Informe Final

2024 Estudio de Opinión

Marketing Empresarial INTEGRADO

BELEN GOBIERNO LOCAL

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.

PYME COSTA RICA ID Nº1809

www.gbmarketingcr.net

Contenido

I Sección 4
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 15
II Sección: Análisis de la Información Estudio Opinión 16
Cuestionario Estructurado Telefónico 16
Generalidades del Análisis 16
1-Filtro: Reclutamiento 16
2-Filtro: Satisfacción General del Cantón 18
3-Filtro: Gestión Municipal 20
4-Filtro: Gestión del Servicio al Cliente Municipal 22
5-Filtro: Satisfacción de los Servicios Recibidos por los Belemitas 24
6-Filtro: Reciclaje en el Cantón 30
7-Filtro: Situaciones del Cantón de Belén 32
8-Filtro: Redes Sociales de la Municipalidad 35
9-Filtro: Proyecto Belén Ciudad Inteligente 37
10-Filtro: Gestión del Comité de Deportes CCDR-Belén 39
11-Filtro: Seguridad Ciudadana 41
12-Filtro: Medios de Comunicación 44
13-Filtro: Nivel Socioeconómico NSC 45

Incidentes Encontrados 48
Incidentes Encontrados en la Captura de Campo 48
III Sección 52
III Sección: Comparativo de Variables Medulares de Evaluación 53
Factores de Evaluación Comparativo 53
Generalidades del Comparativo 53
VARIABLE: FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA 53
VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN 2009 AL 2024 55
VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA 2009 AL 2024 56
VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL 2009 AL 2024 57
VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL 2009 AL 2024 58
VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2024 59
VARIABLE: COMPARATIVO INDIVIDUAL DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2009 AL 2024 60
Anexo 64
Anexo N°1: Cuestionario Opinión Belemita 65

I SECCIÓN

Marketing Empresarial
INTEGRADO

BELEN
GOBIERNO LOCAL

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.

PYME COSTA RICA
ID Nº1809

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 octubre del año 2024.

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 CCDR-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

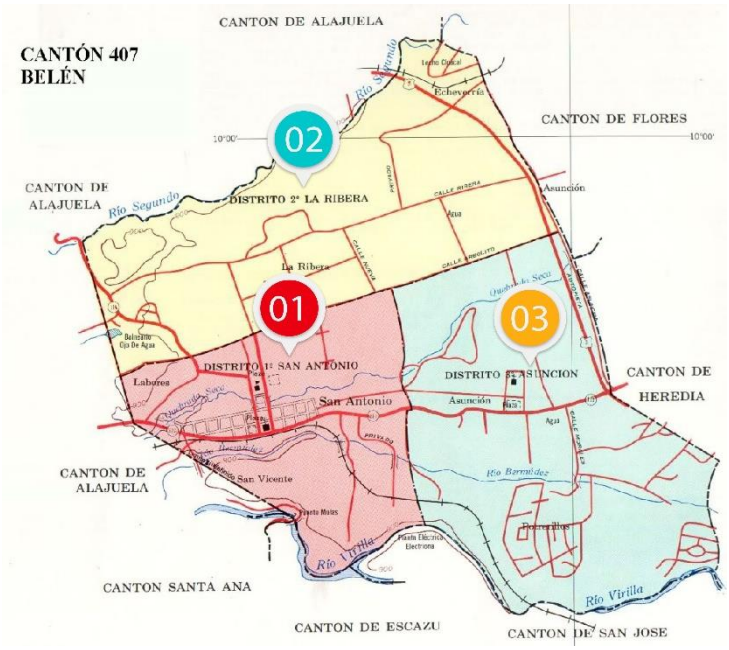
El mercado objetivo o población meta que ampara este Estudio de Opinión, está compuesto por los siguientes perfiles generales:

- 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 2024, 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 2024, fue la misma base de datos utilizada y segmentada para el estudio de opinión del año anterior con 2.104 abonados (2023).

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 2024. Las variables de interés que se utilizan para hacer la segmentación son: nombre, dirección (distrito), y teléfono fijo en la casa de habitación.

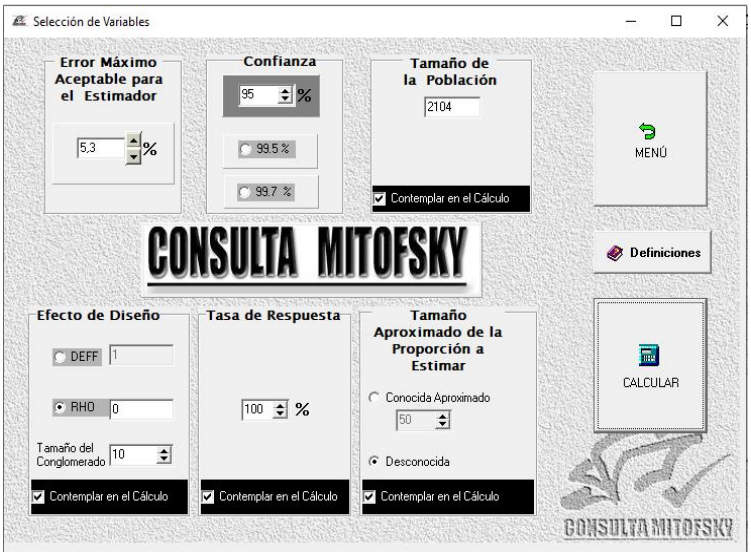
La base total que se utiliza para el cálculo de la muestra estadística y captura de información para el Estudio de Opinión 2024 fue de 2.104 abonados todos Belemitas y pertenecientes del Cantón de Belén.

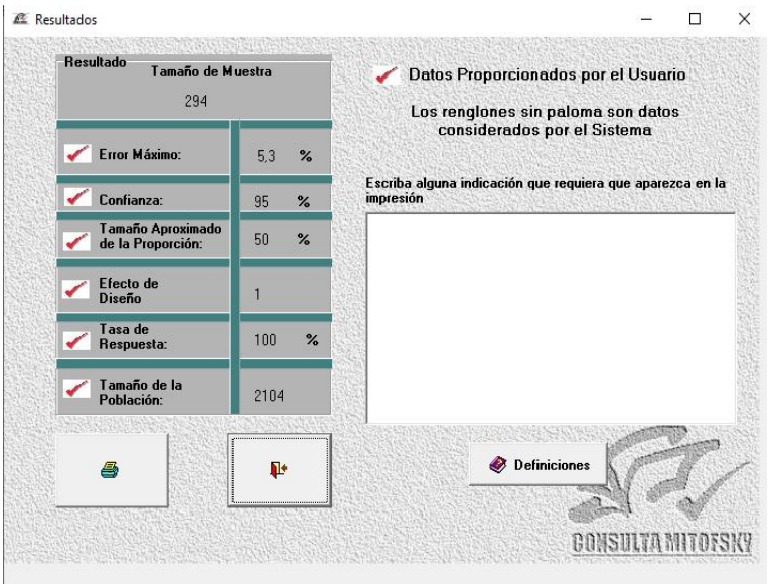
CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA

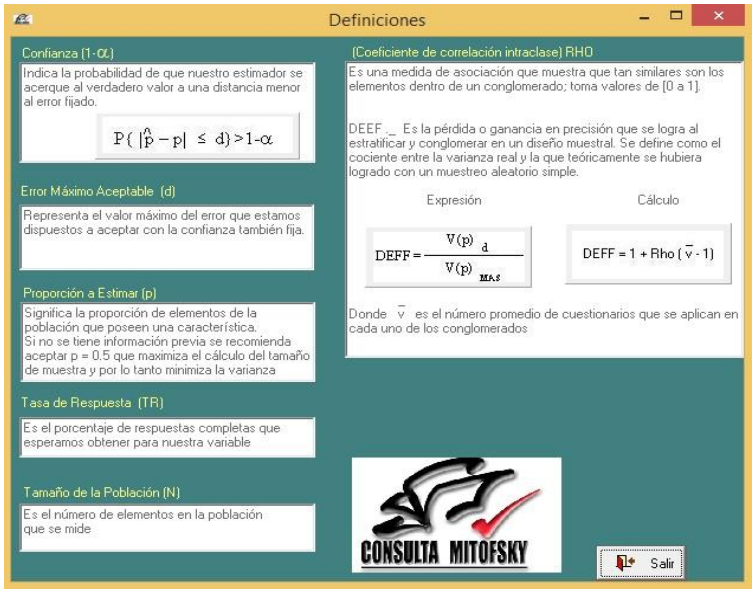
Para la selección de la MUESTRA NO PROBABILÍSTICA ALEATORIA SIMPLE se utiliza la herramienta de software especializado “TAMAÑO”, diseñado específicamente para el cálculo de poblaciones y muestras finitas mediante la retroalimentación de datos.

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.







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 2024 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 2023 (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 01 al 31 de octubre del presente año 2024, mediante dos entrevistadores previamente

capacitados para la captura telefónica – online, directamente en las oficinas de la empresa contratada.

El cuestionario total (ver anexo N°1) está compuesto por 56 preguntas, de las cuales 46 son preguntas principales y 10 preguntas secundarias.[1] La totalidad del cuestionario quedo distribuido de la siguiente manera:

- 13 FILTROS CENTRALES
    - Reclutamiento
    - Satisfacción General del Cantón
    - Gestión Municipal
    - Gestión del SAC Municipal
    - Satisfacción de los Servicios recibidos por los Belemitas
    - Reciclaje en el Cantón
    - Situaciones del Cantón de Belén
    - Redes Sociales de la Municipalidad
    - Proyecto Belén Ciudad Inteligente
    - Gestión del Comité de Deportes CCDR-Belén
    - Seguridad Ciudadana
    - Medios de Comunicación
    - Nivel Socioeconómico NSC

- ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO
    - 3 PREGUNTAS ABIERTAS
    - 53 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 noviembre del presente año 2024, 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 incluido en los anexos de este informe.

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 2024, 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 2024, 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 exploro abiertamente sobre algunas situaciones encontradas en el año anterior y le proporciono aportes y modificaciones al cuestionario a utilizar.
- EQUIPO DE ENCUESTADORES de la empresa contratada, ya que su labor proporciono 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 2023.
- 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 2024, 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 01 al 31 de octubre del presente año 2024, mediante dos entrevistadores previamente capacitados para la captura telefónica – online, directamente en las oficinas de la empresa contratada.

- La POBLACIÓN TOTAL entrevistada fue de 300 hogares con teléfono fijo y que son representativos de la población residente en el Cantón de Belén.

- La MUESTRA ESTADÍSTICA reflejada fue de 300 capturas con un error máximo permitido de +/-5.3%, y un nivel de confianza del 95% bajo el método de probabilidad estadística P y Q de aproximación de la Binomial a la Normal.

- La VALORACIÓN GENERAL del estudio se basó en la información suministrada por los abonados de la Municipalidad de Belén para conocer los factores que inciden directamente en las variables de satisfacción general del Cantón y del gobierno local en relación a gestión, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, 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 seleccionados; 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 2024.

- La herramienta diseñada tipo CUESTIONARIO ESTRUCTURADO, fue elaborado de acuerdo con las evaluaciones realizadas para la Municipalidad entre los años 2009 al 2023.

- 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.

II Sección

Marketing Empresarial
INTEGRADO

BELEN
GOBIERNO LOCAL

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.

PYME COSTA RICA
ID N°1809

www.gbmarketingcr.net

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 13.26.

En la información digital que ampara este análisis, se puede observar por completo el análisis en formato Excel, de nombre 2024-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: RECLUTAMIENTO

En el FILTRO DE RECLUTAMIENTO, se quería analizar las siguientes variables: distrito de residencia, casa propia o alquilada, entrevistado mayor de edad, y 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-24

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 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°1: PARTICIPACIÓN POR CANTÓN

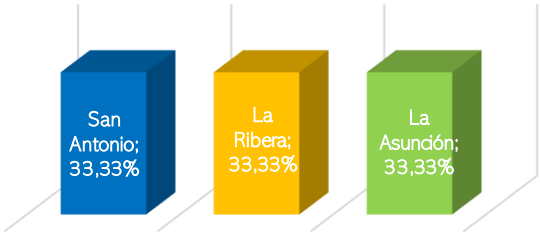


Tabla N°2
Propietario de Vivienda
Municipalidad de Belén
oct-24

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°2: PROPIETARIO DE LA VIVIENDA

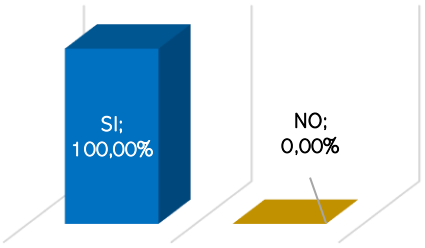


Tabla N°3
Participantes Mayores de Edad
Municipalidad de Belén
oct-24

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°3: PARTICIPANTES MAYORES DE EDAD

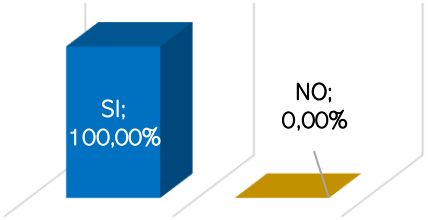


Tabla N°4
Lugar de Trabajo
Municipalidad de Belén
oct-24

	NO	
Lugar de Trabajo	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 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

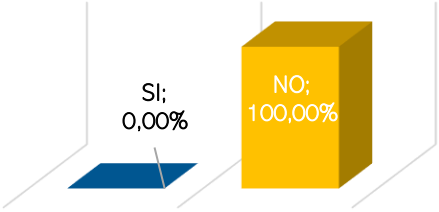
GRÁFICO N°4: LUGAR DE TRABAJO

Tabla N°5
Participación en Estudios de Mercados
Municipalidad de Belén
oct-24

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°5: PARTICIPACIÓN EN ESTUDIOS



2-FILTRO: 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.

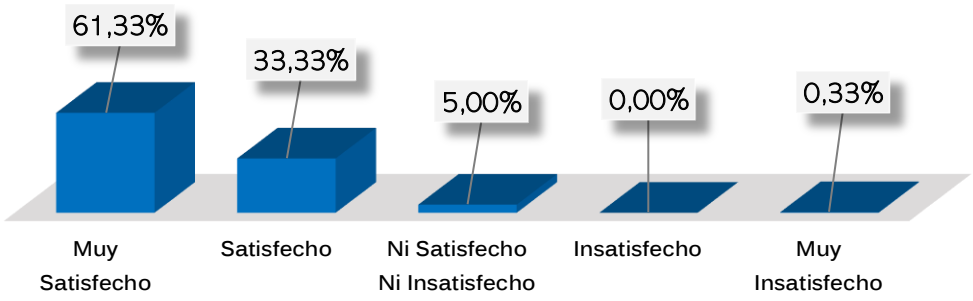
En la P.6., se quería evaluar el NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GENERAL QUE TIENE LA POBLACIÓN SOBRE EL CANTÓN DE BELÉN, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°6, el 61,33% mencionó "muy satisfecho"; el 33,33% mencionó "satisfecho"; el 5,00% mencionó "ni satisfecho ni insatisfecho": el 0,00% mencionó "insatisfecho" y el 0,33% mencionó "muy insatisfecho".

Tabla N°6
Nivel de Satisfacción General sobre el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-24

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	61,33%	184
Satisfecho	33,33%	100
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	5,00%	15
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,33%	1
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°6: NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERALSOBRE 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 3,08% mencionó que el "alto costo de la vida"; el 23,58% mencionó que el "congestionamiento vial"; el 2,08% mencionó que la "corrupción"; el 0,08% mencionó que el "crimen /violencia"; el 0,75% mencionó que las "deficiencias del sistema de salud"; el 0,00% mencionó que las "deficiencias del sistema educativo"; el 4,42% mencionó que la

"delincuencia"; el 1,25% mencionó que el "desempleo"; el 16,67% mencionó que el "consumo de drogas o alcohol"; el 5,58% mencionó que la "inseguridad"; el 1,25% mencionó que la "migración"; el 0,33% mencionó que la "intolerancia entre vecinos"; el 5,67% mencionó que la "pérdida de valores"; el 0,25% mencionó que la "pobreza"; el 2,17% mencionó que los "problemas de residuos"; el 10,33% mencionó que la "falta de presencia policial"; el 4,42% mencionó que los "malos olores"; el 0,50% mencionó que "acceso a los servicios de salud pública"; el 10,83% mencionó que la "falta de espacios recreativos"; y el 6,75% 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-24

Problemas del Cantón	Relativo	Absoluto
Alto Costo de la Vida	3,08%	37
Congestionamiento Vial	23,58%	283
Corrupción	2,08%	25
Crimen / Violencia	0,08%	1
Deficiencias del Sistema de Salud	0,75%	9
Deficiencias del Sistema Educativo	0,00%	0
Delincuencia	4,42%	53
Desempleo	1,25%	15
Consumo de drogas o alcohol	16,67%	200
Inseguridad	5,58%	67
Migración	1,25%	15
Intolerancia entre vecinos	0,33%	4
Pérdida de Valores	5,67%	68
Pobreza	0,25%	3
Problema de Residuos	2,17%	26
Falta de presencia policial	10,33%	124
Malos Olores	4,42%	53
Acceso a los servicios de salud pública	0,50%	6
Falta de espacios recreativos	10,83%	130
NS/NR	6,75%	81
TOTAL	100%	1200

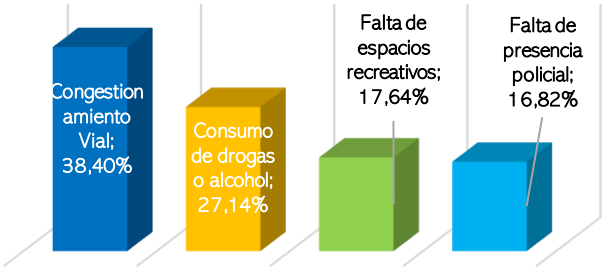
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°7.a
*Principales Problemas del Cantón
Municipalidad de Belén
oct-24

Principales Problemas	Relativo	Absoluto
Congestionamiento Vial	38,40%	283
Consumo de drogas o alcohol	27,14%	200
Falta de espacios recreativos	17,64%	130
Falta de presencia policial	16,82%	124
TOTAL	100%	737

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°7: PRINCIPALES PROBLEMAS DEL CANTÓN



3-FILTRO: GESTIÓN MUNICIPAL

En el FILTRO DE 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 66,67% indicó que se encuentra “muy satisfecho”; el 27,67% indicó que está “satisfecho”; el 5,00% indicó que “ni satisfecho ni insatisfecho”; el 0,33% indicó que “insatisfecho”; y el 0,33% indicó que “muy insatisfecho”.

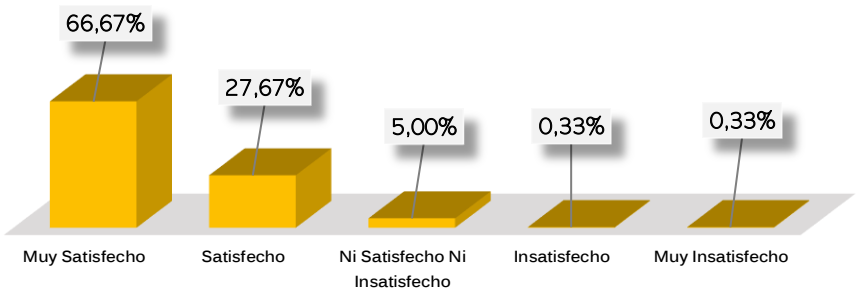
Tabla N°8

Nivel de Satisfacción General sobre Labor Municipal
Municipalidad de Belén
oct-24

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	66,67%	200
Satisfecho	27,67%	83
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	5,00%	15
Insatisfecho	0,33%	1
Muy Insatisfecho	0,33%	1
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. 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.

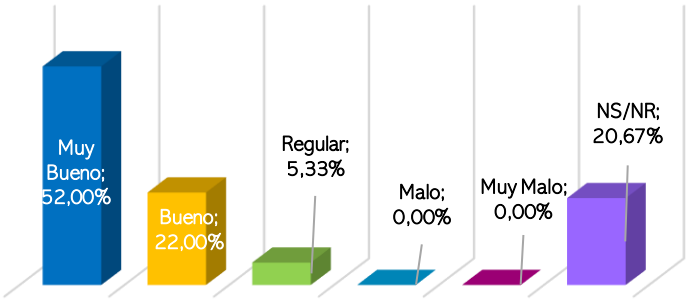
En el análisis sobre la GESTIÓN DE LA ALCALDÍA, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9.a., indican que el 52,00% del total de los entrevistados lo califican como "muy bueno"; el 22,00% lo califica como "bueno"; el 5,33% lo califica como "regular"; el 0,00% lo califica como "malo"; el 0,00% lo califica como "muy malo"; y el 20,67% no lo calificó.

Tabla N°9.a
Opinión sobre la Gestión de la Alcaldía
Municipalidad de Belén
oct-24

Alcaldía	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	52,00%	156
Bueno	22,00%	66
Regular	5,33%	16
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	20,67%	62
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

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



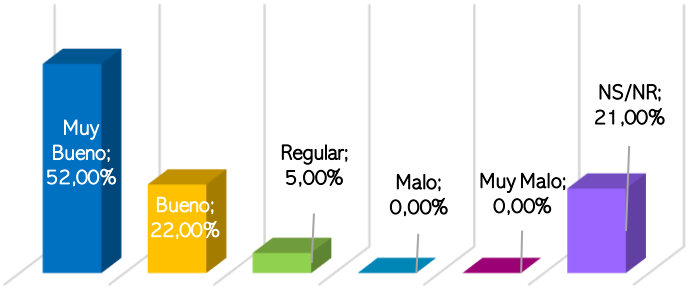
En el análisis sobre la GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9. b., indican que el 52,00% del total de los entrevistados lo califican como "muy bueno"; el 22,00% lo califica como "bueno"; el 5,00% lo califica como "regular"; el 0,00% lo califica como "malo"; el 0,00% lo califica como "muy malo"; y el 21,00% no lo calificó.

Tabla N°9.b
Opinión sobre la Gestión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
oct-24

Concejo Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	52,00%	156
Bueno	22,00%	66
Regular	5,00%	15
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	21,00%	63
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

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



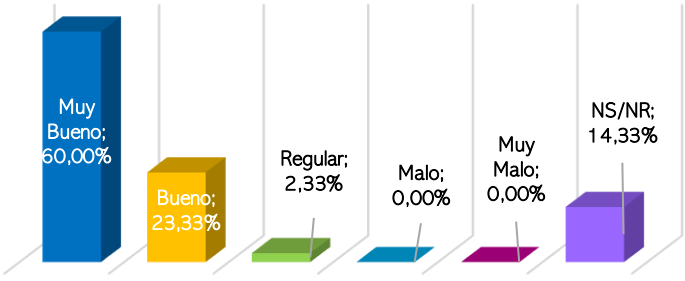
En el análisis sobre la GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9. c., indican que el 60,00% del total de los entrevistados lo califican como "muy bueno"; el 23,33% lo califica como "bueno"; el 2,33% lo califica como "regular"; el 0,00% lo califica como "malo"; el 0,00% lo califica como "muy malo"; y el 14,33% no lo calificó.

Tabla N°9.c
Opinión sobre la Gestión del Personal Municipal
Municipalidad de Belén
oct-24

Personal Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	60,00%	180
Bueno	23,33%	70
Regular	2,33%	7
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	14,33%	43
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

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



4-FILTRO: GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE MUNICIPAL

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

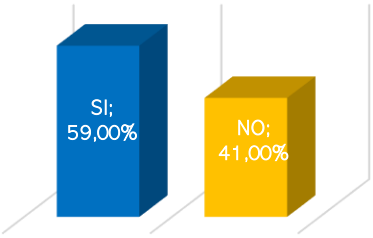
En la pregunta P.10., se quería conocer si el entrevistado USA LOS TRÁMITES VIRTUALES QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD, y según los resultados reflejados en la tabla y gráfico N°10, el 59,00% indicó que SI ha USADO la Oficina VIRTUAL mientras que el 41,00% indicó que NO.

Tabla N°10
Uso de Trámites Virtuales
Municipalidad de Belén
oct-24

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°10: USO DE TRÁMITES VIRTUALES



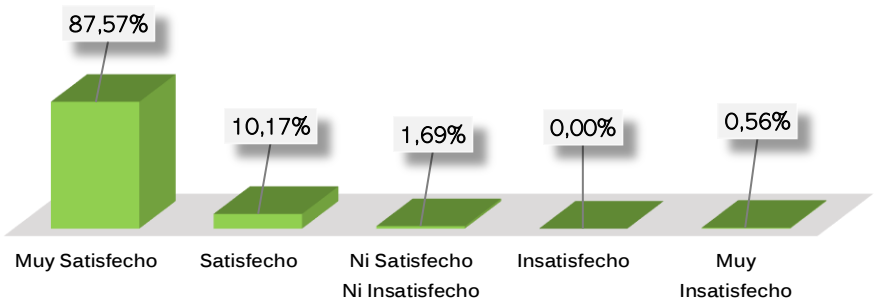
Para aquellos entrevistados que, si habían USADO los trámites VIRTUALES, se les hizo la pregunta P.11., en donde se quería conocer el NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°11, el 87,57% indicó que está "muy satisfecho"; el 10,17% indicó que está "satisfecho"; el 1,69% indicó que "ni satisfecho ni insatisfecho"; el 0,00% indicó que "insatisfecho"; y el 0,56% indicó que "muy insatisfecho".

Tabla N°11
Nivel de Satisfacción General de Trámites Virtuales
Municipalidad de Belén
oct-24

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	87,57%	155
Satisfecho	10,17%	18
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	1,69%	3
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,56%	1
TOTAL	100%	177

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°11: NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERALSOBRE TRÁMITES VIRTUALES



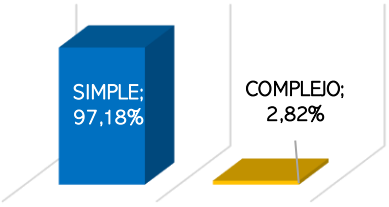
En la última pregunta de este filtro, la P.12 se quería conocer si los trámites en la Municipalidad de Belén eran SIMPLES O COMPLEJOS, para aquellos que indicaron que los habían USADO; y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°12, el 97,18% indicó que era "simple", mientras que el 2,82% indicó que era "complejo".

Tabla N°12
Trámite VIRTUAL
Municipalidad de Belén
oct-24

Trámite VIRTUAL	Relativo	Absoluto
SIMPLE	97,18%	172
COMPLEJO	2,82%	5
TOTAL	100%	177

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°12: TRÁMITES VIRTUALES SON:



5-FILTRO: SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS POR LOS BELEMITAS

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 (26 servicios) y seguidamente las tablas y gráficos por cada uno de los servicios en forma individual, con la enumeración consecutiva N°13.1 al N°13.26

Tabla N°13
Satisfacción de Servicios Municipales
Municipalidad de Belén
oct-24

	SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
1	Atención Virtual - Telefónica- RRSS	55,67%	4,00%	1,67%	1,00%	0,00%	37,67%
2	Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	95,33%	3,67%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
3	Bolsa de Empleo	17,33%	5,00%	14,33%	5,67%	1,67%	56,00%
4	Gestión de Contraloría de Servicios	38,33%	13,00%	6,33%	0,67%	0,00%	41,67%
5	Limpieza de vías (ornato público)	94,67%	3,33%	1,00%	0,00%	0,00%	1,00%
6	Mantenimiento de Edificios Históricos	75,67%	2,33%	1,00%	0,00%	0,00%	21,00%
7	Mantenimiento de la Infraestructura Pública	75,00%	3,00%	3,00%	0,00%	0,00%	19,00%
8	Mantenimiento de la planta de tratamiento	56,00%	5,67%	3,00%	0,00%	0,00%	35,33%
9	Promoción de ferias, festividades y actividades sociales	68,67%	5,33%	6,33%	1,00%	0,00%	18,67%
10	Protección del Medio Ambiente	66,00%	13,00%	13,67%	0,67%	0,00%	6,67%
11	Regulación de actividades comerciales	63,33%	9,67%	8,33%	1,00%	0,00%	17,67%
12	Servicio de agua potable	93,67%	4,33%	1,33%	0,00%	0,00%	0,67%
13	Servicio de alumbrado público	92,33%	4,33%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%
14	Servicio de la Biblioteca Municipal	59,33%	0,67%	0,67%	0,00%	0,00%	39,33%
15	Servicio de la Oficina de Cultura	60,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	39,67%
16	Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	41,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	58,00%
17	Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	95,67%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	2,67%
18	Servicio de pago de impuestos	89,67%	7,33%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%
19	Servicio de Policía de Tránsito	44,67%	17,00%	34,67%	3,00%	0,67%	0,00%
20	Servicio de recolección de reciclaje	97,00%	1,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%
21	Servicio de recolección de residuos	93,33%	4,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,67%
22	Servicio de tramitología en general	82,33%	3,33%	3,33%	0,00%	0,00%	11,00%
23	Servicio del Cementerio	91,00%	1,67%	1,67%	0,00%	0,00%	5,67%
24	Servicio que presta la Policía Municipal	53,67%	17,00%	28,00%	1,33%	0,00%	0,00%
25	Servicios de telefonía pública	59,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	39,33%
26	Servicios de Salud de la CCSS	21,33%	32,00%	35,67%	1,67%	0,00%	9,33%

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.1
Servicio: Atención Virtual - Telefónica - Redes Sociales
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	55,67%	167
Buena	4,00%	12
Regular	1,67%	5
Mala	1,00%	3
Muy Mala	0,00%	0
N/A	37,67%	113
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

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

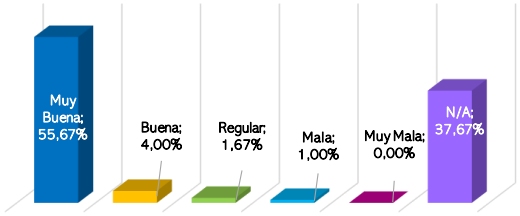


Tabla N°13.2
Servicio: Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	95,33%	286
Buena	3,67%	11
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	1,00%	3
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.2: ALCANTARILLADO PLUVIAL

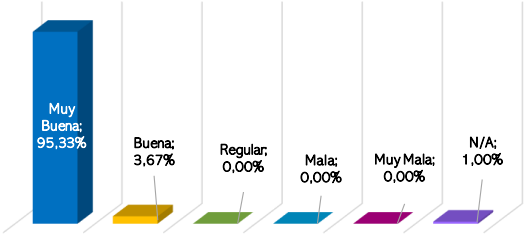


Tabla N°13.3
Servicio: Bolsa de Empleo
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	17,33%	52
Buena	5,00%	15
Regular	14,33%	43
Mala	5,67%	17
Muy Mala	1,67%	5
N/A	56,00%	168
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.3: BOLSA DE EMPLEO

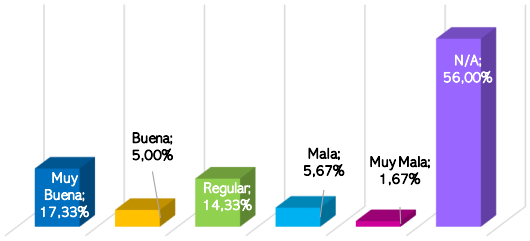


Tabla N°13.4
Servicio: Gestión de la Contraloría de Servicios
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	38,33%	115
Buena	13,00%	39
Regular	6,33%	19
Mala	0,67%	2
Muy Mala	0,00%	0
N/A	41,67%	125
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.4: GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

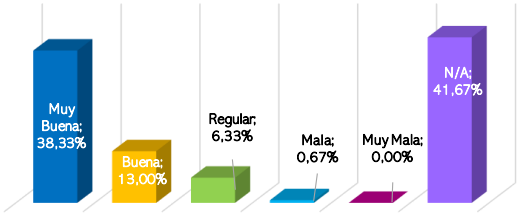


Tabla N°13.5
Servicio: Limpieza de Vías (ornato público)
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	94,67%	284
Buena	3,33%	10
Regular	1,00%	3
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	1,00%	3
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.5: LIMPIEZA DE VÍAS

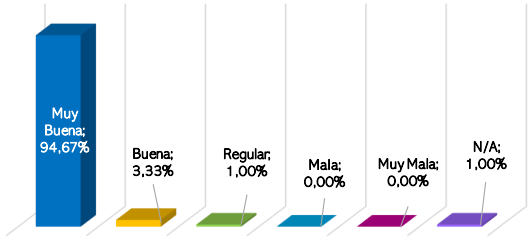


Tabla N°13.6
Servicio: Mantenimiento de Edificios Históricos
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	75,67%	227
Buena	2,33%	7
Regular	1,00%	3
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	21,00%	63
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.6: MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS HISTÓRICOS

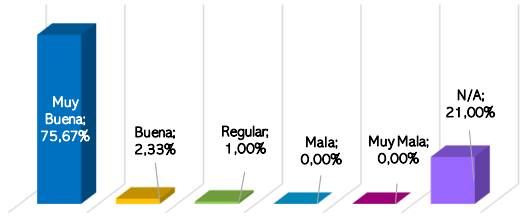


Tabla N°13.7
Servicio: Mantenimiento de Infraestructura Pública
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	75,00%	225
Buena	3,00%	9
Regular	3,00%	9
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	19,00%	57
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.7: MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA

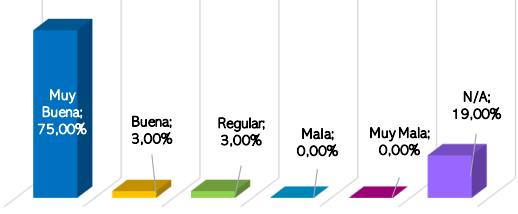


Tabla N°13.8
Servicio: Mantenimiento de la Planta de Tratamiento
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	56,00%	168
Buena	5,67%	17
Regular	3,00%	9
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	35,33%	106
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.8: MANTENIMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO

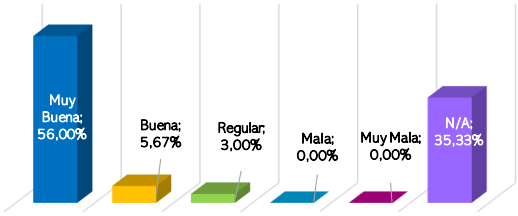


Tabla N°13.9
Servicio: Promoción de Ferias, Festividades y Actividades Sociales
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	68,67%	206
Buena	5,33%	16
Regular	6,33%	19
Mala	1,00%	3
Muy Mala	0,00%	0
N/A	18,67%	56
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.9: PROMOCIÓN DE FERIAS, FESTIVIDADES Y ACTIVIDADES SOCIALES

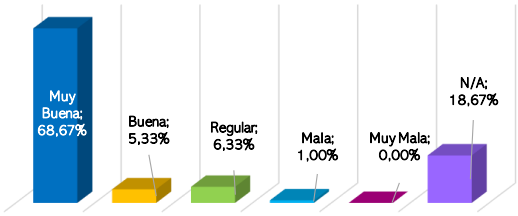


Tabla N°13.10
Servicio: Protección del Medio Ambiente
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	66,00%	198
Buena	13,00%	39
Regular	13,67%	41
Mala	0,67%	2
Muy Mala	0,00%	0
N/A	6,67%	20
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.10: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

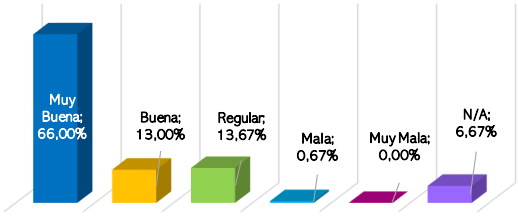


Tabla N°13.11
Servicio: Regulación de Actividades Comerciales
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	63,33%	190
Buena	9,67%	29
Regular	8,33%	25
Mala	1,00%	3
Muy Mala	0,00%	0
N/A	17,67%	53
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.11: REGULACIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES

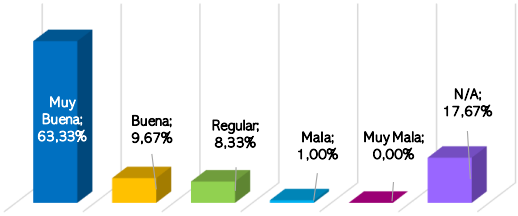


Tabla N°13.12
Servicio: Agua Potable
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	93,67%	281
Buena	4,33%	13
Regular	1,33%	4
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,67%	2
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.12: AGUA POTABLE

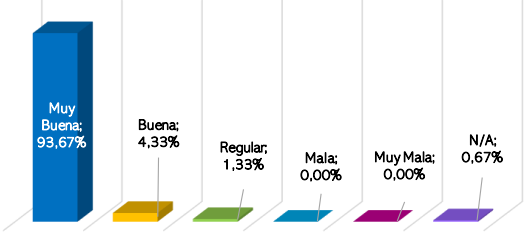


Tabla N°13.13
Servicio: Alumbrado Público
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	92,33%	277
Buena	4,33%	13
Regular	3,33%	10
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.13: ALUMBRADO PÚBLICO

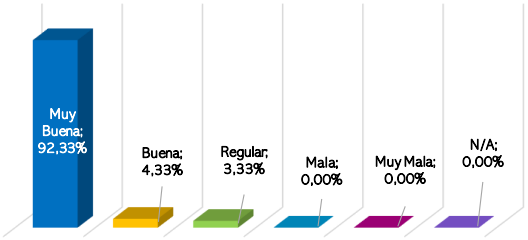


Tabla N°13.14
Servicio: Biblioteca Municipal
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	59,33%	178
Buena	0,67%	2
Regular	0,67%	2
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	39,33%	118
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.14: BIBLIOTECA MUNICIPAL

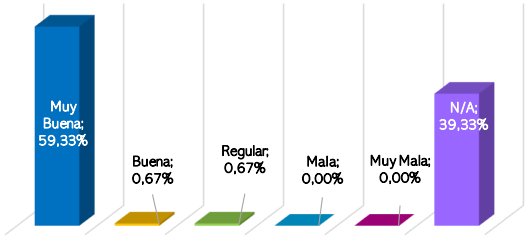


Tabla N°13.15
Servicio: Oficina de la Cultura
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	60,33%	181
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	39,67%	119
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.15: OFICINA DE LA CULTURA

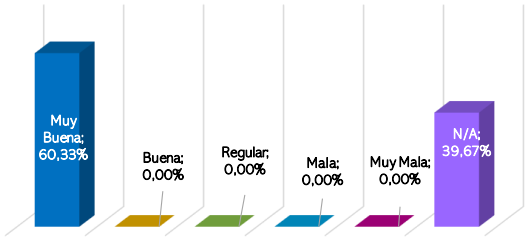


Tabla N°13.16
Servicio: Oficina de Igualdad y Equidad de Género
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	41,33%	124
Buena	0,67%	2
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	58,00%	174
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

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

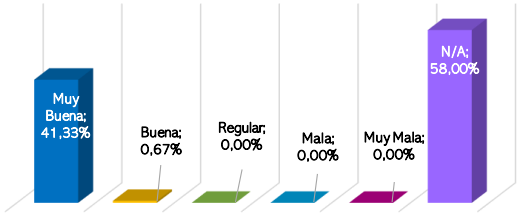


Tabla N°13.17
Servicio: Limpieza de los Cauces del Río
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	95,67%	287
Buena	0,00%	0
Regular	1,67%	5
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	2,67%	8
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.17: LIMPIEZA DE LOS CAUCES DEL RÍO

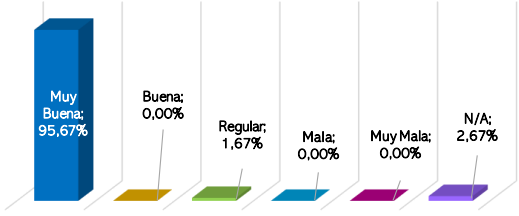


Tabla N°13.18
Servicio: Pago de Impuestos
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	89,67%	269
Buena	7,33%	22
Regular	3,00%	9
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.18: PAGO DE IMPUESTOS

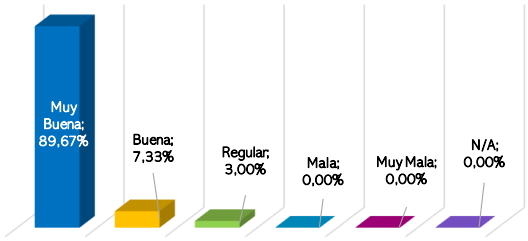


Tabla N°13.19
Servicio: Policía de Tránsito
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	44,67%	134
Buena	17,00%	51
Regular	34,67%	104
Mala	3,00%	9
Muy Mala	0,67%	2
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.19: POLICÍA DE TRÁNSITO

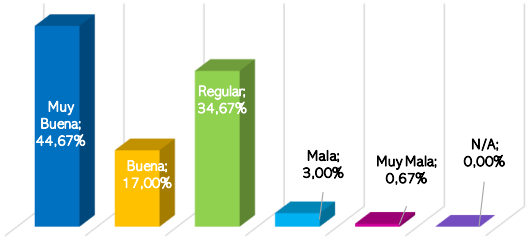


Tabla N°13.20
Servicio: Recolección de Reciclaje
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	97,00%	291
Buena	1,00%	3
Regular	2,00%	6
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.20: RECOLECCIÓN DE RECICLAJE

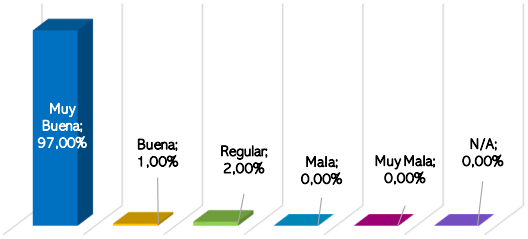


Tabla N°13.21
Servicio: Recolección de Residuos
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	93,33%	280
Buena	4,00%	12
Regular	2,00%	6
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,67%	2
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.21: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

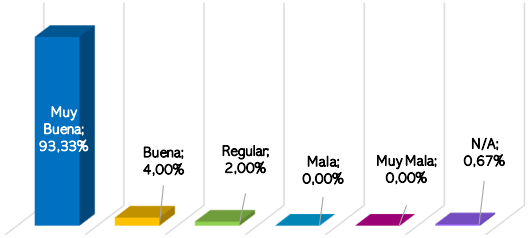


Tabla N°13.22
Servicio: Tramitología en General
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	82,33%	247
Buena	3,33%	10
Regular	3,33%	10
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	11,00%	33
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.22: TRAMITOLOGÍA EN GENERAL

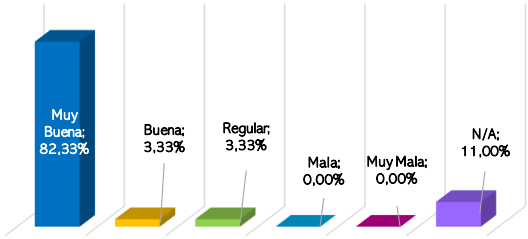


Tabla N°13.23
Servicio: Cementerio
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	91,00%	273
Buena	1,67%	5
Regular	1,67%	5
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
N/A	5,67%	17
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.23: CEMENTERIO

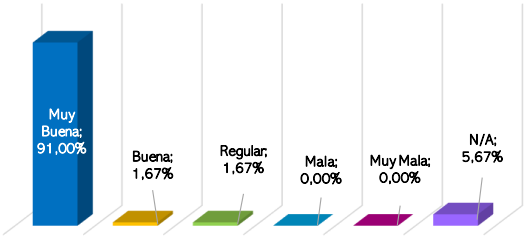


Tabla N°13.24
Servicio: Policía Municipal
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	53,67%	161
Buena	17,00%	51
Regular	28,00%	84
Mala	1,33%	4
Muy Mala	0,00%	0
N/A	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.24: POLICÍA MUNICIPAL

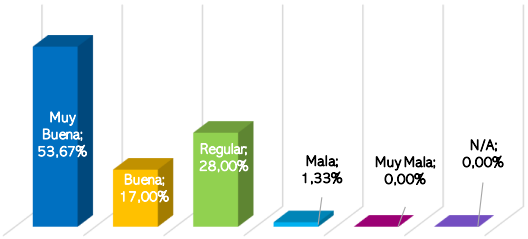


Tabla N°13.25
Servicio: Telefonía Pública
Municipalidad de Belén
oct-24

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 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.25: TELEFONÍA PÚBLICA

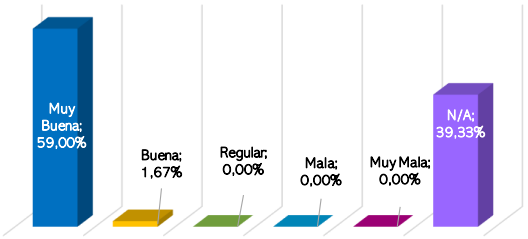
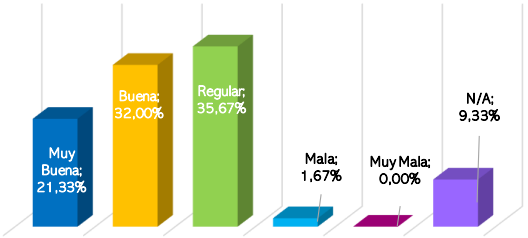


Tabla N°13.26
Servicio: Salud de la CCSS
Municipalidad de Belén
oct-24

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	21,33%	64
Buena	32,00%	96
Regular	35,67%	107
Mala	1,67%	5
Muy Mala	0,00%	0
N/A	9,33%	28
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.26: SALUD DE LA CCSS



6-FILTRO: RECICLAJE EN EL CANTÓN

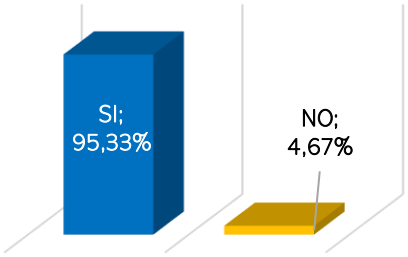
En el FILTRO DE RECICLAJE EN EL CANTÓN, se quería evaluar la variable relacionada al reciclaje, por lo que se procedió a preguntar a los entrevistados si en su hogar RECICLABAN con la pregunta P.14., y como lo reflejan la tabla y gráfico N°14, el 95,33% indicó que SI, y solo el 4,67% indicó que NO reciclan.

Tabla N°14
Reciclaje en el Hogar
Municipalidad de Belén
oct-24

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°14:
RECICLAJE EN EL HOGAR



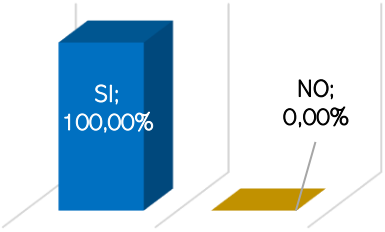
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior indicaron que, SI reciclaban en sus hogares, se les hizo la pregunta P.14.A., para saber si CONOCÍAN O NO LAS FECHAS Y OPCIONES QUE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN DISPONE PARA EL RECICLAJE, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°14.a, el 99,31% 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-24

Variables	Relativo	Absoluto
SI	100,00%	286
NO	0,00%	0
TOTAL	100%	286

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

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



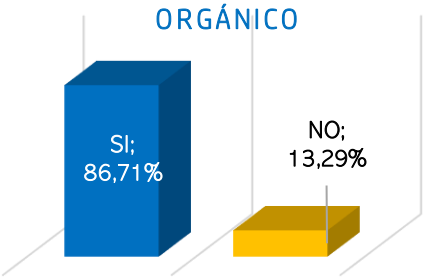
Y para esos mismos que SI reciclan en su hogar, se les hizo la pregunta P.14.B, ya que se quería conocer si ESTARÍAN O NO DISPUESTOS A RECICLAR SUS RESIDUOS ORGÁNICOS como cáscaras de frutas, verduras, broza de café, entre otros. Según reflejan los resultados de la tabla y gráfico N°14.b., el 86,71% indicó que SI estaría dispuesto, mientras que un 13,29% indicó que NO.

Tabla N°14.b
Reciclaje de Residuos Orgánicos
Municipalidad de Belén
oct-24

Orgánicos	Relativo	Absoluto
SI	86,71%	248
NO	13,29%	38
TOTAL	100%	286

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°14.B:
DISPOSICIÓN DE RECICLAJE ORGÁNICO



7-FILTRO: 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, al conocimiento por parte de la población de la existencia del Comité de Deportes CCDR-Belén, a la existencia de un teatro municipal, a la existencia de un parque urbano recreativo, al conocimiento de la atención al público por parte de la Alcaldesa y su preferencia en atención.

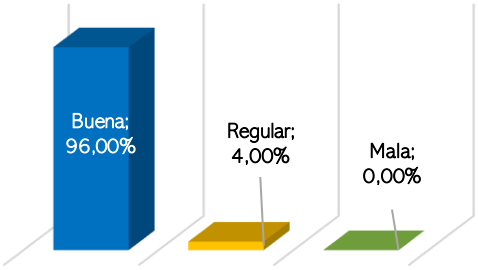
Era vital para el estudio, conocer la RELACIÓN ENTRE LOS VECINOS, por lo que se procedió a hacer la pregunta P.15, en donde se le preguntaba al entrevistado como era su relación con los vecinos más cercanos y se le dio tres opciones a escoger, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°15 a continuación, el 96,00% indicó que "buena", el 4,00% indicó que "regular", y el 0,00% indicó que "mala".

Tabla N°15
Relación Vecinal
Municipalidad de Belén
oct-24

Relación Vecinal	Relativo	Absoluto
Buena	96,00%	288
Regular	4,00%	12
Mala	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15: RELACIÓN VECINAL



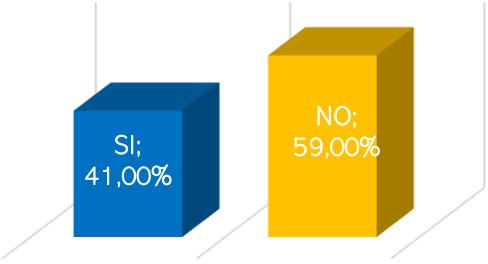
En relación con la variable relacionada a conocer si los entrevistados sienten que el Cantón está MÁS ORDENADO EN CUANTO A VÍAS Y ESTACIONAMIENTO, por lo que se estructuró la pregunta P.16., y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°16, el 41,00% indicó que, SI está muy ordenado, mientras que el 59,00% indicó que NO.

Tabla N°16
Orden del Cantón
Municipalidad de Belén
oct-24

Orden del Cantón	Relativo	Absoluto
SI	41,00%	123
NO	59,00%	177
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°16: ORDEN DEL CANTÓN



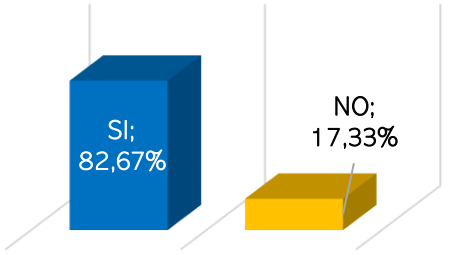
En relación con la variable relacionada a si en el hogar SE MOVILIZABAN EN BICICLETAS, se procedió a hacer la P.17., en donde el 82,67% indicó que, SI y el 17,33% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°17 a continuación.

Tabla N°17
Movilidad en Bicicletas
Municipalidad de Belén
oct-24

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°17: MOVILIDAD EN BICICLETA



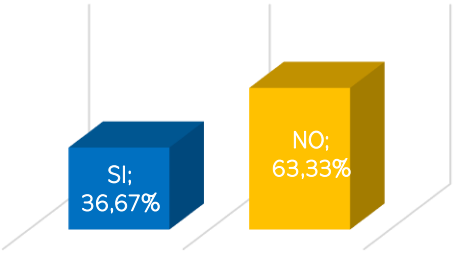
En relación con la variable relacionada a CREAR UNA CICLO VÍA en el Cantón, se procedió con la pregunta P.18., en donde el 36,67% indicó que, SI y el 63,33% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°18 a continuación.

Tabla N°18
Ciclo Vía en el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-24

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

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°18: CICLO VÍA EN EL CANTÓN



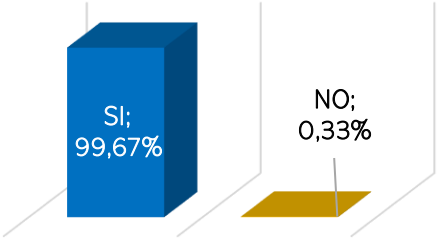
En relación con la variable relacionada al CONOCIMIENTO DEL COMITÉ DE DEPORTES CCDR-BELÉN de la Municipalidad de Belén, se procedió con la pregunta P.19., en donde el 99,67% indicó que, SI y el 0,33% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°19 a continuación.

Tabla N°19
Conocimiento Comité Deportes CCDR-Belén
Municipalidad de Belén
oct-24

Comité de Deportes	Relativo	Absoluto
SI	99,67%	299
NO	0,33%	1
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°19: CONOCIMIENTO COMITÉ DEPORTES CCDR-BELÉN



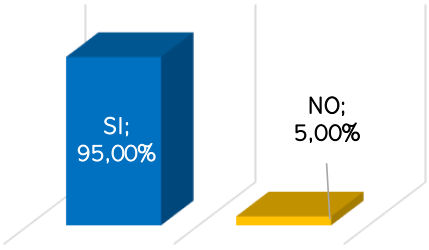
En relación con la variable relacionada a conocer si es necesario que exista un TEATRO MUNICIPAL en Belén, se procedió con la pregunta P.20., en donde el 95,00% indicó que SI y el 5,00% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°20 a continuación.

Tabla N°20
Teatro Municipal
Municipalidad de Belén
oct-24

Teatro Municipal	Relativo	Absoluto
SI	95,00%	285
NO	5,00%	15
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa

GRÁFICO N°20: TEATRO MUNICIPAL



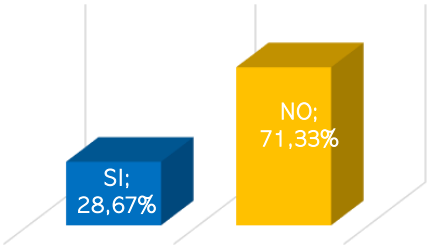
En relación con la variable relacionada a conocer si la plaza de deportes de San Antonio debería convertirse en un espacio público como en un PARQUE URBANO RECREATIVO, se procedió con la pregunta P.21., en donde el 28,67% indicó que SI y el 71,33% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°21 a continuación.

Tabla N°21
Parque Urbano Recreativo
Municipalidad de Belén
oct-24

Parque Urbano	Relativo	Absoluto
SI	28,67%	86
NO	71,33%	214
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa

GRÁFICO N°21: PARQUE URBANO RECREATIVO



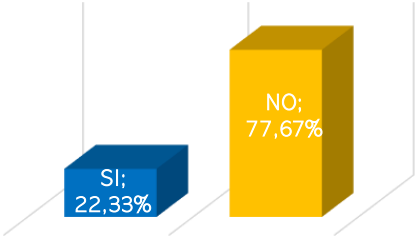
En relación con la variable relacionada a conocer si la población Belemita conocía que la ALCALDESA REALIZA ATENCIÓN AL PÚBLICO SIN CITA TODOS LOS JUEVES, se procedió con la pregunta P.22., en donde el 22,33% indicó que SI y el 77,67% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°22 a continuación.

Tabla N°22
Atención al Público Alcaldesa
Municipalidad de Belén
oct-24

Atención	Relativo	Absoluto
SI	22,33%	67
NO	77,67%	233
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa

GRÁFICO N°22: ATENCIÓN POR PARTE DE LA ALCALDESA



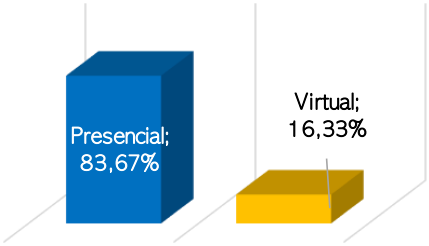
Y en la última variable de este filtro, relacionada a conocer cuál es la PREFERENCIA EN MATERIA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, se procedió con la pregunta P.23., en donde el 83,67% indicó que PRESENCIAL y el 16,33% indicó que VIRTUAL, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°23 a continuación.

Tabla N°23
Preferencia en Atención al Público
Municipalidad de Belén
oct-24

Preferencia	Relativo	Absoluto
Presencial	83,67%	251
Virtual	16,33%	49
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa

GRÁFICO N°23: PREFERENCIA EN ATENCIÓN



8-FILTRO: REDES SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD

En el FILTRO DE CONOCIMIENTO DE LAS REDES SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD, se quería analizar las variables si los Belemitas siguen las redes sociales de la Municipalidad y cuáles, también conocer si ven las trasmisiones del Concejo Municipal a través de Facebook Live de la Municipalidad, y sobre el conocimiento del reglamento sobre la sana convivencia y participación en línea durante las transmisiones.

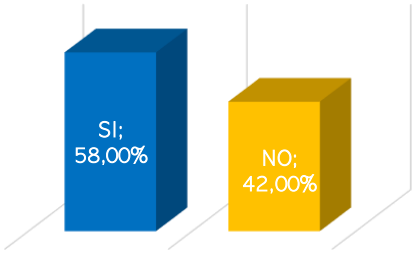
Con la pregunta N.24 se quería conocer si el participante SIGUE LAS REDES SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°24, el 58,00% indicó que SI y el 42,00% indicó que NO.

Tabla N°24
Redes Sociales
Municipalidad de Belén
oct-24

Redes Sociales	Relativo	Absoluto
SI	58,00%	174
NO	42,00%	126
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24: REDES SOCIALES



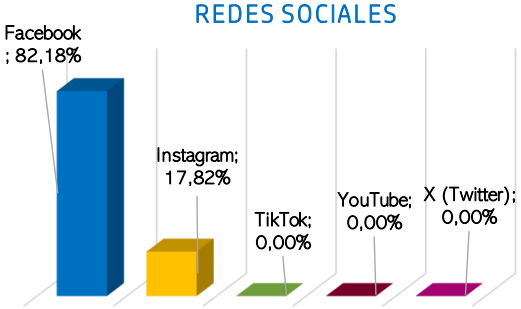
Para aquellos participantes que en la pregunta anterior, indicaron que SÍ siguen las redes sociales, se les hizo la pregunta N.24.A, donde se quería conocer cuál RED SOCIAL ERA LA MÁS USADA POR LOS PARTICIPANTES; y como se refleja en la tabla y gráfico N°24.a., el 82,18% indicó que “Facebook”; el 17,82% indicó que “Instagram”; el 0,00% indicó que “TikTok”; el 0,00% indicó que “YouTube”; y el 0,00% indicó que “X (Twitter)”.

Tabla N°24.a
Redes Sociales Frecuentes
Municipalidad de Belén
oct-24

Redes Sociales	Relativo	Absoluto
Facebook	82,18%	143
Instagram	17,82%	31
TikTok	0,00%	0
YouTube	0,00%	0
X (Twitter)	0,00%	0
TOTAL	100%	174

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.A: CONOCIMIENTO DE REDES SOCIALES



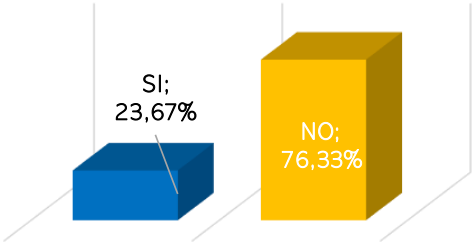
También era importante para el estudio, conocer si los entrevistados ven la TRANSMISIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL POR MEDIO DE FACEBOOK LIVE, por lo que se formuló la pregunta P.25 y tal y como reflejan los datos en la tabla y gráfico N.25, el 23,67% de los entrevistados indicó que SI, mientras que el 76,33% indicó que NO.

Tabla N°25
Transmisión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
oct-24

Transmisión Concejo	Relativo	Absoluto
SI	23,67%	71
NO	76,33%	229
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°25: TRANSMISIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL



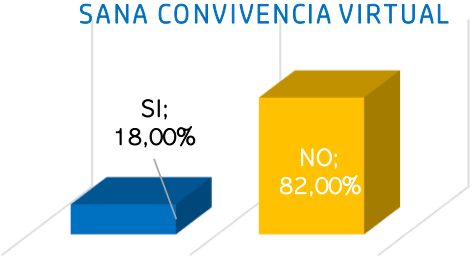
Y en la última pregunta de este filtro, era importante conocer si los belemitas sabían que la Municipalidad estaba elaborando un REGLAMENTO PARA LAS PERSONAS USUARIAS durante la sesión del Concejo Municipal en vivo, sobre la sana convivencia y participación en línea, por lo que se formuló la pregunta P.26 y tal y como reflejan los datos en la tabla y gráfico N.26, el 18,00% de los entrevistados indicó que SI, mientras que el 82,00% indicó que NO.

Tabla N°26
Reglamento Sana Convivencia Virtual
Municipalidad de Belén
oct-24

Reglamento	Relativo	Absoluto
SI	18,00%	54
NO	82,00%	246
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia -

GRÁFICO N°26: REGLAMENTO SANA CONVIVENCIA VIRTUAL



9-FILTRO: PROYECTO BELÉN CIUDAD INTELIGENTE

En el FILTRO DE 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 radares de velocidad, las lámparas de luz inteligentes, los equipos Body Cam que usa la policía municipal y las estaciones de carga para vehículos eléctricos.

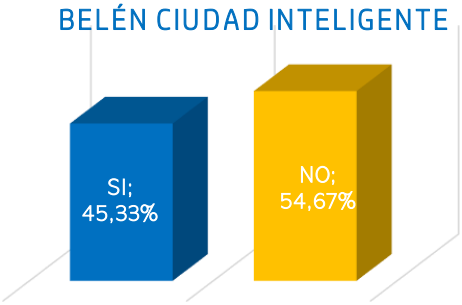
En la P.27, se quería conocer si los entrevistados sabían del PROYECTO BELÉN CIUDAD INTELIGENTE, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°27, el 45,33% SI sabía, mientras que el 54,67% NO sabía.

Tabla N°27
Proyecto Belén Cuidad Inteligente
Municipalidad de Belén
oct-24

Cuidad Inteligente	Relativo	Absoluto
SI	45,33%	136
NO	54,67%	164
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°27: PROYECTO BELÉN CIUDAD INTELIGENTE



En la P.28, 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:

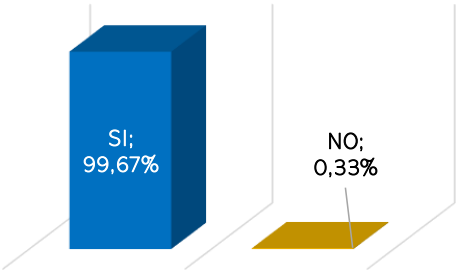
Sobre el SISTEMA DE MONITOREO POR MEDIO DE CÁMARAS que brinda la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°28.1, el 99,67% SI conocía, mientras que el 0,33% NO conocía.

Tabla N°28.1
Sistema de Monitoreo por Cámaras
Municipalidad de Belén
oct-24

Monitoreo Cámaras	Relativo	Absoluto
SI	99,67%	299
NO	0,33%	1
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°28.1: SISTEMA MONITOREO POR CÁMARAS



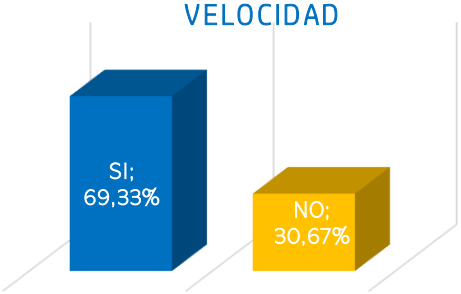
Sobre los RADARES DE VELOCIDAD que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°28.2., el 69,33% SI conocía, mientras que el 30,67% NO conocía.

Tabla N°28.2
Radares de Velocidad
Municipalidad de Belén
oct-24

Radares de Velocidad	Relativo	Absoluto
SI	69,33%	208
NO	30,67%	92
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°28.2: RADARES DE VELOCIDAD



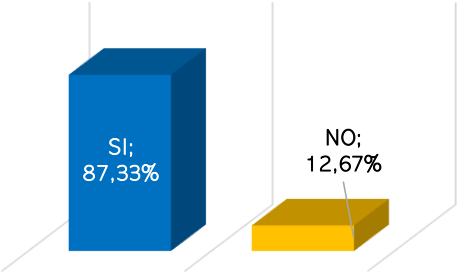
Sobre las LÁMPARAS DE LUZ INTELIGENTE que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°28.3., el 87,33% SI conocía, mientras que el 12,67% NO conocía.

Tabla N°28.3
Lámparas de Luz Inteligente
Municipalidad de Belén
oct-24

Luz Inteligente	Relativo	Absoluto
SI	87,33%	262
NO	12,67%	38
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°28.3: LÁMPARAS DE LUZ INTELIGENTE



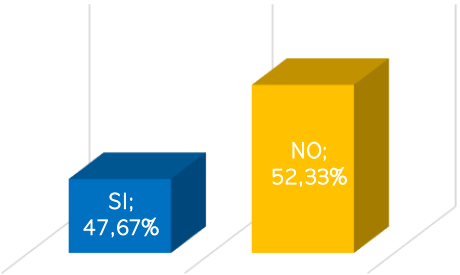
Sobre el USO DE EQUIPO DE BODY CAM que usan los policías municipales en vehículos y sobre sus vestiduras, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°28.4, el 47,67% SI conocía, mientras que el 52,33% NO conocía.

Tabla N°28.4
Policías con Equipo Body Cam
Municipalidad de Belén
oct-24

Equipo Body Cam	Relativo	Absoluto
SI	47,67%	143
NO	52,33%	157
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°28.4: POLICÍAS CON EQUIPO BODY CAM



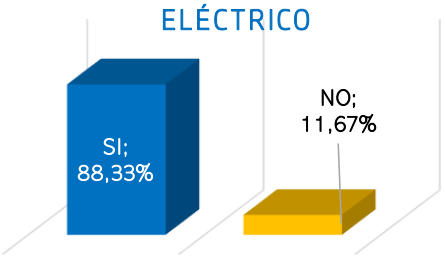
Y, por último, sobre las ESTACIONES DE CARGA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS puestas por la Municipalidad, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°28.5, el 88,33% SI conocía, mientras que el 11,67% NO conocía.

Tabla N°28.5
Cargadores para Carro Eléctrico
Municipalidad de Belén
oct-24

Carro Eléctrico	Relativo	Absoluto
SI	88,33%	265
NO	11,67%	35
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°28.5:
CARGADORES PARA CARRO ELÉCTRICO



10-FILTRO: 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.

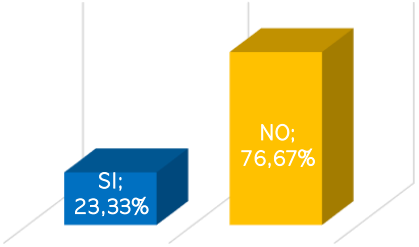
En la P.29., se le preguntaba a los entrevistados que, si HABÍAN PARTICIPADO EN ALGUNA ACTIVIDAD DEPORTIVA O RECREATIVA ORGANIZADA EN EL CANTÓN; y tal y como lo indica la tabla y el gráfico N°29, el 23,33% mencionó que SI y el 76,67% mencionó que NO.

Tabla N°29
Participación en Actividades Recreativas o Deportivas
Municipalidad de Belén
oct-24

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	23,33%	70
NO	76,67%	230
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa

GRÁFICO N°29: PARTICIPACIÓN ACTIVIDADES RECREATIVAS Y DEPORTIVAS



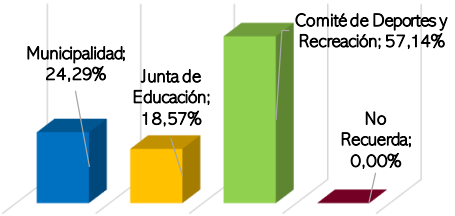
Para aquellos participantes que en la pregunta anterior, indicaron que SI, se les formuló la pregunta P.29.A, sobre si sabían QUIÉN ERA EL ORGANIZADOR DE ESA ACTIVIDAD, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°29.a., el 24,29% indicó que la "Municipalidad"; el 18,57% indicó que la "Junta de Educación"; el 57,14% indicó que el "Comité de Deportes"; y el 0,00% indicó que "No Recuerda".

Tabla N°29.a.
Organizador de las Actividades
Municipalidad de Belén
oct-24

Item	Relativo	Absoluto
Municipalidad	24,29%	17
Junta de Educación	18,57%	13
Comité de Deportes y Recreación	57,14%	40
No Recuerda	0,00%	0
TOTAL	100%	70

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°29.A: ORGANIZADOR DE LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS Y DEPORTIVAS



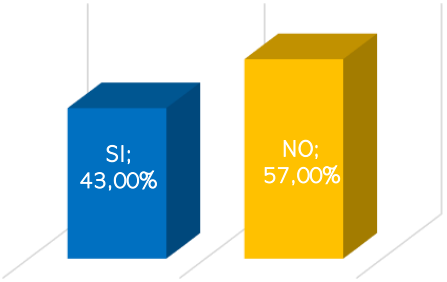
En la P.30., se les preguntaba a los participantes que SI PRACTICABAN ALGÚN DEPORTE o algún miembro de su familia, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°30, el 43,00% indicó que SI y el 57,00% indicó que NO.

Tabla N°30
Practica de Deportes
Municipalidad de Belén
oct-24

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	43,00%	129
NO	57,00%	171
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°30: PRACTICA DE DEPORTES



Para los participantes que en la pregunta anterior indicaron que SI, se les formuló la pregunta P.30.A, en donde según se muestra a continuación en la tabla y gráfico N°30.a., el 7,55% mencionó que “atletismo”; el 1,26% mencionó que “baile”; el 0,00% mencionó que “baloncesto”; el 0,00% mencionó que “boxeo”; el 26,73% mencionó que “caminatas”; el 11,95% mencionó que “ciclismo”; el 9,75% mencionó que “ejercicios”; el 2,52% mencionó que “fútbol”; el 7,23% mencionó que “fútbol sala”; el 2,83% mencionó que “gimnasia”; el 1,57% mencionó que “karate”; el 24,21% mencionó que “natación”; el 1,26% mencionó que “taekwondo”; el 0,00% mencionó que “tenis de campo”; el 0,00% mencionó que “triatlón”; el 3,14% mencionó que “voleibol”; el 0,00% mencionó que “voleibol de playa”; y el 0,00% mencionó que “ajedrez”.

Tabla N°30.a.
Disciplinas Deportivas
Municipalidad de Belén
oct-24

Disciplinas	Relativo	Absoluto
Atletismo	7,55%	24
Baile	1,26%	4
Baloncesto	0,00%	0
Boxeo	0,00%	0
Caminatas	26,73%	85
Ciclismo	11,95%	38
Ejercicios	9,75%	31
Fútbol	2,52%	8
Fútbol Sala	7,23%	23
Gimnasia	2,83%	9
Karate	1,57%	5
Natación	24,21%	77
Taekwondo	1,26%	4
Tenis de Campo	0,00%	0
Triatlón	0,00%	0
Voleibol	3,14%	10
Voleibol de Playa	0,00%	0
Ajedrez	0,00%	0
TOTAL	100%	318

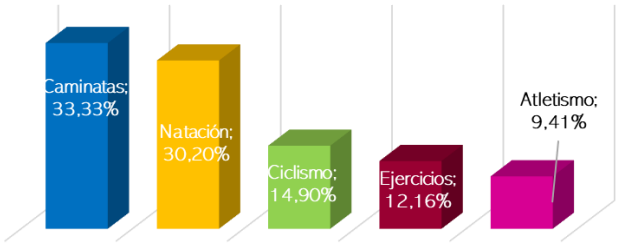
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°30.a.1
Disciplinas Deportivas + Practicadas
Municipalidad de Belén
oct-24

Disciplinas	Relativo	Absoluto
Caminatas	33,33%	85
Natación	30,20%	77
Ciclismo	14,90%	38
Ejercicios	12,16%	31
Atletismo	9,41%	24
TOTAL	100%	255

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°30.A.1: DISCIPLINAS DEPORTIVAS + PRACTICADAS



11-FILTRO: 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, al impacto de los programas de seguridad que brinda la Municipalidad, a los canales oficiales de comunicación de situaciones de la comunidad, al si tienen empresa propia y sobre el programa Belén Sano, Seguro y Sostenible.

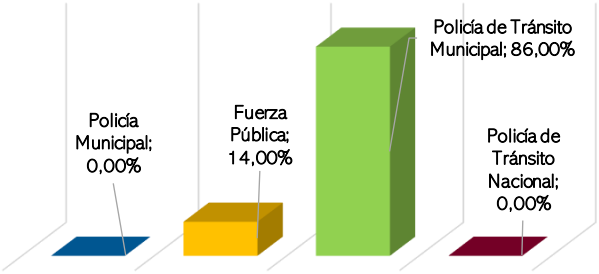
En la P.31., se le pregunto a los entrevistados que al PRESENTARSE UN PROBLEMA DE SEGURIDAD A CUÁL POLICÍA ACUDÍAN, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°31 el 0,00% indicó que a la "policía municipal"; el 14,00% indicó que la "fuerza pública", el 86,00% indicó que "policía de tránsito municipal" y el 0,00% a la "policía de tránsito nacional".

Tabla N°31
Tipo de Policía
Municipalidad de Belén
oct-24

Tipo de Policía	Relativo	Absoluto
Policía Municipal	0,00%	0
Fuerza Pública	14,00%	42
Policía de Tránsito Municipal	86,00%	258
Policía de Tránsito Nacional	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°31: TIPO DE POLICÍA



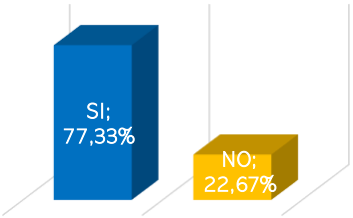
En la P.32, se quería conocer si los entrevistados sabían de la existencia de la POLICÍA CANINA en el Cantón, y como lo refleja la tabla y gráfico N°32, el 77,33% mencionó que SI y el 22,67% mencionó que NO.

Tabla N°32
Policía Canina
Municipalidad de Belén
oct-24

Policía Canina	Relativo	Absoluto
SI	77,33%	232
NO	22,67%	68
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°32: CONOCIMIENTO DE LA POLICÍA CANINA



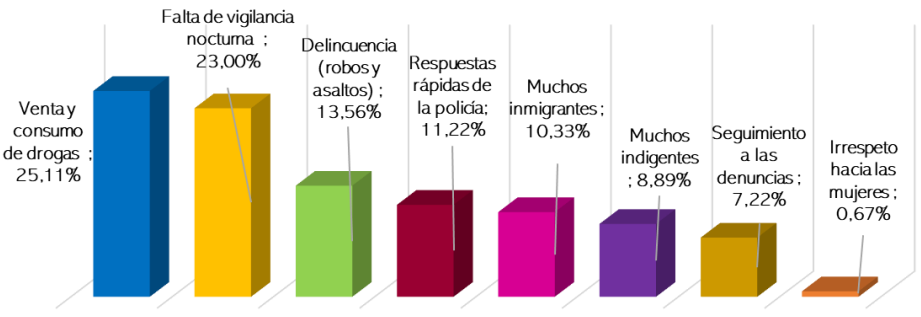
En la pregunta P.33., se quería conocer cuáles eran los 3 PRINCIPALES PROBLEMAS DE SEGURIDAD LIGADOS AL CANTÓN, por lo que procedió a realizar una lista de problemas para que el entrevistado señalara los principales; y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°33 con un 25,11% mencionaron la "venta y consumo de drogas"; con el 0,67% mencionaron el "irrespeto hacia las mujeres"; con el 13,56% mencionaron la "delincuencia (robos y asaltos)"; con el 23,00% mencionaron la "falta de vigilancia nocturna"; con el 10,33% mencionaron "muchos inmigrantes"; con el 7,22% mencionaron el "seguimiento a las denuncias"; con el 8,89% mencionaron "muchos indigentes"; y con el 11,22% mencionaron "respuestas rápidas de la policía".

Tabla N°33
Problemas de Seguridad en el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-24

Problemas	Relativo	Absoluto
Venta y consumo de drogas	25,11%	226
Falta de vigilancia nocturna	23,00%	207
Delincuencia (robos y asaltos)	13,56%	122
Respuestas rápidas de la policía	11,22%	101
Muchos inmigrantes	10,33%	93
Muchos indigentes	8,89%	80
Seguimiento a las denuncias	7,22%	65
Irrespeto hacia las mujeres	0,67%	6
TOTAL	100%	900

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°33: PROBLEMAS DE SEGURIDAD EN EL CANTÓN



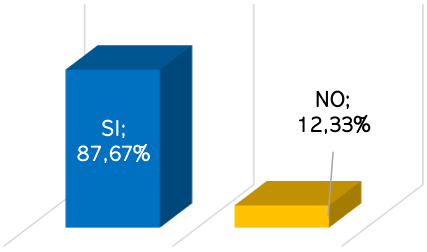
En la pregunta P.34., se quería conocer si los PROGRAMAS DE SEGURIDAD QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD IMPACTAN EN EL CANTÓN, y como se refleja en la tabla y gráfico N°34 el 87,67% indicó que SI y el 12,33% indicó que NO.

Tabla N°34
Programas de Seguridad
Municipalidad de Belén
oct-24

Programas	Relativo	Absoluto
SI	87,67%	263
NO	12,33%	37
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°34: PROGRAMAS DE SEGURIDAD



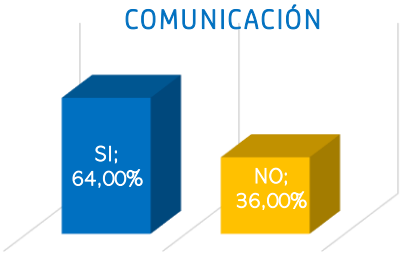
En la pregunta P.35., se quería conocer si los participantes SE INFORMAN CON LOS CANALES OFICIALES DE INFORMACIÓN; y como se refleja en la tabla y gráfico N°35 el 64,00% indicó que SI y el 36,00% indicó que NO.

Tabla N°35
Canales Oficiales de Comunicación
Municipalidad de Belén
oct-24

Canales Oficiales	Relativo	Absoluto
SI	64,00%	192
NO	36,00%	108
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRAFICO N°35: CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN



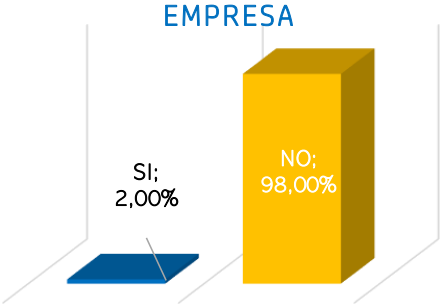
En la pregunta P.36., se quería conocer si los participantes actualmente TIENEN UNA EMPRESA (pequeña, mediana o grande); y como se refleja en la tabla y gráfico N°36 el 2,00% indicó que SI y el 98,00% indicó que NO.

Tabla N°36
Tiene Empresa
Municipalidad de Belén
oct-24

Empresa	Relativo	Absoluto
SI	2,00%	6
NO	98,00%	294
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°36: TIENE EMPRESA



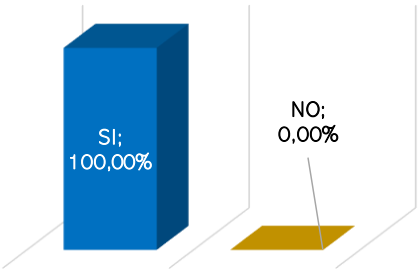
Y por último, para aquellos participantes que en la pregunta anterior indicaron que SI tienen una empresa propia, se les hizo la P.36.A., para conocer el interés de formar parte del PROGRAMA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y CERTIFICARSE CON EL SELLO BELÉN SSS; y como se refleja en la tabla y gráfico N°36.a., el 100,00% indicó que SI y el 0,00% indicó que NO.

Tabla N°36.a
Sello Belén SSS
Municipalidad de Belén
oct-24

Sello	Relativo	Absoluto
SI	100,00%	6
NO	0,00%	0
TOTAL	100%	6

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°36.A: SELLO BELÉN SSS



12-FILTRO: MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En el filtro de MEDIOS DE COMUNICACIÓN, 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.37, 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 13 medios, en donde el entrevistado debería seleccionar un máximo de 2 opciones. Tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°37, el 0,00% mencionó que los “muppies”; el 0,33% mencionó que el “correo electrónico”; el 34,50% mencionó que el “perifoneo”; el 16,83% mencionó que por “amigos”; el 0,17% mencionó que el “mensaje de texto SMS”; el 16,83% mencionó que las “redes sociales”; el 0,00% mencionó que las “vallas publicitarias”; el 14,33% mencionó que el “WhatsApp”; el 7,67% mencionó que la “prensa local”; el 0,00% mencionó que las “mantas”; el 9,33% mencionó que el “canal de WhatsApp”; el 0,00% mencionó que la “página web”; y el 0,00% mencionó que las “llamadas telefónicas”.

Tabla N°37
Medios de Comunicación
Municipalidad de Belén
oct-24

Medios de Comunicación	Relativo	Absoluto
Muppies	0,00%	0
Correo	0,33%	2
Perifoneo	34,50%	207
Por amigos	16,83%	101
Texto SMS	0,17%	1
Redes Sociales	16,83%	101
Vallas	0,00%	0
WhatsApp	14,33%	86
Prensa Local	7,67%	46
Mantas	0,00%	0
Canal de WhatsApp	9,33%	56
Página Web	0,00%	0
Llamada Telefónica	0,00%	0
TOTAL	100%	600

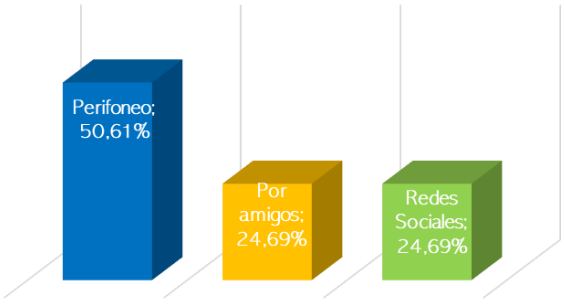
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°37.A
Medios de Comunicación Más Efectivos
Municipalidad de Belén
oct-24

Medios de Comunicación	Relativo	Absoluto
Perifoneo	50,61%	207
Por amigos	24,69%	101
Redes Sociales	24,69%	101
TOTAL	100%	409

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°37.A: MEDIOS DE COMUNICACIÓN MÁS EFECTIVOS



13-FILTRO: 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.38 a la P.46.

Tabla N°38
NSC: Sexo
Municipalidad de Belén
oct-24

Sexo	Relativo	Absoluto
Hombre	44,00%	132
Mujer	56,00%	168
Prefiero NO decirlo	0,00%	0
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°38: SEXO

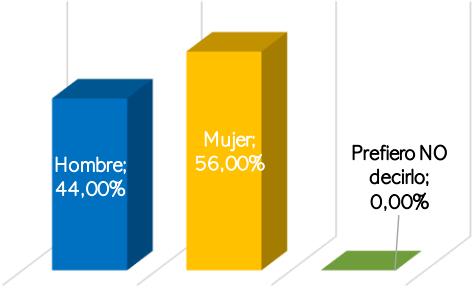
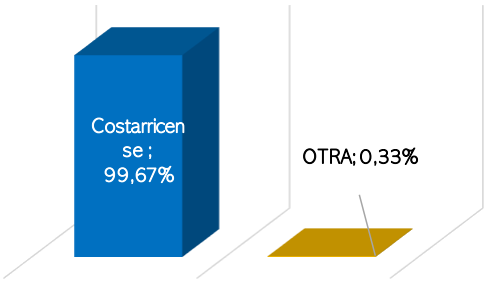


Tabla N°39
Nacionalidad del Participante
Municipalidad de Belén
oct-24

Nacionalidad	Relativo	Absoluto
Costarricense	99,67%	299
OTRA	0,33%	1
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°39: NACIONALIDAD DEL PARTICIPANTE



¿Otra nacionalidad? Nicaragüense

Tabla N°40
Rangos de Edad
Municipalidad de Belén
oct-24

Rangos de Edad	Relativo	Absoluto
Menos de 18 años	0,00%	0
De 18 a 25 años	0,00%	0
De 26 a 35 años	6,00%	18
De 36 a 45 años	16,67%	50
De 46 a 55 años	17,67%	53
De 56 a 65 años	11,00%	33
De 66 a 75 años	22,33%	67
Más de 75 años	26,33%	79
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°40: RANGO DE EDADES DE LOS PARTICIPANTES

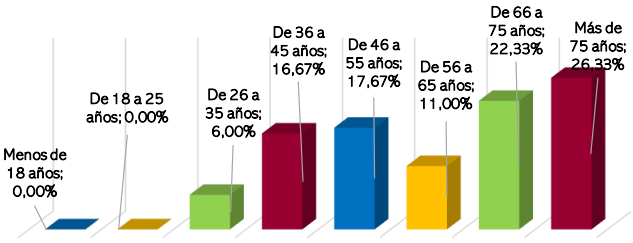


Tabla N°41
Estado Civil
Municipalidad de Belén
oct-24

Estado Civil	Relativo	Absoluto
Soltero (a)	14,33%	43
Casado (a)	56,67%	170
Separado (a) / Divorciado (a)	11,33%	34
Viudo (a)	14,67%	44
Unión Libre	3,00%	9
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°41: ESTADO CIVIL DE LOS PARTICIPANTES

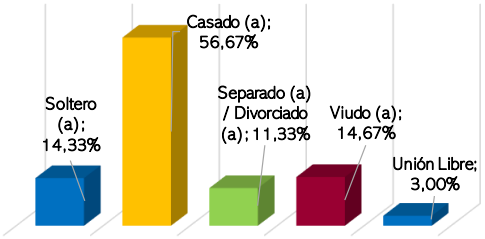


Tabla N°42
Ocupación Actual
Municipalidad de Belén
oct-24

Ocupación	Relativo	Absoluto
Ama de Casa	35,67%	107
Desempleado	1,67%	5
Estudiante	0,67%	2
Estudiante con trabajo	1,00%	3
Trabajador asalariado (a)	21,00%	63
Trabajador independiente	6,33%	19
Microempresario (a)	1,33%	4
Pensionado / Jubilado	32,33%	97
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°42: OCUPACIÓN ACTUAL DE LOS PARTICIPANTES

Tabla N°43
Último Año de Escolaridad
Municipalidad de Belén
oct-24

Escolaridad	Relativo	Absoluto
Sin estudios	0,00%	0
Primaria Incompleta	8,00%	24
Primaria Completa	15,67%	47
Secundaria Incompleta	9,67%	29
Secundaria Completa	12,00%	36
Estudios Técnicos	18,33%	55
Universidad Incompleta	9,67%	29
Universidad Completa	25,00%	75
Estudios de Posgrado	1,67%	5
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°43: GRADO DE ESCOLARIDAD DE LOS PARTICIPANTES

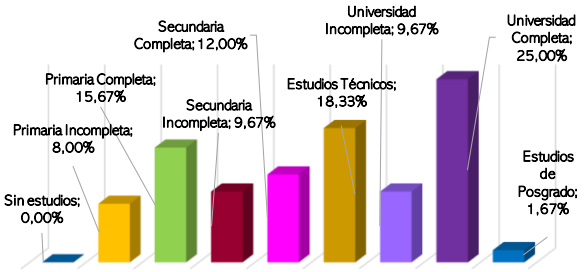


Tabla N°44
Núcleo Familiar
Municipalidad de Belén
oct-24

Núcleo Familiar	Relativo	Absoluto
Una persona	4,00%	12
Dos personas	15,67%	47
Tres personas	23,00%	69
Cuatro personas	25,33%	76
Cinco personas	16,33%	49
Más de seis personas	15,67%	47
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°44: NÚCLEO FAMILIAR

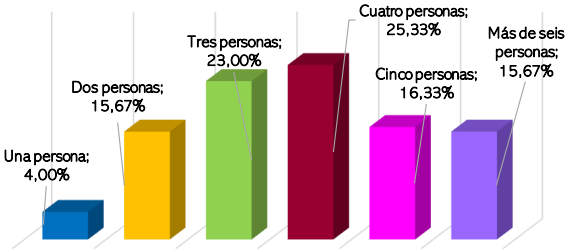


Tabla N°45
Núcleo Familiar con Condición Especial
Municipalidad de Belén
oct-24

Condición Especial	Relativo	Absoluto
SI	2,67%	8
NO	97,33%	292
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°45: NÚCLEO FAMILIAR CON CONDICIÓN ESPECIAL

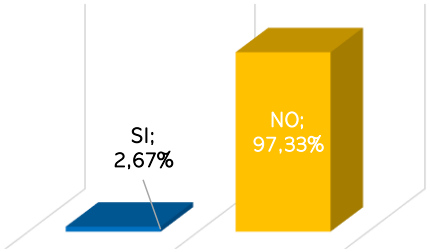


Tabla N°45.a
Condición Especial Familiar
Municipalidad de Belén
oct-24

Condición Especial	Relativo	Absoluto
Síndrome de Down	37,50%	3
Esclerosis múltiple	25,00%	2
Parálisis Cerebral	12,50%	1
Retardo Mental Severo	12,50%	1
Guillain-Barré	12,50%	1
TOTAL	100%	8

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°45.A: CONDICIÓN ESPECIAL DE DISCAPACIDAD

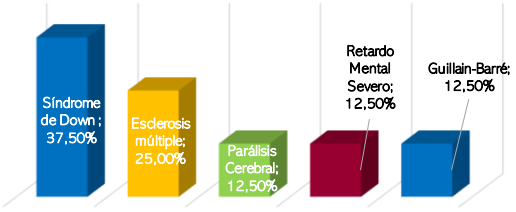


Tabla N°46
Animales Domésticos
Municipalidad de Belén
oct-24

Ítem	Relativo	Absoluto
SI	41,33%	124
NO	58,67%	176
TOTAL	100%	300

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°46: ANIMALES DOMÉSTICOS

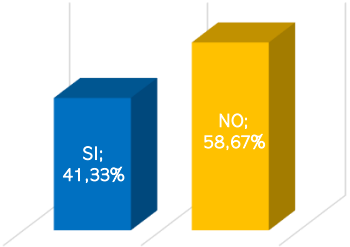
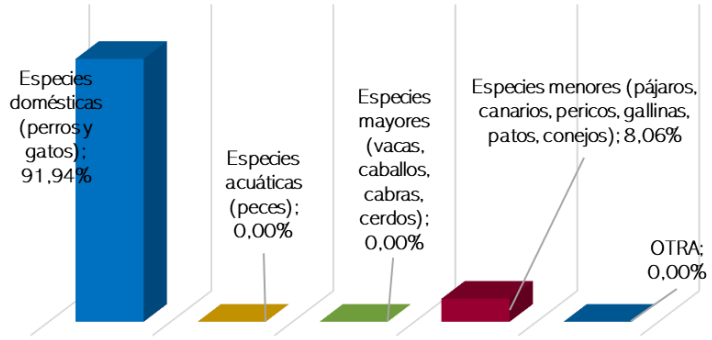


Tabla N°46.a
Tipo de Animales Domésticos
Municipalidad de Belén
oct-24

Tipo	Relativo	Absoluto
Especies domésticas (perros y gatos)	91,94%	114
Especies acuáticas (peces)	0,00%	0
Especies mayores (vacas, caballos, cabras, cerdos)	0,00%	0
Especies menores (pájaros, canarios, pericos, gallinas, patos, conejos)	8,06%	10
OTRA	0,00%	0
TOTAL	100%	124

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°46.A: ANIMALES DOMÉSTICOS



Incidentes Encontrados

INCIDENTES ENCONTRADOS EN LA CAPTURA DE CAMPO

- En San Vicente se quejan por unos extranjeros (nicaragüenses) sacan la basura con mucha anterioridad y los indigentes y los animales destrozan las bolsas, las calles pasan inundadas de basura, hasta que pasa el camión de la basura que la recoge no en su totalidad.
- En calle Mejía nunca pasa la policía haciendo rondas, el horario no les permite cubrir todos los sectores.
- En el centro de Belén se quejan mucho ruido, demasiada contaminación sónica.
- La municipalidad debería controlar esas viviendas que no tiene tanque séptico, ni están conectados a la planta de tratamiento, por lo que tiran sus desechos al rio.
- Falta de acera por la escuela Pilar Zumbado y más zonas de seguridad, más asistencia de policías.
- Residencial doña Marta, el parque para niños sus portones pasan con cadenas imposible utilizarlo.
- Que prohíban los juegos pirotécnicos, los animales se ven muy afectados por el ruido.
- En la Asunción, los carros pasan a gran velocidad, falta un reductor de velocidad.

- Nos rebajan plata por el servicio de cruz roja, el servicio muy malo se necesitan más ambulancias, cuando hay una emergencia llegan muy tarde.
- En Guapinol falta cámaras.
- En Guapinol centro muy mal estado de las aceras.
- Calle los Llanos, avenida 44 no entran al lugar a recoger la basura.
- Falta arreglos de aceras por donde los gemelos.
- Muy satisfechos y agradecidos con la solución que les dio la alcaldesa.
- En Pedregal Abajo, por la veterinaria, no hay zonas donde los niños puedan jugar.
- En la Calle Scott no hay cámaras.
- Por la Kimberly Clark no hay supervisión de policías, los indigentes que no son del lugar se roban lo que encuentren.
- Mejorar los trámites virtuales que incluyan los servicios de trámites de construcción, los permisos de construcción y la exoneración de impuestos, en otras municipalidades ya tienen esos servicios virtuales.
- Mejorar el Ebais de Belén en su infraestructura y sus servicios son deficientes, tardan mucho tiempo en poder atender y no siempre hay campo para atención.
- Cuando se solicita una patrulla por un llamado por alguna circunstancia, la respuesta es no hay patrullas, no hay para gasolina, se debe mejorar ese servicio que es muy necesario y de urgencia.
- Asunción por la gruta, demasiado ruido de carros y camiones, falta presencia policial.
- Problema que tiene una señora con unos vecinos por años, caso ya muy conocido en la municipalidad y los funcionarios incompetentes dice la señora, no han solucionado nada, el caso es por una ventana que hicieron los vecinos y da al patio de la señora, se ha realizado todo el proceso con la queja, el ingeniero llego a revisar David Umaña y no hizo nada, no clausuraron la ventana ni la mandaron a cerrar como se debe, la vecina la tapa con una tablas la cierra y la abre a su antojo, el señor Mario Zamora no ha ayudado en nada sobre el caso, me parece que hay tráfico de influencias solo a las personas adineradas da su permisos.
- El puente quebrado seca, la baranda es muy baja y algún transeúnte podría caer en el rio.
- Me quejo del mal servicio que da la contraloría de servicios el señor Gabriel y la señora Marielos, no están interesados en ayudar al pueblo y buscar soluciones a los problemas que se generan en la comunidad.
- Por favor que el perifoneo pase más despacio para poder escuchar lo que están diciendo, hay veces cambian el horario de reciclaje y si lo dijeron no se escuchó.
- Mejorar el servicio e infraestructura de la unidad sanitaria, no se ve progreso.
- Debería existir una asociación de desarrollo para que los habitantes se integren y trabajen en conjunto con la municipalidad.
- Hay casos conocidos por la señora Teresita Venegas, sobre lugares específicos donde venden droga y la población sabe de esos casos, pero no se hace nada sobre el asunto.

- Se debería hacer una diferenciación en cuanto al reciclase, que se clasifique las bolsas por color para que la gente no mezcle todo.
- Plaga de gatos en residencial Belén, no existe una institución que los quiera recoger, hacen demasiado desastre, rompen las bolsas de basura, corren en los techos como animales salvajes sus necesidades las hacen por cualquier lugar, han dañado paredes cielos rasos es incontrolable la situación.
- Sacan la basura con mucha anticipación, cuando el horario es nocturno los indigentes rompen las bolsas de basura y la basura queda regada por las aceras y caños.
- Muy incómodo el cambio de lugar del Ebais y más para la gente adulta, que vuelvan a ponerlo en la Rivera como estaba.
- La calle Zumbado no hay donde parques jueguen los niños.
- Mucho problema con la cruz roja, muy malo su servicio, se presentan emergencias y nunca llegan se tiene que recurrir a servicio informales.
- Residencial los álamos quitaron el poste con todo y rótulo del residencial no lo devolvieron, ese rótulo es importante para el residencial se usa como referencia para direcciones, Ligia Franco.
- En el Ebais de la Rivera, propiamente en la farmacia no hay lugar donde parquear, por lo que se tiene que ir caminando y es muy incómodo para los adultos mayores y más cuando llueve.
- Por el arreo cuando recogen la basura tradicional siempre dejan residuos de basura tirada en las calles.
- Cobro del servicio de agua muy caro.
- La municipalidad no visualiza a futuro los permisos que dan para proyectos de construcción, eso va a atraer consecuencias negativas, ya las estamos viviendo con la tala de árboles y quitando toda la vegetación para poner cemento, se va a saturar el transito más de lo que hoy día esta, crece en demasía la población de Belén, el agua va a llegar escasear.
- El polideportivo necesita más mantenimiento, las máquinas para hacer ejercicio están en abandono hay varias que no están en uso por estar malas.
- Por la calle del cementerio pasan camiones muy pesados, sobre pasan el peso permitido, además el ruido y el humo causan gran contaminación.
- En la Rivera en el parque Horacio Murillo, problema de drogas en el lugar.
- La municipalidad debería buscar algún programa para que los adultos mayores aprendan a utilizar la tecnología.
- Mucha deforestación, contaminación sónica y ambiental.
- Una emprendedora se queja que no hay apoyo en la municipalidad que les ayude a promover sus proyectos, pero a los emprendedores de afuera les dan más oportunidades y beneficios.
- Comentan varios vecinos que cuando empezaron con el proyecto de la planta de tratamiento les dijeron que no iba a afectar en lo absoluto y ha sido un terrible dolor de cabeza, como teniendo más espacio pusieron la planta pegada a los patios de varias casas y eso ahora con el tiempo a general olores insoportables que no se

puede estar dentro de las casas, no sé qué solución nos pueden dar, ya las quejas se han puesto en la municipalidad.

- Muchas personas que sacan sus mascotas a caminar no recogen sus desechos.
- Cariari muy mal estado del alcantarillado.
- Cerca de la Carpio muy mal olor genera el relleno sanitario.
- Señora muy desilusionada con la municipalidad , porque ha presentado su situación y la muni le ha hecho creer y esperar por ayuda que nunca ha llegado, este caso es conocido en la municipalidad, recurrir a exponer mi caso debido a que no tengo recursos para realizar la conexión de la casa a la calle a los tubos que van a la planta de tratamiento de aguas negras, la muni en varias ocasiones me ofrecieron ayuda económica para realizar ese trabajo cuando ya todo estaba listo para dar la ayuda me dijeron que no había fondos para tal ayuda, ya son dos ocasiones que me niegan ese apoyo, al igual que a otra persona que perdió su techo no le han podido ayudar, en el caso de la señora lo que más le indigna es que tiene que pagar un servicio que no está funcionando para ella, espera que la alcaldesa esta vez le pueda ayudar.
- En general están muy felices por la alcaldesa que es una persona que se interés en el progreso del cantón y se identifica mucho con el pueblo.

III Sección

Marketing Empresarial
INTEGRADO

BELEN
GOBIERNO LOCAL

Comparativo de Variables Medulares

PYME
COSTA RICA
ID N°1809

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

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 2023) y agregando los obtenidos en el 2024.

Las variables medulares comparativas[2], son:

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

VARIABLE: FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA

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

[2] Esta información se encuentra en formato digital en el Excel de nombre 2024-Comparativo de Variables Medulares, incluida en el material digital entregado.

	AÑO 2013			AÑO 2014			AÑO 2015			AÑO 2016		
	B&A Borges y Asociados			LAO Marketing			LAO Marketing			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 ± > 18 años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			304			200			200			201
Nivel de Confianza			95%			95%			95%			95%
Margen de Error			± 5.6%			± 6,97%			± 6,9%			± 6,6%
Fuente de Selección Muestra												
Censo Nacional de Vivienda 2000- INEC												
Censo Nacional de Vivienda 2011- INEC		X		X			X					
Centro Centroamericano de Población (CCP)												
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO										X		
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			AÑO 2018			AÑO 2019			AÑO 2020		
	GB Marketing CR			GB Marketing CR			GB Marketing CR			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 ± > 18 años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			219			201			200			200
Nivel de Confianza			95%			93%			93%			93%
Margen de Error			± 6,3%			± 6,3%			± 6,3%			± 6,3%
Fuente de Selección Muestra												
Censo Nacional de Vivienda 2000- INEC												
Censo Nacional de Vivienda 2011- INEC												
Centro Centroamericano de Población (CCP)												
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO	X			X			X			X		
Tipo de Herramienta												
Cuestionario	X			X			X			X		
Tipo de Captura												
F2F (cara a cara)												
Teléfonica	X			X			X			X		
Otra												
Período de captura	noviembre			noviembre			octubre			octubre		

	AÑO 2021 GB Marketing CR			AÑO 2022 GB Marketing CR			AÑO 2023 GB Marketing CR			AÑO 2024 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 ± > 18 años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			300			300			300			300
Nivel de Confianza			95%			95%			95%			95%
Margen de Error			± 5,3%			± 5,3%			± 5,3%			± 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			X		
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO												
Tipo de Herramienta												
Cuestionario	X			X			X			X		
Tipo de Captura												
F2F (cara a cara)												
Teléfonica	X			X			X			X		
Otra												
Período de captura	octubre			octubre			septiembre			octubre		

VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN 2009 AL 2024

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%

Variable	2024
Muy Satisfecho	61,33%
Satisfecho	33,33%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	5,00%
Insatisfecho	0,00%
Muy insatisfecho	0,33%
NS/NR	0,00%

Fuente: GB Marketing CR - 2024

VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA 2009 AL 2024

Variable Medular Comparativa
Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén
ALCALDÍA
Del año 2009 al año 2024

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2024	52,00%	22,00%	5,33%	0,00%	0,00%	20,67%
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 - 2024

VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL 2009 AL 2024

Variable Medular Comparativa
Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén
CONCEJO MUNICIPAL
Del año 2009 al año 2024

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2024	52,00%	22,00%	5,00%	0,00%	0,00%	21,00%
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 - 2024

VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL 2009 AL 2024

Variable Medular Comparativa
Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén

PERSONAL MUNICIPAL
Del año 2009 al año 2024

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2024	60,00%	23,33%	2,33%	0,00%	0,00%	14,33%
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 - 2024

VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2024

Variable Calificación de Servicios Municipales
Municipalidad de Belén
Año 2024

	SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
1	Atención Virtual - Telefónica- RRSS	55,67%	4,00%	1,67%	1,00%	0,00%	37,67%
2	Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	95,33%	3,67%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
3	Bolsa de Empleo	17,33%	5,00%	14,33%	5,67%	1,67%	56,00%
4	Gestión de Contraloría de Servicios	38,33%	13,00%	6,33%	0,67%	0,00%	41,67%
5	Limpieza de vías (ornato público)	94,67%	3,33%	1,00%	0,00%	0,00%	1,00%
6	Mantenimiento de Edificios Históricos	75,67%	2,33%	1,00%	0,00%	0,00%	21,00%
7	Mantenimiento de la Infraestructura Pública	75,00%	3,00%	3,00%	0,00%	0,00%	19,00%
8	Mantenimiento de la planta de tratamiento	56,00%	5,67%	3,00%	0,00%	0,00%	35,33%
9	Promoción de ferias, festividades y actividades s	68,67%	5,33%	6,33%	1,00%	0,00%	18,67%
10	Protección del Medio Ambiente	66,00%	13,00%	13,67%	0,67%	0,00%	6,67%
11	Regulación de actividades comerciales	63,33%	9,67%	8,33%	1,00%	0,00%	17,67%
12	Servicio de agua potable	93,67%	4,33%	1,33%	0,00%	0,00%	0,67%
13	Servicio de alumbrado público	92,33%	4,33%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%
14	Servicio de la Biblioteca Municipal	59,33%	0,67%	0,67%	0,00%	0,00%	39,33%
15	Servicio de la Oficina de Cultura	60,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	39,67%
16	Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de	41,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	58,00%
17	Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	95,67%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	2,67%
18	Servicio de pago de impuestos	89,67%	7,33%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%
19	Servicio de Policía de Tránsito	44,67%	17,00%	34,67%	3,00%	0,67%	0,00%
20	Servicio de recolección de reciclaje	97,00%	1,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%
21	Servicio de recolección de residuos	93,33%	4,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,67%
22	Servicio de tramitología en general	82,33%	3,33%	3,33%	0,00%	0,00%	11,00%
23	Servicio del Cementerio	91,00%	1,67%	1,67%	0,00%	0,00%	5,67%
24	Servicio que presta la Policía Municipal	53,67%	17,00%	28,00%	1,33%	0,00%	0,00%
25	Servicios de telefonía pública	59,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	39,33%
26	Servicios de Salud de la CCSS	21,33%	32,00%	35,67%	1,67%	0,00%	9,33%

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2024. Belén - Heredia - Costa Rica

VARIABLE: COMPARATIVO INDIVIDUAL DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES 2009 AL 2024

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2024

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Atención Virtual - Telefónica - RRSS	2024	55,67%	4,00%	1,67%	1,00%	0,00%	37,67%
	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	----	----	----	----	----	----

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2024

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	2024	95,33%	3,67%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2023	53,33%	35,00%	11,33%	0,33%	0,00%	0,00%
	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	----	----	----	----	----	----

SERVICIO							
Bolsa de Empleo	2024	17,33%	5,00%	14,33%	5,67%	1,67%	56,00%
	2023	28,33%	12,00%	18,67%	1,67%	0,00%	39,33%
	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							
Gestión de la Contraloría de Servicios	2024	38,33%	13,00%	6,33%	0,67%	0,00%	41,67%
	2023	33,33%	21,00%	17,67%	1,67%	0,00%	26,33%
	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							
Limpieza de Vías (Ornato Público)	2024	94,67%	3,33%	1,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2023	59,67%	37,33%	2,67%	0,33%	0,00%	0,00%
	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%

SERVICIO							
Mantenimiento de Edificios Históricos	2024	75,67%	2,33%	1,00%	0,00%	0,00%	21,00%
	2023	46,36%	20,33%	13,67%	1,33%	0,00%	18,33%
	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							
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	2024	75,00%	3,00%	3,00%	0,00%	0,00%	19,00%
	2023	45,67%	28,00%	9,33%	1,33%	0,00%	15,67%
	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%

Fuente: GB Marketing CR - 2024

SERVICIO							
Mantenimiento de la Planta de Tratamiento	2024	56,00%	5,67%	3,00%	0,33%	0,00%	35,33%
	2023	49,67%	14,33%	13,67%	1,33%	0,00%	21,00%
	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	----	----	----	----	----	----

Fuente: GB Marketing CR - 2024

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2024

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Promoción de ferias, festividades y actividades sociales	2024	68,67%	5,33%	6,33%	1,00%	0,00%	18,67%
	2023	33,67%	29,33%	17,33%	0,67%	0,00%	19,00%
	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%

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2024

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Protección del Medio Ambiente	2024	66,00%	13,67%	0,67%	0,00%	0,00%	6,67%
	2023	57,00%	15,67%	21,00%	2,00%	0,00%	4,33%
	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%

SERVICIO							
Regulación de Actividades Comerciales	2024	63,33%	9,67%	8,33%	1,00%	0,00%	17,67%
	2023	31,67%	11,67%	28,00%	1,67%	0,00%	27,00%
	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							
Servicio de Agua Potable	2024	93,67%	4,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,67%
	2023	70,00%	26,33%	2,33%	1,33%	0,00%	0,00%
	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							
Servicio de Alumbrado Público	2024	92,33%	4,33%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%
	2023	72,67%	26,00%	0,00%	1,33%	0,00%	0,00%
	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							
Servicio de la Biblioteca Municipal	2024	59,33%	0,67%	0,67%	0,00%	0,00%	39,33%
	2023	38,00%	24,33%	3,33%	0,67%	0,00%	33,67%
	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							
Servicio de la Oficina de Cultura	2024	60,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	39,67%
	2023	32,33%	14,00%	5,67%	0,00%	0,00%	48,00%
	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%

Fuente: GB Marketing CR - 2024

SERVICIO							
Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género	2024	41,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	58,00%
	2023	19,67%	0,00%	1,00%	0,67%	0,00%	79,33%
	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 - 2024

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2024

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Servicio de Limpieza de los Cauces de los Ríos	2024	95,67%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	2,67%
	2023	52,67%	28,00%	12,00%	0,00%	0,00%	7,33%
	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 2024

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Servicio de Pago de Impuestos	2024	89,67%	7,33%	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2023	51,33%	40,00%	6,67%	0,67%	0,00%	1,33%
	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							
Servicio de Policía de Tránsito	2024	44,67%	17,00%	34,67%	3,00%	0,67%	0,00%
	2023	31,67%	14,00%	45,00%	6,67%	0,67%	2,00%
	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							
Servicio de Recolección de Reciclaje	2024	97,00%	1,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2023	69,67%	29,00%	1,33%	0,00%	0,00%	0,00%
	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	----	----	----	----	----	----

SERVICIO							
Servicio de Recolección de Residuos	2024	93,33%	4,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,67%
	2023	74,00%	25,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%
	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							
Servicio de Tramitología en General	2024	82,33%	3,33%	3,33%	0,00%	0,00%	11,00%
	2023	45,33%	17,67%	19,33%	1,67%	0,00%	16,00%
	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							
Servicio del Cementerio	2024	91,00%	1,67%	1,67%	0,00%	0,00%	5,67%
	2023	49,00%	26,67%	10,00%	0,00%	0,00%	14,33%
	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							
Servicio que presta la Policía Municipal	2024	53,67%	28,00%	1,33%	0,00%	0,00%	0,00%
	2023	30,00%	25,00%	40,67%	4,33%	0,00%	0,00%
	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 - 2024

Fuente: GB Marketing CR - 2024

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2024

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Servicios de Telefonía Pública	2024	59,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	39,33%
	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 - 2024

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2024

SERVICIO		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NS/NR
Servicios de Salud de la CCSS	2024	21,33%	32,00%	35,67%	1,67%	0,00%	9,33%
	2023	----	----	----	----	----	----
	2022	----	----	----	----	----	----
	2021	----	----	----	----	----	----
	2020	----	----	----	----	----	----
	2019	----	----	----	----	----	----
	2018	----	----	----	----	----	----
	2017	----	----	----	----	----	----
	2016	----	----	----	----	----	----
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

Fuente: GB Marketing CR - 2024

ANEXO

Marketing Empresarial
INTEGRADO

BELEN
GOBIERNO LOCAL

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.

PYME COSTA RICA ID N°1809

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.

1-Filtro: 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

2-Filtro: 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		Acceso a los servicios de salud pública
	Falta de espacios recreativos		NS/NR		

3-Filtro: 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						

4-Filtro: Gestión del Servicio al Cliente 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 | | SI | | NO | **P.13.**

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

5-Filtro: Satisfacción de los Servicios Recibidos por los Belemitas

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, Telefónica, 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, festividades y actividades sociales						
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						

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
Servicio de la Oficina de Igualdad y Equidad de Género						
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos						
Servicio de pago de impuestos						
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						
Servicios de Salud de la CCSS						

6-Filtro: 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

7-Filtro: 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. ¿Se moviliza algún miembro de su familia en 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 CCDR? **SELECCIÓN ÚNICA.** [ ] SI [ ] NO

P.20. ¿Considera usted necesario que en Belén exista un teatro municipal? **SELECCIÓN ÚNICA.** [ ] SI [ ] NO

P.21. ¿Considera usted que la plaza de deportes de San Antonio de Belén debería convertirse en un espacio público como en un parque urbano recreativo? **SELECCIÓN ÚNICA.** [ ] SI [ ] NO

P.22. ¿Sabía usted que la alcaldesa realiza atención al público sin cita previa todos los jueves de 9:00 am a 12:00 md en la Municipalidad? **SELECCIÓN ÚNICA.** [ ] SI [ ] NO

P.23. ¿Cuál es su preferencia en materia de atención al público? **SELECCIÓN ÚNICA.** [ ] PRESENCIAL [ ] VIRTUAL

8-Filtro: Redes Sociales de la Municipalidad

P.24. ¿Sigue usted las redes sociales de la Municipalidad de Belén? **SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es SI haga la pregunta P.24.a, de lo contrario continúe con la P.25.**

	SI		NO

P.24.a. De las siguientes, redes sociales ¿cuál utiliza con más frecuencia? **SELECCIÓN ÚNICA.**

	Facebook		Instagram		TikTok		YouTube		X (Twitter)

P.25. ¿Ve usted las transmisiones del Concejo Municipal a través de Facebook Live? **SELECCIÓN ÚNICA.**

	SI		NO

P.26. ¿Sabe usted que la municipalidad trabaja en un reglamento para las personas usuarias durante la sesión del Concejo Municipal en vivo, sobre la sana convivencia y participación en línea? **SELECCIÓN ÚNICA.**

	SI		NO

9-Filtro: Proyecto Belén Ciudad Inteligente

P.27. ¿Conoce usted el proyecto Belén Ciudad Inteligente? **SELECCIÓN ÚNICA.**

	SI		NO

P.28. ¿Sabía usted que el Cantón cuenta con? **SELECCIÓN ÚNICA. Una respuesta por ítem.**

	SI	NO
Sistema de monitoreo por medio de cámaras		
Radares de Velocidad		
Lámparas de luz inteligentes		
Policías con equipo Body Cam (en vehículos y personal)		
Cargadores para carro eléctrico		

10-Filtro: Gestión del Comité de Deportes CCDR Belén

P.29. ¿Ha participado en alguna actividad deportiva o recreativa organizada en el Cantón? **SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.29.a, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.30.**

	SI		NO

P.29.a. ¿Quién organizaba esta actividad? **SELECCIÓN ÚNICA.**

	Municipalidad		Junta de Educación		Comité de Deportes y Recreación		No Recuerda

P.30. ¿Practica usted o algún familiar algún deporte? **SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.30.a., si la respuesta es NO pasar a la pregunta P.31.**

	SI		NO

P.30.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				

11-Filtro: Seguridad Ciudadana

P.31. ¿Cuándo hay un problema de seguridad a cuál policía acude? **SELECCIÓN ÚNICA**

	Policía Municipal
	Fuerza Pública
	Policía de Tránsito Municipal
	Policía de Tránsito Nacional

P.32. ¿Sabía usted que existe una policía canina en el Cantón? **SELECCIÓN ÚNICA** | | SI | | NO |

P.33. ¿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.34. Considera que los programas que ofrece la Municipalidad impactan en la seguridad del Cantón. | | SI | | NO | **SELECCIÓN ÚNICA.**

P.35. Sigue usted los canales oficiales de información para enterarse de las situaciones de la comunidad. | | SI | | NO | **SELECCIÓN ÚNICA.**

P.36. ¿Actualmente tiene usted una empresa (pequeña, mediana o grande) propia? **SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es SI haga la pregunta P.36.a., de lo contrario pase a la pregunta P.37.** | | SI | | NO |

P.36.a. Le interesaría ser parte de este programa de seguridad ciudadana y certificarte con el sello Belén SSS (Programa Belén, Sano, Seguro y Sostenible). **SELECCIÓN** | | SI | | NO | **ÚNICA.**

12-Filtro: Medios de Comunicación

P.37. 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
	Texto SMS		Redes Sociales		Vallas		WhatsApp
	Prensa Local		Mantas		Canal de WhatsApp		Página Web
	Llamada Telefónica						

13-Filtro: Nivel Socioeconómico NSC

P.38. Sexo **SELECCIÓN ÚNICA.**

	Hombre		Mujer		Prefiero NO decirlo

P.39. Nacionalidad: **SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es OTRA haga la pregunta P.39.a, de lo contrario continúe.**

	Costarricense		OTRA

P.39.a. ¿Cuál OTRA nacionalidad? _____

P.40. ¿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.41. Su estado civil es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.42. Su ocupación actual es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.43. ¿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.44. ¿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.45. ¿En su núcleo familiar, hay algún miembro con alguna discapacidad especial? **SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es SI haga la pregunta P.45.a, de lo contrario continúe.**

	SI		NO

P.45.a. ¿Cuál? _____

P.46. ¿Tienen mascotas en su hogar? **SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es SI haga la pregunta P.46.a y P.46.b, de lo contrario finalice la entrevista.**

	SI		NO

P.46.a. ¿Tipo de mascota? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

	Especies domésticas (perros y gatos)		Especies acuáticas (peces)
	Especies mayores (vacas, caballos, cabras, cerdos)		Especies menores (pájaros, canarios, pericos, gallinas, patos, conejos)
	Otra		

P.46.b. ¿Cuál OTRA? _____

Fin de la entrevista!!