativo	Absoluto
SI	64,67%	194
NO	35,33%	106
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.6. CARGADORES
PARA CARRO ELÉCTRICO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE APOYO A EMPRENDEDORES DE LA COMUNIDAD

En el **FILTRO DE APOYO A LOS EMPRENDEDORES DE LA COMUNIDAD**, se querían estudiar las variables relacionadas a la compra y publicidad de este sector en el Cantón.

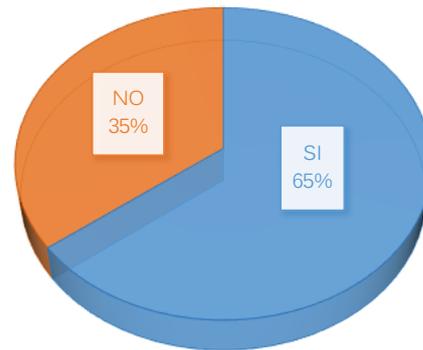
En la **P.25.**, se le preguntaba a los entrevistados que, si **HABÍAN COMPRADO A EMPRENDEDORES** de la Comunidad, y tal y como lo indica la tabla y el gráfico N°25, el 64,67% mencionó que SI y el 35,33% mencionó que NO.

GRÁFICO N° 25: COMPRA A EMPRENDEDORES DE LA COMUNIDAD

Tabla N°25
Compra a Emprendedores de la Comunidad
Municipalidad de Belén
oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	64,67%	194
NO	35,33%	106
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados, que indicaron que, SI habían comprado a emprendedores de la comunidad recientemente, se les hizo la pregunta P.26., sobre **QUE HABÍAN COMPRADO**, y se estableció una lista de productos o servicios donde podían marcar más de una opción.

En la tabla y gráfico N°26., se presentan los resultados, y tal y como se observa, el 29,70% mencionó que “verduras – frutas”; el 37,82% mencionó que “comida preparada”; el 6,73% mencionó que “artículos limpieza / aseo personal”; el 4,87% mencionó que “artesanías”; el 6,96% mencionó que “regalos”; el 4,87% mencionó que “vestimenta”; el 5,80% mencionó que “servicios de belleza / barbería”; y el 3,25% mencionó que “salud”.

Tabla N°26
Tipo de Compra a Emprendedores
Municipalidad de Belén
oct-21

Tipo de Compra	Relativo	Absoluto
Verduras - Frutas	29,70%	128
Comida Preparada	37,82%	163
Articulos Limpieza / Aseo Personal	6,73%	29
Artesanías	4,87%	21
Regalos	6,96%	30
Vestimenta	4,87%	21
Servicios de Belleza / Barbería	5,80%	25
Salud	3,25%	14
TOTAL	100%	431

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°26: TIPO DE COMPRA EMPRENDEDORES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

En la P.27., se quería conocer como la población entrevistaba **SE ENTERÓ DE LOS EMPRENDEDORES** de la Comunidad, y como se refleja en la tabla y gráfico N°27, el 22,83% indicó que por medio de las “redes sociales de la Municipalidad”, el 40,69% indicó que por “recomendación de amigos y familiares” y el 36,48% indicó que por “publicidad directa del emprendedor”.

Tabla N°27
Medio de Conocer al Emprendedor
Municipalidad de Belén
oct-21

Medio de Publicidad	Relativo	Absoluto
Redes Sociales de la Municipalidad	22,83%	92
Recomendación de amigos y/u familiares	40,69%	164
Publicidad directa de los emprendedores	36,48%	147
TOTAL	100%	403

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°27: MEDIO DE CONOCER AL EMPRENDEDOR



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE SEGURIDAD CIUDADANA

En el **FILTRO DE SEGURIDAD CIUDADANA**, se querían estudiar las variables relacionadas al tipo de policías que están presentes en el Cantón, a la existencia de la policía canina, problemas de seguridad y al impacto de los programas de seguridad que brinda la Municipalidad.

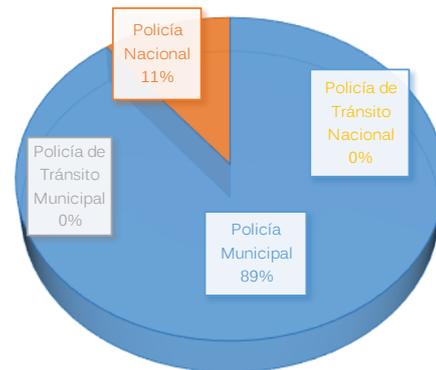
En la P.28., se le pregunto a los entrevistados que al **PRESENTARSE UN PROBLEMA DE SEGURIDAD A CUÁL POLICÍA ACUDÍAN**, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°28 el 89,33% indicó que a la “policía municipal” y el 10,67% a la “policía nacional”.

Tabla N°28
Tipo de Policía
Municipalidad de Belén
oct-21

Tipo de Policía	Relativo	Absoluto
Policía Municipal	89,33%	268
Policía Nacional	10,67%	32
Policía de Tránsito Municipal	0,00%	0
Policía de Tránsito Nacional	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°28: TIPO DE POLICÍA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

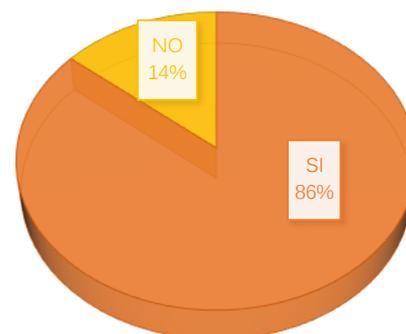
Con la P.29, se quería conocer si los entrevistados sabían de la existencia de la **POLICÍA CANINA** en el Cantón, y como lo refleja la tabla y gráfico N°29, el 86,00% mencionó que SI y el 14,00% mencionó que NO.

Tabla N°29
Policía Canina
Municipalidad de Belén
oct-21

Policía Canina	Relativo	Absoluto
SI	86,00%	258
NO	14,00%	42
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°29: POLICIA CANINA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

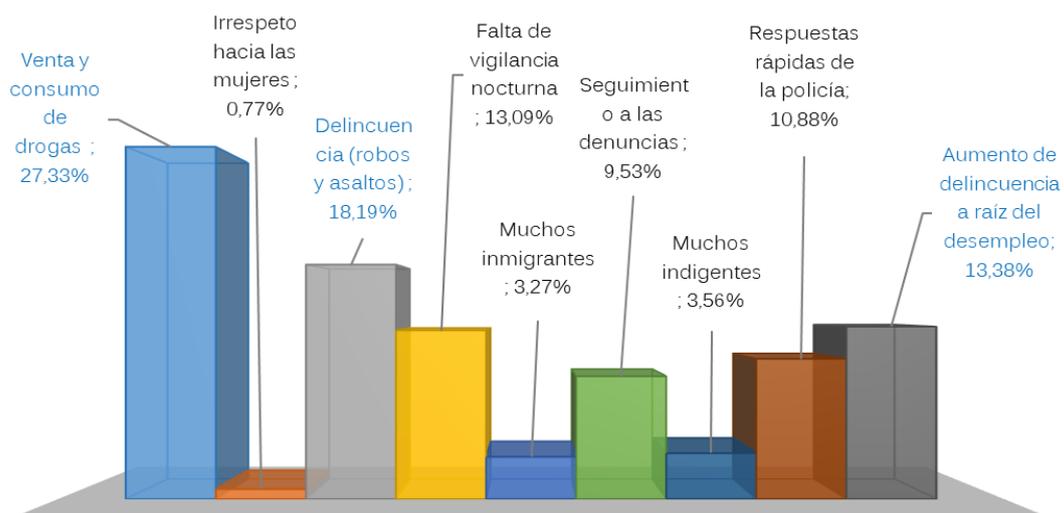
Con la pregunta P.30., se quería conocer cuáles eran los 3 principales **PROBLEMAS DE SEGURIDAD LIGADOS AL CANTÓN**, por lo que procedió a realizar una lista de problemas para que el entrevistado señalara los principales; y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°30 el principal problema con un 27,33% es la “venta y consumo de drogas”; el segundo problema con el 18,19% es la “delincuencia (robos y asaltos)”; y el tercer problema con el 13,38% es el “aumento de delincuencia a raíz del desempleo”, Seguidos a los principales problemas también hicieron mención a los otros problemas, en donde con el 13,09% mencionaron la “falta de vigilancia nocturna”; con el 10,88% mencionaron “respuestas rápidas de la policía”; con el 9,53% mencionaron el “seguimiento a las denuncias”; con el 3,56% mencionaron “muchos indigentes”; con el 3,27% mencionaron “muchos inmigrantes”; y con el 0,77% mencionaron el “irrespeto hacia las mujeres”.

Tabla N°30
Problemas de Seguridad en el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-21

Problemas	Relativo	Absoluto
Venta y consumo de drogas	27,33%	284
Irrespeto hacia las mujeres	0,77%	8
Delincuencia (robos y asaltos)	18,19%	189
Falta de vigilancia nocturna	13,09%	136
Muchos inmigrantes	3,27%	34
Seguimiento a las denuncias	9,53%	99
Muchos indigentes	3,56%	37
Respuestas rápidas de la policía	10,88%	113
Aumento de delincuencia a raíz del desempleo	13,38%	139
TOTAL	100%	1039

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°30: PROBLEMAS DE SEGURIDAD EN EL CANTÓN



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

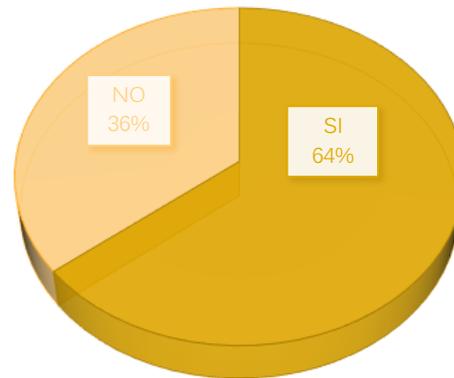
Y, por último, se les hizo la pregunta **P.31.**, donde se quería conocer si los **PROGRAMAS DE SEGURIDAD QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD IMPACTAN EN EL CANTÓN**, y como se refleja en la tabla y gráfico N°31 el 64,33% indicó que SI y el 35,67% indicó que NO.

Tabla N°31
Programas de Seguridad
Municipalidad de Belén
oct-21

Programas	Relativo	Absoluto
SI	64,33%	193
NO	35,67%	107
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°31: PROGRAMAS DE SEGURIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE IMPACTO DEL COVID-19 EN EL CANTÓN

En el filtro de **IMPACTO DEL COVID-19 EN EL CANTÓN**, se querían analizar las variables relacionadas a la emergencia sanitaria mundial COVID-19, por lo que se procedió a incluir preguntas para conocer qué tan afectado puede estar la población Belemita, ante la pandemia.

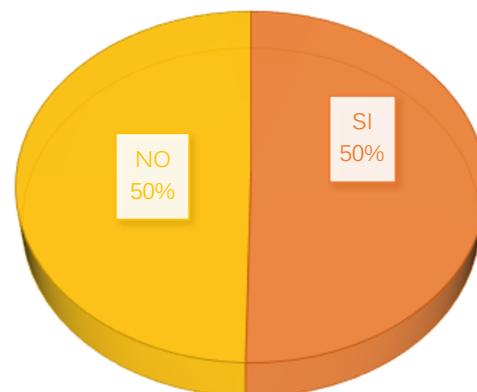
La pregunta **P.32**, hacía referencia a conocer si el núcleo familiar del entrevistado se había visto **AFECTADO ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA**; y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°32, el 50,33% indicó que SI, mientras que el 49,67% indicó que NO.

Tabla N°32
Afectación por COVID-19
Municipalidad de Belén
oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	50,33%	151
NO	49,67%	149
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°32: AFECTACIÓN POR COVID-19



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior mencionaron que SI se habían visto afectados por la emergencia sanitaria mundial COVID-19, se procedió a hacer una lista de **FACTORES DE AFECTACIÓN** con la **P.33.**, donde el participante podía mencionar más de una según fuera su afectación; y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°33, el 22,79% mencionó que la “jornada laboral reducida”; el 12,93% mencionó que el “despido laboral”; el 6,46% mencionó que “las ventas en el negocio propio disminuyeron”; el 1,36% mencionó que “tuvo que cerrar el negocio propio”; el 15,65% mencionó que “muchas clases virtuales para los niños y jóvenes”; el 28,91% mencionó que tuvieron “infectados con el virus en el núcleo familiar”; el 8,16% mencionó que el “teletrabajo (todos o la mayoría los miembros de la familia están trabajando desde la casa); y el 3,74% mencionó que la “pérdida de un familiar”.

Tabla N°33
Tipo de Afectación por COVID-19
Municipalidad de Belén
oct-21

Tipo Afectación	Relativo	Absoluto
Jornada Laboral Reducida	22,79%	67
Despido Laboral	12,93%	38
Las ventas en el negocio propio disminuyeron	6,46%	19
Tuvo que cerrar el negocio propio	1,36%	4
Muchas clases virtuales para los niños y jóvenes	15,65%	46
Infectados con el virus en el núcleo familiar	28,91%	85
Teletrabajo (todos o la mayoría los miembros de la familia están trabajando desde la casa)	8,16%	24
Pérdida de un familiar	3,74%	11
TOTAL	100%	294

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°33: TIPO DE AFECTACIÓN POR COVID-19



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

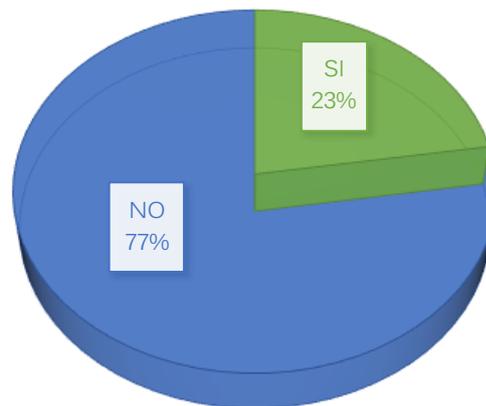
La pregunta P.34., hacía referencia para conocer si el entrevistado o su núcleo familiar había recibido **PAQUETES DE ALIMENTOS** por parte de la Municipalidad; y tal y como se muestra en la tabla y gráfica N°34, el 22,52% indicó que SI y el 77,48% indicó que NO.

Tabla N°34
Ayuda con Paquetes de Alimentos
Municipalidad de Belén
oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	22,52%	34
NO	77,48%	117
TOTAL	100%	151

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°34: AYUDA CON PAQUETES DE ALIMENTOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

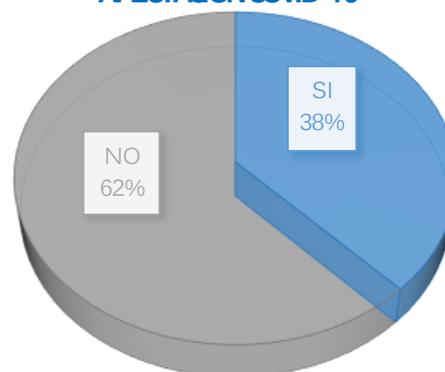
La pregunta P.35., hacía referencia para conocer si el entrevistado o su núcleo familiar había recibido **ALGUNA AYUDA ESPECIAL** como parte de la afectación al COVID-19; y tal y como se muestra en la tabla y gráfica N°35, el 37,75% indicó que SI y el 62,25% indicó que NO.

Tabla N°35
Ayuda Especial por Afectación COVID-19
Municipalidad de Belén
oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	37,75%	57
NO	62,25%	94
TOTAL	100%	151

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°35: AYUDA ESPECIAL POR AFECTACIÓN COVID-19



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

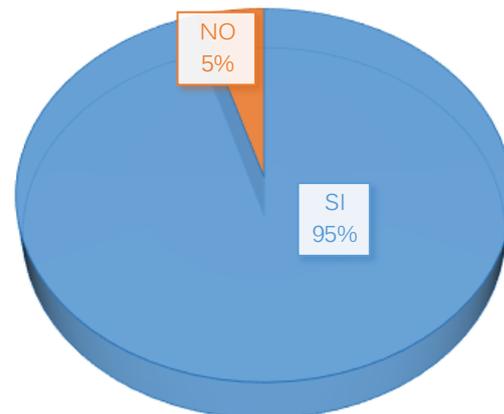
La pregunta N.36., hacía referencia a conocer si el entrevistado había visto o recibido información de los **PROTOCOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONTRA EL COVID-19** que había implementado la Municipalidad, y como se refleja en la tabla y gráfico N°36, el 95,33% indicó que SI y el 4,67% indicó que NO.

Tabla N°36
Protocolos Seguridad y Protección
Municipalidad de Belén
oct-21

Protocolos	Relativo	Absoluto
SI	95,33%	286
NO	4,67%	14
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°36: PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados que la pregunta anterior indicaron que SI habían visto información sobre los protocolos de seguridad y protección contra el COVID-19, se procedió con la pregunta P.37 a mencionarle una lista de medios para que indicarán por **CUAL MEDIO SE ENTERARON**; y como se muestra en la tabla y gráfico N°37., el 54,36% indicó que por “perifoneo”, el 28,19% indicó que por “redes sociales”, el 6,29% indicó que por mensajes “SMS”; el 0,61% indicó que por “volantes”, y el 10,55% indicó que por publicidad de “muppies”.

Tabla N°37
Medios Informativos de Protocolos
Municipalidad de Belén
oct-21

Medios Informativos	Relativo	Absoluto
Perifoneo	54,36%	268
Redes Sociales	28,19%	139
Volantes	0,61%	3
Muppies	10,55%	52
SMS	6,29%	31
TOTAL	100%	493

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°37: MEDIOS INFORMATIVOS DE PROTOCOLOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA EL CANTÓN

En el filtro de **MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA EL CANTÓN**, se querían analizar las variables relacionadas a cuáles eran los medios de comunicación que utiliza la población para que la Municipalidad le pueda hacer llegar la información.

En la pregunta **P.38**, se quería conocer cuáles son los **DOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN MÁS EFECTIVOS QUE LA MUNICIPALIDAD DEBIERA USAR PARA INFORMAR SOBRE TEMAS VARIOS**, por tal razón se elaboró una lista de 8 medios, en donde el entrevistado debería seleccionar un máximo de 2 opciones. Tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°38, los dos principales medios de comunicación que debería usar la Municipalidad son: el “**perifoneo**” con un 36,38%, y la comunicación por “**amigos**” con un 16,29%. También es importante valorar y utilizar los medios digitales que fueron mencionados por los participantes; el 12,96% mencionó que las “redes sociales”; el 12,67% mencionó que el “WhatsApp”; el 11,63% mencionó que el “mensaje de texto SMS”; el 5,60% mencionó que el “Internet”; 4,27% mencionó que las “boletín municipal”; 0,00% mencionó que las “vallas publicitarias”; y 0,00% mencionó que la “prensa”.

Tabla N°38
Medios de Comunicación Usados
Municipalidad de Belén
oct-21

Medios de Comunicación	Relativo	Absoluto
Boletín Municipal	4,27%	29
Internet	5,60%	38
Perifoneo	36,38%	247
Por amigos	16,49%	112
Redes Sociales	12,96%	88
Vallas Publicitarias	0,00%	0
WhatsApp	12,67%	86
Prensa	0,00%	0
Mensaje de Texto SMS	11,63%	79
TOTAL	100%	679

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°38: MEDIOS DE COMUNICACIÓN



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

FILTRO DE NIVEL SOCIOECONÓMICO NSC

Y, por último, el **FILTRO DEL NIVEL SOCIOECONÓMICO NSC**, se quería conocer el perfil del entrevistado, mediante las variables demográficas relacionadas a: sexo, nacionalidad, edad, estado civil, ocupación actual, escolaridad, núcleo familiar, condición especial (discapacidad) y la tenencia de animales domésticos en el hogar.

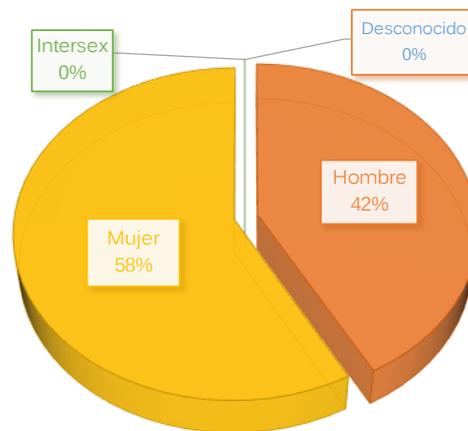
A continuación, se presenta en forma individual las tablas y gráficos correspondientes a las preguntas del filtro con la enumeración **P.39** a la **P.47**.

Tabla N°39
Género
Municipalidad de Belén
oct-21

Sexo	Relativo	Absoluto
Hombre	42,00%	126
Mujer	58,00%	174
Intersex	0,00%	0
Desconocido	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión, Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°39: SEXO



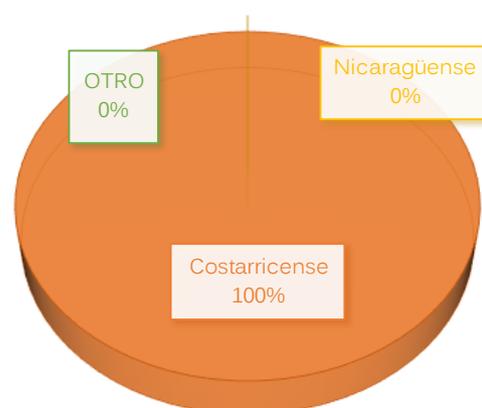
GB Marketing CR: Estudio de Opinión, Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°40
Nacionalidad
Municipalidad de Belén
oct-21

Nacionalidad	Relativo	Absoluto
Costarricense	100,00%	300
Nicaragüense	0,00%	0
OTRO	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión, Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°40 NACIONALIDAD



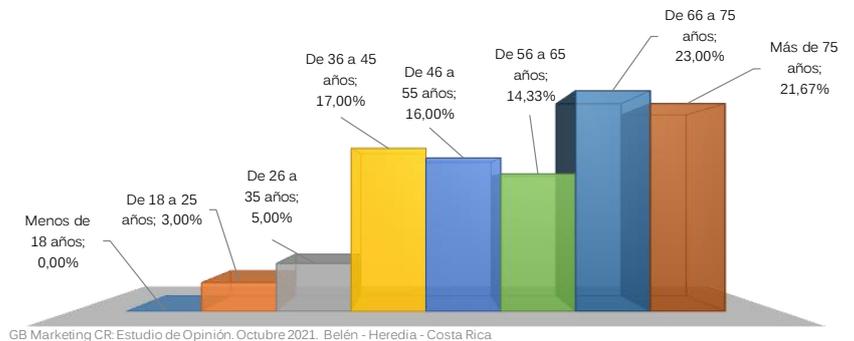
GB Marketing CR: Estudio de Opinión, Octubre 2021.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°41
Rangos de Edad
Municipalidad de Belén
oct-21

Rangos	Relativo	Absoluto
Menos de 18 años	0,00%	0
De 18 a 25 años	3,00%	9
De 26 a 35 años	5,00%	15
De 36 a 45 años	17,00%	51
De 46 a 55 años	16,00%	48
De 56 a 65 años	14,33%	43
De 66 a 75 años	23,00%	69
Más de 75 años	21,67%	65
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°41: RANGOS DE EDAD



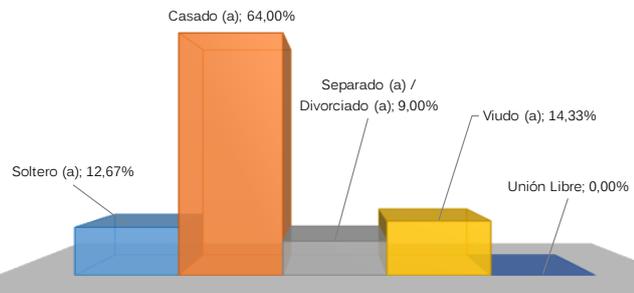
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°42
Estado Civil
Municipalidad de Belén
oct-21

Estado Civil	Relativo	Absoluto
Soltero (a)	12,67%	38
Casado (a)	64,00%	192
Separado (a) / Divorciado (a)	9,00%	27
Viudo (a)	14,33%	43
Unión Libre	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°42 ESTADOCIVIL



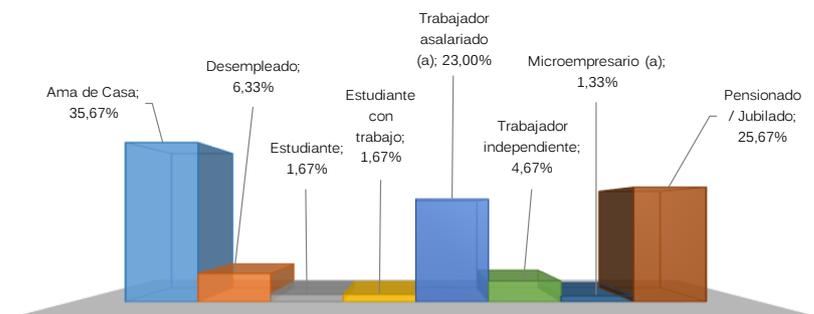
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°43
Ocupación Actual
Municipalidad de Belén
oct-21

Ocupación	Relativo	Absoluto
Ama de Casa	35,67%	107
Desempleado	6,33%	19
Estudiante	1,67%	5
Estudiante con trabajo	1,67%	5
Trabajador asalariado (a)	23,00%	69
Trabajador independiente	4,67%	14
Microempresario (a)	1,33%	4
Pensionado / Jubilado	25,67%	77
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°43: OCUPACIÓN ACTUAL



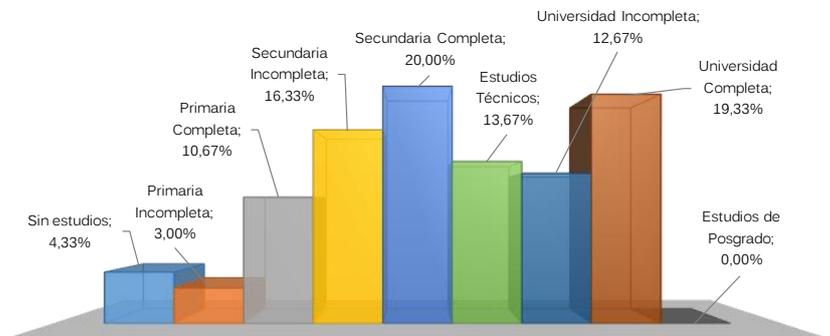
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°44
Último Año de Escolaridad
Municipalidad de Belén
oct-21

Escolaridad	Relativo	Absoluto
Sin estudios	4,33%	13
Primaria Incompleta	3,00%	9
Primaria Completa	10,67%	32
Secundaria Incompleta	16,33%	49
Secundaria Completa	20,00%	60
Estudios Técnicos	13,67%	41
Universidad Incompleta	12,67%	38
Universidad Completa	19,33%	58
Estudios de Posgrado	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°44: ÚLTIMO AÑO DE ESCOLARIDAD



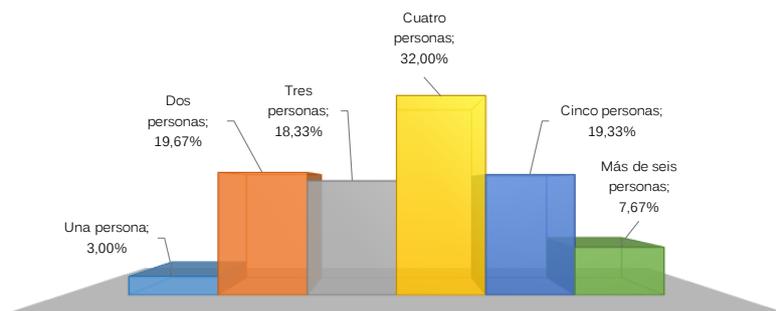
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°45
Núcleo Familiar
Municipalidad de Belén
oct-21

Núcleo Familiar	Relativo	Absoluto
Una persona	3,00%	9
Dos personas	19,67%	59
Tres personas	18,33%	55
Cuatro personas	32,00%	96
Cinco personas	19,33%	58
Más de seis personas	7,67%	23
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°45: NÚCLEO FAMILIAR



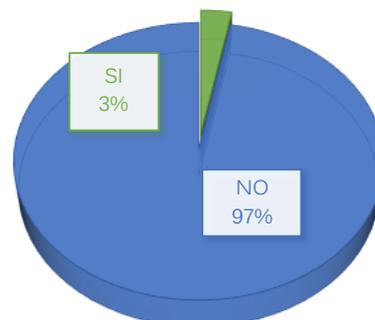
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°46
Núcleo Familiar con Condición Especial
Municipalidad de Belén
oct-21

Condición Especial	Relativo	Absoluto
SI	3,00%	9
NO	97,00%	291
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°48: NUCLEOFAMILIAR CONDICIÓN ESPECIAL



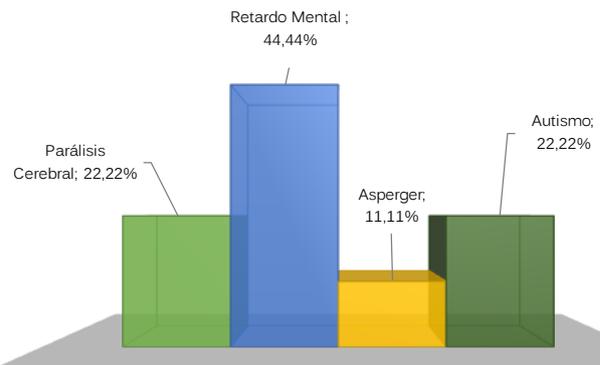
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°46.a
Condición Especial Familiar
Municipalidad de Belén
oct-21

Condición Especial	Relativo	Absoluto
Parálisis Cerebral	22,22%	2
Retardo Mental	44,44%	4
Asperger	11,11%	1
Autismo	22,22%	2
TOTAL	100%	9

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°46.A: CONDICIÓN ESPECIAL FAMILIAR



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°47
Animales Domésticos
Municipalidad de Belén
oct-21

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	98,33%	295
NO	1,67%	5
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°47: ANIMALES DOMÉSTICOS



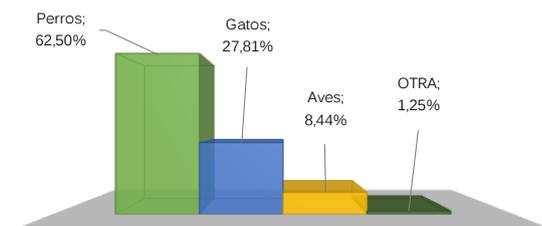
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°47.a
Tipo de Animales Domésticos
Municipalidad de Belén
oct-21

Tipo	Relativo	Absoluto
Perros	62,50%	200
Gatos	27,81%	89
Aves	8,44%	27
OTRA	1,25%	4
TOTAL	100%	320

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°47.A: TIPO DE ANIMALES DOMÉSTICOS



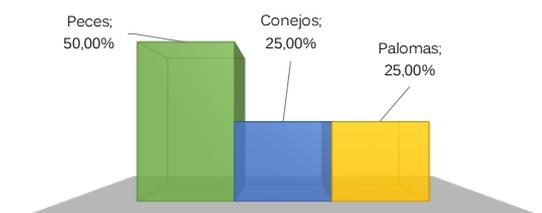
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°47.b
Otro Tipo de Animales Domésticos
Municipalidad de Belén
oct-21

Otro Tipo	Relativo	Absoluto
Peces	50,00%	2
Conejos	25,00%	1
Palomas	25,00%	1
TOTAL	100%	4

GB Marketing CR: Estudio de Opinión.Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICON°47.B: OTRO TIPO DE ANIMALES DOMÉSTICOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica



Marketing Empresarial
INTEGRADO

Comparativo de Variables Medulares



Todos los derechos reservados.

La información de este informe es propiedad intelectual y confidencial de Marketing Empresarial Integrado G&B S.A., y de la Municipalidad de Belén y no puede ser copiada, divulgada o reproducida sin el consentimiento previo por escrito de ambas partes.



III Sección: Comparativo de Variables Medulares de Evaluación

Factores de Evaluación Comparativo

GENERALIDADES DEL COMPARATIVO

Como parte de los insumos, se presentan a continuación los cuadros comparativos de las variables medulares que fueron estudiadas en la investigación, de forma comparativa con los resultados reflejados en los estudios de los años anteriores (2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020) y agregando los obtenidos en el 2021.

Las variables medulares comparativas³, son:

- Ficha Técnica de Investigación Comparativa
- Satisfacción General del Cantón
- Gestión del Gobierno Local (Concejo Municipal, Personal Municipal, Alcaldía, y Comité de Deportes)
- Calificación de los Servicios Municipales

VARIABLE: FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA

	AÑO 2009		AÑO 2010		AÑO 2011		AÑO 2012	
	B&A Borges y Asociados		UNIMER		B&A Borges y Asociados		B&A Borges y Asociados	
	ÍTEM	MUESTRA	ÍTEM	MUESTRA	ÍTEM	MUESTRA	ÍTEM	MUESTRA
Tipo de Estudio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Encuesta de Opinión	X		X		X		X	
Informante								
Público General ± > 18 años	X		X		X		X	
Muestra								
Total de Muestra		409		400		200		214
Nivel de Confianza		95%		95%		95%		95%
Margen de Error		± 4.8%		± 4.9%		± 6.9%		± 6.7%
Fuente de Selección Muestra								
Censo Nacional de Vivienda 2000- INEC	X				X		X	
Censo Nacional de Vivienda 2011- INEC								
Centro Centroamericano de Población (CCP)			X					
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO								
Tipo de Herramienta								
Cuestionario	X		X		X		X	
Tipo de Captura								
F2F (cara a cara)	X		X					
Teléfonica					X		X	
Otra								
Período de captura	marzo		julio		octubre - noviembre		diciembre	

³ Esta información se encuentra en formato digital en el Excel de nombre 2021-Comparativo de Variables Medulares, incluida en el CD entregado.

	AÑO 2013 B&A Borges y Asociados			AÑO 2014 LAO Marketing			AÑO 2015 LAO Marketing			AÑO 2016 GB Marketing CR		
	ÍTEM		MUESTRA	ÍTEM		MUESTRA	ÍTEM		MUESTRA	ÍTEM		MUESTRA
	SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
Tipo de Estudio												
Encuesta de Opinión	X			X			X			X		
Informante												
Público General ± > 18 años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			304			200			200			201
Nivel de Confianza			95%			95%			95%			95%
Margen de Error			± 5.6%			± 6,97%			± 6,9%			± 6,6%
Fuente de Selección Muestra												
Censo Nacional de Vivienda 2000- INEC												
Censo Nacional de Vivienda 2011- INEC		X		X			X					
Centro Centroamericano de Población (CCP)											X	
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO												
Tipo de Herramienta												
Cuestionario	X			X			X			X		
Tipo de Captura												
F2F (cara a cara)	X											
Teléfonica				X			X			X		
Otra												
Período de captura	octubre			octubre			diciembre			octubre		

	AÑO 2017 GB Marketing CR			AÑO 2018 GB Marketing CR			AÑO 2019 GB Marketing CR			AÑO 2020 GB Marketing CR		
	ÍTEM		MUESTRA									
	SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
Tipo de Estudio												
Encuesta de Opinión	X			X			X			X		
Informante												
Público General ± > 18 años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			219			201			200			200
Nivel de Confianza			95%			93%			93%			93%
Margen de Error			± 6,3%			± 6,3%			± 6,3%			± 6,3%
Fuente de Selección Muestra												
Censo Nacional de Vivienda 2000- INEC												
Censo Nacional de Vivienda 2011- INEC												
Centro Centroamericano de Población (CCP)												
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO	X			X			X			X		
Tipo de Herramienta												
Cuestionario	X			X			X			X		
Tipo de Captura												
F2F (cara a cara)												
Teléfonica	X			X			X			X		
Otra												
Período de captura	noviembre			noviembre			octubre			octubre		

		AÑO 2021		
		GB Marketing CR		
		ÍTEM		MUESTRA
		SI	NO	
Tipo de Estudio	Encuesta de Opinión	X		
Informante	Público General ± > 18 años	X		
Muestra	Total de Muestra			300
	Nivel de Confianza			95%
	Margen de Error			± 5,3%
	Fuente de Selección Muestra			
	Censo Nacional de Vivienda 2000- INEC			
	Censo Nacional de Vivienda 2011- INEC			
	Centro Centroamericano de Población (CCP)			
	Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO	X		
Tipo de Herramienta	Cuestionario	X		
Tipo de Captura	F2F (cara a cara)			
	Teléfonica	X		
	Otra			
Período de captura		octubre		

VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN 2009 AL 2021

Variable	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Muy Satisfecho	----	76,00%	83,50%	80,40%	69,90%	76,00%	74,00%	88,06%	64,84%
Satisfecho	----	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,46%	33,33%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	----	19,00%	5,80%	9,50%	18,30%	2,50%	21,00%	2,99%	1,37%
Insatisfecho	----	0,00%	10,70%	8,70%	11,80%	2,50%	3,00%	0,50%	0,00%
Muy insatisfecho	----	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,46%
NS/NR	----	0,00%	0,00%	1,30%	0,00%	19,00%	2,00%	0,00%	0,00%

Fuente: GB Marketing CR - 2021

Variable	2018	2019	2020	2021
Muy Satisfecho	76,62%	69,00%	95,00%	91,33%
Satisfecho	20,40%	22,50%	3,00%	4,67%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,99%	7,50%	2,00%	3,67%
Insatisfecho	0,00%	1,00%	0,00%	0,33%
Muy insatisfecho	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NR	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: GB Marketing CR - 2021

VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA 2009 AL 2021

Variable Medular Comparativa
Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén
ALCALDÍA
Del año 2009 al año 2021

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2021	61,00%	23,33%	4,33%	0,00%	2,00%	9,33%
2020	52,00%	32,50%	14,50%	1,00%	0,00%	0,00%
2019	60,50%	26,00%	12,50%	1,00%	0,00%	0,00%
2018	55,72%	5,97%	4,98%	0,00%	0,00%	33,33%
2017	47,49%	36,07%	10,05%	1,37%	0,00%	5,02%
2016	80,58%	----	4,48%	0,50%	----	11,44%
2015	88,00%	----	8,00%	4,00%	----	----
2014	90,00%	----	2,50%	2,50%	----	5,00%
2013	69,40%	----	18,60%	11,80%	----	0,20%
2012	73,20%	----	8,10%	8,40%	----	10,20%
2011	73,20%	----	14,50%	7,30%	----	5,00%
2010	----	----	----	----	----	----
2009	59,00%	----	22,50%	7,10%	----	11,50%

Fuente: GB Marketing CR - 2021

VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL 2009 AL 2021

Variable Medular Comparativa
Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén
CONCEJO MUNICIPAL
Del año 2009 al año 2021

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2021	43,00%	19,67%	12,67%	0,67%	0,00%	24,00%
2020	49,00%	32,00%	14,00%	1,00%	0,00%	4,00%
2019	57,00%	23,00%	9,00%	1,00%	0,00%	0,00%
2018	21,89%	0,00%	2,99%	0,00%	0,00%	75,12%
2017	46,12%	37,90%	6,85%	1,83%	0,00%	7,31%
2016	56,22%	----	2,49%	1,00%	----	40,30%
2015	74,00%	----	21,00%	3,00%	----	2,00%
2014	82,50%	----	10,50%	1,50%	----	5,50%
2013	63,20%	----	20,80%	12,10%	----	3,90%
2012	70,00%	----	12,60%	9,60%	----	7,80%
2011	65,30%	----	22,50%	5,30%	----	6,90%
2010	----	----	----	----	----	----
2009	49,80%	----	24,2%	7,90%	----	18,1%

Fuente: GB Marketing CR - 2021

VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL 2009 AL 2021

 Variable Medular Comparativa
 Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén

 PERSONAL MUNICIPAL
 Del año 2009 al año 2021

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/ NR
2021	88,67%	6,33%	3,00%	0,00%	0,00%	2,00%
2020	76,00%	17,50%	6,50%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	63,50%	23,00%	10,00%	1,00%	0,00%	2,50%
2018	87,56%	6,47%	0,00%	0,00%	0,00%	5,97%
2017	54,79%	38,36%	4,57%	0,00%	0,00%	2,28%
2016	92,85%	----	1,00%	0,50%	----	6,47%
2015	85,19%	----	9,26%	5,56%	----	----
2014	96,50%	----	----	0,50%	----	3,00%
2013	74,90%	----	14,80%	9,20%	----	1,10%
2012	74,40%	----	11,80%	5,60%	----	8,10%
2011	84,90%	----	8,50%	2,80%	----	3,80%
2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----

Fuente: GB Marketing CR - 2021

VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2021

Variable Calificación de Servicios Municipales Municipalidad de Belén Año 2021

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
Atención Virtual - Telefonica- RRSS	65,67%	1,67%	0,67%	0,00%	0,00%	32,00%
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bolsa de Empleo	50,33%	1,00%	11,33%	4,33%	4,00%	29,00%
Gestión de Contraloría de Servicios	80,00%	0,33%	2,00%	0,33%	0,00%	17,33%
Limpieza de vías (ornato público)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mantenimiento de Edificios Históricos	94,00%	4,67%	0,33%	0,00%	0,00%	1,00%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	91,67%	5,00%	1,00%	0,00%	0,00%	2,33%
Mantenimiento de la planta de tratamiento	98,33%	1,00%	0,33%	0,33%	0,00%	0,00%
Promoción de ferias y festividades	51,67%	0,67%	2,00%	1,00%	0,00%	44,67%
Protección del Medio Ambiente	98,33%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%
Regulación de actividades comerciales	72,00%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	26,33%
Servicio de agua potable	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de alumbrado público	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de la Biblioteca Municipal	51,67%	0,33%	6,33%	6,00%	5,67%	30,00%
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Servicio de la Oficina de Cultura	50,00%	0,33%	6,00%	6,67%	6,33%	30,67%
Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	56,67%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	41,67%
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de pago de impuestos	90,00%	4,00%	3,00%	1,33%	0,00%	1,67%
Servicio de Policía de Tránsito	72,67%	16,33%	8,00%	0,33%	0,00%	2,67%
Servicio de recolección de reciclaje	99,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de recolección de residuos	99,67%	0,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de tramitología en general	71,67%	3,67%	6,33%	5,00%	0,00%	13,33%
Servicio del Cementerio	90,67%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	7,67%
Servicio que presta la Policía Municipal	78,00%	7,67%	13,00%	1,33%	0,00%	0,00%
Servicios de telefonía pública	56,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	43,67%

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2021. Belén - Heredia - Costa Rica

VARIABLE: COMPARATIVO INDIVIDUAL DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2009 AL 2021

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2021

		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2021	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	2020	98,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
	2019	81,00%	8,50%	8,50%	1,00%	0,00%	1,00%
	2018	71,64%	16,42%	8,96%	1,00%	0,50%	1,49%
	2017	55,71%	34,70%	8,22%	0,91%	0,46%	0,00%
	2016	67,66%	22,89%	7,46%	1,49%	0,50%	0,00%
	2015	36,00%	44,00%	18,00%	2,00%	0,00%	0,00%
	2014	64,50%	24,00%	5,00%	2,00%	1,50%	3,00%
	2013	71,30%	0,00%	14,00%	13,30%	0,00%	1,40%
	2012	76,40%	0,00%	14,00%	8,50%	0,00%	1,10%
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----	
SERVICIO	2021	50,33%	1,00%	11,33%	4,33%	4,00%	29,00%
Bolsa de Empleo	2020	32,50%	1,00%	5,00%	1,00%	41,50%	19,00%
	2019	72,00%	12,50%	11,50%	3,00%	0,00%	1,00%
	2018	55,72%	6,97%	4,48%	1,49%	0,00%	31,34%
	2017	54,79%	24,20%	7,31%	0,00%	0,00%	13,70%
	2016	46,77%	15,42%	8,96%	1,99%	0,00%	26,78%
	2015	36,00%	44,00%	18,00%	2,00%	0,00%	0,00%
	2014	71,50%	16,50%	6,00%	0,50%	2,00%	3,50%
	2013	62,20%	0,00%	12,70%	15,40%	0,00%	9,70%
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----	
SERVICIO	2021	80,00%	0,33%	2,00%	0,33%	0,00%	17,33%
Gestión de la Contraloría de Servicios	2020	69,50%	8,50%	6,50%	0,00%	4,00%	11,50%
	2019	72,50%	12,00%	9,00%	3,50%	0,00%	3,00%
	2018	53,73%	12,94%	3,98%	0,00%	0,00%	29,35%
	2017	48,86%	33,33%	10,96%	0,91%	0,46%	5,48%
	2016	56,72%	20,90%	3,98%	0,50%	0,00%	17,91%
	2015	47,37%	26,32%	7,89%	1,32%	0,00%	17,11%
	2014	23,53%	18,38%	0,00%	0,00%	1,47%	56,62%
	2013	20,60%	33,10%	30,90%	2,70%	6,30%	6,40%
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----	
SERVICIO	2021	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Limpieza de Vías (Ornato Público)	2020	98,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
	2019	84,00%	9,00%	6,50%	0,00%	0,00%	0,50%
	2018	92,04%	4,98%	0,50%	0,00%	0,00%	2,49%
	2017	73,97%	22,37%	3,65%	0,00%	0,00%	0,00%
	2016	88,06%	7,46%	3,98%	0,50%	0,00%	0,00%
	2015	52,00%	34,50%	13,00%	0,50%	0,00%	0,00%
	2014	75,00%	22,00%	0,00%	0,50%	1,50%	1,00%
	2013	91,70%	0,00%	4,10%	4,10%	0,00%	0,10%
	2012	90,20%	0,00%	4,10%	2,20%	0,00%	3,50%
	2011	56,80%	36,00%	3,60%	1,80%	1,20%	0,60%
	2010	95,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%
2009	72,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	27,20%	

Fuente: GB Marketing CR - 2021

**Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2021**

		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2021	94,00%	4,67%	0,33%	0,00%	0,00%	1,00%
Mantenimiento de Edificios Históricos	2020	96,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%
	2019	84,50%	9,00%	3,50%	0,00%	0,00%	3,00%
	2018	54,73%	12,44%	3,98%	0,50%	0,00%	28,36%
	2017	52,05%	36,99%	5,02%	0,46%	0,00%	5,48%
	2016	80,10%	16,92%	0,00%	0,50%	0,00%	2,49%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	87,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,00%
2009	82,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,40%	
SERVICIO	2021	91,67%	5,00%	1,00%	0,00%	0,00%	2,33%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	2020	95,50%	1,50%	1,50%	0,50%	0,00%	1,00%
	2019	84,50%	9,50%	3,50%	0,00%	0,00%	2,50%
	2018	52,74%	11,94%	4,98%	1,00%	0,00%	29,35%
	2017	54,34%	35,62%	5,02%	0,91%	0,46%	3,65%
	2016	76,12%	18,41%	2,49%	0,50%	0,50%	1,99%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	82,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,60%	
SERVICIO	2021	98,33%	1,00%	0,33%	0,33%	0,00%	0,00%
Mantenimiento de la Planta de Tratamiento	2020	97,00%	1,50%	0,50%	0,00%	0,00%	1,00%
	2019	84,50%	9,50%	4,00%	1,00%	0,00%	1,00%
	2018	82,09%	11,44%	0,50%	0,00%	0,00%	5,97%
	2017	75,80%	18,26%	2,28%	0,91%	0,91%	1,83%
	2016	72,64%	12,94%	0,50%	1,00%	0,00%	12,94%
	2015	14,50%	62,50%	15,00%	0,50%	0,00%	7,50%
	2014	70,00%	20,50%	1,50%	0,00%	0,50%	7,50%
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----	
SERVICIO	2021	51,67%	0,67%	2,00%	1,00%	0,00%	44,67%
Promoción de Ferias y Festividades	2020	74,00%	2,00%	0,50%	0,50%	1,00%	22,00%
	2019	83,00%	11,00%	3,50%	0,00%	0,00%	2,50%
	2018	55,72%	3,98%	11,94%	5,97%	0,00%	22,39%
	2017	61,19%	26,48%	8,22%	0,46%	0,91%	1,83%
	2016	61,19%	21,89%	2,49%	1,00%	0,00%	13,44%
	2015	35,50%	51,50%	12,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2014	67,00%	25,00%	3,00%	0,50%	1,50%	3,00%
	2013	74,50%	0,00%	13,30%	8,80%	0,00%	3,40%
	2012	79,20%	0,00%	7,70%	7,90%	0,00%	5,20%
	2011	30,80%	45,50%	13,00%	3,80%	0,00%	6,90%
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	64,80%	0,00%	23,00%	4,90%	0,00%	7,30%	

Fuente: GB Marketing CR - 2021

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2021

SERVICIO	AÑO	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/ NR
Protección del Medio Ambiente	2021	98,33%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%
	2020	96,00%	2,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%
	2019	71,50%	13,00%	13,00%	1,50%	0,00%	1,00%
	2018	70,65%	17,91%	3,98%	0,00%	0,00%	7,46%
	2017	69,86%	26,94%	3,20%	0,00%	0,00%	0,00%
	2016	83,58%	11,94%	3,48%	1,00%	0,00%	0,00%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	90,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
2009	49,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	51,00%	

SERVICIO	AÑO	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/ NR
Regulación de Actividades Comerciales	2021	72,00%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	26,33%
	2020	82,00%	4,50%	0,00%	0,00%	0,00%	13,50%
	2019	82,50%	9,00%	4,00%	0,00%	0,00%	4,50%
	2018	56,22%	11,94%	1,00%	0,50%	0,00%	30,35%
	2017	60,73%	24,66%	10,05%	0,46%	0,00%	4,11%
	2016	65,17%	17,91%	1,49%	1,00%	0,00%	14,43%
	2015	36,00%	57,50%	3,50%	0,00%	0,00%	3,00%
	2014	64,00%	29,50%	3,00%	0,00%	0,50%	3,00%
	2013	65,10%	0,00%	11,80%	9,50%	0,00%	13,60%
	2012	72,10%	0,00%	9,00%	4,50%	0,00%	14,40%
	2011	17,90%	34,30%	18,70%	2,70%	0,00%	26,40%
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	67,20%	0,00%	15,40%	4,60%	0,00%	12,80%	

SERVICIO	AÑO	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/ NR
Servicio de Agua Potable	2021	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2020	97,50%	1,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2019	86,50%	10,50%	2,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2018	94,53%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	2,99%
	2017	86,76%	12,79%	0,46%	0,00%	0,00%	0,00%
	2016	94,03%	4,98%	0,50%	0,50%	0,00%	0,00%
	2015	16,50%	78,50%	4,00%	1,00%	0,00%	0,00%
	2014	75,00%	17,50%	6,00%	0,00%	1,00%	0,50%
	2013	95,90%	0,00%	1,50%	2,60%	0,00%	0,00%
	2012	92,80%	0,00%	4,00%	2,80%	0,00%	0,40%
	2011	52,10%	43,10%	3,10%	0,00%	0,00%	1,70%
	2010	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2009	95,90%	0,00%	2,70%	0,90%	0,00%	0,50%	

SERVICIO	AÑO	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/ NR
Servicio de Alumbrado Público	2021	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2020	97,00%	2,00%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2019	86,00%	10,50%	3,00%	0,00%	0,00%	0,50%
	2018	95,52%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	1,99%
	2017	86,30%	12,33%	0,91%	0,46%	0,00%	0,00%
	2016	95,52%	2,99%	1,00%	0,50%	0,00%	0,00%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	89,90%	0,00%	3,70%	1,10%	0,00%	5,30%
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
2009	92,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,00%	

Fuente: GB Marketing CR - 2021

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2021

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
	2021	51,67%	0,33%	6,33%	6,00%	5,67%	30,00%
Servicio de la Biblioteca Municipal	2020	88,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%
	2019	82,00%	12,00%	3,50%	0,00%	0,00%	2,50%
	2018	74,63%	8,46%	1,49%	0,00%	0,00%	15,42%
	2017	62,56%	23,74%	5,02%	0,00%	0,46%	8,22%
	2016	86,07%	5,47%	0,00%	0,50%	0,00%	7,96%
	2015	76,50%	19,50%	1,50%	0,50%	0,00%	2,00%
	2014	72,50%	14,00%	1,00%	0,50%	1,00%	11,00%
	2013	78,70%	0,00%	4,40%	2,10%	0,00%	14,80%
	2012	77,10%	0,00%	3,10%	0,00%	0,00%	19,80%
	2011	31,80%	33,80%	1,70%	1,20%	0,00%	31,50%
2010	98,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	
2009	74,10%	0,00%	5,10%	1,50%	0,00%	19,30%	

SERVICIO	2021						
	2020	78,50%	1,50%	1,50%	0,00%	1,50%	17,00%
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	2019	76,50%	11,50%	4,50%	0,00%	0,00%	7,50%
	2018	50,75%	7,46%	0,50%	0,00%	0,00%	41,29%
	2017	53,42%	17,35%	3,65%	0,00%	0,46%	25,11%
	2016	65,17%	4,98%	0,00%	0,50%	0,50%	28,86%
	2015	51,00%	27,00%	1,00%	0,00%	0,00%	21,00%
	2014	57,00%	26,00%	7,00%	1,50%	0,00%	8,50%
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----	

SERVICIO	2021	50,00%	0,33%	6,00%	6,67%	6,33%	30,67%
Servicio de la Oficina de Cultura	2020	79,00%	3,00%	3,50%	1,00%	0,00%	13,50%
	2019	73,50%	15,00%	7,00%	0,00%	0,00%	4,50%
	2018	54,23%	16,42%	8,96%	0,50%	0,00%	19,90%
	2017	56,16%	23,29%	8,22%	0,46%	0,00%	11,87%
	2016	68,66%	14,43%	1,99%	0,50%	0,00%	14,43%
	2015	25,50%	49,50%	9,00%	0,00%	0,00%	16,00%
	2014	69,50%	15,50%	2,00%	0,50%	0,50%	12,00%
	2013	69,90%	0,00%	7,70%	2,90%	0,00%	19,50%
	2012	70,70%	0,00%	4,50%	2,20%	0,00%	22,60%
	2011	23,70%	35,40%	3,80%	0,00%	0,50%	36,60%
2010	97,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,00%	
2009	62,40%	0,00%	7,80%	1,20%	0,00%	28,60%	

SERVICIO	2021	56,67%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	41,67%
Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	2020	78,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%
	2019	77,00%	10,50%	3,00%	0,00%	0,00%	9,50%
	2018	48,76%	7,46%	0,50%	0,50%	0,00%	42,79%
	2017	54,34%	16,44%	4,11%	0,46%	0,00%	24,66%
	2016	66,67%	7,96%	0,00%	0,50%	0,50%	24,38%
	2015	53,00%	32,00%	0,50%	0,50%	0,00%	14,00%
	2014	66,50%	14,50%	5,00%	0,00%	0,50%	13,50%
	2013	53,80%	0,00%	7,10%	2,30%	0,00%	36,80%
	2012	52,00%	0,00%	7,20%	2,80%	0,00%	38,00%
	2011	15,00%	28,20%	1,30%	0,00%	0,00%	55,50%
2010	93,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,00%	
2009	45,20%	0,00%	8,10%	3,00%	0,00%	43,70%	

Fuente: GB Marketing CR - 2021

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2021

		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/ NR
SERVICIO	2021	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Limpieza de los Cauces de los Ríos	2020	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2019	84,00%	11,50%	4,00%	0,00%	0,00%	0,50%
	2018	73,13%	21,39%	2,49%	1,00%	0,00%	1,99%
	2017	69,41%	26,03%	4,11%	0,00%	0,00%	0,46%
	2016	85,57%	11,44%	1,49%	1,00%	0,00%	0,50%
	2015	32,50%	21,00%	28,50%	18,00%	0,00%	0,00%
	2014	70,50%	15,50%	6,00%	1,50%	0,50%	6,00%
	2013	65,00%	0,00%	14,80%	17,80%	0,00%	2,40%
	2012	63,80%	0,00%	15,10%	11,90%	0,00%	9,20%
	2011	27,40%	28,30%	11,70%	14,40%	1,30%	16,90%
	2010	72,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,00%
2009	68,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	31,30%	
SERVICIO	2021	90,00%	4,00%	3,00%	1,33%	0,00%	1,67%
Servicio de Pago de Impuestos	2020	96,50%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%
	2019	67,50%	19,00%	10,00%	2,50%	0,00%	1,00%
	2018	58,71%	15,42%	18,41%	5,47%	0,50%	1,49%
	2017	57,08%	29,22%	10,50%	3,20%	0,00%	0,00%
	2016	72,14%	18,91%	2,99%	1,00%	1,00%	3,99%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	64,40%	3,10%	3,60%	0,00%	0,00%	28,90%
	2011	35,00%	42,10%	7,10%	0,50%	0,70%	14,60%
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	79,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,10%	
SERVICIO	2021	72,67%	16,33%	8,00%	0,33%	0,00%	2,67%
Servicio de Policía de Tránsito	2020	92,00%	7,50%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%
	2019	69,50%	23,00%	5,50%	1,50%	0,00%	0,50%
	2018	55,72%	12,44%	24,38%	5,47%	0,50%	1,49%
	2017	52,05%	28,31%	10,96%	6,85%	0,46%	1,37%
	2016	51,74%	16,92%	26,87%	2,99%	1,49%	0,00%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----	
SERVICIO	2021	99,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Recolección de Reciclaje	2020	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2019	90,00%	7,50%	2,00%	0,00%	0,00%	0,50%
	2018	97,51%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2017	84,02%	14,16%	1,83%	0,00%	0,00%	0,00%
	2016	92,04%	3,98%	1,99%	1,49%	0,00%	0,50%
	2015	35,50%	45,00%	19,00%	0,50%	0,00%	0,00%
	2014	77,50%	17,00%	1,50%	0,00%	1,50%	2,50%
	2013	87,40%	0,00%	5,30%	5,80%	0,00%	1,50%
	2012	84,50%	0,00%	8,00%	6,30%	0,00%	1,20%
	2011	42,00%	35,50%	16,80%	3,60%	0,30%	1,80%
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----	

Fuente: GB Marketing CR - 2021

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2021

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
	2021	99,67%	0,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Recolección de Residuos	2020	98,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2019	89,00%	8,50%	2,00%	0,00%	0,00%	0,50%
	2018	96,52%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2017	84,47%	13,70%	1,83%	0,00%	0,00%	0,00%
	2016	90,55%	3,48%	1,49%	1,49%	0,00%	2,99%
	2015	42,50%	46,00%	10,00%	0,50%	0,00%	1,00%
	2014	82,50%	14,00%	1,50%	0,50%	0,50%	1,00%
	2013	93,90%	0,00%	3,20%	2,90%	0,00%	0,00%
	2012	96,70%	0,00%	2,40%	0,90%	0,00%	0,00%
	2011	53,90%	39,80%	1,60%	4,70%	0,00%	0,00%
	2010	96,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%
2009	94,30%	0,00%	3,90%	1,50%	0,00%	0,30%	

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
	2021	71,67%	3,67%	6,33%	5,00%	0,00%	13,33%
Servicio de Tramitología en General	2020	94,50%	2,00%	0,50%	0,50%	0,00%	2,50%
	2019	81,50%	10,00%	6,00%	0,00%	0,00%	2,50%
	2018	60,20%	11,94%	3,98%	0,00%	0,00%	23,88%
	2017	54,79%	30,14%	10,05%	0,91%	0,46%	3,65%
	2016	60,20%	16,92%	7,46%	2,99%	0,00%	12,44%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----	

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
	2021	90,67%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	7,67%
Servicio del Cementerio	2020	93,00%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%
	2019	87,00%	8,00%	3,50%	0,00%	0,00%	1,50%
	2018	76,62%	14,93%	5,47%	0,50%	0,50%	1,99%
	2017	70,78%	19,63%	3,20%	0,00%	0,91%	5,48%
	2016	87,06%	6,47%	14,90%	1,00%	0,00%	3,98%
	2015	31,50%	61,00%	4,00%	0,50%	0,00%	3,00%
	2014	75,50%	16,00%	1,50%	0,00%	0,00%	7,00%
	2013	92,80%	0,00%	3,50%	2,50%	0,00%	1,20%
	2012	80,20%	0,00%	5,70%	0,80%	0,00%	13,30%
	2011	31,10%	47,40%	1,50%	0,30%	0,00%	19,70%
	2010	98,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%
2009	80,20%	0,00%	4,20%	2,90%	0,00%	12,70%	

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
	2021	78,00%	7,67%	13,00%	1,33%	0,00%	0,00%
Servicio que presta la Policía Municipal	2020	97,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2019	84,00%	13,50%	1,50%	0,00%	0,00%	1,00%
	2018	86,57%	7,46%	2,49%	0,50%	0,00%	2,99%
	2017	52,05%	29,22%	10,05%	7,31%	0,91%	0,46%
	2016	65,17%	17,91%	11,94%	19,90%	0,50%	2,49%
	2015	41,00%	41,50%	16,50%	1,00%	0,00%	0,00%
	2014	63,50%	24,00%	6,50%	0,50%	2,50%	3,00%
	2013	63,40%	0,00%	18,00%	18,40%	0,00%	0,20%
	2012	74,10%	0,00%	16,00%	9,20%	0,00%	0,70%
	2011	33,30%	37,90%	22,50%	4,10%	2,10%	0,10%
	2010	86,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%
2009	69,90%	0,00%	22,50%	6,80%	0,00%	0,80%	

Fuente: GB Marketing CR - 2021

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2021

		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2021	56,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	43,67%
Servicios de Telefonía Pública	2020	93,40%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,50%
	2019	89,50%	8,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,50%
	2018	58,21%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,80%
	2017	63,47%	11,42%	2,74%	0,00%	4,57%	17,81%
	2016	73,63%	2,99%	0,50%	0,50%	0,00%	22,39%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	89,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,00%
2009	89,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,30%	

Fuente: GB Marketing CR - 2021

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2021

		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2021	65,67%	1,67%	0,67%	0,00%	0,00%	32,00%
Atención Virtual - Telefónica - RRSS	2020	47,50%	2,00%	1,00%	0,00%	0,00%	49,50%
	2019	----	----	----	----	----	----
	2018	----	----	----	----	----	----
	2017	----	----	----	----	----	----
	2016	----	----	----	----	----	----
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----	

Fuente: GB Marketing CR - 2021

ANEXO



Marketing Empresarial

INTEGRADO

Insumos Generales



Todos los derechos reservados.

La información de este informe es propiedad intelectual y confidencial de Marketing Empresarial Integrado G&B S.A., y de la Municipalidad de Belén y no puede ser copiada, divulgada o reproducida sin el consentimiento previo por escrito de ambas partes.



www.gbmarketingcr.net

Anexos: Insumos

Anexo N°1: Cuestionario Opinión Belemita

INTRODUCCIÓN: Buenos días / tardes. Mi nombre es: _____, y le llamo de parte de la Municipalidad de Belén, que igual que en años anteriores, estamos realizando una encuesta con el fin de evaluar los servicios que brinda la Municipalidad como requisito solicitado por la Contraloría General de la República y quisiera que me permitiera algunos minutos de su tiempo para contestar unas preguntas. Su colaboración es de vital importancia para nosotros y la información que usted nos brinde será tratada de forma confidencial y su nombre no podrá ser asociado con sus respuestas.

Filtro de Reclutamiento

P.1. ¿En cuál distrito del cantón de Belén vive usted? **SELECCIÓN ÚNICA.**

- San Antonio La Ribera La Asunción

P.2. ¿Es usted propietario de esta casa? **SELECCIÓN ÚNICA.** Indistinto la respuesta sea SI o NO, pase a la pregunta siguiente P.3. SI NO

P.3. ¿Es usted mayor de edad? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es NO, pregunte si se encuentra algún miembro de la familia, que viva en esa casa y que sea mayor de edad, y que pueda atender la llamada, de lo contrario agradezca y termine la entrevista. SI NO

P.4. ¿Trabaja usted o algún miembro de su familia en alguna de las actividades que le voy a mencionar a continuación? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI en alguno o todos los ítems, agradezca y termine la entrevista. Una respuesta por ítem.

EMPRESA	SI	NO
Agencia de Publicidad	<input type="radio"/>	
Agencia de Investigación de Mercados	<input type="radio"/>	
Empresa encuestadora	<input type="radio"/>	
Municipalidad de Belén	<input type="radio"/>	
Ninguna		<input type="radio"/>

P.5. ¿Ha participado usted en los últimos seis meses en encuestas o sesiones de grupo? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI agradezca y termine la entrevista, de lo contrario continúe. SI NO

Filtro de Satisfacción General del Cantón

P.6. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre el Cantón de Belén? **SELECCIÓN ÚNICA.**

- Muy Satisfecho Satisfecho Ni satisfecho, ni insatisfecho Insatisfecho Muy Insatisfecho

P.7. De la siguiente lista que le voy a mencionar, me podría decir ¿cuáles son los 4 principales problemas que enfrenta el cantón de Belén actualmente? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.** Por favor leer las opciones de forma aleatoria y marcar ÚNICAMENTE 4 OPCIONES.

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="radio"/> Alto costo de la vida | <input type="radio"/> Congestionamiento Vial | <input type="radio"/> Corrupción |
| <input type="radio"/> Crimen / Violencia | <input type="radio"/> Deficiencias del sistema de salud | <input type="radio"/> Deficiencias del sistema educativo |
| <input type="radio"/> Delincuencia | <input type="radio"/> Desempleo | <input type="radio"/> Consumo de drogas o alcohol |
| <input type="radio"/> Inseguridad | <input type="radio"/> Migración | <input type="radio"/> Intolerancia entre vecinos |
| <input type="radio"/> Pérdida de valores | <input type="radio"/> Pobreza | <input type="radio"/> Problema de residuos |
| <input type="radio"/> Falta de presencia policial | <input type="radio"/> NS/NR | |

Filtro de Satisfacción y Gestión Municipal

P.8. En términos generales, ¿qué tan satisfecho está usted con la labor realizada por la Municipalidad de Belén en el último año? **SELECCIÓN ÚNICA.**

- Muy Satisfecho
 Satisfecho
 Ni satisfecho, ni insatisfecho
 Insatisfecho
 Muy Insatisfecho

P.9. Nos gustaría conocer su opinión general sobre cómo ha sido la gestión de la Alcaldía, del Concejo Municipal y del Personal Municipal durante el último año. **SELECCIÓN ÚNICA. Marcar 1 opción por cada ítem.**

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
De la Alcaldía	<input type="radio"/>					
Del Concejo Municipal	<input type="radio"/>					
Del Personal Municipal	<input type="radio"/>					

Filtro de Satisfacción y Gestión del SAC Municipal

P.10. ¿Ha utilizado el servicio de Trámites Virtuales que ofrece la Municipalidad? **SELECCIÓN ÚNICA.**
Si la respuesta es SI haga la pregunta P.11 de lo contrario pase a la pregunta P.13. SI NO

P.11. Me podría indicar ¿cuál fue el grado de satisfacción del servicio brindado? **SELECCIÓN ÚNICA.**

- Muy Satisfecho
 Satisfecho
 Ni satisfecho, ni insatisfecho
 Insatisfecho
 Muy Insatisfecho

P.12. Considera usted que realizar un trámite VIRTUAL en la Municipalidad es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

- SIMPLE
 COMPLEJO

Filtro de Satisfacción de los Servicios Municipales

P.13. A continuación le voy a leer una lista de Servicios que ofrece la Municipalidad de Belén, y me gustaría me los pudiera calificar en Muy Buena, Buena, Regular, Mala o Muy Mala. **RESPUESTA ÚNICA.**
Marcar 1 por cada servicio. Si el entrevistado no ha recibido algún servicio marque la casilla N/A.

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
ATENCIÓN VIRTUAL – TELEFONICA- REDES SOCIALES	<input type="radio"/>					
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	<input type="radio"/>					
Bolsa de Empleo	<input type="radio"/>					
Gestión de Contraloría de Servicios	<input type="radio"/>					
Limpieza de vías (ornato público)	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de Edificios Históricos	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de la planta de tratamiento	<input type="radio"/>					
Promoción de ferias y festividades	<input type="radio"/>					
Protección del Medio Ambiente	<input type="radio"/>					
Regulación de actividades comerciales	<input type="radio"/>					
Servicio de agua potable	<input type="radio"/>					
Servicio de alumbrado público	<input type="radio"/>					
Servicio de la Biblioteca Municipal	<input type="radio"/>					
Servicio de la Oficina de Cultura	<input type="radio"/>					
Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	<input type="radio"/>					

Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	<input type="radio"/>					
Servicio de pago de impuestos	<input type="radio"/>					
Servicio de Policía de Tránsito	<input type="radio"/>					
Servicio de recolección de reciclaje	<input type="radio"/>					
Servicio de recolección de residuos	<input type="radio"/>					
Servicio de tramitología en general	<input type="radio"/>					
Servicio del Cementerio	<input type="radio"/>					
Servicio que presta la Policía Municipal	<input type="radio"/>					
Servicios de telefonía pública	<input type="radio"/>					

Filtro de Reciclaje en el Cantón

P.14. ¿En su casa reciclan? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.14.a y P.14.b, de lo contrario continúe con la P.15. SI NO

P.14.a. ¿Conoce las diferentes opciones y fechas que le brinda la Municipalidad para reciclar? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.14.b. ¿Estaría dispuesto a reciclar sus residuos orgánicos (cáscaras de verduras, frutas, broza de café entre otros)? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

Filtro de Situaciones del Cantón de Belén

P.15. Me podría decir ¿cómo es la relación con su o sus vecinos más cercanos? **SELECCIÓN ÚNICA.**
 BUENA REGULAR MALA

P.16. ¿Estaría usted de acuerdo que la plaza de fútbol de San Antonio se convirtiera en un parque multiuso? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.17. Siente que el Cantón está más ordenado (vías y estacionamientos) **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.18. ¿Tiene usted o algún miembro de su familia bicicleta? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.19. ¿Le gustaría que en el Cantón hubiera un ciclo vía? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.20. ¿Sabía usted que la Municipalidad tiene una unidad de Área Social? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

Filtro de Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón

P.21. ¿Sigue usted las redes sociales de la Municipalidad de Belén? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.22. ¿Ve usted las transmisiones del Concejo Municipal a través de Facebook Live? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

Filtro de Conocimiento del Proyecto Belén Ciudad Inteligente

P.23. ¿Conoce usted el proyecto Belén Ciudad Inteligente? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

	SI	NO
Sistema de monitoreo por medio de cámaras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medidores de agua potable inteligentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radares de Velocidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lámparas de luz inteligentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- P.24. ¿Sabía usted que el Cantón cuenta con?
- | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Policías con equipo Body Cam (en vehículos y personal) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cargadores para carro eléctrico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Filtro de Apoyo a Emprendedores de la Comunidad

P.25. ¿Ha comprado usted a emprendedores de la comunidad? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.26, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.28. SI NO

P.26. ¿Qué tipo de productos o servicios ha comprado en los últimos seis meses a los emprendedores de la comunidad? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="radio"/> Verduras – Frutas | <input type="radio"/> Comida preparada | <input type="radio"/> Servicios de belleza / barbería |
| <input type="radio"/> Artículos de limpieza / aseo personal | <input type="radio"/> Artesanías | <input type="radio"/> Salud |
| <input type="radio"/> Regalos | <input type="radio"/> Vestimenta | |

P.27. ¿Cómo se enteró de los emprendedores de la Comunidad? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

- Redes Sociales de la Municipalidad
- Recomendación de amigos y/u familiares
- Publicidad directa de los emprendedores

Filtro de Seguridad Ciudadana

P.28. ¿Cuándo hay un problema de seguridad a cuál policía acude? **SELECCIÓN ÚNICA**

- Policía Municipal
- Policía Nacional
- Policía de Tránsito Municipal
- Policía de Tránsito Nacional

P.29. ¿Sabía usted que existe una policía canina en el Cantón? **SELECCIÓN ÚNICA** SI NO

P.30. ¿Cuáles considera usted que son los **3 principales** problemas ligados a la seguridad en el Cantón? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.** Por favor leer las opciones de forma aleatoria y marcar **ÚNICAMENTE 3 OPCIONES.**

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Venta y consumo de drogas | <input type="radio"/> Irrespeto hacia las mujeres |
| <input type="radio"/> Delincuencia (robos y asaltos) | <input type="radio"/> Falta de vigilancia nocturna |
| <input type="radio"/> Muchos inmigrantes | <input type="radio"/> Seguimiento a las denuncias |
| <input type="radio"/> Muchos indigentes | <input type="radio"/> Respuestas rápidas de la policía |
| <input type="radio"/> Aumento de la delincuencia a raíz del desempleo | |

P.31. Considera que los programas que ofrece la Municipalidad impactan en la seguridad del Cantón. **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

Filtro de Impacto del COVID-19 en el Cantón

P.32. ¿Se ha visto usted o su familia afectado como consecuencia de la emergencia mundial sanitaria COVID-19? **SELECCIÓN ÚNICA** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.33, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.36. SI NO

P.33. ¿En cuáles de los siguientes aspectos se ha visto afectado? **SELECCIÓN MÚLTIPLE**

- Jornada Laboral Reducida Despido Laboral
 Las ventas en el negocio propio disminuyeron Tuvo que cerrar el negocio propio
 Muchas clases virtuales para los niños y jóvenes Infectados con el virus en el núcleo familiar
 Teletrabajo (todos o la mayoría los miembros de la familia están trabajando desde la casa) Pérdida de un familiar

P.34. Ha recibido usted o su núcleo familiar paquetes de alimentos por parte de la Municipalidad de Belén. **SELECCIÓN ÚNICA** SI NO

P.35. ¿Ha recibido alguna ayuda especial (usted o su familia) como parte de la afectación al COVID-19? **SELECCIÓN ÚNICA** SI NO

P.36. ¿Ha recibido o visto información de los protocolos de seguridad y protección contra el COVID-19 que ha implementado la Municipalidad en el Cantón? **SELECCIÓN ÚNICA Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.37, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.38.** SI NO

P.37. ¿Por cuáles de los siguientes medios informativos? **SELECCIÓN MÚLTIPLE** Perifoneo Redes Sociales Volantes
 Muppies SMS

Filtro de Medios de Comunicación para el Cantón

P.38. De la siguiente lista de medios de comunicación que le voy a mencionar, me podría indicar ¿cuáles DOS son los más efectivos para que la Municipalidad le pueda informar sobre algún tema? **SELECCIÓN MÚLTIPLE. Leer las opciones. Máximo 2 opciones.**

- Boletín Municipal Internet Perifoneo Por amigos Mensaje de Texto SMS
 Redes Sociales Vallas WhatsApp Prensa

Filtro de Nivel Socioeconómico NSC

P.39. Sexo **SELECCIÓN ÚNICA.** Hombre Mujer Intersex Desconocido

P.40. Nacionalidad: **SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es OTRA haga la pregunta P.40.a, de lo contrario continúe.** Costarricense Nicaragüense OTRA

P.40.a. ¿Cuál OTRA nacionalidad? _____

P.41. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se ubica usted? **SELECCIÓN ÚNICA.**

- Menos de 18 años De 18 a 25 años De 26 a 35 años De 36 a 45 años
 De 46 a 55 años De 56 a 65 años De 66 a 75 años Más de 75 años

P.42. Su estado civil es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

- Soltero (a) Casado (a) Separado (a) / Divorciado (a)
 Viudo (a) Unión Libre

P.43. Su ocupación actual es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

- Ama de casa Desempleado Estudiante
 Estudiante con trabajo Trabajador asalariado (a) Trabajador independiente
 Microempresario (a) Pensionado / Jubilado

P.44. ¿Cuál es el último grado de escolaridad formal que usted aprobó? **SELECCIÓN ÚNICA.**

- Sin estudios Primaria Incompleta Primaria Completa
 Secundaria Incompleta Secundaria Completa Estudios Técnicos
 Universidad Incompleta Universidad Completa Estudios de Posgrado

P.45. ¿Cuál es la cantidad de miembros que componen su núcleo familiar? (bajo el mismo techo)

SELECCIÓN ÚNICA.

- 1 persona 2 personas 3 personas 4 personas 5 personas + 6 personas

P.46. ¿En su núcleo familiar, hay algún miembro con alguna discapacidad especial? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.46.a, de lo contrario continúe.

- SI NO

P.46.a. ¿Cuál? _____

P.47. ¿Tienen mascotas en su hogar? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.47.a y P.47.b, de lo contrario finalice la entrevista.

- SI NO

P.47.a. ¿Tipo de mascota? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

- Perros Gatos Aves OTRA

P.47.b. ¿Cuál OTRA? _____

Entrevistador: Agradezca el tiempo brindado, y cierre la entrevista.