

2023

Estudio de Opinión



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	13
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	18
Filtro de Satisfacción y Gestión Municipal	20
Filtro de Satisfacción y Gestión del SAC Municipal	23
Filtro de Satisfacción de los Servicios Municipales	25
Filtro de Reciclaje en el Cantón	31
Filtro de Situaciones del Cantón de Belén	32
Filtro de Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón	34
Filtro de Conocimiento del Proyecto Belén Ciudad Inteligente	36
Filtro de Gestión del Comité de Deportes CCDD-Belén	39
Filtro de Seguridad Ciudadana	42
Filtro de Medios de Comunicación para el Cantón	45
Filtro de Nivel Socioeconómico NSC	47
Incidentes Encontrados	54
Incidentes Encontrados en la Captura de Campo	54
III Sección: Comparativo de Variables Modulares de Evaluación	57
Factores de Evaluación Comparativo	57

Generalidades del Comparativo.....	57
VARIABLE: FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA.....	57
VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN 2009 AL 2022	59
VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA 2009 AL 2022	60
VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL 2009 AL 2022.....	61
VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL 2009 AL 2022	62
VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2022.....	63
VARIABLE: COMPARATIVO INDIVIDUAL DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2009 AL 2022.....	64
Anexo	68
Anexo N°1: Cuestionario Opinión Belemita.....	69

I SECCIÓN



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.



www.gbmarketingcr.net

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, comité de deportes, seguridad ciudadana, medios de 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 general del Cantón y del gobierno local en relación con la gestión, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, comité de deportes, seguridad ciudadana, medios de 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 esta.

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 y octubre del año 2023.

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 la gestión general del Comité de Deportes CCDD-Belén.
- Conocer la percepción y posibles mejoras para combatir la seguridad ciudadana en la población Belemita.
- 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

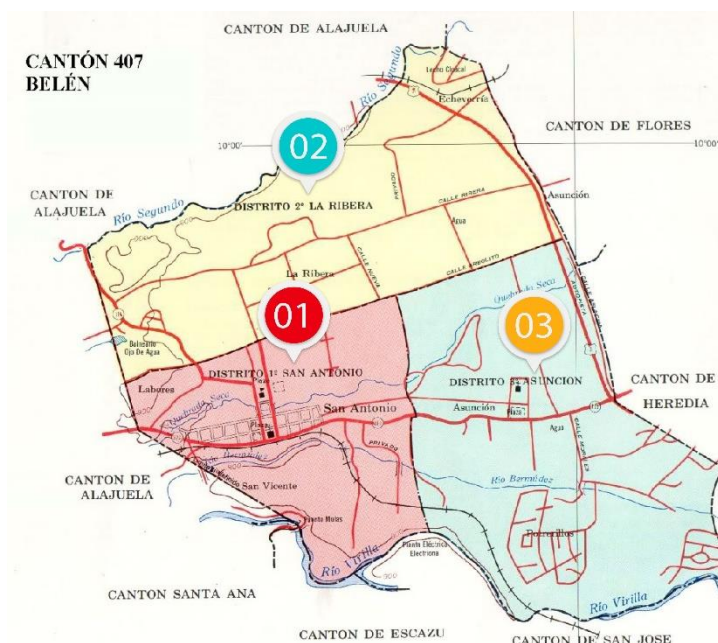
El mercado objetivo o población meta que ampara este Estudio de Opinión, está compuesto por los siguientes perfiles generales:

- 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 2023, 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 2023, fue la misma base de datos utilizada y segmentada para el estudio de opinión del año anterior con 2.104 abonados (2022).

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 2023. 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 que se utiliza para el cálculo de la muestra estadística y captura de información para el Estudio de Opinión 2023 fue de 2.104 abonados todos Belemitas y pertenecientes del Cantón de Belén.

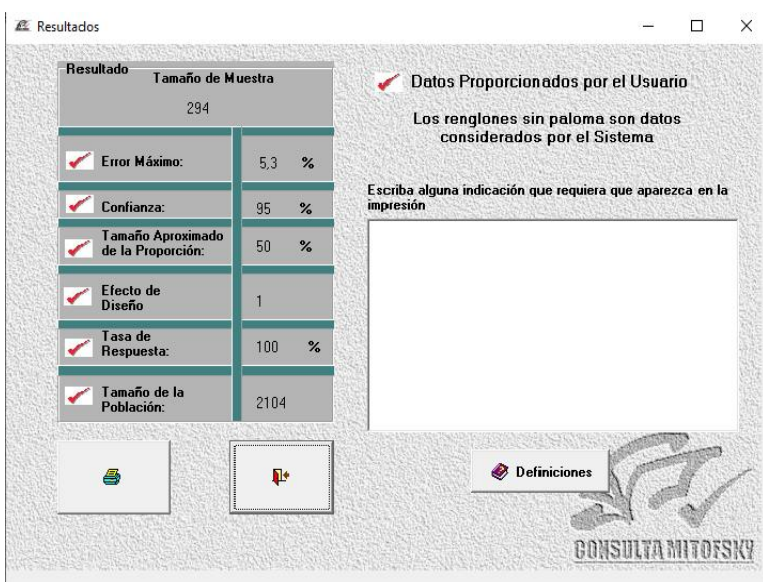
CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA

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.

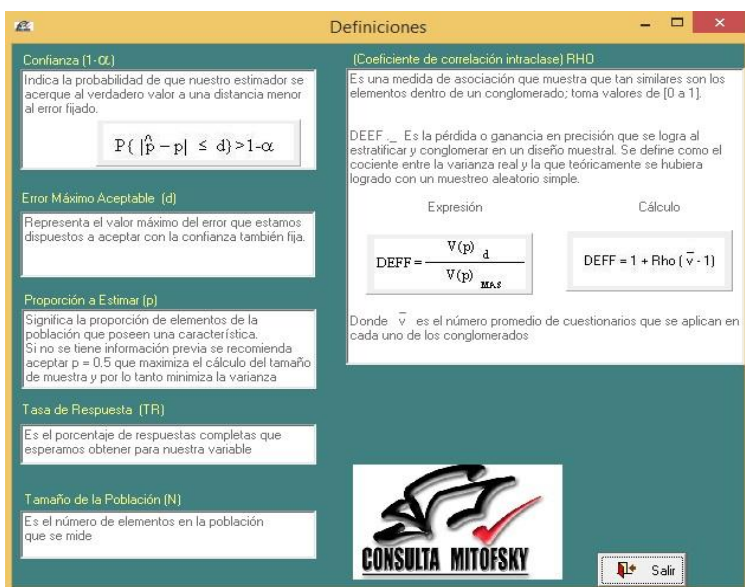
Con el dato de la población finita de 2104 abonados Belemitas, se procede a introducir los datos al software **CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO**, en donde por efectos estadísticos se obtiene una muestra de 294 entrevistas telefónicas efectivas como mínimo, con un error máximo permitido de +/-5.3%, y un nivel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





Resultado	Tamaño de Muestra
294	
✓ Error Máximo:	5.3 %
✓ Confianza:	95 %
✓ Tamaño Aproximado de la Proporción:	50 %
✓ Efecto de Diseño:	1
✓ Tasa de Respuesta:	100 %
✓ Tamaño de la Población:	2104



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 2023 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 2022 (uno por año consecutivo).

El cuestionario cuenta con una estructura propia compuesta por un formato de clasificación interna, un mensaje de introducción y 13 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 05 al 29 de septiembre del presente año 2023, mediante tres 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 49 preguntas, de las cuales 40 son preguntas principales y 9 preguntas secundarias.¹ La totalidad del cuestionario quedo distribuido de la siguiente manera:

– 13 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
- Gestión del comité de Deportes CCDR-Belén
- Seguridad Ciudadana
- Medios de Comunicación para el Cantón
- Nivel Socioeconómico NSC

– ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

- 3 PREGUNTAS ABIERTAS
- 46 PREGUNTAS CERRADAS: distribuidas entre:
 - respuesta única - entre SI / NO
 - respuesta única - entre varias opciones
 - respuesta múltiple – entre varias opciones
 - 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 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 2023, 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

¹ Ver cuestionario versión digital de nombre 2023-Encuesta Opinión (v.final), incluido en la información digital entregada.

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 2022, 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 2023, 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 2022.
- 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 2023, 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 05 al 29 de septiembre del presente año 2023, 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 $\pm 5.3\%$, 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, comité de deportes, seguridad ciudadana, 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 2023.
- La herramienta diseñada tipo **CUESTIONARIO ESTRUCTURADO**, fue elaborado de acuerdo con las evaluaciones realizadas para la Municipalidad entre los años 2009 al 2022.
- 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 diversas herramientas ofimáticas.



Marketing Empresarial

INTEGRADO



Análisis de la Información



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 2023-Análisis Estadístico-Belén. 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.

1-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
Participación por Cantón
Municipalidad de Belén
oct-23

Distrito	Relativo	Absoluto
San Antonio	33,33%	100
La Ribera	33,33%	100
La Asunción	33,33%	100
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°1: PARTICIPACIÓN POR CANTÓN

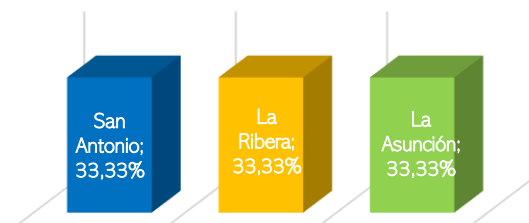


Tabla N°2
Propietario de Vivienda
Municipalidad de Belén
oct-23

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°2:
PROPIETARIO DE LA
VIVIENDA

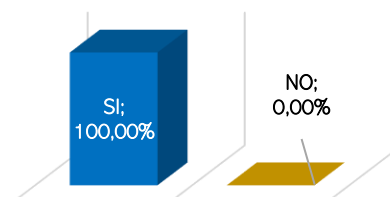


Tabla N°3
Participantes Mayores de Edad
Municipalidad de Belén
oct-23

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°3:
PARTICIPANTES MAYORES
DE EDAD



Tabla N°4
Lugar de Trabajo
Municipalidad de Belén
oct-23

Lugar de Trabajo	NO	
	Relativo	Absoluto
Agencia de Publicidad	0,00%	0
Agencia de Investigación	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 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°4: LUGAR DE TRABAJO

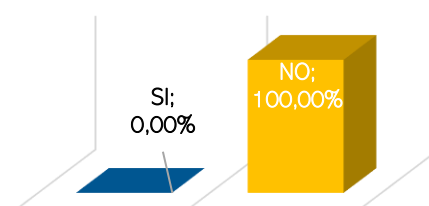


Tabla N°5
Participación en Estudios de Mercados
Municipalidad de Belén
oct-23

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°5:
PARTICIPACIÓN EN ESTUDIOS



2-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.

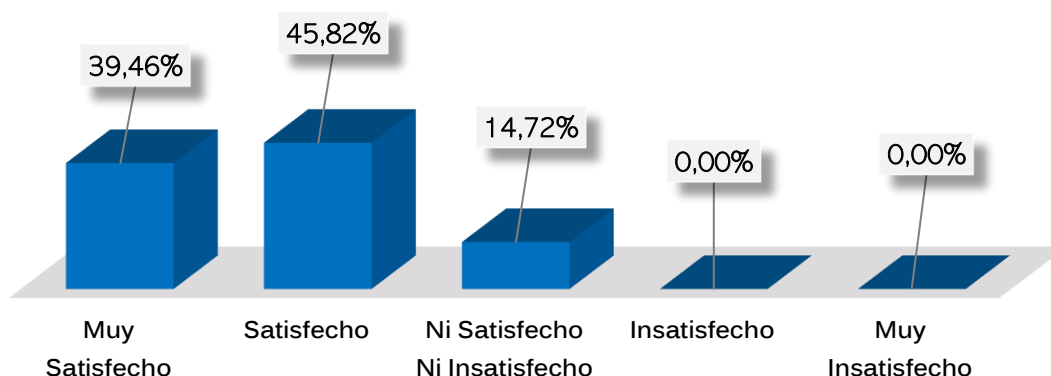
En la **P.6.**, se quería evaluar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GENERAL QUE TIENE LA POBLACIÓN SOBRE EL CANTÓN DE BELÉN**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°6, el 39,46% mencionó “muy satisfecho”; el 45,82% mencionó “satisfecho”; el 14,72% mencionó “ni satisfecho ni insatisfecho”: el 0,00% mencionó “insatisfecho” y el 0,00% mencionó “muy insatisfecho”.

Tabla N°6
Nivel de Satisfacción General sobre el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-23

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	39,46%	118
Satisfecho	45,82%	137
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	14,72%	44
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	299

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°6: NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL SOBRE EL CANTÓN



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 7,83% mencionó que el “alto costo de la vida”; el 19,00% mencionó que el “congestionamiento vial”; el 0,67% mencionó que la “corrupción”; el 0,25% mencionó que el “crimen /violencia”; el 3,00% mencionó que las “deficiencias del sistema de salud”; el 0,75% mencionó que las “deficiencias del sistema educativo”; el 11,33% mencionó que la “delincuencia”; el 1,17% mencionó que el “desempleo”; el 14,33% mencionó que el “consumo de drogas o alcohol”; el 16,08% mencionó que la “inseguridad”; el 0,08% mencionó que la “migración”; el 0,08% mencionó que la “intolerancia entre vecinos”; el 5,25% mencionó que la “pérdida de valores”; el 0,08% mencionó que la “pobreza”; el 1,17% mencionó que los “problemas de residuos”; el 15,75% mencionó que la “falta de presencia policial”; el 1,50% mencionó que los “malos olores”; y el 1,67% mencionó que “no sabe o no responde” que se refiere a los participantes que no consideran más problemas que afectan el Cantón (NS/NR).

Tabla N°7
Problemas del Cantón
Municipalidad de Belén
oct-23

Problemas del Cantón	Relativo	Absoluto
Alto Costo de la Vida	7,83%	94
Congestionamiento Vial	19,00%	228
Corrupción	0,67%	8
Crimen / Violencia	0,25%	3
Deficiencias del Sistema de Salud	3,00%	36
Deficiencias del Sistema Educativo	0,75%	9
Delincuencia	11,33%	136
Desempleo	1,17%	14
Consumo de drogas o alcohol	14,33%	172
Inseguridad	16,08%	193
Migración	0,08%	1
Intolerancia entre vecinos	0,08%	1
Pérdida de Valores	5,25%	63
Pobreza	0,08%	1
Problema de Residuos	1,17%	14
Falta de presencia policial	15,75%	189
Malos Olores	1,50%	18
NS/NR	1,67%	20
TOTAL	100%	1200

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

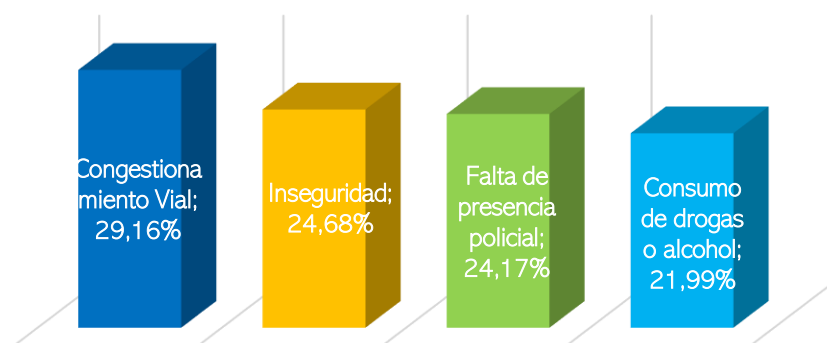
Tabla N°7.a

***Principales Problemas del Cantón**
Municipalidad de Belén
oct-23

Principales Problemas	Relativo	Absoluto
Congestionamiento Vial	29,16%	228
Inseguridad	24,68%	193
Falta de presencia policial	24,17%	189
Consumo de drogas o alcohol	21,99%	172
TOTAL	100%	782

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°7: PRINCIPALES PROBLEMAS DEL CANTÓN



3-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.

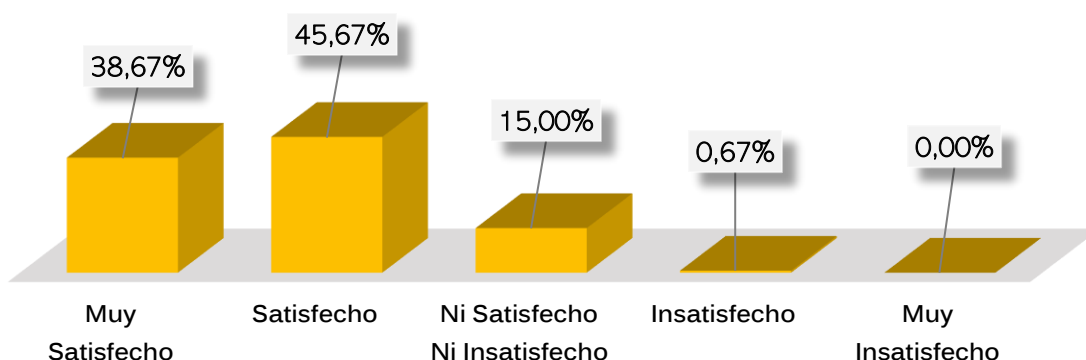
En la pregunta **P.8.**, se preguntó a los entrevistados cuál era su **NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL POR LA LABOR REALIZADA POR LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN** en el último año, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°8, el 38,67% indicó que se encuentra “muy satisfecho”; el 45,67% indicó que está “satisfecho”; el 15,00% indicó que “ni satisfecho ni insatisfecho”; el 0,67% indicó que “insatisfecho”; y el 0,00% indicó que “muy insatisfecho”.

Tabla N°8
Nivel de Satisfacción General sobre Labor Municipal
Municipalidad de Belén
oct-23

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	38,67%	116
Satisfecho	45,67%	137
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15,00%	45
Insatisfecho	0,67%	2
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°8: NIVEL DE SATISFACCIÓN
GENERAL SOBRE LABOR MUNICIPAL



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.

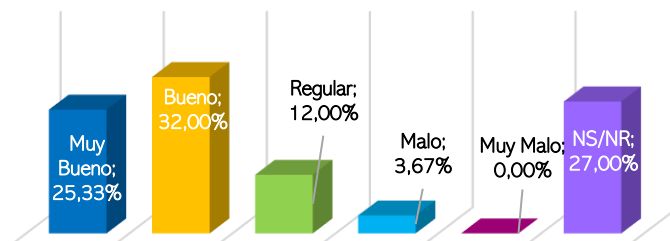
En el análisis sobre la [GESTIÓN DE LA ALCALDÍA](#), los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9.a., indican que el 25,33% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”; el 32,00% lo califica como “bueno”; el 12,00% lo califica como “regular”; el 3,67% lo califica como “malo”; el 0,00% lo califica como “muy malo”; y el 27,00% no lo calificó.

Tabla N°9.a
Opinión sobre la Gestión de la Alcaldía
Municipalidad de Belén
oct-23

Alcaldía	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	25,33%	76
Bueno	32,00%	96
Regular	12,00%	36
Malo	3,67%	11
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	27,00%	81
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°9.A: OPINIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA ALCALDÍA



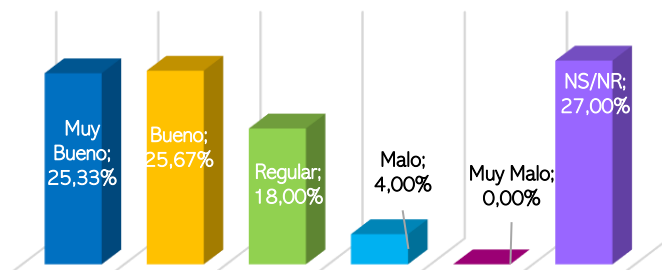
En el análisis sobre la **GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL**, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9. b., indican que el 25,33% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”; el 25,67% lo califica como “bueno”; el 18,00% lo califica como “regular”; el 4,00% lo califica como “malo”; el 0,00% lo califica como “muy malo”; y el 27,00% no lo calificó.

Tabla N°9.b
Opinión sobre la Gestión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
oct-23

Concejo Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	25,33%	76
Bueno	25,67%	77
Regular	18,00%	54
Malo	4,00%	12
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	27,00%	81
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°9.B: OPINIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL



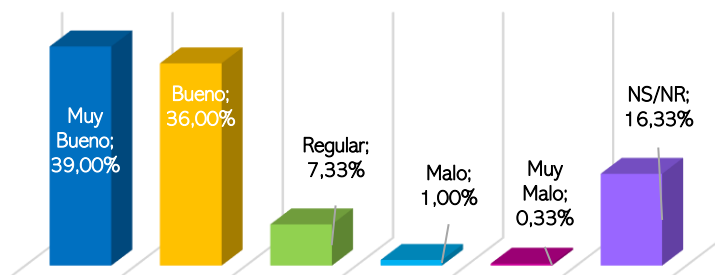
En el análisis sobre la **GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL**, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9. c., indican que el 39,00% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”; el 36,00% lo califica como “bueno”; el 7,33% lo califica como “regular”; el 1,00% lo califica como “malo”; el 0,33% lo califica como “muy malo”; y el 16,33% no lo calificó.

Tabla N°9.c
Opinión sobre la Gestión del Personal Municipal
Municipalidad de Belén
oct-23

Personal Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	39,00%	117
Bueno	36,00%	108
Regular	7,33%	22
Malo	1,00%	3
Muy Malo	0,33%	1
NS/NR	16,33%	49
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°9.C: OPINIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL



4-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.

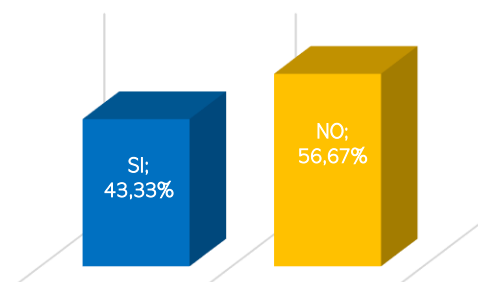
En la pregunta **P.10.**, se quería conocer si el entrevistado **USA LOS TRÁMITES VIRTUALES QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD**, y según los resultados reflejados en la tabla y gráfico N°10, el 43,33% indicó que SI ha USADO la Oficina VIRTUAL mientras que el 56,67% indicó que NO.

Tabla N°10
Uso de Trámites Virtuales
Municipalidad de Belén
oct-23

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	43,33%	130
NO	56,67%	170
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°10: USO DE TRÁMITES VIRTUALES



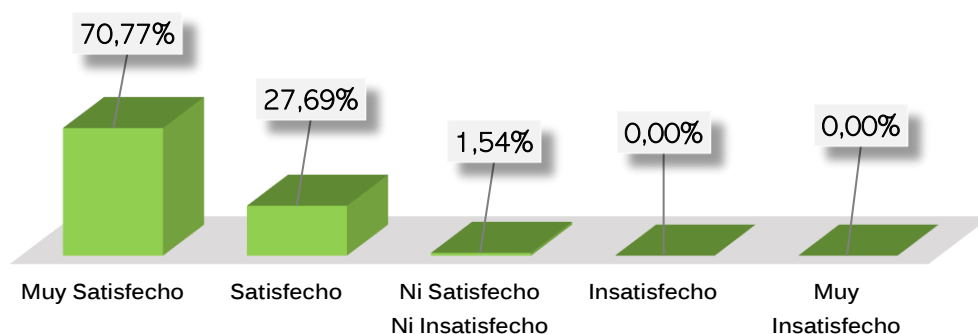
Para aquellos entrevistados que, si habían USADO los trámites VIRTUALES, se les hizo la pregunta **P.11.**, en donde se quería conocer el **NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°11, el 70.77% indicó que está “muy satisfecho”; el 27,69% indicó que está “satisfecho”; el 1,54% 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-23

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	70,77%	92
Satisfecho	27,69%	36
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	1,54%	2
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	130

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°11: NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL SOBRE TRÁMITES VIRTUALES



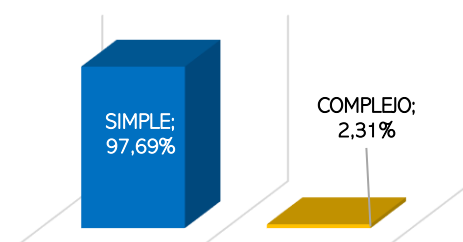
En la última pregunta de este filtro, la [P.12](#) se quería conocer si los trámites en la Municipalidad de Belén eran [SIMPLES O COMPLEJOS](#), para aquellos que indicaron que los habían USADO; y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°12, el 97,69% indicó que era “simple”, mientras que el 2,31% indicó que era “complejo”.

Tabla N°12
Trámite VIRTUAL
Municipalidad de Belén
oct-23

Trámite VIRTUAL	Relativo	Absoluto
SIMPLE	97,69%	127
COMPLEJO	2,31%	3
TOTAL	100%	130

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°12: TRÁMITES VIRTUALES SON:



5-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.

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°13.25

Tabla N°13
Satisfacción de Servicios Municipales
Municipalidad de Belén
oct-23

	SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
1	Atención Virtual - Telefónica- RRSS	35,33%	8,00%	3,00%	1,67%	0,00%	52,00%
2	Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	53,33%	35,00%	11,33%	0,33%	0,00%	0,00%
3	Bolsa de Empleo	28,33%	12,00%	18,67%	1,67%	0,00%	39,33%
4	Gestión de Contraloría de Servicios	33,33%	21,00%	17,67%	1,67%	0,00%	26,33%
5	Limpieza de vías (ornato público)	59,67%	37,33%	2,67%	0,33%	0,00%	0,00%
6	Mantenimiento de Edificios Históricos	46,33%	20,33%	13,67%	1,33%	0,00%	18,33%
7	Mantenimiento de la Infraestructura Pública	45,67%	28,00%	9,33%	1,33%	0,00%	15,67%
8	Mantenimiento de la planta de tratamiento	49,67%	14,33%	13,67%	1,33%	0,00%	21,00%
9	Promoción de ferias y festividades	33,67%	29,33%	17,33%	0,67%	0,00%	19,00%
10	Protección del Medio Ambiente	57,00%	15,67%	21,00%	2,00%	0,00%	4,33%
11	Regulación de actividades comerciales	31,67%	11,67%	28,00%	1,67%	0,00%	27,00%
12	Servicio de agua potable	70,00%	26,33%	2,33%	1,33%	0,00%	0,00%
13	Servicio de alumbrado público	72,67%	26,00%	0,00%	1,33%	0,00%	0,00%
14	Servicio de la Biblioteca Municipal	38,00%	24,33%	3,33%	0,67%	0,00%	33,67%
15	Servicio de la Oficina de Cultura	32,33%	14,00%	5,67%	0,00%	0,00%	48,00%
16	Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	19,67%	0,00%	1,00%	0,00%	0,00%	79,33%
17	Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	52,67%	28,00%	12,00%	0,00%	0,00%	7,33%
18	Servicio de pago de impuestos	51,33%	40,00%	6,67%	0,67%	0,00%	1,33%
19	Servicio de Policía de Tránsito	31,67%	14,00%	45,00%	6,67%	0,67%	2,00%
20	Servicio de recolección de reciclaje	69,67%	29,00%	1,33%	0,00%	0,00%	0,00%
21	Servicio de recolección de residuos	74,00%	25,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%
22	Servicio de tramitología en general	45,33%	17,67%	19,33%	1,67%	0,00%	16,00%
23	Servicio del Cementerio	49,00%	26,67%	10,00%	0,00%	0,00%	14,33%
24	Servicio que presta la Policía Municipal	30,00%	25,00%	40,67%	4,33%	0,00%	0,00%
25	Servicio de telefonía pública	59,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	39,33%

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.1

Servicio: ATENCIÓN VIRTUAL - TELEFÓNICA - REDES SOCIALES

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	35,33%	106
Buena	8,00%	24
Regular	3,00%	9
Mala	1,67%	5
Muy Mala	0,00%	0
N/A	52,00%	156
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

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

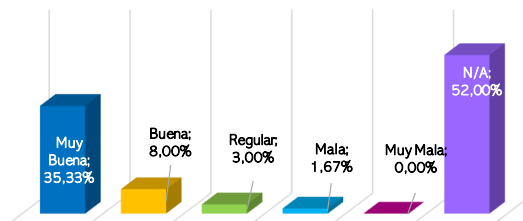


Tabla N°13.2

Servicio: Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	53,33%	160
Buena	35,00%	105
Regular	11,33%	34
Mala	0,33%	1
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.2: ALCANTARILLADO PLUVIAL

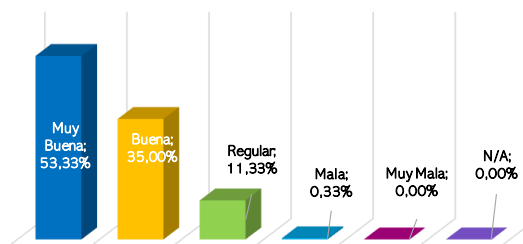


Tabla N°13.3

Servicio: Bolsa de Empleo

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	28,33%	85
Buena	12,00%	36
Regular	18,67%	56
Mala	1,67%	5
Muy Mala	0,00%	0
N/A	39,33%	118
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.3: BOLSA DE EMPLEO

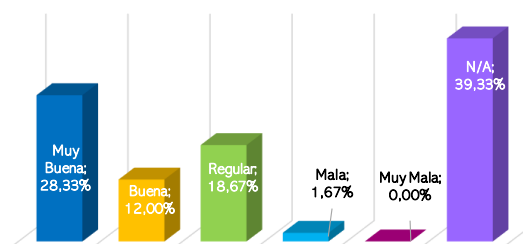


Tabla N°13.4

Servicio: Gestión de la Contraloría de Servicios

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	33,33%	100
Buena	21,00%	63
Regular	17,67%	53
Mala	1,67%	5
Muy Mala	0,00%	0
N/A	26,33%	79
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.4: GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

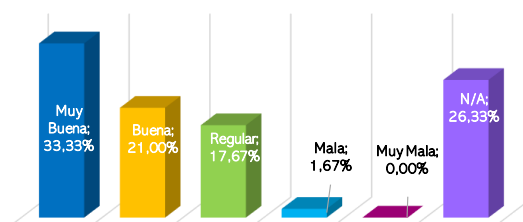


Tabla N°13.5

Servicio: Limpieza de Vías (ornato público)

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	59,67%	179
Buena	37,33%	112
Regular	2,67%	8
Mala	0,33%	1
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.5: LIMPIEZA DE VÍAS

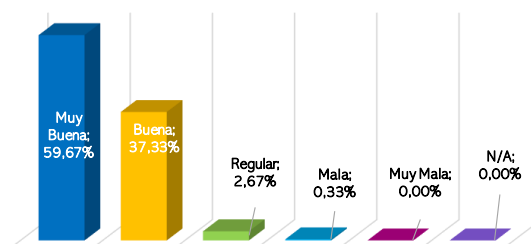


Tabla N°13.6
Servicio: Mantenimiento de Edificios Históricos
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	46,33%	139
Buena	20,33%	61
Regular	13,67%	41
Mala	1,33%	4
Muy Mala	0,00%	0
N/A	18,33%	55
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.6: MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS HISTÓRICOS

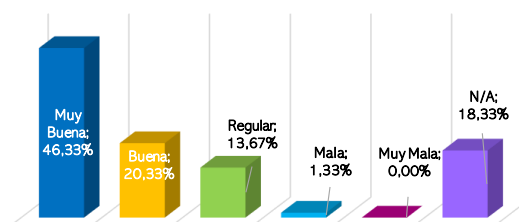


Tabla N°13.7
Servicio: Mantenimiento de Infraestructura Pública
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	45,67%	137
Buena	28,00%	84
Regular	9,33%	28
Mala	1,33%	4
Muy Mala	0,00%	0
N/A	15,67%	47
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.7: MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA

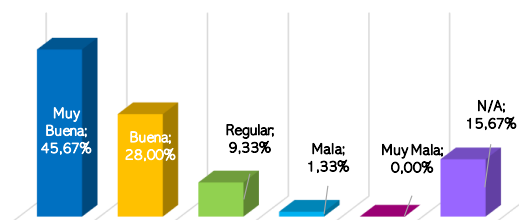


Tabla N°13.8
Servicio: Mantenimiento de la Planta de Tratamiento
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	49,67%	149
Buena	14,33%	43
Regular	13,67%	41
Mala	1,33%	4
Muy Mala	0,00%	0
N/A	21,00%	63
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.8: MANTENIMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO

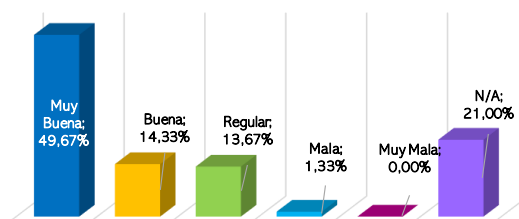


Tabla N°13.9
Servicio: Promoción de Ferias y Festividades
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	33,67%	101
Buena	29,33%	88
Regular	17,33%	52
Mala	0,67%	2
Muy Mala	0,00%	0
N/A	19,00%	57
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.9: PROMOCION DE FERIAS Y FESTIVIDADES

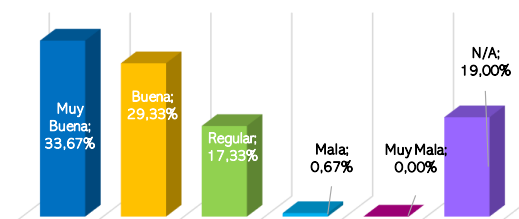


Tabla N°13.10
Servicio: Protección del Medio Ambiente
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	57,00%	171
Buena	15,67%	47
Regular	21,00%	63
Mala	2,00%	6
Muy Mala	0,00%	0
N/A	4,33%	13
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.10: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

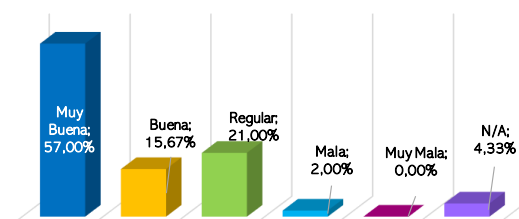


Tabla N°13.11
Servicio: Regulación de Actividades Comerciales
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	31,67%	95
Buena	11,67%	35
Regular	28,00%	84
Mala	1,67%	5
Muy Mala	0,00%	0
N/A	27,00%	81
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.11: REGULACIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES

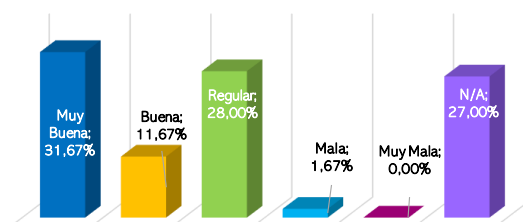


Tabla N°13.12
Servicio: Agua Potable
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	70,00%	210
Buena	26,33%	79
Regular	2,33%	7
Mala	1,33%	4
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.12: AGUA POTABLE

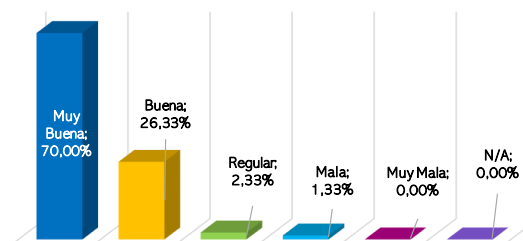


Tabla N°13.13
Servicio: Alumbrado Público
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	72,67%	218
Buena	26,00%	78
Regular	0,00%	0
Mala	1,33%	4
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.13: ALUMBRADO PÚBLICO

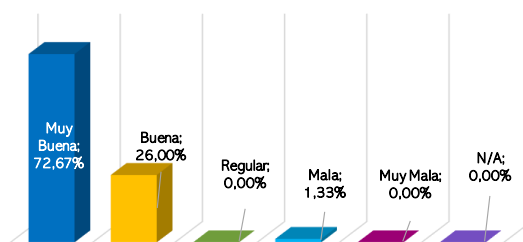


Tabla N°13.14
Servicio: Biblioteca Municipal
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	38,00%	114
Buena	24,33%	73
Regular	3,33%	10
Mala	0,67%	2
Muy Mala	0,00%	0
N/A	33,67%	101
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.14: BIBLIOTECA MUNICIPAL

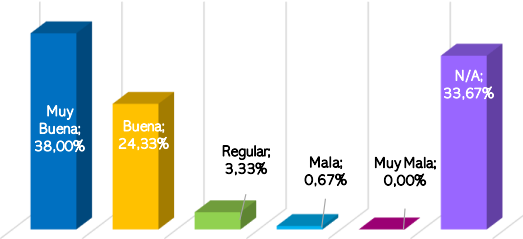


Tabla N°13.15
Servicio: Oficina de la Cultura
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	32,33%	97
Buena	14,00%	42
Regular	5,67%	17
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	48,00%	144
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.15: OFICINA DE LA CULTURA

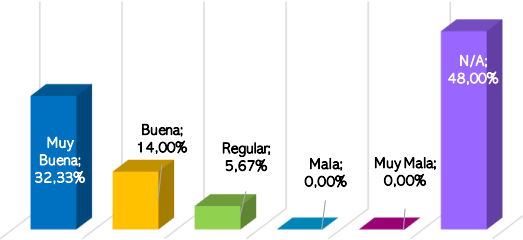


Tabla N°13.16
Servicio: Oficina de Igualdad y Equidad de Género
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	19,67%	59
Buena	0,00%	0
Regular	1,00%	3
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	79,33%	238
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.16: OFICINA DE IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

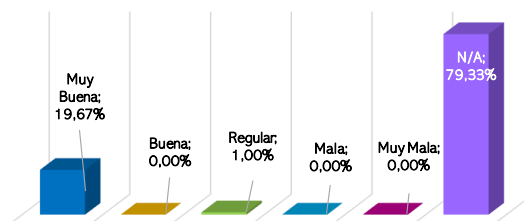


Tabla N°13.17
Servicio: Limpieza de los Cauces del Río
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	52,67%	158
Buena	28,00%	84
Regular	12,00%	36
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	7,33%	22
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.17: LIMPIEZA DE LOS CAUCES DEL RÍO

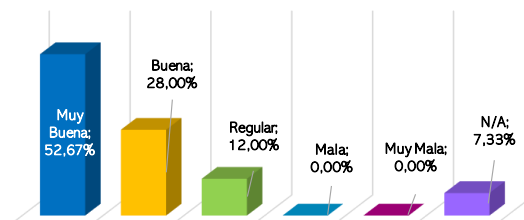


Tabla N°13.18
Servicio: Pago de Impuestos
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	51,33%	154
Buena	40,00%	120
Regular	6,67%	20
Mala	0,67%	2
Muy Mala	0,00%	0
N/A	1,33%	4
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.18: PAGO DE IMPUESTOS

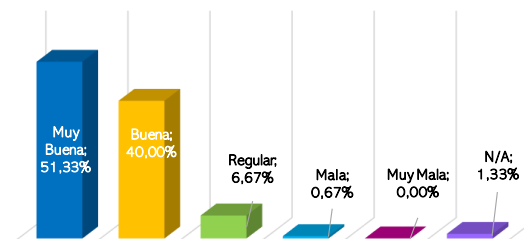


Tabla N°13.19
Servicio: Policía de Tránsito
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	31,67%	95
Buena	14,00%	42
Regular	45,00%	135
Mala	6,67%	20
Muy Mala	0,67%	2
N/A	2,00%	6
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.19: POLICÍA DE TRÁNSITO

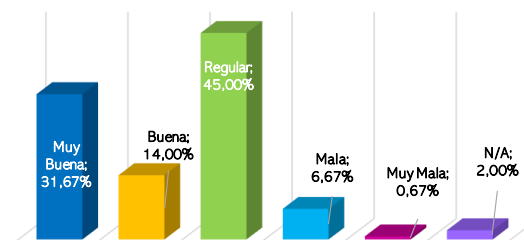


Tabla N°13.20
Servicio: Recolección de Reciclaje
Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	69,67%	209
Buena	29,00%	87
Regular	1,33%	4
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.20: RECOLECCIÓN DE RECICLAJE

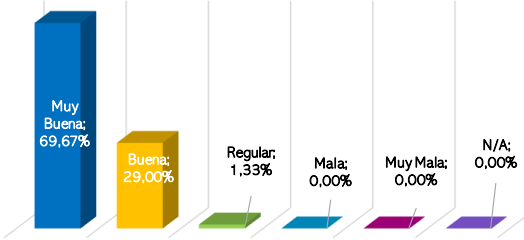


Tabla N°13.21
Servicio: Recolección de Residuos

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	74,00%	222
Buena	25,33%	76
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 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.21: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

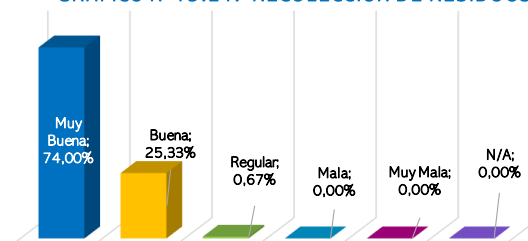


Tabla N°13.22
Servicio: Tramitología en General

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	45,33%	136
Buena	17,67%	53
Regular	19,33%	58
Mala	1,67%	5
Muy Mala	0,00%	0
N/A	16,00%	48
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.22: TRAMITOLOGÍA EN GENERAL

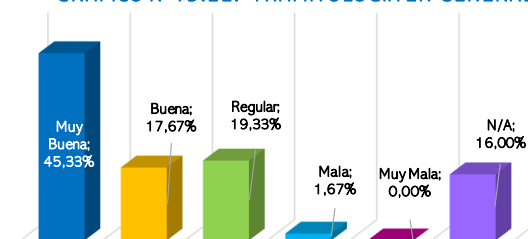


Tabla N°13.23
Servicio: Cementerio

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	49,00%	147
Buena	26,67%	80
Regular	10,00%	30
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	14,33%	43
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.23: CEMENTERIO

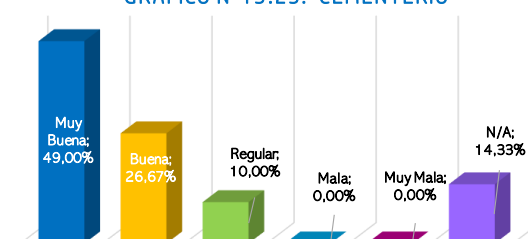


Tabla N°13.24
Servicio: Policía Municipal

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	30,00%	90
Buena	25,00%	75
Regular	40,67%	122
Mala	4,33%	13
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.24: POLICÍA MUNICIPAL

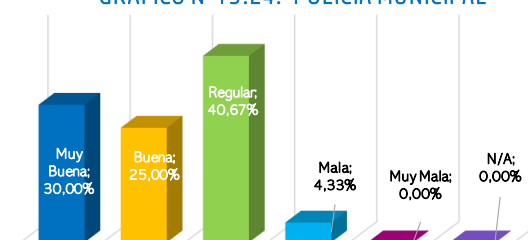


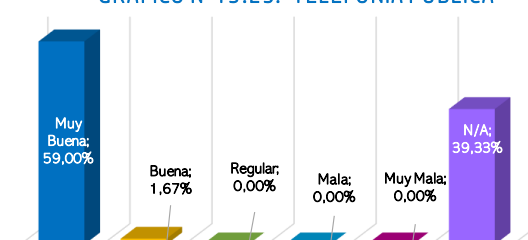
Tabla N°13.25
Servicio: Telefonía Pública

Municipalidad de Belén
oct-23

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	59,00%	177
Buena	1,67%	5
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	39,33%	118
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.25: TELEFONÍA PÚBLICA



6-FILTRO DE RECICLAJE EN EL CANTÓN

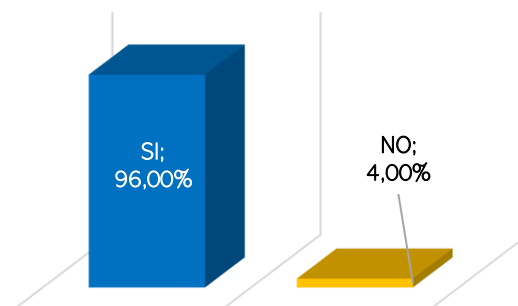
En el **FILTRO DE RECICLAJE EN EL CANTÓN**, se quería evaluar la variable relacionada al reciclaje, por lo que se procedió a preguntar a los entrevistados si en su hogar **RECICLABAN** con la pregunta **P.14.**, y como lo reflejan la tabla y gráfico N°14, el 96,00% indicó que SI, y solo el 4,00% indicó que NO reciclan.

Tabla N°14
Reciclaje en el Hogar
Municipalidad de Belén
oct-23

Reciclaje	Relativo	Absoluto
SI	96,00%	288
NO	4,00%	12
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén
- Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°14: RECICLAJE EN EL HOGAR



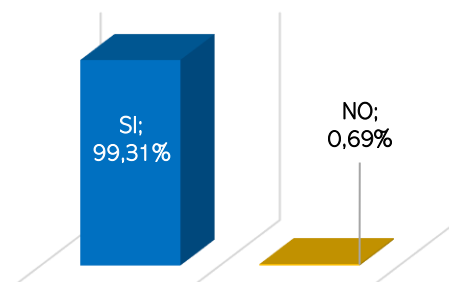
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior indicaron que, SI reciclaban en sus hogares, se les hizo la pregunta **P.14.A.**, para saber si **CONOCÍAN O NO LAS FECHAS Y OPCIONES QUE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN DISPONE PARA EL RECICLAJE**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°14.a, el 99,31% SI conoce las opciones y el 0,69% indicó que NO conocía las fechas del reciclaje.

Tabla N°14.a
Opciones y Fechas de Reciclaje
Municipalidad de Belén
oct-23

Variables	Relativo	Absoluto
SI	99,31%	286
NO	0,69%	2
TOTAL	100%	288

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén -
Heredia - Costa Rica

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



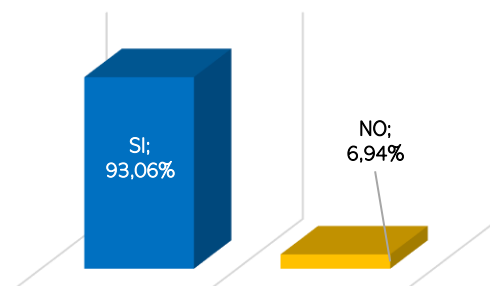
Y para esos mismos que SI reciclan en su hogar, se les hizo la pregunta **P.14.B.**, ya que se quería conocer si **ESTARÍAN O NO DISPUESTOS A RECICLAR SUS RESIDUOS ORGÁNICOS** como cáscaras de frutas, verduras, broza de café, entre otros. Según reflejan los resultados de la tabla y gráfico N°14.b., el 93,06% indicó que SI estaría dispuesto, mientras que un 6,94% indicó que NO.

Tabla N°14.b
Reciclaje de Residuos Orgánicos
Municipalidad de Belén
oct-23

Orgánicos	Relativo	Absoluto
SI	93,06%	268
NO	6,94%	20
TOTAL	100%	288

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°14.B: DISPOSICIÓN
DE RECICLAJE ORGÁNICO



7-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 orden del Cantón, al uso de bicicletas y la importancia de un ciclo vía, y al conocimiento por parte de la población de la existencia del Comité de Deportes CCDD-Belén.

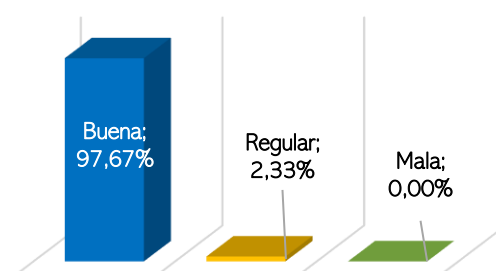
Era vital para el estudio, conocer la [RELACIÓN ENTRE LOS VECINOS](#), por lo que se procedió a hacer la pregunta [P.15](#), en donde se le preguntaba al entrevistado como era su relación con los vecinos más cercanos y se le dio tres opciones a escoger, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°15 a continuación, el 97,67% indicó que “buena”, el 2,33% indicó que “regular”, y el 0,00% indicó que “mala”.

Tabla N°15
Relación Vecinal
Municipalidad de Belén
oct-23

Relación Vecinal	Relativo	Absoluto
Buena	97,67%	293
Regular	2,33%	7
Mala	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén -
Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15: RELACIÓN
VECINAL



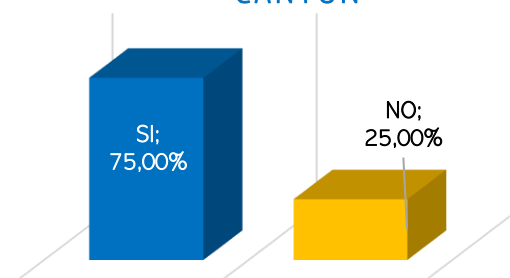
En relación con la variable relacionada a conocer si los entrevistados sienten que el Cantón está [MÁS ORDENADO EN CUANTO A VÍAS Y ESTACIONAMIENTO](#), por lo que se estructuró la pregunta [P.16](#), y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°16, el 75,00% indicó que, SI está muy ordenado, mientras que el 25,00% indicó que NO.

Tabla N°16
Orden del Cantón
Municipalidad de Belén
oct-23

Orden del Cantón	Relativo	Absoluto
SI	75,00%	225
NO	25,00%	75
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°16: ORDEN DEL CANTÓN



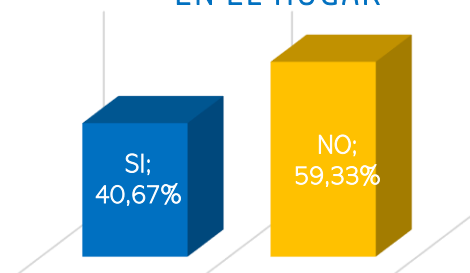
En relación con la variable relacionada a si en el hogar **CONTABAN CON BICICLETAS**, se procedió a hacer la **P.17.**, en donde el 40,67% indicó que, SI y el 59,33% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°17 a continuación.

Tabla N°17
Bicicletas en los Hogares
Municipalidad de Belén
oct-23

Bicicletas	Relativo	Absoluto
SI	40,67%	122
NO	59,33%	178
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°17: BICICLETAS EN EL HOGAR



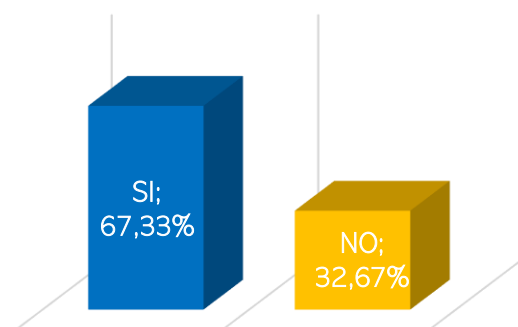
En relación con la variable relacionada a **CREAR UNA CICLO VÍA** en el Cantón, se procedió con la pregunta **P.18.**, en donde el 67,33% indicó que, SI y el 32,67% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°18 a continuación.

Tabla N°18
Ciclo Vía en el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-23

Ciclo Vía	Relativo	Absoluto
SI	67,33%	202
NO	32,67%	98
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°18: CICLO VÍA EN EL CANTÓN



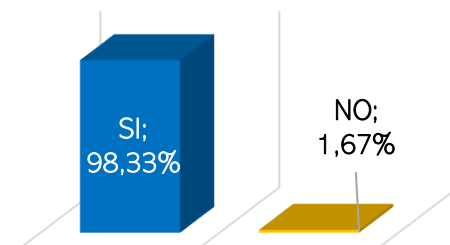
En relación con la variable relacionada al **CONOCIMIENTO DEL COMITÉ DE DEPORTES CCDR-BELÉN** de la Municipalidad de Belén, se procedió con la pregunta **P.19.**, en donde el 98,33% indicó que, SI y el 1,67% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°19 a continuación.

Tabla N°19
Conocimiento Comité Deportes CCDR-Belén
Municipalidad de Belén
oct-23

Comité de Deportes	Relativo	Absoluto
SI	98,33%	295
NO	1,67%	5
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia
- Costa Rica

GRÁFICO N°19:
CONOCIMIENTO COMITÉ
DEPORTES CCDR-BELÉN



8-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.

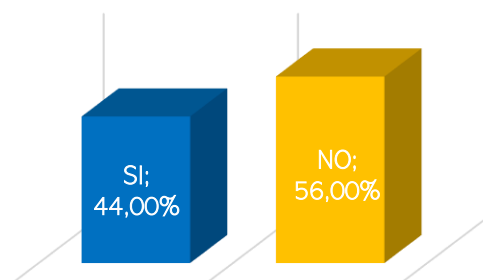
Con la pregunta **N.20** se quería conocer si el participante **SIGUE LAS REDES SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD**, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°20, el 44,00% indicó que SI y el 56,00% indicó que NO.

Tabla N°20
Redes Sociales
Municipalidad de Belén
oct-23

Redes Sociales	Relativo	Absoluto
SI	44,00%	132
NO	56,00%	168
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°20: REDES
SOCIALES



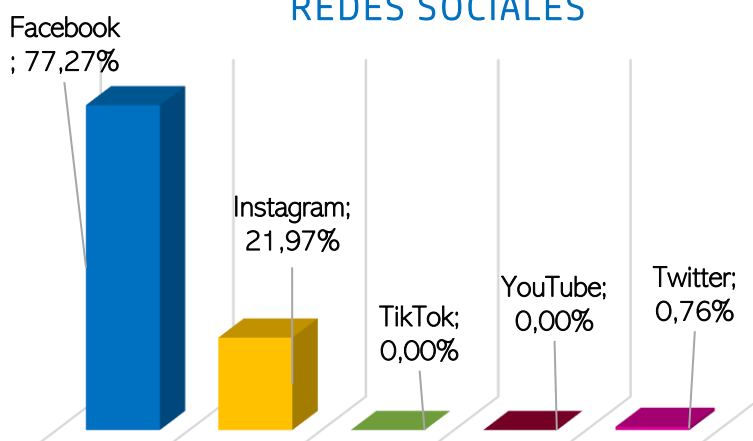
Para aquellos participantes que en la pregunta anterior, indicaron que Sí siguen las redes sociales, se les hizo la pregunta N.20.A, donde se quería conocer cuál RED SOCIAL ERA LA MÁS USADA POR LOS PARTICIPANTES; y como se refleja en la tabla y gráfico N°20.a., el 77,27% indicó que “Facebook”; el 21,97% indicó que “Instagram”; el 0,00% indicó que “TikTok”; el 0,00% indicó que “YouTube”; y el 0,76% indicó que “Twitter”.

Tabla N°20.a
Redes Sociales Frecuentes
Municipalidad de Belén
oct-23

Redes Sociales	Relativo	Absoluto
Facebook	77,27%	102
Instagram	21,97%	29
TikTok	0,00%	0
YouTube	0,00%	0
Twitter	0,76%	1
TOTAL	100%	132

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°20.A: CONOCIMIENTO DE REDES SOCIALES



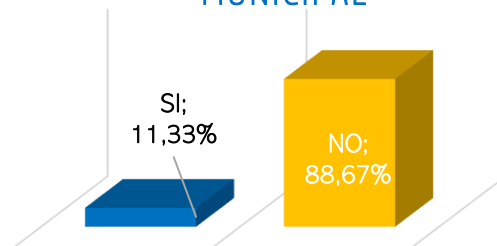
También era importante para el estudio, conocer si los entrevistados ven la TRANSMISIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL POR MEDIO DE FACEBOOK LIVE, por lo que se formuló la pregunta P.21 y tal y como reflejan los datos en la tabla y gráfico N.21, el 11,33% de los entrevistados indicó que SI, mientras que el 88,67% indicó que NO.

Tabla N°21
Transmisión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
oct-23

Transmisión Concejo	Relativo	Absoluto
SI	11,33%	34
NO	88,67%	266
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén
- Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°21:
TRANSMISIÓN DEL CONCEJO
MUNICIPAL



9-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.

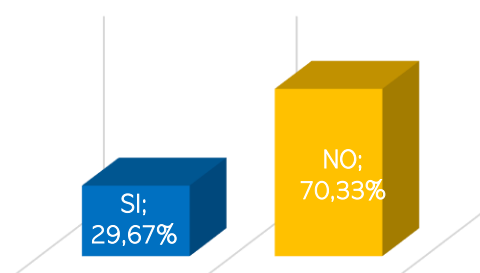
En la **P.22**, se quería conocer si los entrevistados sabían del **PROYECTO BELÉN CIUDAD INTELIGENTE**, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°22, el 29,67% SI sabía, mientras que el 70,33% NO sabía.

Tabla N°22
Proyecto Belén Ciudad Inteligente
Municipalidad de Belén
oct-23

Ciudad Inteligente	Relativo	Absoluto
SI	29,67%	89
NO	70,33%	211
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén -
Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°22: PROYECTO
BELÉN CIUDAD INTELIGENTE



En la **P.23**, 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:

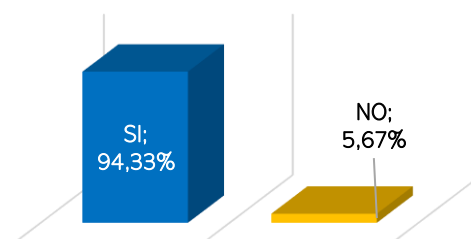
Sobre el **SISTEMA DE MONITOREO POR MEDIO DE CÁMARAS** que brinda la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23.1, el 94,33% SI conocía, mientras que el 5,67% NO conocía.

Tabla N°23.1
Sistema de Monitoreo por Cámaras
Municipalidad de Belén
oct-23

Monitoreo Cámaras	Relativo	Absoluto
SI	94,33%	283
NO	5,67%	17
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°23.1: SISTEMA MONITOREO POR CÁMARAS



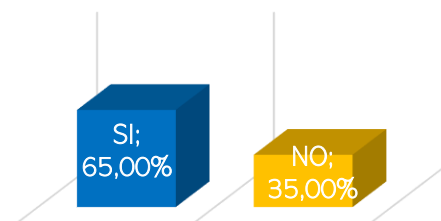
Sobre los **MEDIDORES DE AGUA POTABLE INTELIGENTES** que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23.2., el 65,00% SI conocía, mientras que el 35,00% NO conocía.

Tabla N°23.2
Medidores Agua Potable Inteligentes
Municipalidad de Belén
oct-23

Medidores Inteligentes	Relativo	Absoluto
SI	65,00%	195
NO	35,00%	105
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°23.2: MEDIDORES DE AGUA POTABLE INTELIGENTES



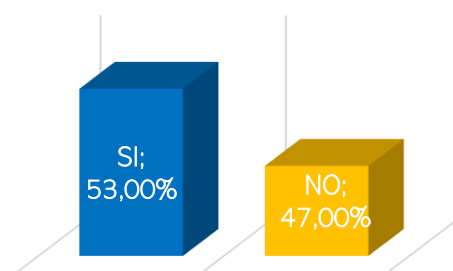
Sobre los **RADARES DE VELOCIDAD** que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23.3., el 53,00% SI conocía, mientras que el 47,00% NO conocía.

Tabla N°23.3
Radares de Velocidad
Municipalidad de Belén
oct-23

Radares de Velocidad	Relativo	Absoluto
SI	53,00%	159
NO	47,00%	141
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°23.3: RADARES DE VELOCIDAD



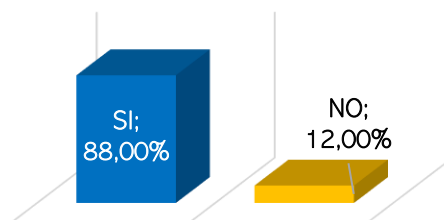
Sobre las **LÁMPARAS DE LUZ INTELIGENTE** que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23.4., el 88,00% SI conocía, mientras que el 12,00% NO conocía.

Tabla N°23.4
Lámparas de Luz Inteligente
Municipalidad de Belén
oct-23

Luz Inteligente	Relativo	Absoluto
SI	88,00%	264
NO	12,00%	36
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°23.4: LÁMPARAS DE LUZ INTELIGENTE



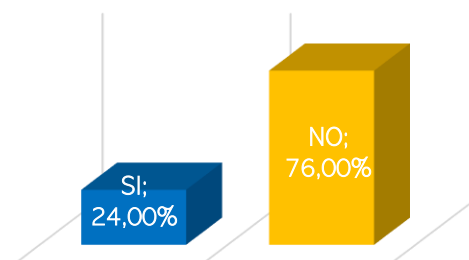
Sobre el **USO DE EQUIPO DE BODY CAM** que usan los policías municipales en vehículos y sobre sus vestiduras, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23.5, el 24,00% SI conocía, mientras que el 76,00% NO conocía.

Tabla N°23.5
Policías con Equipo Body Cam
Municipalidad de Belén
oct-23

Equipo Body Cam	Relativo	Absoluto
SI	24,00%	72
NO	76,00%	228
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°23.5: POLICÍAS CON EQUIPO BODY CAM



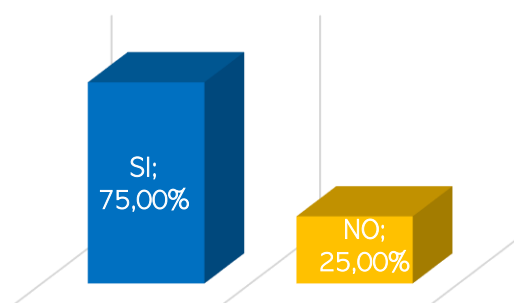
Y, por último, sobre las **ESTACIONES DE CARGA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS** puestas por la Municipalidad, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23.6, el 75,00% SI conocía, mientras que el 25,00% NO conocía.

Tabla N°23.6
Cargadores para Carro Eléctrico
Municipalidad de Belén
oct-23

Carro Eléctrico	Relativo	Absoluto
SI	75,00%	225
NO	25,00%	75
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°23.6: CARGADORES PARA CARRO ELÉCTRICO



10-FILTRO DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE DEPORTES CCDR-BELÉN

En el **FILTRO DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE DEPORTES CCDR-BELÉN**, se querían estudiar las variables relacionadas a la participación, la organización, y la práctica de deportes de los participantes del estudio.

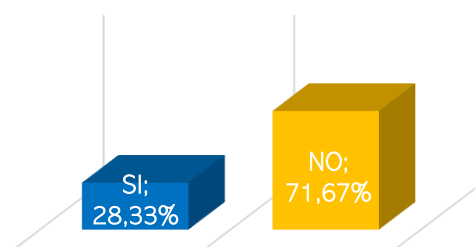
En la **P.24.**, se le preguntaba a los entrevistados que, si **HABÍAN PARTICIPADO EN ALGUNA ACTIVIDAD DEPORTIVA O RECREATIVA ORGANIZADA EN EL CANTÓN**; y tal y como lo indica la tabla y el gráfico N°24, el 28,33% mencionó que SI y el 71,67% mencionó que NO.

Tabla N°24
Participación en Actividades Recreativas o
Deportivas
Municipalidad de Belén
oct-23

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	28,33%	85
NO	71,67%	215
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24:
PARTICIPACIÓN ACTIVIDADES
RECREATIVAS Y DEPORTIVAS



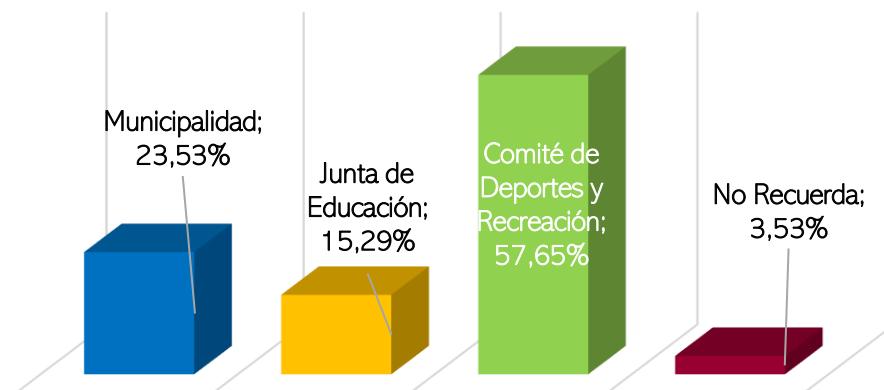
Para aquellos participantes que en la pregunta anterior, indicaron que SI, se les formuló la pregunta **P.24.A.**, sobre si sabían **QUIÉN ERA EL ORGANIZADOR DE ESA ACTIVIDAD**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°24.a., el 23,53% indicó que la "Municipalidad"; el 15,29% indicó que la "Junta de Educación"; el 57,65% indicó que el "Comité de Deportes"; y el 3,53% indicó que "No Recuerda".

Tabla N°24.a.
Organizador de las Actividades
Municipalidad de Belén
oct-23

Ítem	Relativo	Absoluto
Municipalidad	23,53%	20
Junta de Educación	15,29%	13
Comité de Deportes y Recreación	57,65%	49
No Recuerda	3,53%	3
TOTAL	100%	85

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.A: ORGANIZADOR DE LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS Y DEPORTIVAS



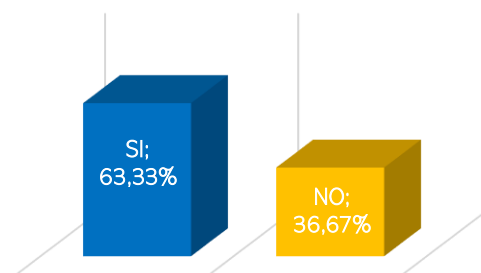
En la P.25., se les preguntaba a los participantes que SI PRACTICABAN ALGÚN DEPORTE o algún miembro de su familia, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°25, el 63,33% indicó que SI y el 36,67% indicó que NO.

Tabla N°25
Practica Algún Deporte
Municipalidad de Belén
oct-23

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	63,33%	190
NO	36,67%	110
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°25: PRACTICA DE DEPORTES



Para los participantes que en la pregunta anterior indicaron que SI, se les formuló la pregunta P.25.A, en donde según se muestra a continuación en la tabla y gráfico N°25.a., el 6,35% mencionó que "atletismo"; el 1,75% mencionó que "baile"; el 3,06% mencionó que "baloncesto"; el 0,66% mencionó que "boxeo"; el 19,26% mencionó que "caminatas"; el 12,04% mencionó que "ciclismo"; el 12,69% mencionó que "ejercicios"; el 6,35% mencionó que "fútbol"; el 3,94% mencionó que "fútbol sala"; el 6,35% mencionó que "gimnasia"; el 1,75% mencionó que "karate"; el 18,82% mencionó que "natación"; el 2,63% mencionó que "taekwondo"; el 0,22% mencionó que "tenis de campo"; el 0,66% mencionó que "triatlón"; el 3,28% mencionó que "voleibol"; el 0,00% mencionó que "voleibol de playa"; y el 0,22% mencionó que "ajedrez".

Tabla N°25.a.
Disciplinas Deportivas
Municipalidad de Belén
oct-23

Disciplinas	Relativo	Absoluto
Atletismo	6,35%	29
Baile	1,75%	8
Baloncesto	3,06%	14
Boxeo	0,66%	3
Caminatas	19,26%	88
Ciclismo	12,04%	55
Ejercicios	12,69%	58
Fútbol	6,35%	29
Fútbol Sala	3,94%	18
Gimnasia	6,35%	29
Karate	1,75%	8
Natación	18,82%	86
Taekwondo	2,63%	12
Tenis de Campo	0,22%	1
Triatlón	0,66%	3
Voleibol	3,28%	15
Voleibol de Playa	0,00%	0
Ajedrez	0,22%	1
TOTAL	100%	457

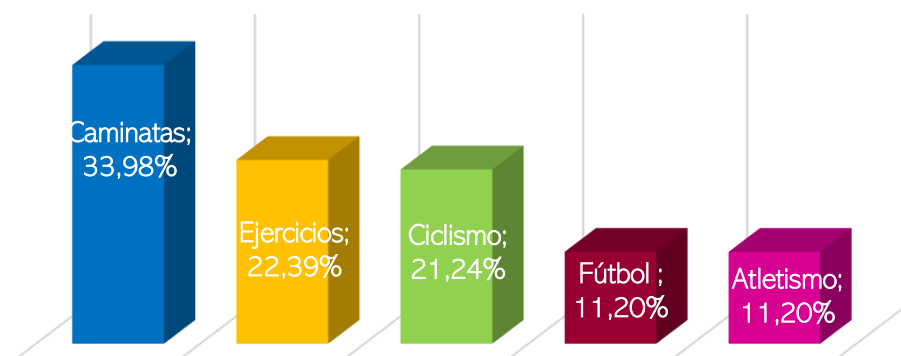
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°25.a.1
Disciplinas Deportivas + Practicadas
Municipalidad de Belén
oct-23

Disciplinas	Relativo	Absoluto
Caminatas	33,98%	88
Ejercicios	22,39%	58
Ciclismo	21,24%	55
Fútbol	11,20%	29
Atletismo	11,20%	29
TOTAL	100%	259

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°25.A.1: DISCIPLINAS DEPORTIVAS + PRACTICADAS



11-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.

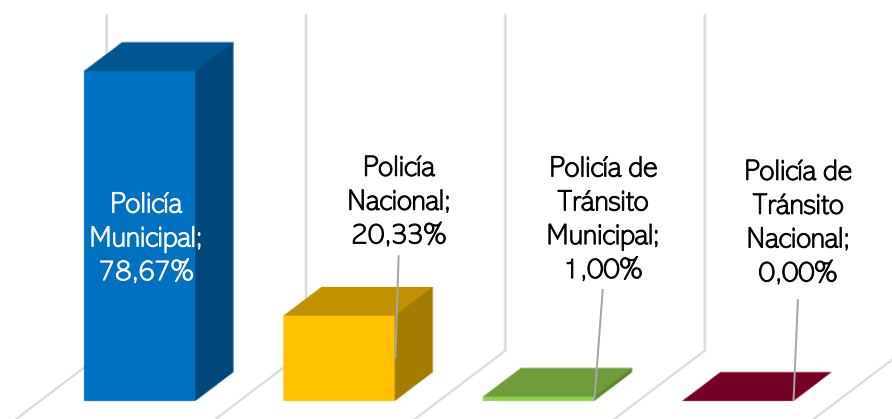
En la **P.26.**, se le pregunto a los entrevistados que al **PRESENTARSE UN PROBLEMA DE SEGURIDAD A CUÁL POLICÍA ACUDÍAN**, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°26 el 78,67% indicó que a la "policía municipal"; el 20,33% indicó que la "policía nacional", el 1,00% indicó que "policía de tránsito municipal" y el 0,00% a la "policía de tránsito nacional".

Tabla N°26
Tipo de Policía
Municipalidad de Belén
oct-23

Tipo de Policía	Relativo	Absoluto
Policía Municipal	78,67%	236
Policía Nacional	20,33%	61
Policía de Tránsito Municipal	1,00%	3
Policía de Tránsito Nacional	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°26: TIPO DE POLICÍA

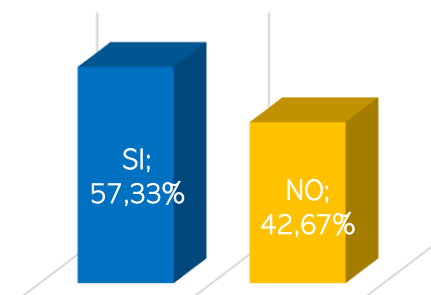


Con la P.27, se quería conocer si los entrevistados sabían de la existencia de la **POLICÍA CANINA** en el Cantón, y como lo refleja la tabla y gráfico N°27, el 57,33% mencionó que SI y el 42,67% mencionó que NO.

Tabla N°27
Policía Canina
Municipalidad de Belén
oct-23

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°27:
CONOCIMIENTO DE LA
POLICÍA CANINA


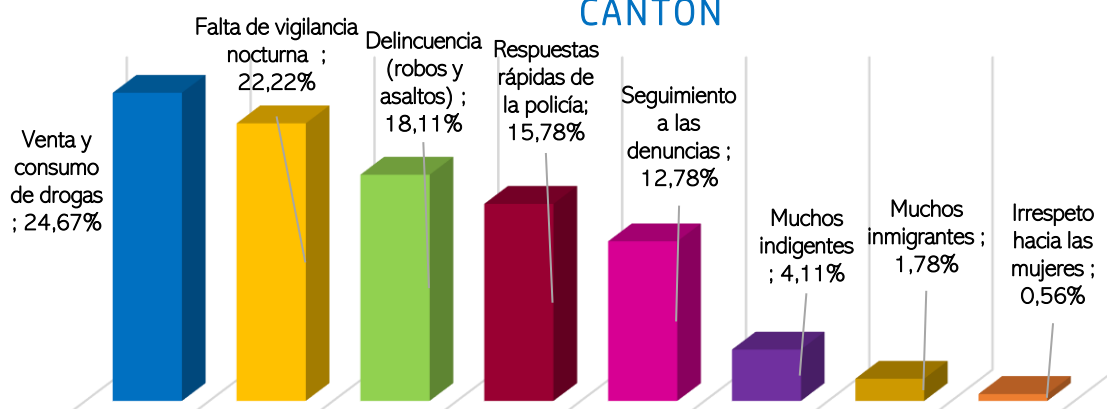
Con la pregunta P.28., se quería conocer cuáles eran los **3 PRINCIPALES PROBLEMAS DE SEGURIDAD LIGADOS AL CANTÓN**, por lo que procedió a realizar una lista de problemas para que el entrevistado señalara los principales; y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°28 con un 24,67% mencionaron la “venta y consumo de drogas”; con el 0,56% mencionaron el “irrespeto hacia las mujeres”; con el 18,11% mencionaron la “delincuencia (robos y asaltos)”; con el 22,22% mencionaron la “falta de vigilancia nocturna”; con el 1,78% mencionaron “muchos inmigrantes”; con el 12,78% mencionaron el “seguimiento a las denuncias”; con el 4,11% mencionaron “muchos indigentes”; con el 15,78% mencionaron “respuestas rápidas de la policía”.

Tabla N°28
Problemas de Seguridad en el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-23

Problemas	Relativo	Absoluto
Venta y consumo de drogas	24,67%	222
Falta de vigilancia nocturna	22,22%	200
Delincuencia (robos y asaltos)	18,11%	163
Respuestas rápidas de la policía	15,78%	142
Seguimiento a las denuncias	12,78%	115
Muchos indigentes	4,11%	37
Muchos inmigrantes	1,78%	16
Irrespeto hacia las mujeres	0,56%	5
TOTAL	100%	900

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°28: PROBLEMAS DE SEGURIDAD EN EL CANTÓN



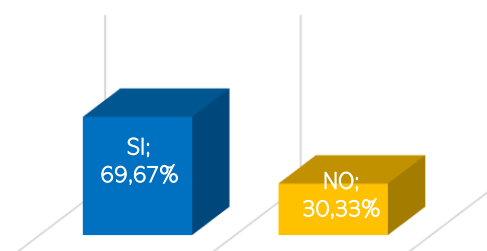
Con la pregunta P.29., donde se quería conocer si los PROGRAMAS DE SEGURIDAD QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD IMPACTAN EN EL CANTÓN, y como se refleja en la tabla y gráfico N°29 el 69,67% indicó que SI y el 30,33% indicó que NO.

Tabla N°29
Programas de Seguridad
Municipalidad de Belén
oct-23

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°29: PROGRAMAS DE SEGURIDAD



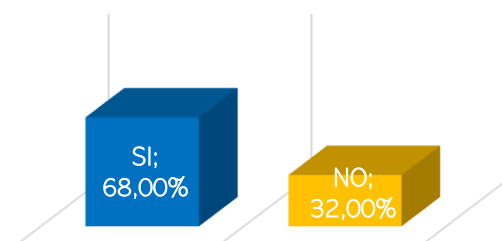
Con la pregunta P.30., donde se quería conocer si los participantes **SE INFORMAN CON LOS CANALES OFICIALES DE INFORMACIÓN**; y como se refleja en la tabla y gráfico N°30 el 68,00% indicó que SI y el 32,00% indicó que NO.

Tabla N°30
Canales Oficiales de Comunicación
Municipalidad de Belén
oct-23

Canales Oficiales	Relativo	Absoluto
SI	68,00%	204
NO	32,00%	96
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°30: CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN



12-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.31, 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 10 medios, en donde el entrevistado debería seleccionar un máximo de 2 opciones. Tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°31, el 0,00% mencionó que los “muppies”; el 6,17% mencionó que el “correo electrónico”; el 25,83% mencionó que el “perifoneo”; el 11,33% mencionó que por “amigos”; el 6,17% mencionó que el “mensaje de texto SMS”; el 18,00% mencionó que las “redes sociales”; el 3,17% mencionó que las “vallas publicitarias”; el 23,50% mencionó que el “WhatsApp”; el 5,83% mencionó que la “prensa local” y el 0,00% mencionó que las “mantas”.

Tabla N°31
Medios de Comunicación
Municipalidad de Belén
oct-23

Medios de Comunicación	Relativo	Absoluto
Muppies	0,00%	0
Correo	6,17%	37
Perifoneo	25,83%	155
Por amigos	11,33%	68
Mensaje de Texto SMS	6,17%	37
Redes Sociales	18,00%	108
Vallas	3,17%	19
WhatsApp	23,50%	141
Prensa Local	5,83%	35
Mantas	0,00%	0
TOTAL	100%	600

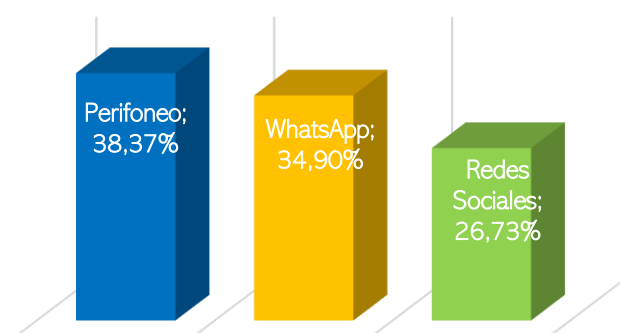
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°31.A
Medios de Comunicación Más Efectivos
Municipalidad de Belén
oct-23

Medios de Comunicación	Relativo	Absoluto
Perifoneo	38,37%	155
WhatsApp	34,90%	141
Redes Sociales	26,73%	108
TOTAL	100%	404

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°31: MEDIOS DE COMUNICACIÓN MÁS EFECTIVOS



13-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.32** a la **P.40**.

Tabla N°32
NSC: Sexo
Municipalidad de Belén
oct-23

Sexo	Relativo	Absoluto
Hombre	34,33%	103
Mujer	65,67%	197
Prefiero NO decirlo	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°32: NSC: SEXO

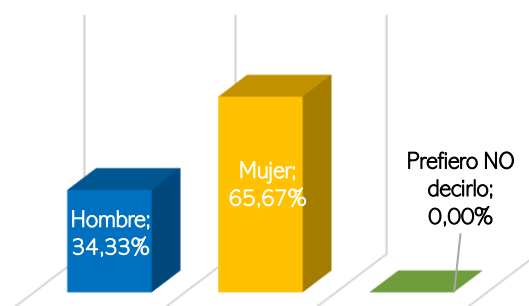
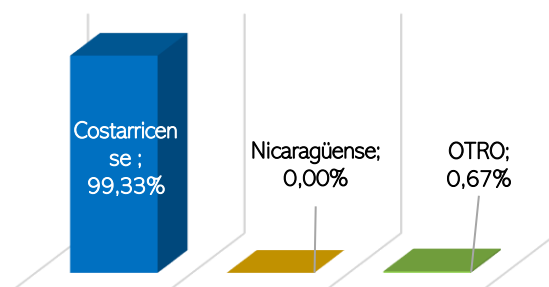


Tabla N°33
Nacionalidad del Participante
Municipalidad de Belén
oct-23

Nacionalidad	Relativo	Absoluto
Costarricense	99,33%	298
Nicaragüense	0,00%	0
OTRO	0,67%	2
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°33: NACIONALIDAD DEL PARTICIPANTE



*Otro: Cubano y Norteamericano

Tabla N°34
Rangos de Edad
Municipalidad de Belén
oct-23

Rangos de Edad	Relativo	Absoluto
Menos de 18 años	0,00%	0
De 18 a 25 años	0,67%	2
De 26 a 35 años	4,67%	14
De 36 a 45 años	13,00%	39
De 46 a 55 años	17,33%	52
De 56 a 65 años	20,33%	61
De 66 a 75 años	26,67%	80
Más de 75 años	17,33%	52
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°34: RANGO DE EDADES DE LOS PARTICIPANTES

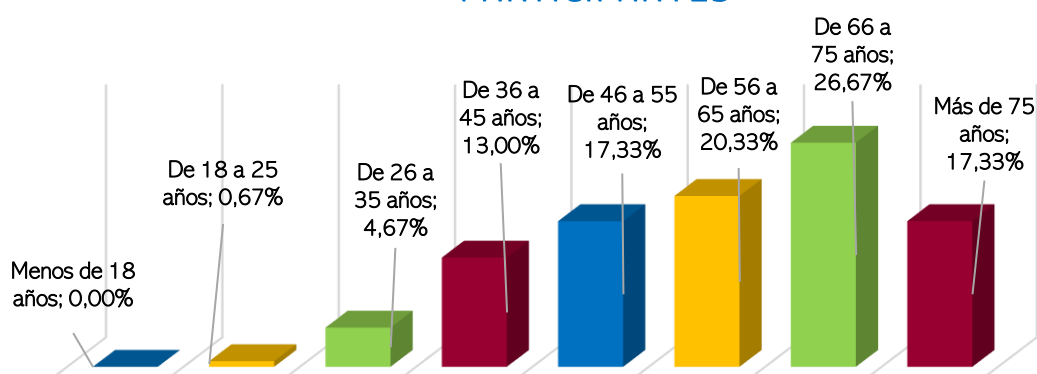


Tabla N°35
Estado Civil
Municipalidad de Belén
oct-23

Estado Civil	Relativo	Absoluto
Soltero (a)	16,00%	48
Casado (a)	66,67%	200
Separado (a) / Divorciado (a)	6,67%	20
Viudo (a)	9,67%	29
Unión Libre	1,00%	3
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°35: ESTADO CIVIL DE LOS PARTICIPANTES

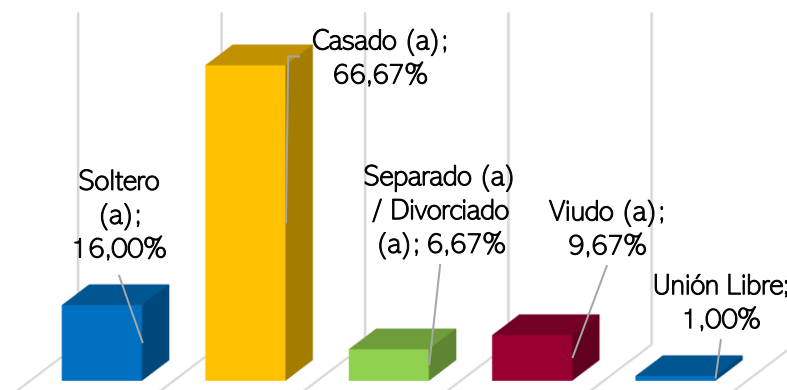


Tabla N°36
Ocupación Actual
Municipalidad de Belén
oct-23

Ocupación	Relativo	Absoluto
Ama de Casa	42,33%	127
Desempleado	2,67%	8
Estudiante	1,00%	3
Estudiante con trabajo	2,33%	7
Trabajador asalariado (a)	16,33%	49
Trabajador independiente	7,33%	22
Microempresario (a)	0,00%	0
Pensionado / Jubilado	28,00%	84
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°36: OCUPACIÓN ACTUAL DE LOS PARTICIPANTES

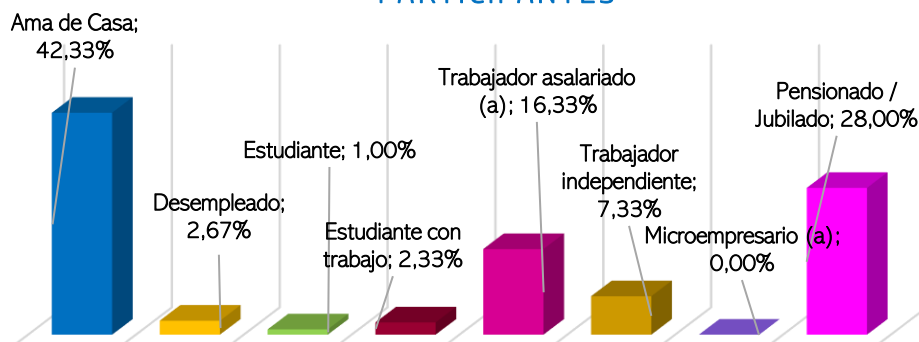


Tabla N°37
Último Año de Escolaridad
Municipalidad de Belén
oct-23

Escolaridad	Relativo	Absoluto
Sin estudios	0,67%	2
Primaria Incompleta	4,33%	13
Primaria Completa	17,33%	52
Secundaria Incompleta	14,00%	42
Secundaria Completa	23,67%	71
Estudios Técnicos	11,33%	34
Universidad Incompleta	8,67%	26
Universidad Completa	18,33%	55
Estudios de Posgrado	1,67%	5
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°37: GRADO DE ESCOLARIDAD DE LOS PARTICIPANTES

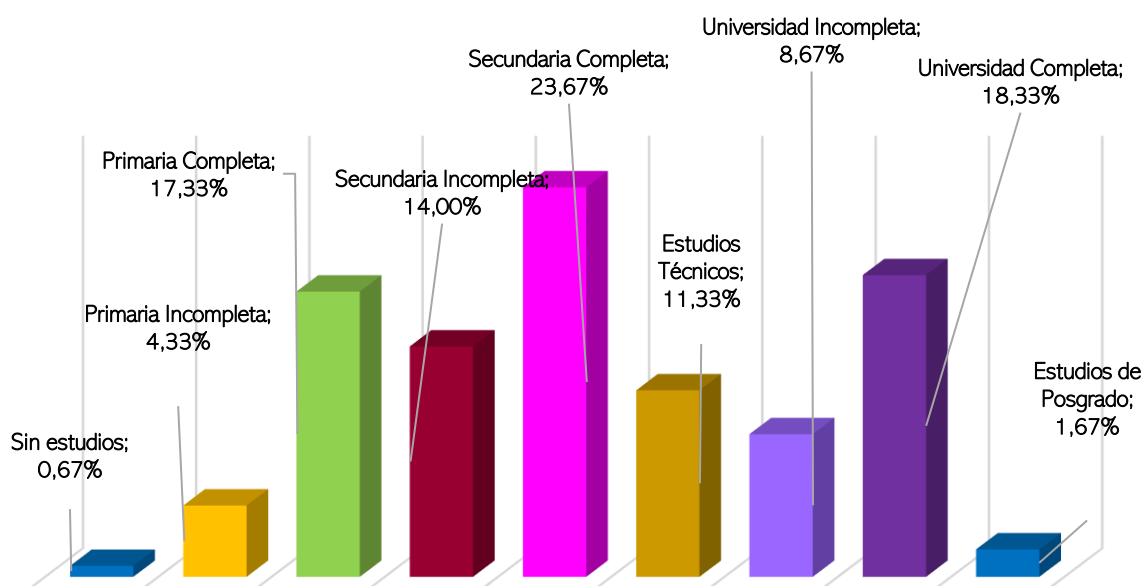


Tabla N°38
Núcleo Familiar
Municipalidad de Belén
oct-23

Núcleo Familiar	Relativo	Absoluto
Una persona	3,33%	10
Dos personas	18,33%	55
Tres personas	26,00%	78
Cuatro personas	32,67%	98
Cinco personas	14,00%	42
Más de seis personas	5,67%	17
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°38: NÚCLEO FAMILIAR

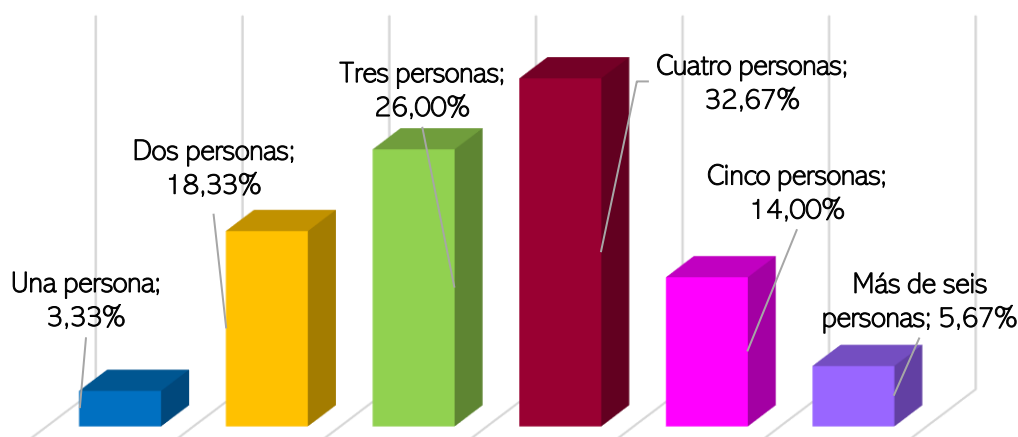


Tabla N°39
Núcleo Familiar con Condición Especial
Municipalidad de Belén
oct-23

Condición Especial	Relativo	Absoluto
SI	3,33%	10
NO	96,67%	290
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°39: NÚCLEO FAMILIAR CON CONDICIÓN ESPECIAL

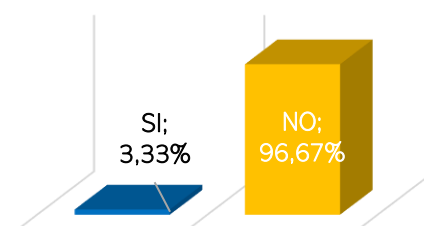


Tabla N°39.a
Condición Especial Familiar
Municipalidad de Belén
oct-23

Condición Especial	Relativo	Absoluto
Alzheimer	20,00%	2
Síndrome de Down	20,00%	2
Autista	10,00%	1
Hidrocefalia	30,00%	3
Epilepsia	20,00%	2
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°39.A: CONDICIÓN ESPECIAL DE DISCAPACIDAD

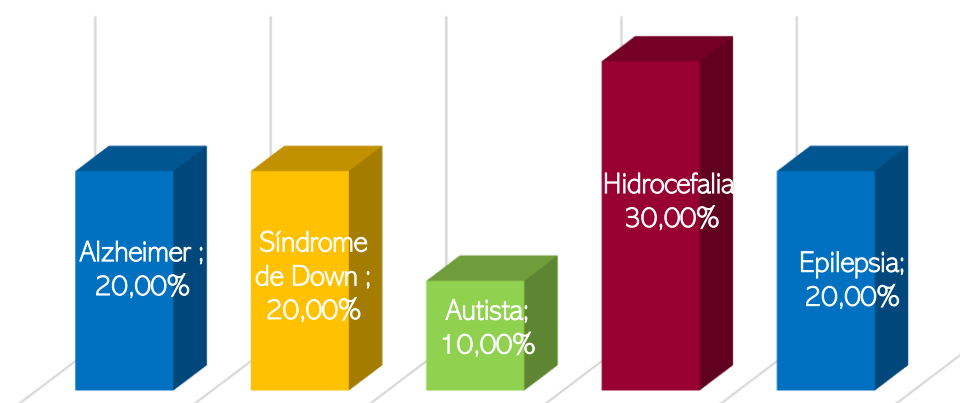


Tabla N°40
Animales Domésticos
Municipalidad de Belén
oct-23

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	51,33%	154
NO	48,67%	146
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°40: ANIMALES DOMÉSTICOS

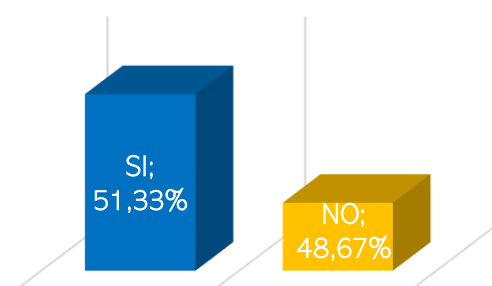


Tabla N°40.a
Tipo de Animales Domésticos
Municipalidad de Belén
oct-23

Tipo	Relativo	Absoluto
Perros	55,19%	85
Gatos	31,82%	49
Aves	9,74%	15
Peces	1,30%	2
OTRA	1,95%	3
TOTAL	100%	154

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia
- Costa Rica

GRÁFICO N°40.A: ANIMALES DOMÉSTICOS

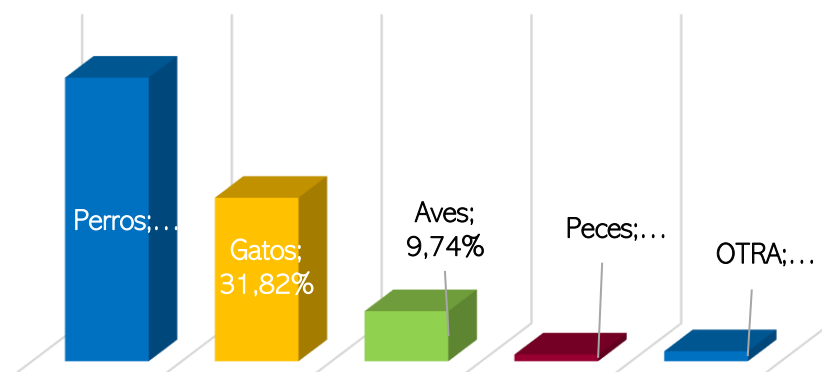
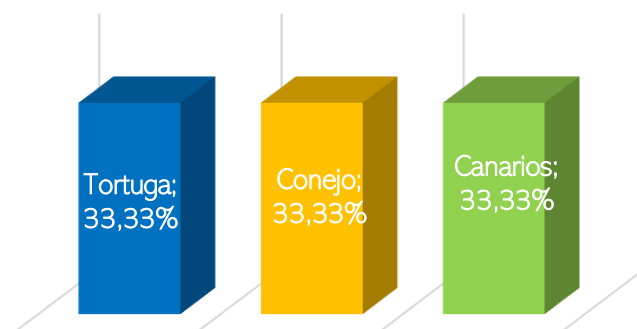


Tabla N°40.b
Otro Tipo de Animales Domésticos
Municipalidad de Belén
oct-23

Otro Tipo	Relativo	Absoluto
Tortuga	33,33%	1
Conejo	33,33%	1
Canarios	33,33%	1
TOTAL	100%	3

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°40.B: OTROS ANIMALES DOMÉSTICOS



Incidentes Encontrados

INCIDENTES ENCONTRADOS EN LA CAPTURA DE CAMPO

- El ruido de los tráileres que pasan en la madrugada es excesivo y no permiten dormir, se les había indicado que había un proyecto para modificar la ley y no se ha resuelto nada. (Asunción).
- Cuando se realizan actividades en Pedregal las vías colapsan y los residentes de la zona no pueden desplazarse a ningún sitio, exigen caminos extra para poder salir cuando hay actividades en este sitio.
- El agua potable está saliendo con arena. (Asunción)
- Pocos espacios de estacionamiento y multas constantes en el cantón por parte de la policía municipal de tránsito. Irrespetos hacia el adulto mayor.
- Ruidos excesivos Pedregal en actividades o pruebas de sonido, se han caído objetos y quebrado durante pruebas de sonido. RECURRENTE
- Falta de información por parte de la Municipalidad.
- Página sin información de deportes.
- Aumento en recibo de agua, muchas personas de la Asunción presentaron la misma queja.
- Falta de semáforo por la antigua Pepperoni, autos van a alta velocidad, por el cruce hacia el Plantel Municipal.
- Espera de cámaras monitoreo (bajo del chompipe, Kimberly Clark). Perifoneo no llega hasta el fondo de este bajo.
- Petición de semáforo a la entrada del nacimiento y en calle Linda Vista, por la pulpería La Pampa.
- Medidor de agua con alto consumo y no han hecho nada al respecto. (Asunción)
- Contiguo grupo Mutual Alajuela, donde está la carnicería hay unos huecos en la calle muy peligrosos. San Antonio de Belén. (calles en mal estado), entrada a calle del colegio.
- Cuido al ornato, prohibir anuncios en postes y paredes.
- Tiran aguas canoa y bajante en aceras, residencial en San Antonio. (RESIDENCIAL BELEN)
- Las personas están muy satisfechas y con gran agrado sobre los avances de los cantones.
- En pedregal se quejan de la basura que tira la gente en las calles y aceras toda esa basura va a dar a los jardines y cocheras.
- En Escobar se quejan de que hay muchos indigentes, dicen que los indigentes con el disimulo de pedir si encuentran algún portón abierto se meten y se roban lo que encuentren.
- En la Ribera dicen que últimamente hay muchos asaltos en pleno día.
- Son muchos los adultos mayores que utilizan la piscina y piden una escalera más en la piscina que se consideren que son adultos mayores y les cuesta subir a la escalera, que por favor un escalón más le facilita la subida.

- Cerca del asilo de ancianos, se concentran jóvenes a tomar y consumir, el ruido y esos vicios perturban el lugar.
- En calle el arbolito, se quejan del perifoneo no se escucha, más se escucha los carros de reciclaje de electrodomésticos.
- En la carretera interamericana, se encuentra una heladería donde se parquean los carros y hay un hidrante sin pintar y no deberían parquear cerca del hidrante y obstruir el paso.
- Mucha congestión vial en la carretera interamericana y deberían respetar el área del humedal.
- Solicitan que en el cementerio abran las dos puertas para más comodidad, no solo el portón pequeño.



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 (desde el 2009 hasta el 2022) y agregando los obtenidos en el 2023.

Las variables medulares comparativas², 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 B&A Borges y Asociados			AÑO 2010 UNIMER			AÑO 2011 B&A Borges y Asociados			AÑO 2012 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 $\pm > 18$ años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			409			400			200			214
Nivel de Confianza			95%			95%			95%			95%
Margen de Error			$\pm 4.8\%$			$\pm 4.9\%$			$\pm 6.9\%$			$\pm 6.7\%$
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

² Esta información se encuentra en formato digital en el Excel de nombre 2023-Comparativo de Variables Medulares, incluida en el material digital 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
Tipo de Estudio	SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	
Encuesta de Opinión	X			X			X			X		
Informante												
Público General $\pm$ > 18 años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			304			200			200			201
Nivel de Confianza			95%			95%			95%			95%
Margen de Error			$\pm$ 5.6%			$\pm$ 6,97%			$\pm$ 6,9%			$\pm$ 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	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 $\pm$ > 18 años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			219			201			200			200
Nivel de Confianza			95%			93%			93%			93%
Margen de Error			$\pm$ 6,3%			$\pm$ 6,3%			$\pm$ 6,3%			$\pm$ 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			AÑO 2022 GB Marketing CR			AÑO 2023 GB Marketing CR		
	ÍTEM		MUESTRA	ÍTEM		MUESTRA	ÍTEM		MUESTRA
Tipo de Estudio	SI	NO		SI	NO		SI	NO	
Encuesta de Opinión	X			X			X		
Informante									
Público General $\pm$ > 18 años	X			X			X		
Muestra									
Total de Muestra			300			300			300
Nivel de Confianza			95%			95%			95%
Margen de Error			$\pm$ 5,3%			$\pm$ 5,3%			$\pm$ 5,3%
Fuente de Selección Muestra									
Censo Nacional de Vivienda 2000- INEC									
Censo Nacional de Vivienda 2011- INEC									
Centro Centroamericano de Población (CCP)	X			X			X		
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO									
Tipo de Herramienta									
Cuestionario	X			X			X		
Tipo de Captura									
F2F (cara a cara)									
Teléfonica	X			X			X		
Otra									
Período de captura	octubre			octubre			septiembre		

VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN 2009 AL 2023

Variable	2009	2010	2011	2012	2013
Muy Satisfecho	----	76,00%	83,50%	80,40%	69,90%
Satisfecho	----	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	----	19,00%	5,80%	9,50%	18,30%
Insatisfecho	----	0,00%	10,70%	8,70%	11,80%
Muy insatisfecho	----	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NR	----	0,00%	0,00%	1,30%	0,00%
Variable	2014	2015	2016	2017	2018
Muy Satisfecho	76,00%	74,00%	88,06%	64,84%	76,62%
Satisfecho	0,00%	0,00%	8,46%	33,33%	20,40%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	2,50%	21,00%	2,99%	1,37%	2,99%
Insatisfecho	2,50%	3,00%	0,50%	0,00%	0,00%
Muy insatisfecho	0,00%	0,00%	0,00%	0,46%	0,00%
NS/NR	19,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Variable	2019	2020	2021	2022	2023
Muy Satisfecho	69,00%	95,00%	91,33%	87,67%	39,46%
Satisfecho	22,50%	3,00%	4,67%	5,00%	45,82%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	7,50%	2,00%	3,67%	5,67%	14,72%
Insatisfecho	1,00%	0,00%	0,33%	1,67%	0,00%
Muy insatisfecho	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NR	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: GB Marketing CR - 2023

VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA 2009 AL 2023

Variable Medular Comparativa
Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén
ALCALDÍA
Del año 2009 al año 2023

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2023	25,33%	32,00%	12,00%	3,67%	0,00%	27,00%
2022	59,67%	23,00%	5,33%	0,67%	1,00%	10,33%
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 - 2023

VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL 2009 AL 2023

Variable Medular Comparativa
Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén
CONCEJO MUNICIPAL
Del año 2009 al año 2023

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2023	25,33%	25,67%	18,00%	4,00%	0,00%	27,00%
2022	33,67%	25,33%	14,33%	0,00%	0,00%	26,67%
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 - 2023

VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL 2009 AL 2023

Variable Medular Comparativa Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén

PERSONAL MUNICIPAL

Del año 2009 al año 2023

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2023	39,00%	36,00%	7,33%	1,00%	0,33%	16,33%
2022	87,67%	8,33%	2,00%	0,00%	0,00%	2,00%
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 - 2023

VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2022

Variable Calificación de Servicios Municipales Municipalidad de Belén Año 2023

	SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
1	Atención Virtual - Telefónica- RRSS	35,33%	8,00%	3,00%	1,67%	0,00%	52,00%
2	Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	53,33%	35,00%	11,33%	0,33%	0,00%	0,00%
3	Bolsa de Empleo	28,33%	12,00%	18,67%	1,67%	0,00%	39,33%
4	Gestión de Contraloría de Servicios	33,33%	21,00%	17,67%	1,67%	0,00%	26,33%
5	Limpieza de vías (ornato público)	59,67%	37,33%	2,67%	0,33%	0,00%	0,00%
6	Mantenimiento de Edificios Históricos	46,33%	20,33%	13,67%	1,33%	0,00%	18,33%
7	Mantenimiento de la Infraestructura Pública	45,67%	28,00%	9,33%	1,33%	0,00%	15,67%
8	Mantenimiento de la planta de tratamiento	49,67%	14,33%	13,67%	1,33%	0,00%	21,00%
9	Promoción de ferias y festividades	33,67%	29,33%	17,33%	0,67%	0,00%	19,00%
10	Protección del Medio Ambiente	57,00%	15,67%	21,00%	2,00%	0,00%	4,33%
11	Regulación de actividades comerciales	31,67%	11,67%	28,00%	1,67%	0,00%	27,00%
12	Servicio de agua potable	70,00%	26,33%	2,33%	1,33%	0,00%	0,00%
13	Servicio de alumbrado público	72,67%	26,00%	0,00%	1,33%	0,00%	0,00%
14	Servicio de la Biblioteca Municipal	38,00%	24,33%	3,33%	0,67%	0,00%	33,67%
15	Servicio de la Oficina de Cultura	32,33%	14,00%	5,67%	0,00%	0,00%	48,00%
16	Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	19,67%	0,00%	1,00%	0,00%	0,00%	79,33%
17	Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	52,67%	28,00%	12,00%	0,00%	0,00%	7,33%
18	Servicio de pago de impuestos	51,33%	40,00%	6,67%	0,67%	0,00%	1,33%
19	Servicio de Policía de Tránsito	31,67%	14,00%	45,00%	6,67%	0,67%	2,00%
20	Servicio de recolección de reciclaje	69,67%	29,00%	1,33%	0,00%	0,00%	0,00%
21	Servicio de recolección de residuos	74,00%	25,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%
22	Servicio de tramitología en general	45,33%	17,67%	19,33%	1,67%	0,00%	16,00%
23	Servicio del Cementerio	49,00%	26,67%	10,00%	0,00%	0,00%	14,33%
24	Servicio que presta la Policía Municipal	30,00%	25,00%	40,67%	4,33%	0,00%	0,00%
25	Servicios de telefonía pública	59,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	39,33%

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2023. Belén - Heredia - Costa Rica

VARIABLE: COMPARATIVO INDIVIDUAL DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2009 AL 2023

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2023

SERVICIO	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	2022	87.67%	10.00%	2.00%	0.00%	0.00%	0.33%
	2021	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	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	----	----	----	----	----	----

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2023

SERVICIO	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Mantenimiento de Edificios Históricos	2022	68.33%	25.33%	4.00%	0.67%	0.00%	1.67%
	2021	94.00%	4.67%	0.33%	0.00%	0.00%	1.00%
	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	2023	28.33%	12.00%	18.67%	1.67%	0.00%	39.33%
Bolsa de Empleo	2022	40.67%	15.00%	7.33%	1.33%	3.00%	32.67%
	2021	50.33%	1.00%	11.33%	4.33%	4.00%	29.00%
	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	2023	45.67%	28.00%	9.33%	1.33%	0.00%	15.67%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	2022	89.67%	4.00%	4.00%	0.00%	0.00%	2.33%
	2021	91.67%	5.00%	1.00%	0.00%	0.00%	2.33%
	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	2023	33.33%	21.00%	17.67%	1.67%	0.00%	26.33%
Gestión de la Contraloría de Servicios	2022	65.57%	16.33%	4.33%	0.00%	0.00%	13.67%
	2021	80.00%	0.33%	2.00%	0.33%	0.00%	17.33%
	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	2023	49.67%	14.33%	13.67%	1.33%	0.00%	21.00%
Mantenimiento de la Planta de Tratamiento	2022	95.00%	2.00%	1.33%	0.00%	0.00%	1.67%
	2021	98.33%	1.00%	0.33%	0.33%	0.00%	0.00%
	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	2023	59.67%	37.33%	2.67%	0.33%	0.00%	0.00%
Limpieza de Vías (Omato Público)	2022	94.67%	4.00%	1.33%	0.00%	0.00%	0.00%
	2021	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	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 - 2023

SERVICIO	2023	33.67%	29.33%	17.33%	0.67%	0.00%	19.00%
Promoción de Ferias y Festividades	2022	55.67%	7.00%	0.00%	0.00%	0.00%	37.33%
	2021	51.67%	0.67%	2.00%	1.00%	0.00%	44.67%
	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 - 2023

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2023

SERVICIO	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Protección del Medio Ambiente	2022	95,67%	1,33%	2,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	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%

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2023

SERVICIO	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Servicio de la Biblioteca Municipal	2022	69,00%	16,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%
	2021	51,67%	0,33%	6,33%	6,00%	5,67%	30,00%
	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	2023	31,67%	11,67%	28,00%	1,67%	0,00%	27,00%
Regulación de Actividades Comerciales	2022	61,33%	11,67%	2,33%	0,00%	0,00%	24,67%
	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	2023	----	----	----	----	----	----
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	2022	----	----	----	----	----	----
	2021	----	----	----	----	----	----
	2020	78,50%	1,50%	1,50%	0,00%	1,50%	17,00%
	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	2023	70,00%	26,33%	2,33%	1,33%	0,00%	0,00%
Servicio de Agua Potable	2022	93,67%	5,00%	1,33%	0,00%	0,00%	0,00%
	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	2023	32,33%	14,00%	5,67%	0,00%	0,00%	48,00%
Servicio de la Oficina de Cultura	2022	51,67%	16,00%	0,00%	0,00%	0,00%	32,33%
	2021	50,00%	0,33%	6,00%	6,67%	6,33%	30,67%
	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	2023	72,67%	26,00%	0,00%	1,33%	0,00%	0,00%
Servicio de Alumbrado Público	2022	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	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%

SERVICIO	2023	19,67%	0,00%	1,00%	0,67%	0,00%	79,33%
Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	2022	52,67%	8,33%	0,00%	0,67%	0,00%	38,33%
	2021	56,67%	1,00%	0,67%	0,00%	0,00%	41,67%
	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 - 2023

Fuente: GB Marketing CR - 2023

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2023

SERVICIO	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2023	52,67%	28,00%	12,00%	0,00%	0,00%	7,33%
Servicio de Limpieza de los Cauces de los Ríos	2022	98,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%
	2021	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	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%

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2023

SERVICIO	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2023	74,00%	25,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Recolección de Residuos	2022	84,33%	15,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2021	99,67%	0,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	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	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2023	51,33%	40,00%	6,67%	0,67%	0,00%	1,33%
Servicio de Pago de Impuestos	2022	89,00%	6,33%	1,67%	0,00%	0,33%	2,67%
	2021	90,00%	4,00%	3,00%	1,33%	0,00%	1,67%
	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	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2023	45,33%	17,67%	19,33%	1,67%	0,00%	16,00%
Servicio de Tramitación en General	2022	77,33%	7,33%	1,33%	0,00%	0,00%	14,00%
	2021	71,67%	3,67%	6,33%	5,00%	0,00%	13,33%
	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	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2023	31,67%	14,00%	45,00%	6,67%	0,67%	2,00%
Servicio de Policía de Tránsito	2022	71,00%	19,67%	4,00%	2,33%	0,67%	2,33%
	2021	72,67%	16,33%	8,00%	0,33%	0,00%	2,67%
	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	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2023	49,00%	26,67%	10,00%	0,00%	0,00%	14,33%
Servicio del Cementerio	2022	87,00%	2,33%	0,67%	0,67%	0,00%	9,33%
	2021	90,67%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	7,67%
	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	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2023	69,67%	29,00%	1,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Recolección de Reciclaje	2022	96,33%	3,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2021	99,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	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 - 2023

SERVICIO	2023	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
SERVICIO	2023	30,00%	25,00%	40,67%	4,33%	0,00%	0,00%
Servicio que presta la Policía Municipal	2022	75,67%	15,00%	7,67%	0,00%	0,67%	1,00%
	2021	78,00%	7,67%	13,00%	1,33%	0,00%	0,00%
	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 - 2023

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2023

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Servicios de Telefonía Pública	2023	59,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	39,33%
	2022	59,33%	4,00%	1,00%	0,33%	0,00%	35,33%
	2021	56,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	43,67%
	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 - 2023

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2023

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Atención Virtual - Telefónica - RRSS	2023	35,33%	8,00%	3,00%	1,67%	0,00%	52,00%
	2022	54,67%	8,67%	1,33%	0,67%	0,00%	34,67%
	2021	65,67%	1,67%	0,67%	0,00%	0,00%	32,00%
	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 - 2023

ANEXO



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 ☐ SI ☐ NO **P.3.**

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 ☐ SI ☐ NO entrevista.

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	☐	
Agencia de Investigación de Mercados	☐	
Empresa encuestadora	☐	
Municipalidad de Belén	☐	
Ninguna		☐

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.

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Alto costo de la vida | ☐ Congestionamiento Vial | ☐ Corrupción |
| ☐ Crimen / Violencia | ☐ Deficiencias del sistema de salud | ☐ Deficiencias del sistema educativo |
| ☐ Delincuencia | ☐ Desempleo | ☐ Consumo de drogas o alcohol |
| ☐ Inseguridad | ☐ Migración | ☐ Intolerancia entre vecinos |
| ☐ Pérdida de valores | ☐ Pobreza | ☐ Problema de residuos |
| ☐ Falta de presencia policial | ☐ Malos olores | ☐ 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Del Concejo Municipal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Del Personal Municipal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bolsa de Empleo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión de Contraloría de Servicios	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Limpieza de vías (ornato público)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mantenimiento de Edificios Históricos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mantenimiento de la planta de tratamiento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Promoción de ferias y festividades	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Protección del Medio Ambiente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Regulación de actividades comerciales	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de agua potable	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de alumbrado público	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de la Biblioteca Municipal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de la Oficina de Cultura	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de pago de impuestos	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
Servicio de Policía de Tránsito	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de recolección de reciclaje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de recolección de residuos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de tramitología en general	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio del Cementerio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio que presta la Policía Municipal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicios de telefonía pública	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

P.17. ¿Tiene usted o algún miembro de su familia bicicleta? **SELECCIÓN ÚNICA.** ☐ SI ☐ NO

P.18. ¿Le gustaría que en el Cantón hubiera una ciclo vía? **SELECCIÓN ÚNICA.** ☐ SI ☐ NO

P.19. ¿Sabía usted que existe el Comité de Deportes de Belén CCDD? **SELECCIÓN ÚNICA.** ☐ SI ☐ NO

Filtro de Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón

P.20. ¿Sigue usted las redes sociales de la Municipalidad de Belén? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.20.a, de lo contrario continúe con la P.21 ☐ SI ☐ NO

P.20.a. De las siguientes, redes sociales ¿cuál utiliza con más frecuencia? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ Facebook ☐ Instagram ☐ TikTok ☐ YouTube ☐ Twitter

P.21. ¿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.22. ¿Conoce usted el proyecto Belén Ciudad Inteligente? **SELECCIÓN ÚNICA.** ☐ SI ☐ NO

P.23. ¿Sabía usted que el Cantón cuenta con?

SI NO

Sistema de monitoreo por medio de cámaras	☐	☐
Medidores de agua potable inteligentes	☐	☐
Radars de Velocidad	☐	☐
Lámparas de luz inteligentes	☐	☐
Policías con equipo Body Cam (en vehículos y personal)	☐	☐
Cargadores para carro eléctrico	☐	☐

Filtro de Gestión del Comité de Deportes CCDD Belén

P.24. ¿Ha participado en alguna actividad deportiva o recreativa organizada en el Cantón?
SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.24.a, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.25.

☐ SI ☐ NO

P.24.a. ¿Quién organizaba esta actividad? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ Municipalidad ☐ Junta de Educación ☐ Comité de Deportes y Recreación ☐ No Recuerda

P.25. ¿Practica usted o algún familiar algún deporte? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.25.a., si la respuesta es NO pasar a la pregunta P.26. ☐ SI ☐ NO

P.25.a. ¿Cuál o cuáles tipos de deporte practica usted o su familiar? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

- | | | | | |
|---------------------------------|---|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| ☐ Atletismo | ☐ Baile | ☐ Baloncesto | ☐ Boxeo | ☐ Caminatas |
| ☐ Ciclismo | ☐ Ejercicios | ☐ Fútbol | ☐ Fútbol Salón | ☐ Gimnasia |
| ☐ Karate | ☐ Natación | ☐ Taekwondo | ☐ Tenis de Campo | ☐ Triatlón |
| ☐ Voleibol | ☐ Voleibol de Playa | ☐ Ajedrez | | |

Filtro de Seguridad Ciudadana

P.26. ¿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.27. ¿Sabía usted que existe una policía canina en el Cantón? **SELECCIÓN ÚNICA** ☐ SI ☐ NO

P.28. ¿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.

- | | |
|--|--|
| ☐ Venta y consumo de drogas | ☐ Irrespeto hacia las mujeres |
| ☐ Delincuencia (robos y asaltos) | ☐ Falta de vigilancia nocturna |
| ☐ Muchos inmigrantes | ☐ Seguimiento a las denuncias |
| ☐ Muchos indigentes | ☐ Respuestas rápidas de la policía |

P.29. Considera que los programas que ofrece la Municipalidad impactan en la seguridad del Cantón. **SELECCIÓN ÚNICA.** ☐ SI ☐ NO

P.30. Sigue usted los canales oficiales de información para enterarse de las situaciones de la comunidad. **SELECCIÓN ÚNICA.** ☐ SI ☐ NO

Filtro de Medios de Comunicación para el Cantón

P.31. 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.

- ☐ Muppies ☐ Correo ☐ Perifoneo ☐ Por amigos ☐ Mensaje de Texto SMS
☐ Redes Sociales ☐ Vallas ☐ WhatsApp ☐ Prensa Local ☐ Mantas

Filtro de Nivel Socioeconómico NSC

P.32. Sexo **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ Hombre	☐ Mujer	☐ Prefiero NO decirlo
------------------------------	-----------------------------	---

P.33. Nacionalidad: **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es OTRA haga la pregunta P.33.a, de lo contrario continúe. ☐ Costarricense ☐ Nicaragüense ☐ OTRA

P.33.a. ¿Cuál OTRA nacionalidad? _____

P.34. ¿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.35. Su estado civil es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.36. Su ocupación actual es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.37. ¿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.38. ¿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.39. ¿En su núcleo familiar, hay algún miembro con alguna discapacidad especial? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.39.a, de lo contrario continúe. ☐ SI ☐ NO

P.39.a. ¿Cuál? _____

P.40. ¿Tienen mascotas en su hogar? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.40.a y P.40.b, de lo contrario finalice la entrevista. ☐ SI ☐ NO

P.40.a. ¿Tipo de mascota? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

☐ Perros ☐ Gatos ☐ Aves ☐ Peces ☐ OTRA

P.40.b. ¿Cuál OTRA? _____

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