



INFORME FINAL

ESTUDIO DE OPINIÓN 2017

MUNICIPALIDAD DE BELÉN



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



Contenido

I Sección: Marco Metodológico Estudio Opinión Belemita	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
Diseño de la Investigación.....	11
HERRAMIENTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
PLATAFORMA ONLINE PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	12
Sujetos y Fuentes de Información.....	13
SUJETOS DE INFORMACIÓN.....	13
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	13
Síntesis Generales de la Investigación.....	14
II Sección: Análisis de la Información Estudio Opinión Belemita	16
Cuestionario Estructurado Telefónico	16
Generalidades del Análisis.....	16
Filtro de Reclutamiento.....	16
Filtro de Satisfacción General del Cantón.....	18
Filtro de Satisfacción General sobre la Municipalidad y el Servicio al Cliente.....	21
Filtro Sobre la Gestión Municipal.....	23
Filtro Sobre los Servicios que presta la Municipalidad.....	25
Filtro Sobre Actividades: Recreativas, Deportivas y Reciclaje.....	33
Filtro de Imagen y Medios de Comunicación del Cantón.....	43
Filtro de Nivel Socioeconómico NSC.....	49
Percepciones Generales.....	58
III Sección: Comparativo de Variables Medulares de Evaluación	61
Factores de Evaluación Comparativo	61
Generalidades del Comparativo.....	61
VARIABLE: FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA.....	62

VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN.....	63
VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL.....	64
VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL.....	64
VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA.....	65
VARIABLE: GESTIÓN DEL COMITÉ DE DEPORTES.....	65
VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.....	66
IV Sección: Marco Metodológico de Entrevista dirigida a Jóvenes Belemitas.....	74
Metodología de la Entrevista a Jóvenes.....	74
Objetivos de la Entrevista.....	74
OBJETIVO GENERAL.....	74
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	74
Mercado Objetivo – Población Meta.....	74
Cobertura Geográfica del Estudio dirigido a Jóvenes.....	75
Muestra Estadística.....	75
DISTRIBUCIÓN Y DISEÑO DE MUESTRA.....	76
Diseño de la Investigación.....	76
HERRAMIENTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	76
PLATAFORMA ONLINE PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	77
V Sección: Análisis de la Información Entrevista a Jóvenes Belemitas.....	79
Cuestionario Estructurado.....	79
Generalidades del Análisis.....	79
Filtro de Selección – Sector.....	79
Filtro de Actividades Deportivas y Culturales.....	80
Filtro de Educación Técnica.....	81
Filtro de Sexualidad Preventiva.....	84
Filtro sobre Drogas en la Comunidad.....	86
Filtro de Nivel Socioeconómico NSC.....	91
Anexos.....	94
Anexo N°1: Cuestionario Opinión Belemita.....	94
Anexo N°2: Entrevista a Jóvenes Belemitas.....	100

I SECCIÓN

MARCO METODOLÓGICO

ESTUDIO OPINIÓN

BELEMITA



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



I Sección: Marco Metodológico Estudio Opinión Belemita

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 la satisfacción general del gobierno local del cantón (servicios, atención al cliente, gestión municipal, actividades y comunicación) que tiene la población en relación con la Municipalidad de Belén.

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 exprese 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 satisfacción general del gobierno local, de sus servicios (tramitología, inversión y mantenimiento, recolección de desechos, recolección de impuestos, entre otros), de la atención al cliente, de la gestión municipal, de las actividades promovidas en la comunidad (sociales, deportivas y ambientales), de los medios de comunicación en general y del nivel socioeconómico en general de los entrevistados.

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

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

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

Objetivos de la Investigación

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

OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción y el grado de satisfacción que tienen los abonados actuales del Cantón de Belén con la gestión local de la Municipalidad y analizar las variables más relevantes que sean de apoyo para la evaluación de rendición de cuentas establecidos por

la Contraloría General de la República, mediante un estudio de opinión basado en una investigación de carácter cuantitativa, mediante el método de entrevista telefónica, durante los meses octubre y noviembre del 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la población meta Belemita que participará en el Estudio de Opinión 2017.
- 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 en cuanto a la labor realizada por la Municipalidad de Belén y el servicio al cliente que presta a la comunidad.
- Determinar el grado de satisfacción que presenta la población meta sobre la gestión del gobierno local (alcaldía, comité de deportes, concejo y personal municipal) de la Municipalidad de Belén.
- Conocer la percepción que tiene la población meta con respecto a los diferentes servicios brindados por la Municipalidad de Belén.
- Conocer la percepción y conocimiento que tiene la población meta con relación a las actividades recreativas, deportivas y ambientales que se desarrollan en el Cantón de Belén.
- 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 2017.

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 2017, 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 una muestra sea una **muestra representativa** y para ello debe escogerse una **técnica de muestreo** adecuada que produzca una **muestra aleatoria** adecuada (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 2017, fue la misma base de datos utilizada y segmentada para el estudio de opinión del año anterior (2016).

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 2017. Las variables de interés que se utilizan para hacer la segmentación son: nombre, dirección (distrito) y teléfono fijo.

La base total a utilizar para el cálculo de la muestra estadística y captura de información para el Estudio de Opinión 2017, será de un total de 2.104 abonados todos Belemitas y pertenecientes del Cantón de Belén, y distribuida de la siguiente manera: 1221 usuarios Belemitas del distrito San Antonio, 457 usuarios Belemitas del distrito La Ribera y 426 usuarios Belemitas del distrito La Asunción.¹

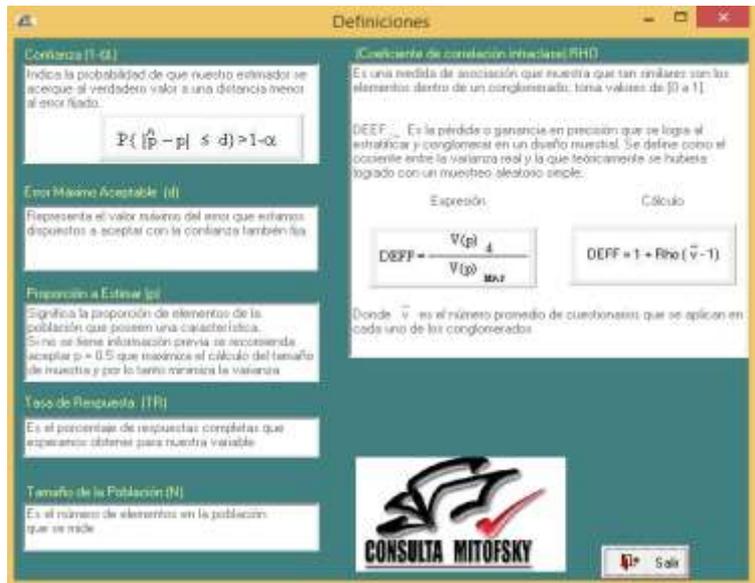
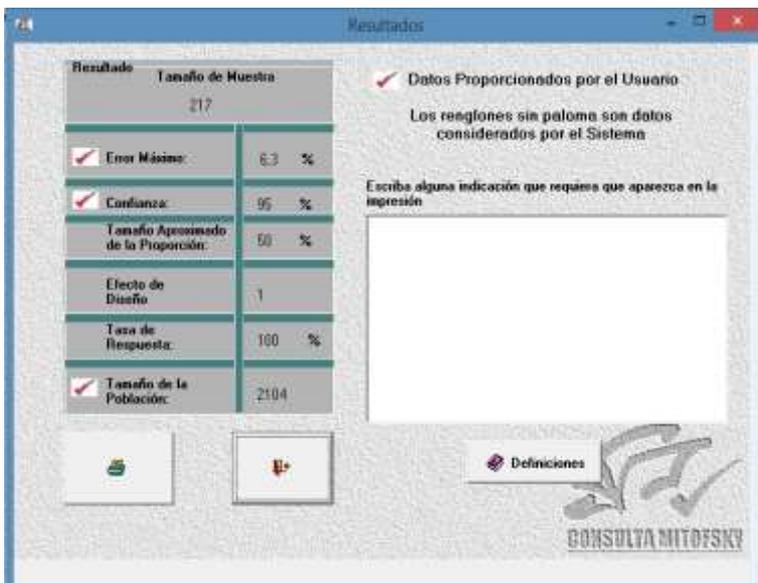
CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA

Para la selección de la **muestra no probabilística aleatoria simple** se utiliza la herramienta de software especializado "TAMAÑO", diseñado específicamente para el cálculo de poblaciones y muestras finitas mediante la retroalimentación de datos.

Con el dato de la población finita de 2.104 abonados Belemitas, se procede a introducir los datos al software **CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO**, en donde por efectos estadísticos se obtiene una muestra de 217 entrevistas telefónicas efectivas como mínimo, con un error máximo permitido de +/-6.3%, 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 continuación se presenta el detalle desglosado del cálculo de la muestra.

¹ Ver archivo en Excel de nombre "2017-Base de Datos Belemitas", incluido en el CD entregado, que contiene las lista de abonados con datos de contacto utilizados aleatoriamente para recolectar la muestra.



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 empresa contratada y del entorno como 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 se utilizan:

- 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 también en los cuestionarios aportados por la Municipalidad de Belén de estudios de años anteriores (2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, y 2016).

El cuestionario cuenta con una estructura propia compuesta por un formato de clasificación interna, un mensaje de introducción y ocho 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 23 al 31 de octubre del presente año 2017, mediante tres entrevistadores previamente capacitados para la captura telefónica – online, directamente en las oficinas de la empresa contratada.

El cuestionario total (ver anexo N°1) está compuesto por 52 preguntas, de las cuales 42 son preguntas principales y 10 preguntas secundarias.² La totalidad del cuestionario quedo distribuido de la siguiente manera:

– **8 Filtros Centrales**

- Reclutamiento
- Satisfacción General del Cantón
- Satisfacción General sobre la Municipalidad y el Servicio al Cliente
- Gestión Municipal
- Servicios que presta la Municipalidad
- Actividades: Recreativas, Deportivas, Reciclaje
- Imagen y Medios de Comunicación del Cantón
- Nivel Socioeconómico NSC

– **Estructura del Cuestionario**

- **9 Preguntas Abiertas:** Para el análisis de las respuestas se agruparon con menciones similares y/u iguales, y se ordenaron en forma alfabética, para su mayor comprensión, sin que esto afecte los valores absolutos y porcentuales que reflejen los resultados finales.
- **43 Preguntas Cerradas:** distribuidas de la siguiente forma:
 - 22 de respuestas cerradas entre SI / NO
 - 15 de respuesta única entre varias opciones
 - 3 de respuesta múltiple entre varias opciones
 - 3 de respuesta de escala de opinión de Likert

PLATAFORMA ONLINE PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La captura de información, se realizó mediante una plataforma digital, compuesta de un software especializado de captura online, hospedado en la nube, que permite configurar el cuestionario para capturar, consolidar y generar reportes en tiempo real; todo mediante 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 levantamiento o captura de los datos fue llevada a cabo por tres encuestadores capacitados y supervisados en el campo de acción (directamente las oficinas de la empresa contratada), lo que permitió el apoyo en la recolección de los datos y en la solución de los inconvenientes que surgieron durante el trabajo de campo.

El levantamiento de la información del Estudio de Opinión, se realizó durante el período comprendido desde el 23 al 31 de octubre del presente año 2016, en forma simultánea y

² Ver cuestionario versión digital de nombre 2017-Cuestionario Opinión Belemita, incluido en el CD entregado.

continúa; en horas de la mañana y tarde incluyendo días hábiles y también sábado y domingo.

El análisis e interpretación de resultados se realizó mediante un sistema especializado para la captura y tabulación de encuestas, y hospedado en la nube, que mediante un formato de programación permite el análisis de las conclusiones encontradas y obtener la información en formato Excel para realizar tablas y gráficos según corresponda.

Es importante recalcar que el análisis estadístico se detallará también en forma individual con valores relativos y absolutos, de cada una de las preguntas que componen el cuestionario.

Sujetos y Fuentes de Información

Para el desarrollo del Estudio de Opinión, 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 están identificados en tres partes:

- **Población Meta** Entrevistada (219 personas brindaron la información a la hora de la captura)
- **Encargado de la Unidad de Comunicación** de la Municipalidad de Belén, que exploró abiertamente sobre algunas situaciones encontradas en el año anterior y le proporcionó aportes y modificaciones al cuestionario a utilizar.
- **Equipo de Encuestadores** de la empresa contratada, ya que su labor proporcionó información adicional como soporte de las respuestas dadas por el entrevistado que no estaban dentro del cuestionario, pero que aportan valor para la investigación.

FUENTES DE INFORMACIÓN

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

- Información Digital directamente desde la página de internet del INEC, de donde se tomó el parámetro de distribución por provincias, cantones y distritos presentados en los informes del Censo de Vivienda del 2011.
- Información Digital de los informes de los estudios de Opinión que realizaron otras empresas en años anteriores (2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, y 2015) y la información recolectada para el año 2016 por la misma firma consultora.
- 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, 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 23 al 31 de octubre del presente año 2017, mediante tres entrevistadores previamente capacitados para la captura telefónica – online, directamente en las oficinas de la empresa contratada.
- La **población total** entrevistada fue de 219 hogares con teléfono fijo y que son representativos de la población residente en el Cantón de Belén.
- La **muestra estadística** reflejada era de 217 capturas con un error máximo permitido de +/-6.3%, y un nivel de confianza del 95% bajo el método de probabilidad estadística P y Q de aproximación de la Binomial a la Normal, pero por razón de captura se obtuvieron 219 capturas que forman el total de la muestra para este estudio.
- La **valoración general** del estudio se basó en la información suministrada por los abonados de la Municipalidad de Belén en diferentes aspectos de satisfacción general del gobierno local, de sus servicios (tramitología, inversión y mantenimiento, recolección de desechos, recolección de impuestos, entre otros), de la atención al cliente, de la gestión municipal, de las actividades promovidas en la comunidad (sociales, deportivas y ambientales), de los medios de comunicación en general y del nivel socioeconómico en general de los entrevistados.
- 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 219 casos entre participantes que tuvieran teléfono fijo en la casa y que fueran pertenecientes a los tres distritos conocidos del Cantón de Belén; con el fin de tener una representación lo más fiel posible de las características de los hogares residentes en este cantón y que estaban incluidos en la base de datos Belemitas 2017.
- La herramienta diseñada tipo **cuestionario estructurado**, fue elaborado de acuerdo con las evaluaciones realizadas para la Municipalidad de los años anteriores 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016.
- El **análisis de resultados** y cuantificación de las preguntas, se elaboró mediante una plataforma online, que refleja los datos estadísticos en formato Excel para su respectivo análisis y cruce de variables.
- Para la **preparación final del informe e insumos propios** del estudio como la presentación, análisis, conclusiones y recomendaciones se utilizaron diversos software tradicionales de levantado de texto e imagen.



II SECCIÓN

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESTUDIO OPINIÓN BELEMITA



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



II Sección: Análisis de la Información Estudio Opinión Belemita

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 o gráfica.

Es importante mencionar que para las preguntas abiertas se diseñó un esquema de agrupación de respuestas similares y/u iguales, para facilitar su análisis, ya que al ser menciones abiertas se tuvieron que agrupar, por lo que se definió una conceptualización por medio de menciones y lograr así medir y sacar conclusiones que le fueran de apoyo a la toma de decisiones.

También 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 de este análisis se enumeraron seguidas al número principal de la letra por orden alfabético, por ejemplo la pregunta P.12, está compuesta por tablas y gráficos enumeradas desde 12-A, 12-B, 12-C y 12-D respectivamente. El total en tablas que contiene este análisis es de 83 y en gráficos 77.

En la información digital que ampara este análisis, se puede observar por completo el análisis en formato Excel, de nombre 2017-Análisis de la Información Opinión Belemita distribuida por filtros.

A continuación se presenta el análisis exhaustivo y las recomendaciones en los casos que aplica, de cada uno de los filtros con sus respectivas preguntas. Y seguido se encuentra un reporte de **percepciones generales** que los entrevistados expresaron a los encuestadores en forma libre de algunos temas que no se preguntaban o ampliaban en las preguntas expuestas. Y por último se presenta un **resumen general de las conclusiones y recomendaciones**.

Filtro de Reclutamiento

En el **filtro de Reclutamiento**, se quería verificar que los participantes en el estudio de opinión fueran residentes del Cantón de Belén, mayores de edad, que vivieran en el hogar capturado y que ninguno de sus miembros del grupo familiar trabajara en empresas o entidades que podrían sesgar la información del estudio.

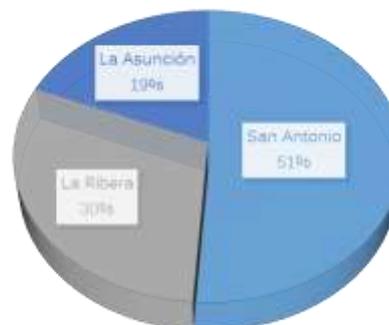
En la P.1, la variable que se quería rescatar era el distrito al que pertenecía el entrevistado; y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°1, el 51,14% pertenece a San Antonio, el 30,14% a La Ribera y el 18,72% a La Asunción.

Tabla N°1
Distritos Participantes
Municipalidad de Belén
nov-17

Distrito	Relativo	Absoluto
San Antonio	51,14%	112
La Ribera	30,14%	66
La Asunción	18,72%	41
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°1: DISTRITOS PARTICIPANTES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

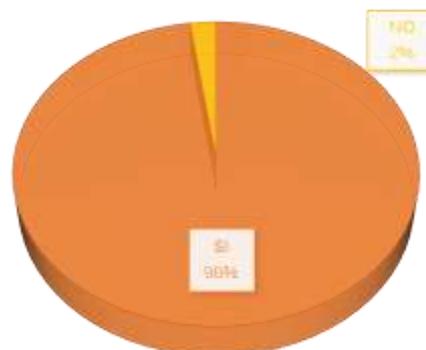
En la P.2, la variable que se quería investigar si la casa era propia o alquilada; y como se refleja en la tabla y gráfico N°2, el 97,72% indicó que SI y el 2,28% indicó que NO.

Tabla N°2
Propietario (a)
Municipalidad de Belén
nov-17

Propietario	Relativo	Absoluto
SI	97,72%	214
NO	2,28%	5
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°2: PROPIETARIO (A)



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

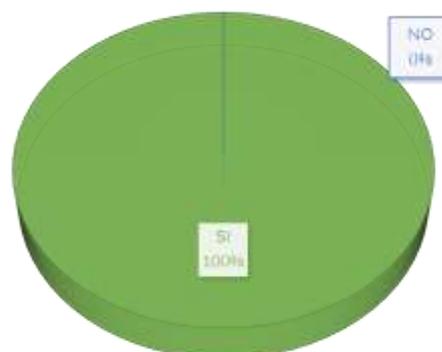
En la P.3., la variable que se quería conocer era confirmar que el entrevistado fuera mayor de edad; y como se refleja en la tabla y gráfico N°3, el 100% de los participantes en el estudio de opinión fueron mayores de edad.

Tabla N°3
Mayores de Edad
Municipalidad de Belén
nov-17

Mayores de Edad	Relativo	Absoluto
SI	100,00%	219
NO	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°3: MAYORES DE EDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

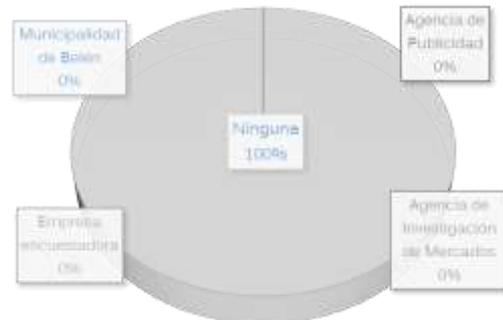
En la P.4., se quería verificar que ninguno de los miembros de la familia ni el entrevistado (a), trabajara en agencias de publicidad o de investigación de mercados, empresas de encuestadores o la Municipalidad de Belén, esto con el fin de no sesgar la información, y como se refleja en la tabla y gráfico N°4, el 100% era apto para contestar efectivamente la entrevista.

Tabla N°4
Lugar de Trabajo
Municipalidad de Belén
nov-17

Lugar de Trabajo	NO	
	Relativo	Absoluto
Agencia de Publicidad	0,00%	0
Agencia de Investigación de Mercados	0,00%	0
Empresa encuestadora	0,00%	0
Municipalidad de Belén	0,00%	0
Ninguna	100,00%	219
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°4: LUGAR DE TRABAJO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

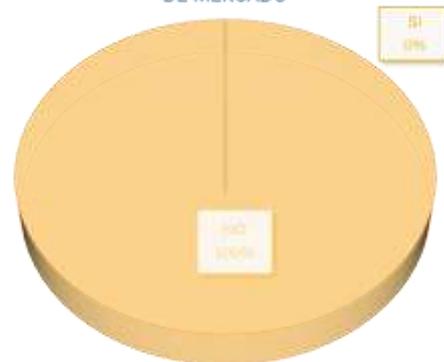
Y en la P.5, última pregunta del filtro de reclutamiento se quería tener la certeza que el entrevistado no hubiese participado en los últimos seis meses en encuestas o sesiones de Focus Group, para evitar un sesgo de percepción en las posibles preguntas a realizar; y como se nota en la tabla y gráfico N°5, el 100% de los participantes fueron aptos para continuar con el estudio.

Tabla N°5
Participación en Estudios de Mercados
Municipalidad de Belén
nov-17

Participación	Relativo	Absoluto
SI	0,00%	0
NO	100,00%	219
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°5: PARTICIPACIÓN EN ESTUDIOS DE MERCADO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Satisfacción General del Cantón

En el **filtro de satisfacción general del cantón**, se quería evaluar las variables relacionadas al nivel de satisfacción general con el Cantón y los problemas que se presentan y más preocupan a la población.

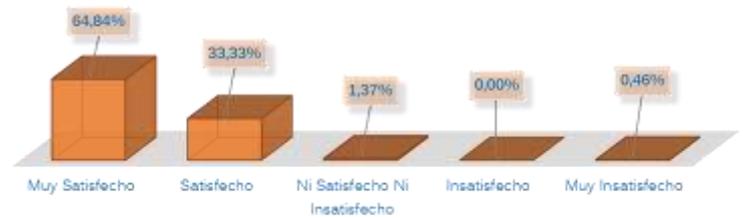
En la P.6., se quería evaluar el **nivel de satisfacción en general que tiene la población sobre el Cantón de Belén**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°6, se nota que el 64,84% está muy satisfecho, el 33,33% está satisfecho, el 1,37% está en un nivel medio (ni satisfecho ni insatisfecho), y con un 0,46% se manifiesta estar insatisfecho.

Tabla N°6
Nivel de Satisfacción General sobre el Cantón
Municipalidad de Belén
nov-17

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	64,84%	142
Satisfecho	33,33%	73
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	1,37%	3
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,46%	1
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°6: NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

En la P.7., se quería conocer los **4 problemas** que la población entrevistada percibía como principales **que enfrenta el Cantón de Belén actualmente**, y según se refleja en la tabla y gráfico N°7, el principal problema es el “congestionamiento vial” con un 18,26%, seguido como segundo problema el “consumo de drogas y alcohol” con un 15,75%, y el tercer, cuarto y quinto lugar con los problemas de “delincuencia, inseguridad, y falta de presencia policial” todas con porcentajes iguales al 11,30%.

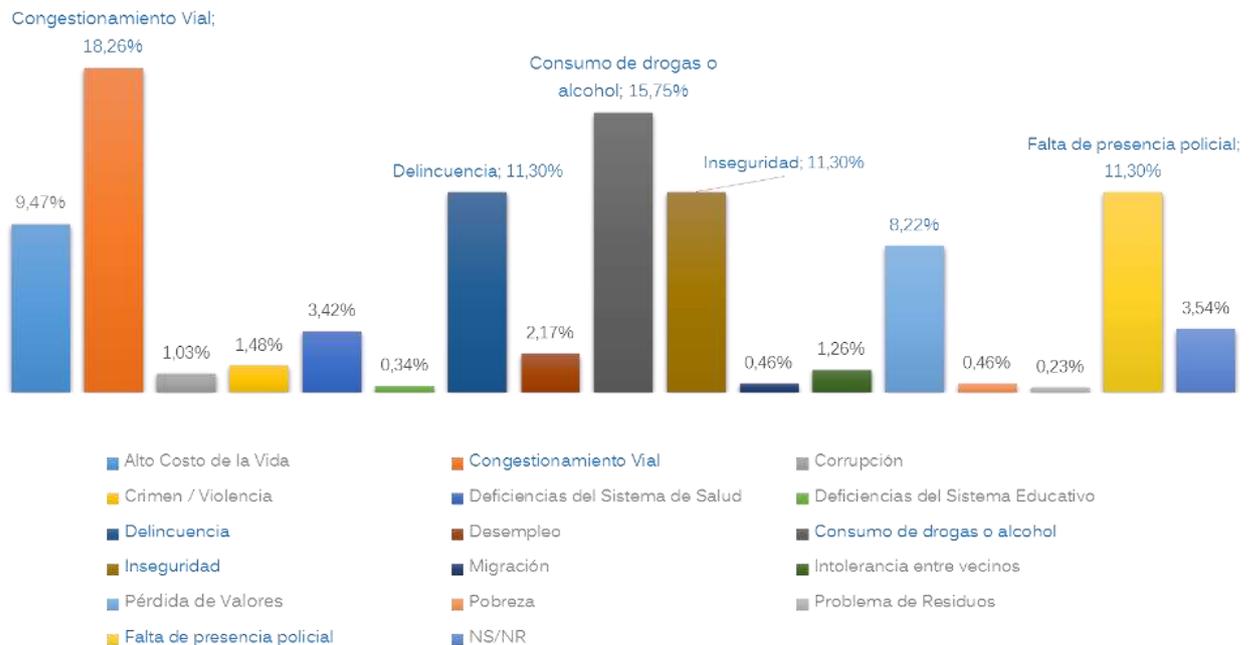
Adicional a los principales problemas mencionados, también la población estudiada valoro otros problemas con porcentajes menores, pero que de igual importancia se deben de considerar para buscar mejoras en dichas preocupaciones, entre ellos: la “alto costo de vida” con un 9,47%, la “corrupción” con un 1,03%, el “crimen / violencia” con un 1,48%, el “deficiencias del sistema de salud” con un 3,42%, la “un 1,24%”; las “deficiencias del sistema educativo” con un 0,34%, la “desempleo” con un 2,17%, las “migración” con un 0,46%; la “intolerancia entre vecinos” con un 1,26%, la “pérdida de valores” con un 8,22%, la “pobreza” con un 0,46%, los “problemas de residuos” con un 0,23%, y con un 3,54% de los entrevistados se abstuvieron de no contestar o no veían un cuarto problema en el Cantón.

Tabla N°7
Problemas del Cantón
Municipalidad de Belén
nov-17

Problemas del Cantón	Relativo	Absoluto
Alto Costo de la Vida	9,47%	83
Congestionamiento Vial	18,26%	160
Corrupción	1,03%	9
Crimen / Violencia	1,48%	13
Deficiencias del Sistema de Salud	3,42%	30
Deficiencias del Sistema Educativo	0,34%	3
Delincuencia	11,30%	99
Desempleo	2,17%	19
Consumo de drogas o alcohol	15,75%	138
Inseguridad	11,30%	99
Migración	0,46%	4
Intolerancia entre vecinos	1,26%	11
Pérdida de Valores	8,22%	72
Pobreza	0,46%	4
Problema de Residuos	0,23%	2
Falta de presencia policial	11,30%	99
NS/NR	3,54%	31
TOTAL	100%	876

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°7: PROBLEMAS DEL CANTÓN



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Satisfacción General sobre la Municipalidad y el Servicio al Cliente

En el **filtro de satisfacción general sobre la labor de la Municipalidad y el Servicio al Cliente** ofrecido, se quería analizar las variables de satisfacción tanto de la labor de la Municipalidad como la gestión del departamento de Servicio al Cliente actual de la Municipalidad.

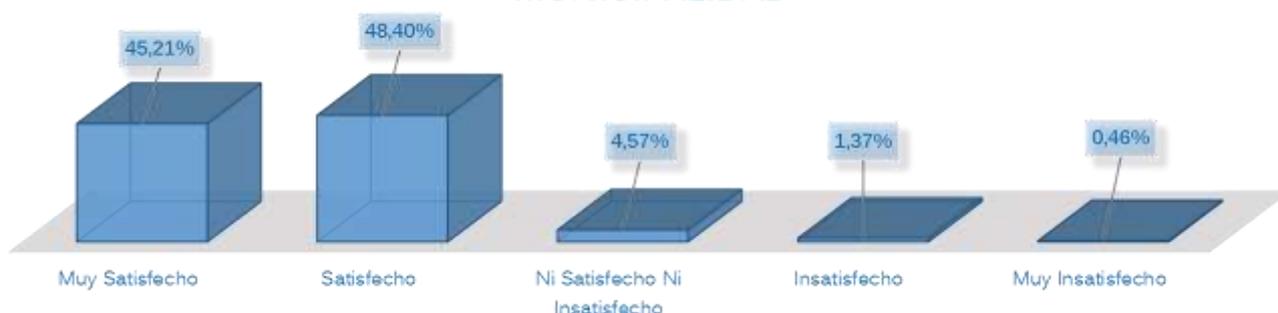
En la pregunta **P.8.**, se preguntó a los entrevistados cuál era su **nivel de satisfacción general por la labor realizada por la Municipalidad de Belén** en el último año, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°8, el 45,21% indicó que se encuentra muy satisfecho, el 48,40% indicó que está satisfecho, el 4,57% indicó que esta un nivel medio (ni satisfecho ni insatisfecho), el 1,37% indicó que insatisfecho y el 0,46% indicó que se encuentra muy insatisfecho.

Tabla N°8
Nivel de Satisfacción General sobre Municipalidad
Municipalidad de Belén
nov-17

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	45,21%	99
Satisfecho	48,40%	106
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	4,57%	10
Insatisfecho	1,37%	3
Muy Insatisfecho	0,46%	1
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°8 NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE MUNICIPALIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

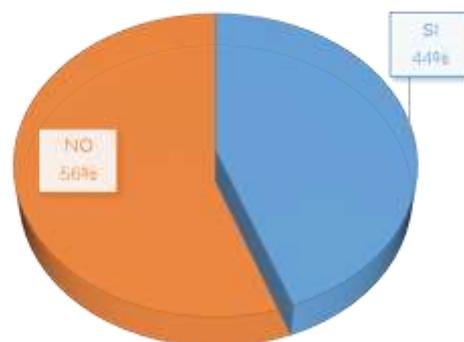
En la pregunta **P.9.**, se quería conocer si el entrevistado había **visitado** o no la oficina de **Servicio al Cliente de la Municipalidad**, y según los resultados reflejados en la tabla y gráfico N°9, el 42,29% si ha visitado la Oficina de Servicio al Cliente mientras que el 55,71% no la ha visitado.

Tabla N°9
Visita a la Oficina de Servicio al Cliente
Municipalidad de Belén
nov-17

Visita SAC	Relativo	Absoluto
SI	44,29%	97
NO	55,71%	122
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°9: VISITA A LA OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados que si habían visitado la oficina de Servicio al Cliente, se les hizo la pregunta **P.10.**, en donde se quería conocer el **nivel de satisfacción por el servicio brindado** por el departamento al usuario, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°10, el 46,39 % indicó que se encuentra muy satisfecho, el 49,48% indicó que está satisfecho, el 3,09% indicó que esta en un nivel medio (ni satisfecho ni insatisfecho), y solo el 1,03% indicó que se encuentra muy insatisfecho.

Tabla N°10
Nivel de Satisfacción General Oficina Servicio al Cliente
Municipalidad de Belén
nov-17

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	46,39%	45
Satisfecho	49,48%	48
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	3,09%	3
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	1,03%	1
TOTAL	100%	97

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°10: NIVEL DE SATISFACCIÓN OFICINA SERVICIO AL CLIENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

En general, tanto la labor realizada por la Municipalidad de Belén, como el servicio ofrecido por la Unidad de Servicio al Cliente, fue calificado por los entrevistados como muy satisfactorio y satisfactorio. Es importante mencionar que para esta ocasión la oficina de Servicio al Cliente era conocida por la mitad de los entrevistados, lo que se podría mejorar aplicando acciones directas de contacto ya sea vía telefónica o por medio de volantes en la zona, para incentivar la visita a la oficina de Servicio al Cliente, y así poder aumentar el porcentaje de visita.

En la última pregunta de este filtro, la P.11 se quería conocer si los trámites en la Municipalidad de Belén eran simples o complejos, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°11, el 83,11% indicó que era “simple”, mientras que el 16,89% indicó que era “complejo”.

Tabla N°11
Tramitología
Municipalidad de Belén
nov-17

Tramitología	Relativo	Absoluto
SIMPLE	83,11%	182
COMPLEJO	16,89%	37
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica



GB Marketing CR Estudio de Opinión Noviembre 2017 Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro Sobre la Gestión Municipal

En el **filtro sobre la Gestión Municipal**, se quería calificar la gestión que se ha venido desempeñando por varios actores o entidades de la Municipalidad durante el último año. Los actores valorados fueron: la Alcaldía, el Comité de Deportes, el Concejo Municipal y el Personal Municipal. Para esta acción, se procedió a elaborar una pregunta la P.12, 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.

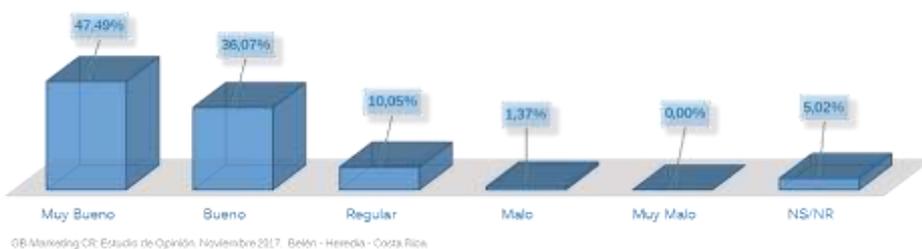
En el análisis sobre la **Gestión de la Alcaldía**, los resultados reflejan que el 47,49% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”, el 36,07% lo califica como “bueno”, el 1,37% lo califica como “regular”, el 0,50% lo califica como “malo”, y el 5,02% no conocía sobre la gestión para poder darle una calificación; este análisis se complementa con la tabla y gráfico N°12-A.

Tabla N°12-A
Opinión sobre la Gestión de la Alcaldía
Municipalidad de Belén
nov-17

Opinión de la Alcaldía	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	47,49%	104
Bueno	36,07%	79
Regular	10,05%	22
Malo	1,37%	3
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	5,02%	11
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°12-A: OPINIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA ALCALDÍA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

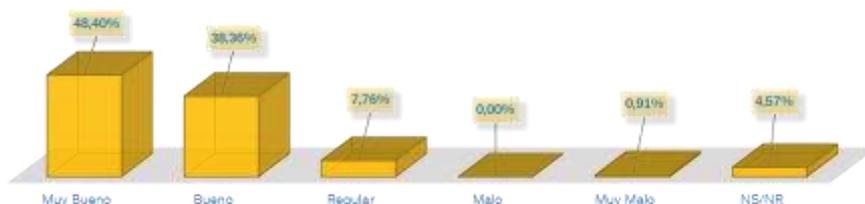
En el análisis sobre la **Gestión de Comité de Deportes**, los resultados reflejan que el 48,40% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”, el 38,36% lo califica como “bueno”, el 7,76% lo califica como “regular”, el 4,57% lo califica como “muy malo” y el 4,57% no conoce la gestión del Comité de Deportes para poder darle una calificación; este análisis se complementa con la tabla y gráfico N°12-B.

Tabla N°12-B
Opinión sobre el Comité de Deportes
Municipalidad de Belén
nov-17

Opinión del Comité de Deportes	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	48,40%	106
Bueno	38,36%	84
Regular	7,76%	17
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,91%	2
NS/NR	4,57%	10
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°12-B: OPINIÓN SOBRE EL COMITÉ DE DEPORTES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

En el análisis sobre la **Gestión del Concejo Municipal**, los resultados reflejan que el 46,12% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”, el 37,90% lo califica como “bueno”, el 6,85% lo califica como “regular”, el 1,83% lo califica como “malo”, y el 7,31% no conoce la gestión del Concejo Municipal para poder darle una calificación; este análisis se complementa con la tabla y gráfico N°12-C.

Tabla N°12-C
Opinión sobre la Gestión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
nov-17

Opinión del Concejo Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	46,12%	101
Bueno	37,90%	83
Regular	6,85%	15
Malo	1,83%	4
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	7,31%	16
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°12-C: OPINIÓN SOBRE EL CONCEJO MUNICIPAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

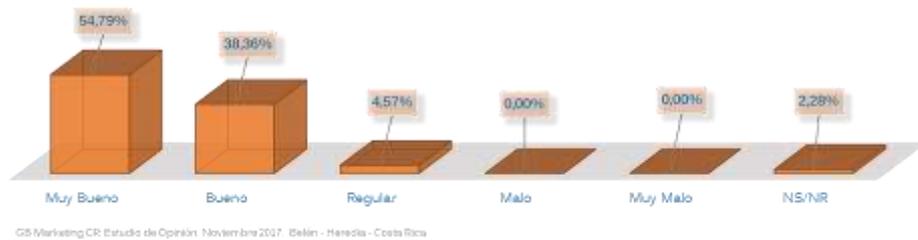
En el análisis sobre la **Gestión del Personal Municipal**, los resultados reflejan que el 54,79% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”, el 38,36% lo califica como “bueno”, el 4,57% lo califica como “regular”, y solo el 2,28% no conoce la gestión del Personal Municipal para poder darle una calificación; este análisis se complementa con la tabla y gráfico N°12-D.

Tabla N°12-D
Opinión sobre la Gestión del Personal Municipal
Municipalidad de Belén
nov-17

Opinión del Personal Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	54,79%	120
Bueno	38,36%	84
Regular	4,57%	10
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	2,28%	5
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°12-D: OPINIÓN SOBRE EL PERSONAL MUNICIPAL



Filtro Sobre los Servicios que presta la Municipalidad

En el filtro de los **Servicios que presta la Municipalidad**, se quería analizar la calificación que el entrevistado le daba a la gestión del servicio recibido según las variables de la escala de Likert entre Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, y N/A si no conocía el servicio. Para el análisis general de calificación se presenta la tabla y gráfico N°13 que incluye todos los valores de los 25 servicios investigados y adicional para cada servicio se presenta una tabla y un gráfico en forma individual, enumerados desde el N°13-1 hasta el N°13-25.

En general la calificación sumada entre las variables “muy buena” y “buena”, indica el servicio percibido por el entrevistado ha sido satisfactorio, pero la unidad que presta el servicio podría valorar que nuevas acciones puede implementar para que esa calificación pueda ser percibida por la población como muy buena y que a la vez estas acciones ayuden a que más población conozca el servicio aunque no lo requiera constantemente, ya que en el análisis se refleja que un porcentaje considerable no pudo calificar el servicio porque no lo conoce.

Tabla N°13
Servicio Municipales
Municipalidad de Belén
nov-17

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	55,71%	34,70%	8,22%	0,91%	0,46%	0,00%
Bolsa de empleo	54,79%	24,20%	7,31%	0,00%	0,00%	13,70%
Gestión de Contraloría de Servicios	48,86%	33,33%	10,96%	0,91%	0,46%	5,48%
Limpieza de vías (ornato público)	73,97%	22,37%	3,65%	0,00%	0,00%	0,00%
Mantenimiento de Edificios Históricos	52,05%	36,99%	5,02%	0,46%	0,00%	5,48%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	54,34%	35,62%	5,02%	0,91%	0,46%	3,65%
Mantenimiento de la planta de tratamiento	75,80%	18,26%	2,28%	0,91%	0,91%	1,83%
Promoción de ferias y festividades	61,19%	26,48%	8,22%	0,46%	0,91%	2,74%
Protección del Medio Ambiente	69,86%	26,94%	3,20%	0,00%	0,00%	0,00%
Regulación de actividades comerciales	60,73%	24,66%	10,05%	0,46%	0,00%	4,11%
Servicio de agua potable	86,76%	12,79%	0,46%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de alumbrado público	86,30%	12,33%	0,91%	0,46%	0,00%	0,00%
Servicio de la Biblioteca Municipal	62,56%	23,74%	5,02%	0,00%	0,46%	8,22%
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	53,42%	17,35%	3,65%	0,00%	0,46%	25,11%
Servicio de la Oficina de Cultura	56,16%	23,29%	8,22%	0,46%	0,00%	11,87%
Servicio de la Oficina de la Mujer	54,34%	16,44%	4,11%	0,46%	0,00%	24,66%
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	69,41%	26,03%	4,11%	0,00%	0,00%	0,46%
Servicio de pago de impuestos	57,08%	29,22%	10,50%	3,20%	0,00%	0,00%
Servicio de Policía de Tránsito	52,05%	28,31%	10,96%	6,85%	0,46%	1,37%
Servicio de recolección de reciclaje	84,02%	14,16%	1,83%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de recolección de residuos	84,47%	13,70%	1,83%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de tramitología en general	54,79%	30,14%	10,05%	0,91%	0,46%	3,65%
Servicio del Cementerio	70,78%	19,63%	3,20%	0,00%	0,91%	5,48%
Servicio que presta la Policía Municipal	52,05%	29,22%	10,05%	7,31%	0,91%	0,46%
Servicios de telefonía pública	63,47%	11,42%	2,74%	0,00%	4,57%	17,81%

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

A continuación se presenta tabla y gráfico por cada uno de los 25 servicios que se evaluaron en la investigación.

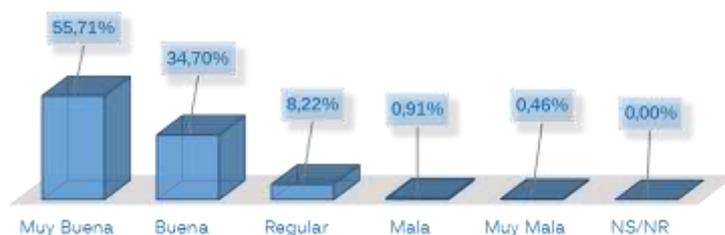
Tabla N°13-1

Servicio: Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	55,71%	122
Buena	34,70%	76
Regular	8,22%	18
Mala	0,91%	2
Muy Mala	0,46%	1
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-1: ALCANTARILLADO PLUVIAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

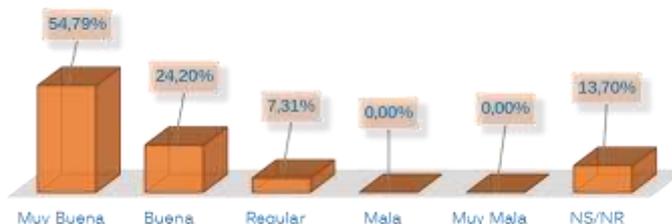
Tabla N°13-2

Servicio: Bolsa de Empleo
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	54,79%	120
Buena	24,20%	53
Regular	7,31%	16
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	13,70%	30
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-2: BOLSA DE EMPLEO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

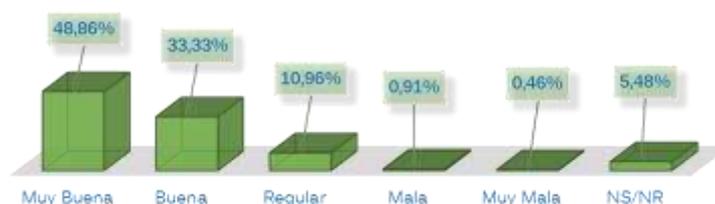
Tabla N°13-3

Servicio: Gestión de la Contraloría de Servicios
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	48,86%	107
Buena	33,33%	73
Regular	10,96%	24
Mala	0,91%	2
Muy Mala	0,46%	1
NS/NR	5,48%	12
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-3: GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

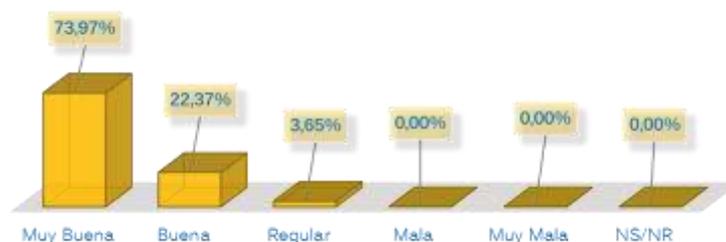
Tabla N°13-4

Servicio: Limpieza de Vías (ornato público)
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	73,97%	162
Buena	22,37%	49
Regular	3,65%	8
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-4: LIMPIEZA DE VÍAS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

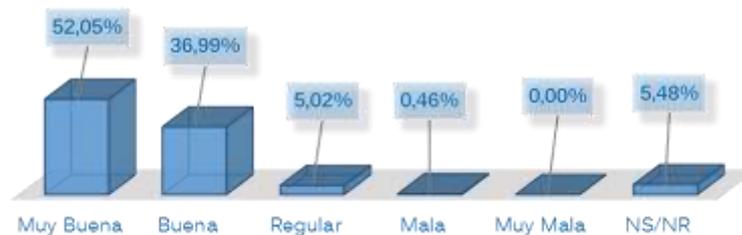
Tabla N°13-5

Servicio: Mantenimiento de Edificios Históricos
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	52,05%	114
Buena	36,99%	81
Regular	5,02%	11
Mala	0,46%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	5,48%	12
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-5: EDIFICIOS HISTÓRICOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

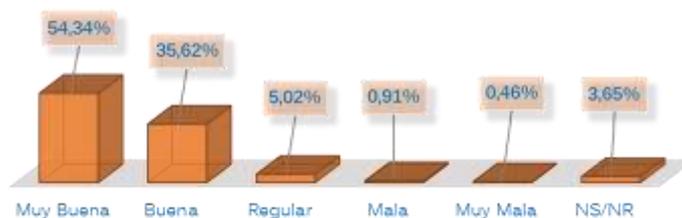
Tabla N°13-6

Servicio: Mantenimiento de Infraestructura Pública
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	54,34%	119
Buena	35,62%	78
Regular	5,02%	11
Mala	0,91%	2
Muy Mala	0,46%	1
NS/NR	3,65%	8
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-6: INFRAESTRUCTURA PÚBLICA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

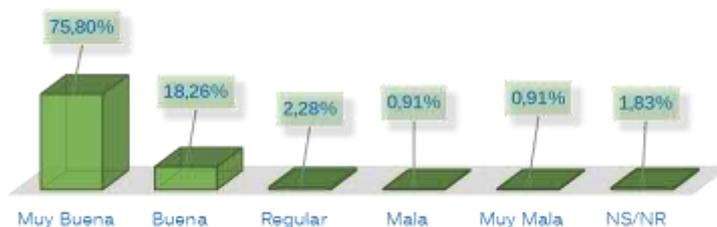
Tabla N°13-7

Servicio: Mantenimiento de la Planta de Tratamiento
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	75,80%	166
Buena	18,26%	40
Regular	2,28%	5
Mala	0,91%	2
Muy Mala	0,91%	2
NS/NR	1,83%	4
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-7: PLANTA DE TRATAMIENTO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

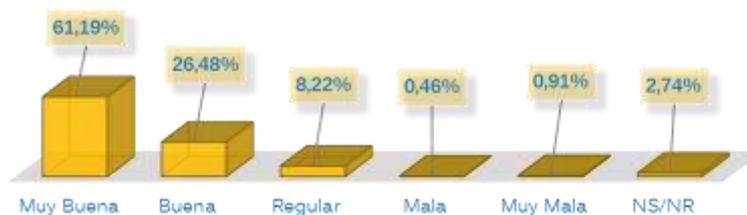
Tabla N°13-8

Servicio: Promoción de Ferias y Festividades
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	61,19%	134
Buena	26,48%	58
Regular	8,22%	18
Mala	0,46%	1
Muy Mala	0,91%	2
NS/NR	2,74%	6
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-8: PROMOCIÓN DE FERIAS Y FESTIVIDADES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

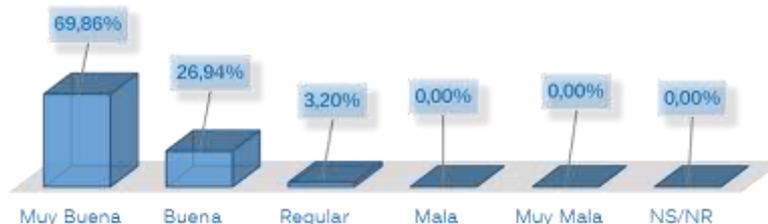
Tabla N°13-9

Servicio: Protección del Medio Ambiente
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	69,86%	153
Buena	26,94%	59
Regular	3,20%	7
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-9: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



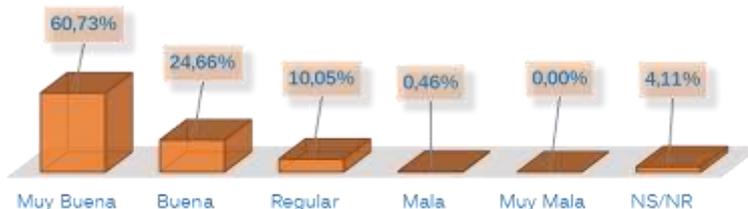
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-10
 Servicio: Regulación de Actividades Comerciales
 Municipalidad de Belén
 nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	60,73%	133
Buena	24,66%	54
Regular	10,05%	22
Mala	0,46%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	4,11%	9
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-10: REGULACIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES



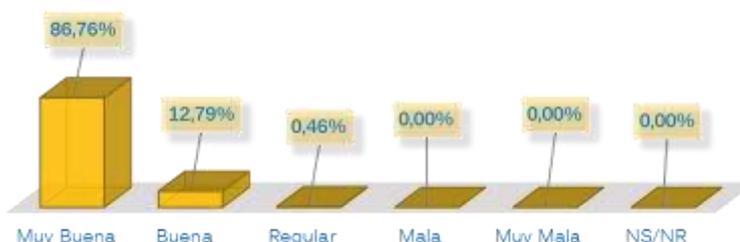
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-11
 Servicio: Agua Potable
 Municipalidad de Belén
 nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	86,76%	190
Buena	12,79%	28
Regular	0,46%	1
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-11: AGUA POTABLE



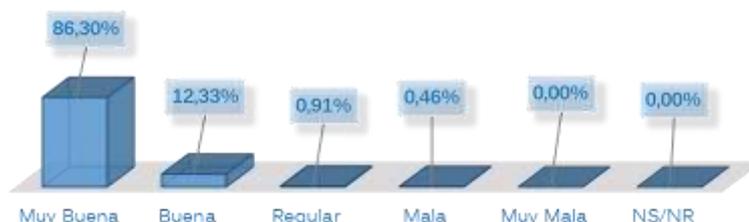
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-12
 Servicio: Alumbrado Público
 Municipalidad de Belén
 nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	86,30%	189
Buena	12,33%	27
Regular	0,91%	2
Mala	0,46%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-12: ALUMBRADO PÚBLICO



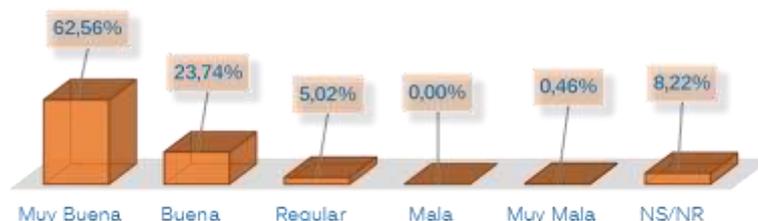
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-13
 Servicio: Biblioteca Municipal
 Municipalidad de Belén
 nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	62,56%	137
Buena	23,74%	52
Regular	5,02%	11
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,46%	1
NS/NR	8,22%	18
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-13: BIBLIOTECA MUNICIPAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-14

Servicio: Oficina de Bienestar Social (IMAS)

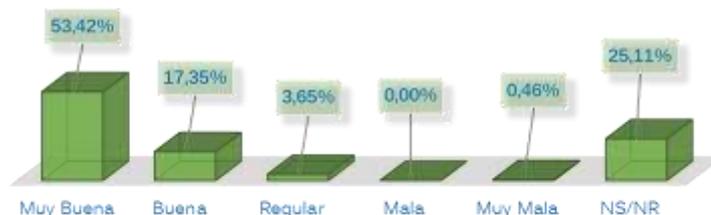
Municipalidad de Belén

nov-17

GRÁFICO N°13-14: OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL (IMAS)

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	53,42%	117
Buena	17,35%	38
Regular	3,65%	8
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,46%	1
NS/NR	25,11%	55
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-15

Servicio: Oficina de la Cultura

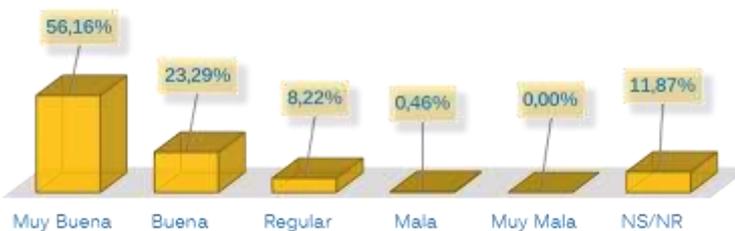
Municipalidad de Belén

nov-17

GRÁFICO N°13-15: OFICINA DE LA CULTURA

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	56,16%	123
Buena	23,29%	51
Regular	8,22%	18
Mala	0,46%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	11,87%	26
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-16

Servicio: Oficina de la Mujer

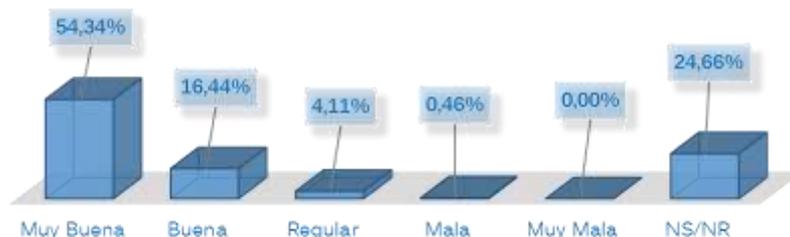
Municipalidad de Belén

nov-17

GRÁFICO N°13-16: OFICINA DE LA MUJER

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	54,34%	119
Buena	16,44%	36
Regular	4,11%	9
Mala	0,46%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	24,66%	54
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-17

Servicio: Limpieza de los Cauces del Río

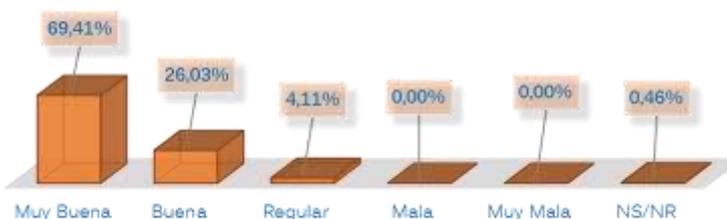
Municipalidad de Belén

nov-17

GRÁFICO N°13-17: LIMPIEZA CAUCES DEL RÍO

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	69,41%	152
Buena	26,03%	57
Regular	4,11%	9
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,46%	1
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

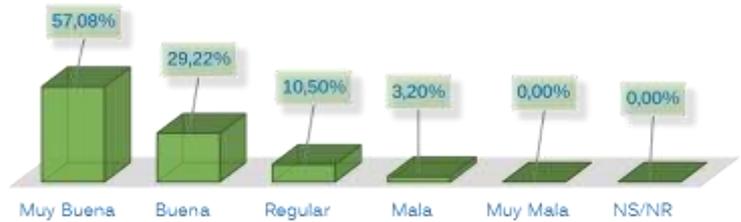


GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-18
 Servicio: Pago de Impuestos
 Municipalidad de Belén
 nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	57,08%	125
Buena	29,22%	64
Regular	10,50%	23
Mala	3,20%	7
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GRÁFICO N°13-18: PAGO DE IMPUESTOS

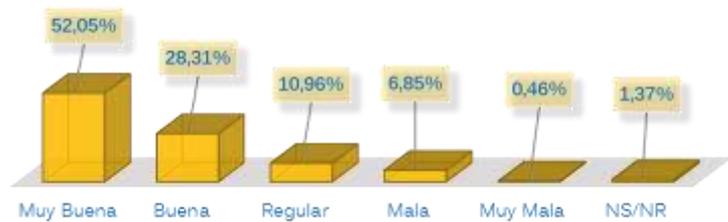


GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-19
 Servicio: Policía de Tránsito
 Municipalidad de Belén
 nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	52,05%	114
Buena	28,31%	62
Regular	10,96%	24
Mala	6,85%	15
Muy Mala	0,46%	1
NS/NR	1,37%	3
TOTAL	100%	219

GRÁFICO N°13-19: POLICÍA DE TRÁNSITO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-20
 Servicio: Recolección de Reciclaje
 Municipalidad de Belén
 nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	84,02%	184
Buena	14,16%	31
Regular	1,83%	4
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GRÁFICO N°13-20: RECOLECCIÓN DE RECICLAJE

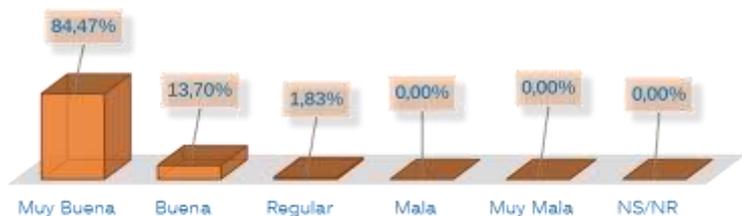


GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-21
 Servicio: Recolección de Residuos
 Municipalidad de Belén
 nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	84,47%	185
Buena	13,70%	30
Regular	1,83%	4
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GRÁFICO N°13-21: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS



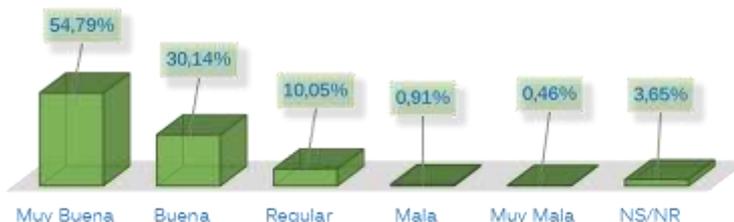
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-22
Servicio: **Tramitología en General**
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	54,79%	120
Buena	30,14%	66
Regular	10,05%	22
Mala	0,91%	2
Muy Mala	0,46%	1
NS/NR	3,65%	8
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR. Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-22: TRAMITOLOGÍA EN GENERAL

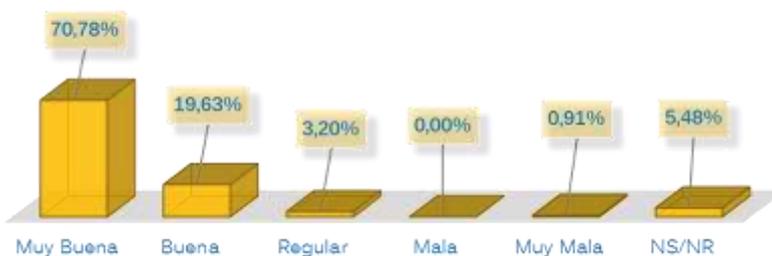


GB Marketing CR. Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-23
Servicio: **Cementerio**
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	70,78%	155
Buena	19,63%	43
Regular	3,20%	7
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,91%	2
NS/NR	5,48%	12
TOTAL	100%	219

GRÁFICO N°13-23: CEMENTERIO

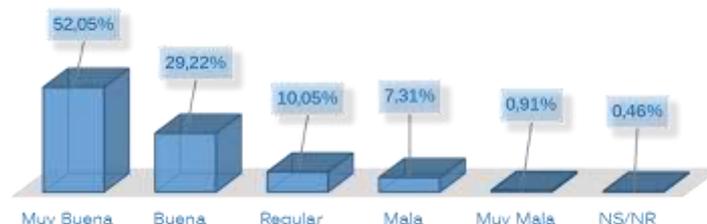


GB Marketing CR. Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-24
Servicio: **Policía Municipal**
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	52,05%	114
Buena	29,22%	64
Regular	10,05%	22
Mala	7,31%	16
Muy Mala	0,91%	2
NS/NR	0,46%	1
TOTAL	100%	219

GRÁFICO N°13-24: POLICÍA MUNICIPAL



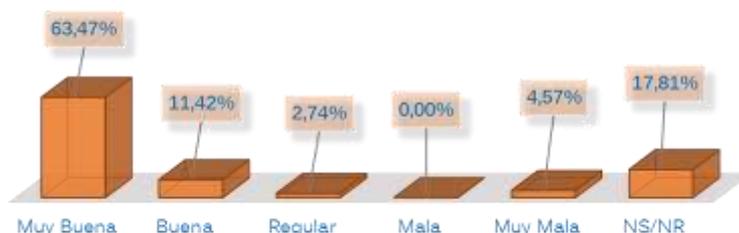
GB Marketing CR. Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13-25
Servicio: **Telefonía Pública**
Municipalidad de Belén
nov-17

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	63,47%	139
Buena	11,42%	25
Regular	2,74%	6
Mala	0,00%	0
Muy Mala	4,57%	10
NS/NR	17,81%	39
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR. Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13-25: TELEFONÍA PÚBLICA



GB Marketing CR. Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro Sobre Actividades: Recreativas, Deportivas y Reciclaje

En el **filtro sobre actividades (recreativas, deportivas y de reciclaje)**, se quería estudiar las variables relacionadas a las actividades de la comunidad y su organización e invitación; las actividades deportivas que practica la población Belemita; la cultura del reciclaje que se ha venido desarrollando en el Cantón y la relación vecinal existente.

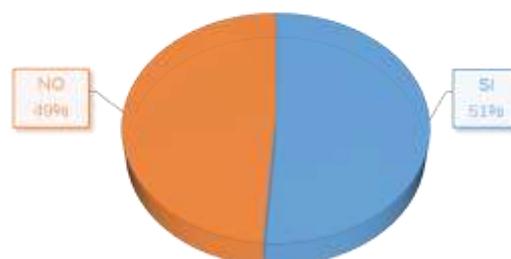
En la **P.14.**, se le preguntaba a los entrevistados que si **habían participado en alguna actividad en la comunidad recientemente**, y tal y como lo indica la tabla y el gráfico N°14, el 51,14% mencionó que SI y el 48,86% mencionó que NO.

Tabla N°14
Participación en Actividades de la Comunidad
Municipalidad de Belén
nov-17

Participación	Relativo	Absoluto
SI	51,14%	112
NO	48,86%	107
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°14: PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE LA COMUNIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados, que indicaron que SI habían participado en alguna actividad en la comunidad recientemente, se les hizo la pregunta **P.14a**, sobre **quien había organizado dicha actividad**, y las respuestas indican que el 29,46% mencionó que la Municipalidad, el 20,54% que la Junta de Educación, el 44,64% que el Comité de Deportes y Recreación, y el 5,36% mencionó que no recordaba quien fue el organizador. Este detalle se puede observar en la tabla y gráfico N°14-A.

Tabla N°14-A
Organizador de Actividades
Municipalidad de Belén
nov-17

Organizador	Relativo	Absoluto
Municipalidad	29,46%	33
Junta de Educación	20,54%	23
Comité de Deportes y Recreación	44,64%	50
No Recuerda	5,36%	6
TOTAL	100%	112

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°14-A: ORGANIZADOR DE ACTIVIDADES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

En la **P.15.**, se quería conocer si la población entrevistada practicaba algún deporte o algún miembro de su núcleo familiar; los resultados reflejan que el 61,10% indicó que SI practicaban algún deporte, mientras que el 37,90% indicó que NO, estos datos se pueden ver en la tabla y gráfico N°15 a continuación.

Tabla N°15
Practica de Deporte
Municipalidad de Belén
nov-17

Deporte	Relativo	Absoluto
SI	62,10%	136
NO	37,90%	83
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15: PRACTICA DE DEPORTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

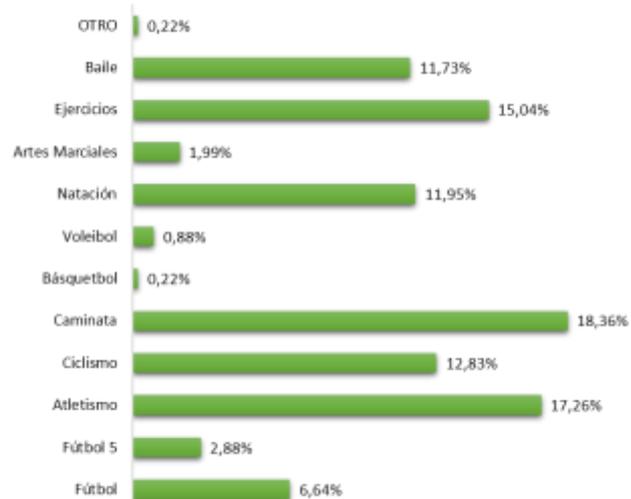
Para aquellos entrevistados que indicaron que SI practican algún deporte, se les hizo la pregunta **P.15a** sobre **cuál tipo de deporte practicaban**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°15-A., los deportes con mayor mención son: caminata con un 18,36%, el atletismo con un 17,26% y los ejercicios con un 15,04%.

Tabla N°15-A
Tipos de Deportes
Municipalidad de Belén
nov-17

Tipos	Relativo	Absoluto
Fútbol	6,64%	30
Fútbol 5	2,88%	13
Atletismo	17,26%	78
Ciclismo	12,83%	58
Caminata	18,36%	83
Básquetbol	0,22%	1
Voleibol	0,88%	4
Natación	11,95%	54
Artes Marciales	1,99%	9
Ejercicios	15,04%	68
Baile	11,73%	53
OTRO	0,22%	1
TOTAL	100%	452

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15-A: TIPOS DE DEPORTES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

A esa misma población que practica deportes, se le hizo la pregunta **P.15.a.1** en donde se le pedía a aquellos entrevistados que mencionaron la opción de **OTRO**, que indicarán que otro deporte, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°17-B, el 100% dijo que en el boxeo.

Tabla N°15-A1
¿Cuál OTRO deporte?
Municipalidad de Belén
nov-17

OTRO	Relativo	Absoluto
Boxeo	100,00%	1
TOTAL	100%	1

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15-A1: ¿CUÁL OTRO DEPORTE?



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

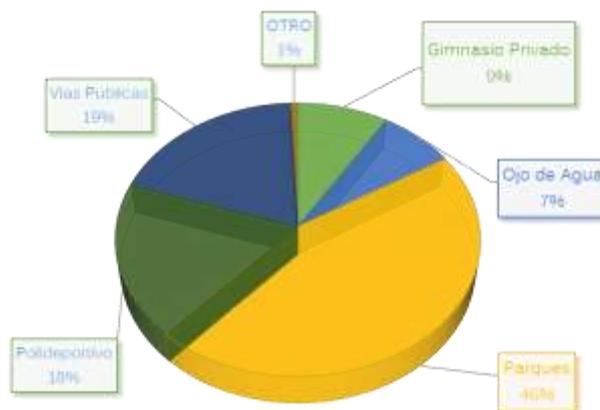
A esa misma población que practica deportes, se le hizo la pregunta **P.15b** en donde se le pedía que nos indicará en **donde lo realizaba**, y tal y como se ve en la tabla y gráfico N°15-B, el 8,82% dijo que en un gimnasio privado, un 7,35% dijo que en ojo de agua, un 45,59% mencionó que en los parques, el 18,38% indicó que en el polideportivo, el 19,12% mencionó que en las vías públicas y un porcentaje de 0,74% dijo que en otros lugares.

Tabla N°15-B
Lugar de practica del deporte
Municipalidad de Belén
nov-17

Lugar de Práctica	Relativo	Absoluto
Gimnasio Privado	8,82%	12
Ojo de Agua	7,35%	10
Parques	45,59%	62
Polideportivo	18,38%	25
Vías Públicas	19,12%	26
OTRO	0,74%	1
TOTAL	100%	136

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15-B: LUGAR DE PRÁCTICA DEL DEPORTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Aquella población que indicó en la pregunta anterior la opción de **OTRO**, debía responder a la pregunta **P.5.b.1.**, que hacía referencia a ¿cuál OTRO lugar? Y tal y como se puede ver en la tabla y gráfico N°15-B1 el 100% mencionó que en el Cariari.

Tabla N°15-B1
¿Cuál OTRO lugar?
Municipalidad de Belén
nov-17

OTRO	Relativo	Absoluto
Cariari	100,00%	1
TOTAL	100%	1

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15-B1: ¿CUÁL OTRO LUGAR?



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

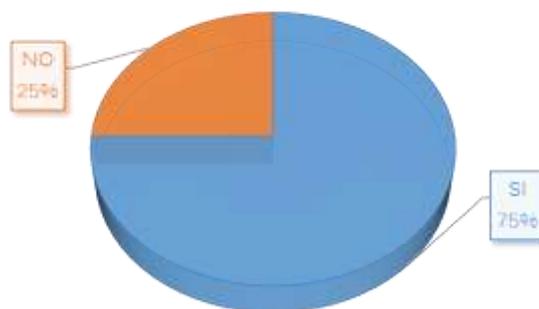
Era importante para el estudio conocer si el entrevistado o su familia, **utiliza las máquinas** que se colocaron en los parques **para hacer ejercicios**, por lo que con la pregunta **P.16**, se les preguntó si la usaban o no, y tal y como se puede reflejar en la tabla y gráfico N°16, el 75% indicó que SI y el 25% indicó que NO.

Tabla N°16
Uso de Máquinas de Ejercicios en Parques
Municipalidad de Belén
nov-17

Uso	Relativo	Absoluto
SI	75,00%	102
NO	25,00%	34
TOTAL	100%	136

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°16: USO DE MÁQUINAS DE EJERCICIOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

También era importante conocer si el entrevistado estaba de acuerdo que la **plaza de fútbol de San Antonio se convirtiera en un parque multiuso**, por lo que con la pregunta **P.17**, se les preguntó si estaría de acuerdo, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°17, el 51,14% indicó que SI y el 48,86% indicó que NO.

Tabla N°17
Plaza de Fútbol en Parque Multiuso
Municipalidad de Belén
nov-17

Variables	Relativo	Absoluto
SI	51,14%	112
NO	48,86%	107
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°17: PLAZA DE FÚTBOL EN PARQUE MULTIUSO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

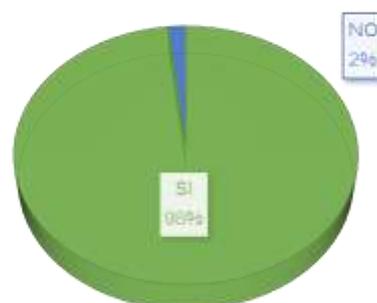
Otra variable a estudiar y de vital importancia en el estudio, era la relacionada al reciclaje, por lo que se procedió a preguntar a los entrevistados si en su hogar **reciclaban** con la pregunta **P.18.**, y como lo reflejan la tabla y gráfico N°18, el 98,17% indicó que SI, y solo el 1,83% indicó que NO reciclan.

Tabla N°18
Reciclaje en el Hogar
Municipalidad de Belén
nov-17

Reciclaje	Relativo	Absoluto
SI	98,17%	215
NO	1,83%	4
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°18: RECICLAJE EN EL HOGAR



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior indicaron que si reciclaban en sus hogares, se les hizo la pregunta **P.18.a.**, para saber si la población entrevistada **conocía o**

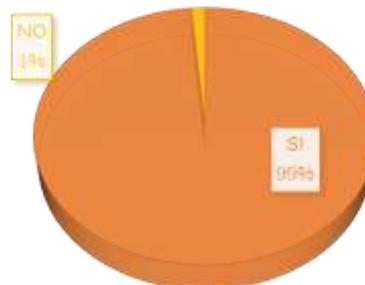
no las fechas y opciones que la Municipalidad de Belén dispone para el reciclaje, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°18-A, el 98,60% SI conoce las opciones y fechas y solo el 1,4% NO lo conoce.

Tabla N°18-A
Opciones y Fechas de Reciclaje
Municipalidad de Belén
nov-17

Variables	Relativo	Absoluto
SI	98,60%	212
NO	1,40%	3
TOTAL	100%	215

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°18-A: OPCIONES Y FECHAS DE RECICLAJE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

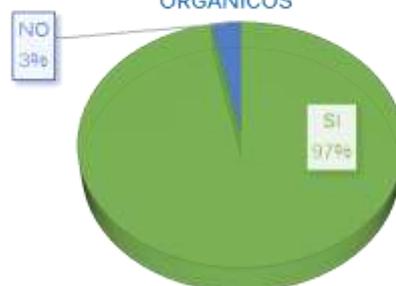
Para aquellos entrevistados que reciclan en su hogar, se les hizo la pregunta **P.18.b**, se quería conocer si **estarían o no dispuesta a reciclar sus residuos orgánicos** como cáscaras de frutas, verduras, broza de café, entre otros. Según reflejan los resultados de la tabla y gráfico N°18-B, el 96,74% indicó que SI estaría dispuesto, mientras que un 3,26% indicó que NO.

Tabla N°18-B
Reciclaje de Residuos Orgánicos
Municipalidad de Belén
nov-17

Residuos Orgánicos	Relativo	Absoluto
SI	96,74%	208
NO	3,26%	7
TOTAL	100%	215

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°18-B: RECICLAJE DE RESIDUOS ORGÁNICOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Para el estudio era vital conocer las actividades que se podrían implementar en el Cantón para **NIÑOS menores de 12 años**, por lo que se realizó la **P.19** de forma libre. Al ser una pregunta abierta se obtuvieron muchas menciones que se procedieron a agrupar en frases iguales o similares para poder cuantificar la respuesta. En la tabla N°19 a continuación muestra las agrupaciones y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°19
Actividades para NIÑOS menores de 12 años
Municipalidad de Belén
nov-17

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Artísticas	0,84%	2
Actividades Culturales	13,08%	31
Actividades en el Polideportivo	1,27%	3
Actividades en la Biblioteca los Fines de Semana	1,27%	3
Actividades: Lectura, Cuenta Cuentos, Dibujo, Títeres, Teatro, Juegos	4,64%	11
Comité de Deportes y Casa de la Cultura: Promover y Comunicar las Actividades	5,91%	14
Competencias de Juegos Tradicionales	6,75%	16
Competencias Inter-Escolares	1,27%	3
Concursos: Máscaras, Faroles	0,42%	1
Cursos: Artes Plásticas, Manualidades, Artes Marciales, Música	2,53%	6
Cursos: Natación, Ciclismo, Atletismo, Patinaje, Carreras	5,91%	14
Deportes Competitivos	30,38%	72
Ferías Científicas	1,27%	3
Fomentar el Programa Belén Activo y el Belén Cuna del Deporte	2,11%	5
Fomentar los Scouts	0,42%	1
Fomentar: Reciclaje, Medio Ambiente	0,84%	2
Fútbol: Escuelas, Equipos y Torneos	4,22%	10
Parques Multiusos	11,81%	28
N/R	5,06%	12
TOTAL	100%	237

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

También era vital conocer las actividades que se podrían implementar en el Cantón para **JÓVENES**, por lo que se realizó la **P.20** de forma libre. Al ser una pregunta abierta se obtuvieron muchas menciones que se procedieron a agrupar en frases iguales o similares para poder cuantificar la respuesta. En la tabla N°20 a continuación muestra las agrupaciones y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°20
Actividades para JÓVENES
Municipalidad de Belén
nov-17

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Culturales	11,60%	29
Actividades en el Polideportivo	1,20%	3
Charlas: Motivación, Autoestima y Valores	1,20%	3
Clases, Presentaciones y Competencias: Baile, Bandas, Atletismo, Ciclismo	6,40%	16
Comité de Deportes y Casa de la Cultura: Promover y Comunicar las Actividades	6,80%	17
Concursos: Objetos reciclables, Cuentos, Juegos de Mesa, Juegos Tradicionales, Oratoria, Paseos, Caminatas	2,40%	6
Coordinación de Actividades entre Instituciones	1,20%	3
Cursos y Escuelas: Inglés Conversacional, Matemáticas, Arte, Canto, INA, Música, Patinaje, Fútbol, Lectura	12,00%	30
Deportes Competitivos	42,80%	107
Ferías: Artesanales, Científicas, Conciertos	2,80%	7
Fomentar los Scouts	0,40%	1
Interrelación Comunal	1,60%	4
Juegos Nacionales: Preparar a los jóvenes para que participen	1,20%	3
Parques Multiusos	0,80%	2
Patrocinio de Empresas Privadas para ayudar al deportista	0,40%	1
Retiros Espirituales	0,40%	1
Talleres y Competencias: Robótica, Teatro	1,60%	4
Uso y actividades en la Biblioteca los Fines de Semana	0,40%	1
N/R	4,80%	12
TOTAL	100%	250

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Para el estudio era vital conocer las actividades que se podrían implementar en el Cantón para **ADULTOS JÓVENES**, por lo que se realizó la **P.21** de forma libre. Al ser una pregunta abierta se obtuvieron muchas menciones que se procedieron a agrupar en frases iguales o similares para poder cuantificar la respuesta. En la tabla N°21 a continuación muestra las agrupaciones y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°21
Actividades para ADULTOS JÓVENES
Municipalidad de Belén
nov-17

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Culturales	13,86%	37
Actividades Deportivas	22,47%	60
Actividades en el Polideportivo	2,62%	7
Clases: Baile, Aeróbicos, Zumba, Patinaje	13,48%	36
Comité de Deportes y Casa de la Cultura: Promover y Comunicar las Actividades	5,99%	16
Concursos: Baile, Casa Talentos, Caminatas, Juegos de Mesa, Comidas Tradicionales, Juegos Tradicionales, Conciertos, Karaoke	5,24%	14
Cursos: Computación, Crecimiento Personal, Manualidad, Idiomas, Motivación, Cursos Libres	8,24%	22
Interrelación Comunal / Distrital: Grupos, Competencias, Actividades	4,12%	11
Parques Multiusos	0,37%	1
Patrocinio de Empresas Privadas para ayudar al deportista	0,37%	1
Promover: Cultura del Cine, Coros, Bailes Típicos	1,50%	4
Recreación Familiar: Actividades y Lugares	1,50%	4
Talleres: Teatro, Lectura, Yoga, Ejercicios de Relajación, Parejas, Divorciados, Unión Familiar	5,24%	14
Torneos: Atletismo, Basketball, Billar, Natación, Ping Pong	5,62%	15
N/R	9,36%	25
TOTAL	100%	267

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

También era vital conocer las actividades que se podrían implementar en el Cantón para **ADULTOS MAYORES**, por lo que se realizó la **P.22** de forma libre. Al ser una pregunta abierta se obtuvieron muchas menciones que se procedieron a agrupar en frases iguales o similares para poder cuantificar la respuesta. En la tabla N°22 a continuación muestra las agrupaciones y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°22
Actividades para ADULTOS MAYORES
Municipalidad de Belén
nov-17

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Culturales y Recreativas	12,68%	36
Actividades: Tertulias, Villancicos, Canto, Reinados de Belleza, Paseos, Caminatas, Noches de Talentos, Musicales, Juegos de Mesa, Juegos Tradicionales, Bingos, Bailes Típicos, Tradiciones, Comidas, Historias, Fútbolín	27,82%	79
Charlas y Programas: Alimentación Sana	2,11%	6
Charlas: Motivación de la Edad Adulta	1,06%	3
Clases: Pintura, Natación, Teatro, Arte, Zumba, Curso Libres, Computación, Inglés, Cocina, Baile	14,79%	42
Colaborar con el Centro Diurno	0,35%	1
Comité de Deportes y Casa de la Cultura: Promover y Comunicar las Actividades	1,41%	4
Construir un anfiteatro para hacer actividades	0,35%	1
Deporte Especial para el Adulto Mayor	9,15%	26
Exposiciones Artesanales	1,41%	4
Lugares de Reunión para el Adulto Mayor	0,70%	2
Promover los Cuidados Paliativos	0,35%	1
Talleres: Manualidades, Artesanías	18,66%	53
N/R	9,15%	26
TOTAL	100%	284

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

También era vital conocer las actividades que se podrían implementar en el Cantón para **PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD**, por lo que se realizó la **P.23** de forma libre. Al ser una pregunta abierta se obtuvieron muchas menciones que se procedieron a agrupar en frases iguales o similares para poder cuantificar la respuesta. En la tabla N°23 a continuación muestra las agrupaciones y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°23
Actividades para PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Municipalidad de Belén
 nov-17

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Culturales	15,44%	42
Actividades Deportivas - Terapéuticas	29,78%	81
Actividades Religiosas	0,37%	1
Actividades: Paseos, Caminatas, Futbolin, Juegos de Mesa, Juegos Tradicionales	8,46%	23
Clases: Natación, Manualidades, Confección, Pintura, Baile, Artesanías	25,00%	68
Comité de Deportes y Casa de la Cultura: Promover y Comunicar las Actividades	1,47%	4
Cursosy Actividades: Ajedrez, Baile, Bingo, Reinados, Teatro	2,21%	6
Ejercicios especiales para discapacitados	1,84%	5
Fomentar Actividades de Inclusión para la Comunidad	2,57%	7
Generar opciones de Trabajo	0,74%	2
Parques Multiusos	1,10%	3
Proyectos donde aprendan a realizar un pequeño negocio	1,10%	3
Recreación Familiar: Compartir con la Familia y la Comunidad	2,21%	6
Talleres: Autoestima, Motivación, Estimulación	1,84%	5
N/R	5,88%	16
TOTAL	100%	272

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

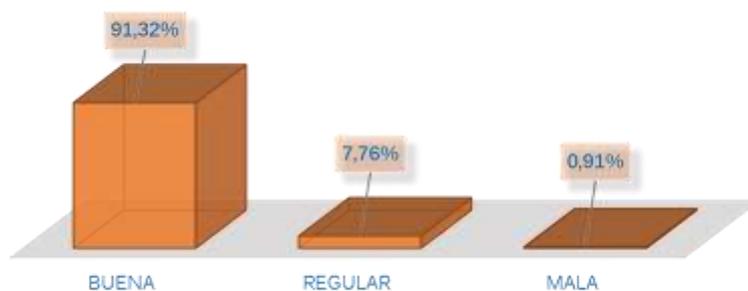
Una variable que era vital conocer en el estudio, es la **relación entre los vecinos**, por lo que se procedió a hacer la pregunta **P.24**, en donde se le preguntaba al entrevistado como era su relación con los vecinos más cercanos y se le dio tres opciones a escoger, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°24 a continuación, el 91,32% indicó que “buena”, el 7,76% indicó que “regular” y el 0,91% indicó que “mala”.

Tabla N°24
Relación con los Vecinos
Municipalidad de Belén
 nov-17

VARIABLES	Relativo	Absoluto
BUENA	91,32%	200
REGULAR	7,76%	17
MALA	0,91%	2
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24: RELACIÓN CON LOS VECINOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

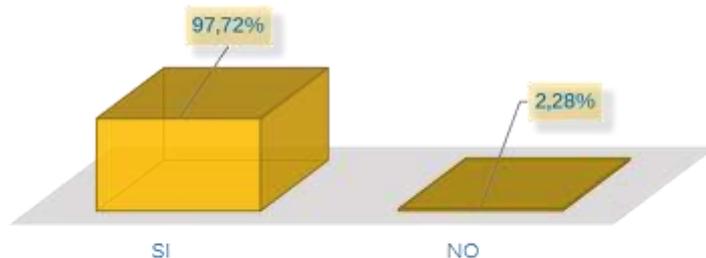
Y por último en este filtro, se quería estudiar la variable relacionada a como consideraba el entrevistado la **sustitución de puentes y dragado en los ríos** en el cantón, por lo que la pregunta P.25 preguntaba SI había cambio positivo o NO, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°25, el 97,72% indicó que SI mientras que el 2,28% opinó que NO.

Tabla N°25
Sustitución de Puentes y Dragados Positivamente
Municipalidad de Belén
nov-17

Variabales	Relativo	Absoluto
SI	97,72%	214
NO	2,28%	5
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°25: SUSTITUCIÓN DE PUEBLES Y DRAGADOS POSITIVAMENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Imagen y Medios de Comunicación del Cantón

En el filtro de **imagen y medios de comunicación del Cantón**, se querían analizar las variables relacionadas con la nueva imagen y los medios de comunicación que utiliza la Municipalidad para hacerle llegar la información a la población, al uso del Internet, y a la visita del entrevistado a la página web y al perfil de Facebook de la Municipalidad de Belén.

En la pregunta P.26, se quería conocer cuáles son los 2 **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°26, los dos principales medios de comunicación que debería usar la Municipalidad son: el "perifoneo" con un 30,37%, y las redes sociales con un 19,86%.

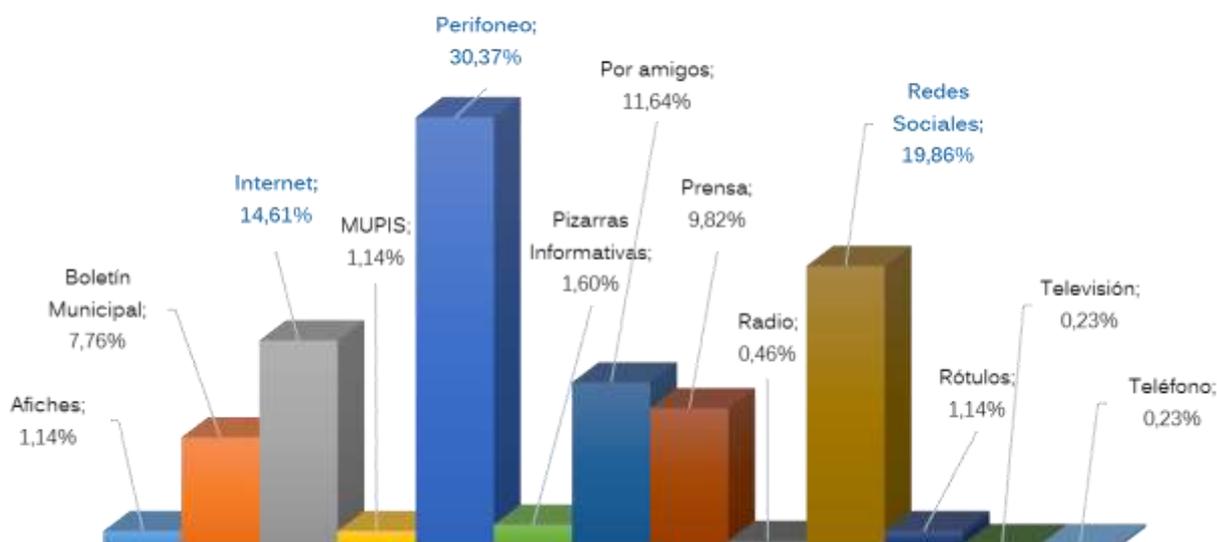
Los entrevistados también mencionaron otros medios de comunicación con porcentajes menores, pero que son importantes para este análisis, como: afiches (1,14%), boletín municipal (7,76%), Internet (14,61%), Mupis (1,14%), pizarras informativas (1,60%), por amigos (11,64%), prensa (9,82%), radio (0,46%), rótulos (1,14%), televisión (0,23%), y teléfono (0,23%).

Tabla N°26
Medios de Comunicación Usados
Municipalidad de Belén
nov-17

Medios de Comunicación	Relativo	Absoluto
Afiches	1,14%	5
Boletín Municipal	7,76%	34
Internet	14,61%	64
MUPIS	1,14%	5
Perifoneo	30,37%	133
Pizarras Informativas	1,60%	7
Por amigos	11,64%	51
Prensa	9,82%	43
Radio	0,46%	2
Redes Sociales	19,86%	87
Rótulos	1,14%	5
Televisión	0,23%	1
Teléfono	0,23%	1
TOTAL	100%	438

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°26: MEDIOS DE COMUNICACIÓN USADOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

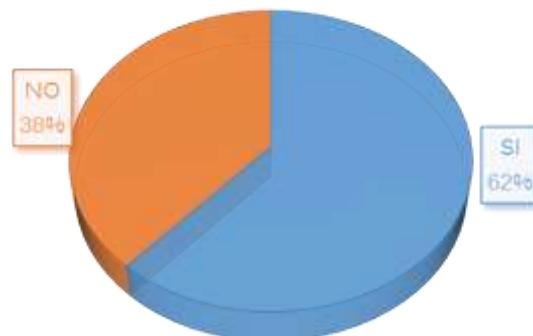
En la P.27, se quería conocer si los entrevistados **usaban Internet**, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°27, el 61,64% SI usa actualmente Internet, mientras que el 38,36% NO lo usa.

Tabla N°27
Uso de Internet
Municipalidad de Belén
nov-17

Uso de Internet	Relativo	Absoluto
SI	61,64%	135
NO	38,36%	84
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°27: USO DE INTERNET



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

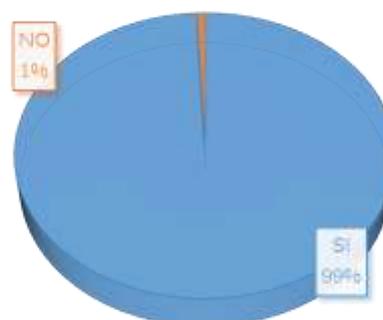
Para aquellos entrevistados que mencionaron que SI usan Internet actualmente, se les pregunto la **P.27a** ya que se quería conocer **en donde usaba el Internet**, si en el hogar, en el trabajo, en el teléfono o en sitios públicos. En las tablas y gráficos 27-A1, 27-A2, 27-A3, y 27-A4, se puede notar que la mayoría de los entrevistados usan Internet en sus hogares (99,26%), y en los teléfonos celulares (91,117%). Algunos mencionaron que también usaban el Internet en el trabajo o en sitios públicos. Vale rescatar que las personas entrevistadas en su gran mayoría son amas de casa o pensionados que permanecen la mayor parte del tiempo en el hogar.

Tabla N°27-A1
Conexión a Internet: Hogar
Municipalidad de Belén
nov-17

Hogar	Relativo	Absoluto
SI	99,26%	134
NO	0,74%	1
TOTAL	100%	135

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°27-A1: HOGAR



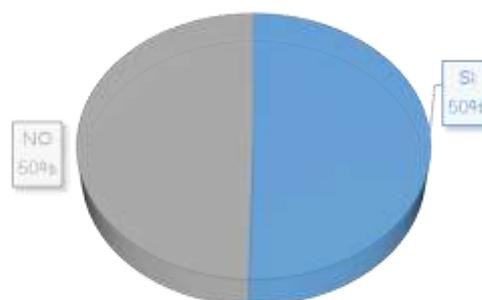
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°27-A2
Conexión a Internet: Trabajo
Municipalidad de Belén
nov-17

Trabajo	Relativo	Absoluto
SI	50,37%	68
NO	49,63%	67
TOTAL	100%	135

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°27-A2: TRABAJO



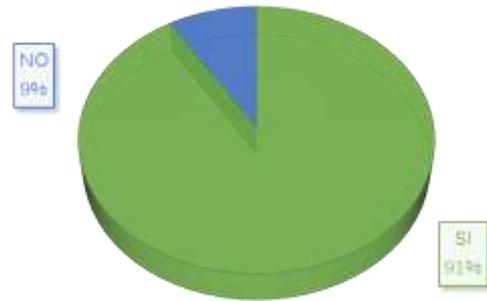
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°27-A3
Conexión a Internet: Teléfono
Municipalidad de Belén
nov-17

Teléfono	Relativo	Absoluto
SI	91,11%	123
NO	8,89%	12
TOTAL	100%	135

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°27-A3: TELÉFONO



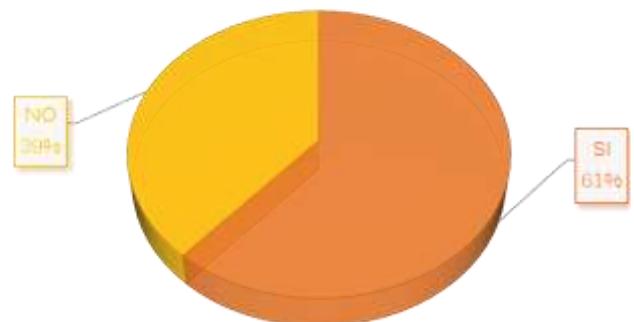
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°27-A4
Conexión a Internet: Sitios Públicos
Municipalidad de Belén
nov-17

Sitios Públicos	Relativo	Absoluto
SI	61,48%	83
NO	38,52%	52
TOTAL	100%	135

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°27-A4: SITIOS PÚBLICOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados que indicaron que SI usan Internet, se les preguntó con la P.28, si veían la **transmisión en vivo del Concejo Municipal por medio de la página web** de la Municipalidad, y tal y como reflejan los datos en la tabla y gráfico N.28, el 31,85% de los entrevistados indicó que SI, mientras que el 68,15% indicó que NO.

Tabla N°28
Transmisión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
nov-17

Transmisión en Vivo	Relativo	Absoluto
SI	31,85%	43
NO	68,15%	92
TOTAL	100%	135

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°28: TRANSMISIÓN VIVO CONCEJO MUNICIPAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

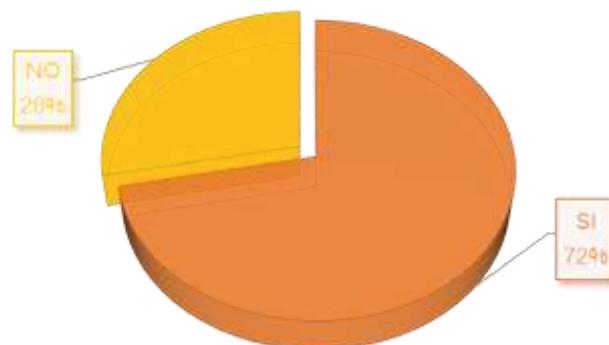
De la misma manera, para aquellos entrevistados que si usan Internet, se les hizo la pregunta **P.29.**, para conocer si han **visitado la nueva página de internet** de la Municipalidad, y como se observa en la tabla y gráfico N°29 el 71,85% indicó que SI, mientras que el 28,15% indicó que NO.

Tabla N°29
Nueva Página Web
Municipalidad de Belén
nov-17

Página Web	Relativo	Absoluto
SI	71,85%	97
NO	28,15%	38
TOTAL	100%	135

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°29: NUEVA PÁGINA WEB



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

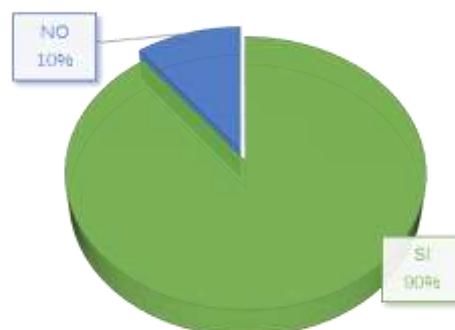
Con la pregunta **N.30** se quería conocer entre aquellos entrevistados que indicaron que SI usan Internet, **si tenían o no Facebook**; y como se refleja en la tabla y gráfico N°30, el 89,63% indicó que SI tenía Facebook y el 10,37% indicó que NO.

Tabla N°30
Tiene Facebook
Municipalidad de Belén
nov-17

Facebook	Relativo	Absoluto
SI	89,63%	121
NO	10,37%	14
TOTAL	100%	135

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°30: TIENE FACEBOOK



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

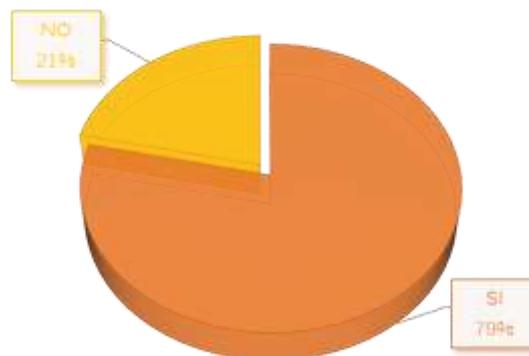
Para aquellos entrevistados que indicaron en la pregunta anterior que SI tenían Facebook, se les preguntó que **si seguían el perfil de Facebook de la Municipalidad de Belén** con la pregunta **P.30.a**, y solo el 78,51% de esa población indicó que SI, y el 21,49% indicó que NO. Estos datos se pueden observar en la tabla y gráfico N°30-A a continuación.

Tabla N°30-A
Sigue el Perfil de Facebook Municipal
Municipalidad de Belén
nov-17

Sigue el Perfil Facebook	Relativo	Absoluto
SI	78,51%	95
NO	21,49%	26
TOTAL	100%	121

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°30-A: SIGUE EL PERFIL DE FACEBOOK MUNICIPAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

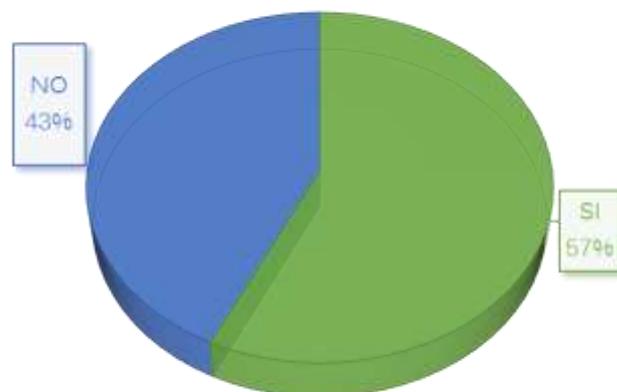
Una de las variables que se querían conocer entre la población entrevistada, era saber si habían visto la **nueva imagen de la Municipalidad**, específicamente el nuevo logo, por lo que se procedió a preguntales la **P.31**, y tal y como se observa en la tabla y gráfico N°31, el 57.08% indicó que SI, mientras que el 42,92% indicó que NO.

Tabla N°31
Nuevo Logo
Municipalidad de Belén
nov-17

Nuevo Logo	Relativo	Absoluto
SI	57,08%	125
NO	42,92%	94
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°31: NUEVO LOGO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Y por último en este filtro, se quería conocer si la población entrevistada conocía el proyecto **Belén Ciudad Inteligente**, por lo que se procedió a hacer la pregunta **P.32**, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°32, el 36.07% indicó que SI y el 63,93% indicó que NO.

Tabla N°32
Proyecto Belén Ciudad Inteligente
Municipalidad de Belén
nov-17

Variables	Relativo	Absoluto
SI	36,07%	79
NO	63,93%	140
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°32: BELÉN CIUDAD INTELIGENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Nivel Socioeconómico NSC

En el **filtro del nivel socioeconómico NSC**, se quería conocer el perfil del entrevistado, mediante las variables demográficas relacionadas a: género, nacionalidad, edad, estado civil, ocupación actual, escolaridad, núcleo familiar, religión, e ingresos del grupo familiar.

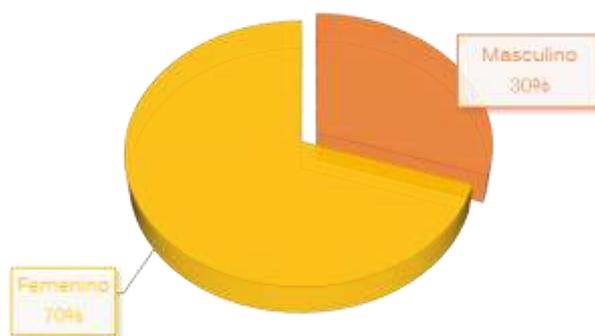
En la **P.33.**, se quería conocer el **género** de los participantes, en donde según se muestra en la tabla y gráfico N°33, el 69.86% de los participantes fueron mujeres y el 30.14% hombres.

Tabla N°33
Género
Municipalidad de Belén
nov-17

Género	Relativo	Absoluto
Masculino	30,14%	66
Femenino	69,86%	153
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°33: GÉNERO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

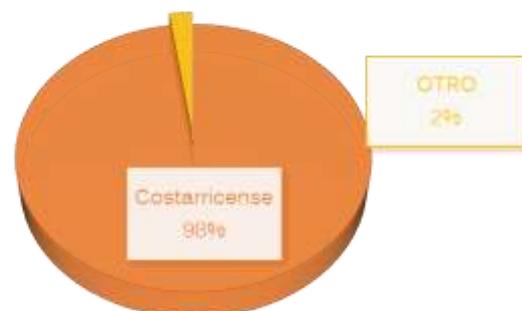
En la **P.34.**, refleja que el 97,72% de los entrevistados son costarricenses, y el 2,28% de otra **nacionalidad** según se detalla en la tabla y gráfico N.34.

Tabla N°34
Nacionalidad
Municipalidad de Belén
nov-17

Nacionalidad	Relativo	Absoluto
Costarricense	97,72%	214
OTRO	2,28%	5
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°34: NACIONALIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

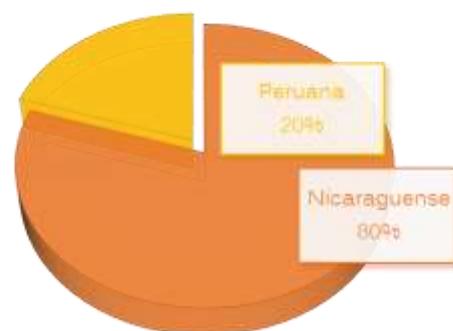
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior mencionaron **OTRA nacionalidad**, se les hizo la pregunta **P.34.a**, para conocer las nacionalidades, y como se muestra en la tabla y gráfico N°34-A, el 80% son nicaraguenses y el 20% son peruanos.

Tabla N°34-A
OTRA Nacionalidad
Municipalidad de Belén
nov-17

OTRA	Relativo	Absoluto
Nicaraguense	80,00%	4
Peruana	20,00%	1
TOTAL	100%	5

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°34-A: OTRA NACIONALIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

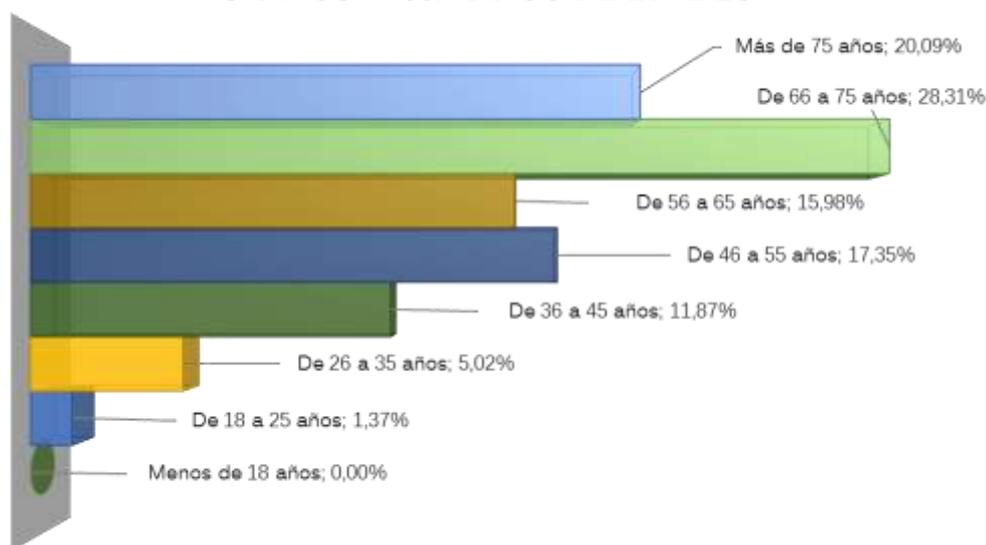
En la **P.35.**, se refleja que el 1,37% del total de entrevistados se encuentra en **edades** promedias de 18 a 25 años, el 5,02% entre 26 a 35 años, el 11,87% entre 36 a 45 años, el 17,35% entre 46 a 55 años, el 15,98% entre 56 a 65 años, el 28,31% entre 66 a 75 años y el 20,09% más de 75 años; tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°35.

Tabla N°35
Rangos de Edad
Municipalidad de Belén
nov-17

Edades	Relativo	Absoluto
Menos de 18 años	0,00%	0
De 18 a 25 años	1,37%	3
De 26 a 35 años	5,02%	11
De 36 a 45 años	11,87%	26
De 46 a 55 años	17,35%	38
De 56 a 65 años	15,98%	35
De 66 a 75 años	28,31%	62
Más de 75 años	20,09%	44
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°35: RANGO DE EDADES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

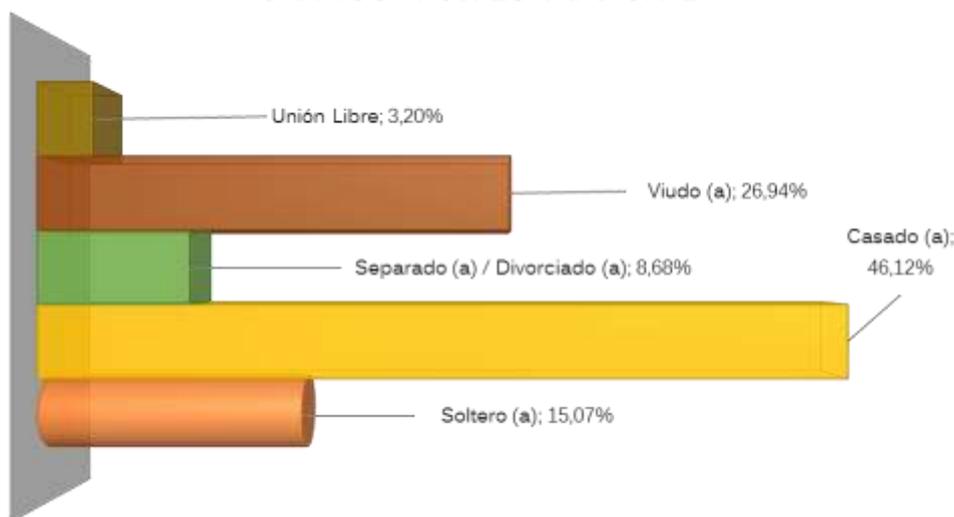
Cuando preguntamos el **estado civil** a los entrevistados en la **P.36.**, nos refleja que el 15,07% son solteros (a), el 46,12% está casado (a), el 8,68% está separado / divorciado (a), el 26,94% es viudo (a), y el 3,20% está en unión libre; tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°36.

Tabla N°36
Estado Civil
Municipalidad de Belén
nov-17

Estado Civil	Relativo	Absoluto
Soltero (a)	15,07%	33
Casado (a)	46,12%	101
Separado (a) / Divorciado (a)	8,68%	19
Viudo (a)	26,94%	59
Unión Libre	3,20%	7
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°36: ESTADO CIVIL



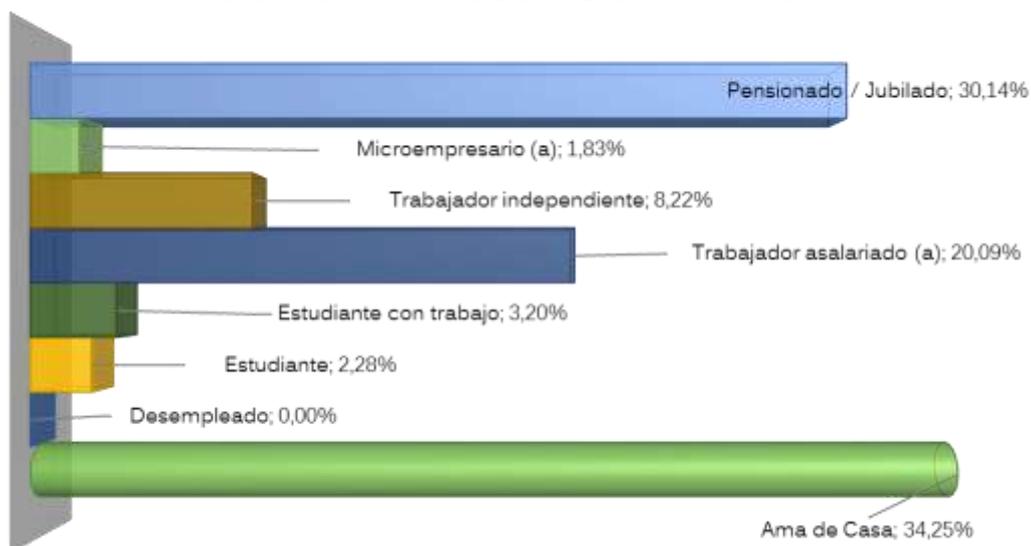
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Al referirnos sobre la **ocupación actual**, en la P.37., se refleja que el 34,25% es ama de casa, el 0,00% está desempleado, el 2,28% es estudiante, 3,20% es estudiante con trabajo, 30,09% es trabajador asalariado (a), el 8,22% es trabajador independiente, el 1,83% es microempresario, y el 30,14% es pensionado o jubilado; tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°37.

Tabla N°37
Ocupación Actual
Municipalidad de Belén
nov-17

Ocupación	Relativo	Absoluto
Ama de Casa	34,25%	75
Desempleado	0,00%	0
Estudiante	2,28%	5
Estudiante con trabajo	3,20%	7
Trabajador asalariado (a)	20,09%	44
Trabajador independiente	8,22%	18
Microempresario (a)	1,83%	4
Pensionado / Jubilado	30,14%	66
TOTAL	100%	219

GRÁFICO N°37: OCUPACIÓN ACTUAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

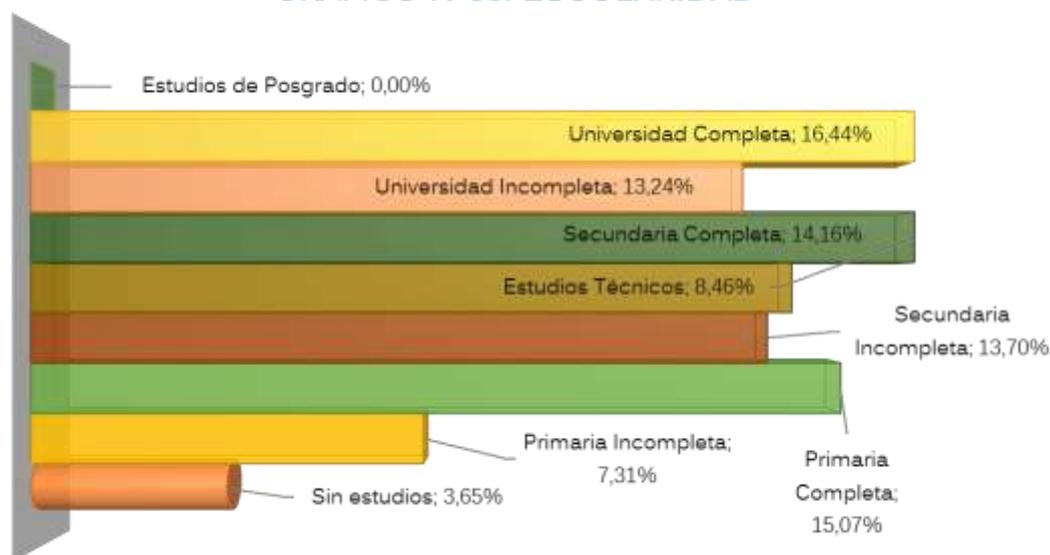
Al preguntar sobre el **grado de escolaridad concluido**, los resultados de la **P.38.**, nos indica que el 3,65% no tiene estudios, el 7,31% tiene primaria incompleta, el 15,07% cuenta con primaria completa, el 30,70% cuenta con secundaria incompleta, el 14,16% cuenta la secundaria completa, el 16,44% tiene estudios técnicos, el 13,24% tiene universidad incompleta, el 16,44% terminó los estudios universitarios, y el 0,00% no cuenta con estudios de posgrados; tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°38.

Tabla N°38
Escolaridad
Municipalidad de Belén
nov-17

Escolaridad	Relativo	Absoluto
Sin estudios	3,65%	8
Primaria Incompleta	7,31%	16
Primaria Completa	15,07%	33
Secundaria Incompleta	13,70%	30
Secundaria Completa	14,16%	31
Estudios Técnicos	16,44%	36
Universidad Incompleta	13,24%	29
Universidad Completa	16,44%	36
Estudios de Posgrado	0,00%	0
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°38: ESCOLARIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

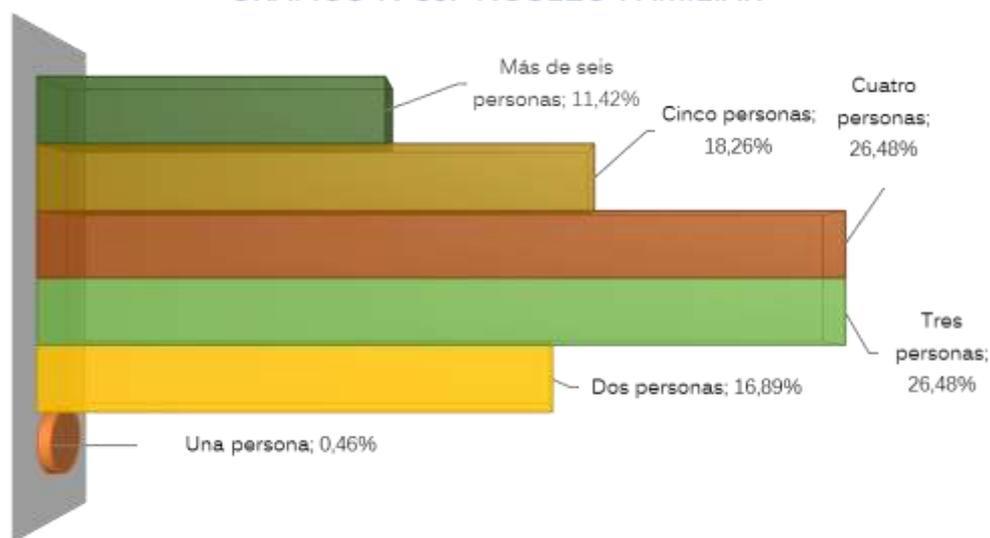
En la P.39., se quería conocer sobre la **cantidad de miembros que componían el núcleo familiar**, y los resultados reflejan que el 0,46% estaba compuesto por una persona, el 16,89% compuesto por dos personas, el 26,48% compuesto por tres personas, el 26,48% compuesto por cuatro personas; el 18,26% compuesto por cinco personas y el 11,42% por más de seis personas; tal y como se puede ver en la tabla y gráfico N°39.

Tabla N°39
Núcleo Familiar
Municipalidad de Belén
nov-17

Núcleo Familiar	Relativo	Absoluto
Una persona	0,46%	1
Dos personas	16,89%	37
Tres personas	26,48%	58
Cuatro personas	26,48%	58
Cinco personas	18,26%	40
Más de seis personas	11,42%	25
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°39: NÚCLEO FAMILIAR



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

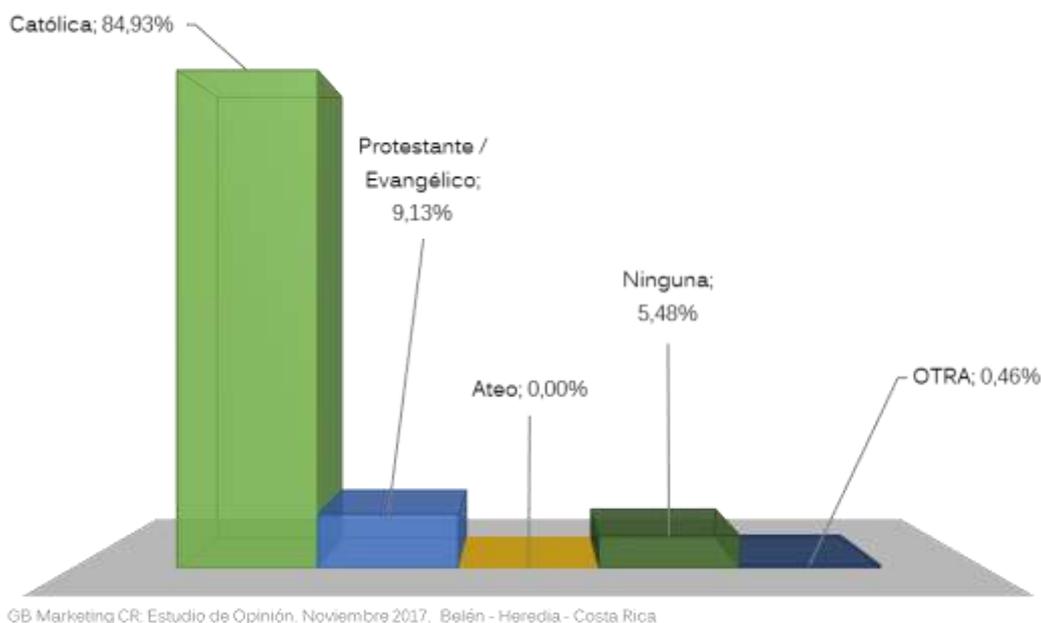
En la P.40., era importante conocer la **creencia religiosa** que predominaba entre los entrevistados, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°40, el 84,93% es católico, el 9,13% es protestante o evangélico, el 5,48% no practica ninguna religión, y en la minoría del 0,46% tienen otra creencia religiosa.

Tabla N°40
Creencia Religiosa
Municipalidad de Belén
nov-17

Religión	Relativo	Absoluto
Católica	84,93%	186
Protestante / Evangélico	9,13%	20
Ateo	0,00%	0
Ninguna	5,48%	12
OTRA	0,46%	1
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°40: CREENCIA RELIGIOSA



Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior, indicaron que tienen **OTRA creencia religiosa**, se les hizo la pregunta **P.40.a.**, y el 100% indicaron que la mormona, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°40-A a continuación.

Tabla N°40-A
OTRA Religión
Municipalidad de Belén
nov-17

OTRA	Relativo	Absoluto
Mormona	100,00%	1
TOTAL	100%	1

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°40-A: OTRA RELIGIÓN



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Y por último en la **P.41.**, se quería conocer el **ingreso mensual familiar** promedio de los hogares compuestos por los entrevistados, y tal y como se nota en la tabla y gráfico N° 41, el 7,31% pertenece a la clase E (clase baja) ya que tiene un ingreso promedio entre ₡ 125 000,00 a ₡ 250 000,00; el 17,81% pertenece a la clase D (clase media baja) ya que su ingreso promedio esta entre ₡ 251 000,00 a ₡ 450 000,00; el 21,46% pertenece a la clase social D+ (clase media media) ya que el ingreso oscila entre ₡ 451 000,00 a ₡ 650 000,00; el 22,83% pertenece a la clase social C- (clase media) ya que el ingreso mensual oscila entre ₡ 651 000,00 a ₡ 850 000,00; el 16,44% pertenece a la clase social C+ (clase media alta) ya que el ingreso oscila entre ₡ 851 000,00 a ₡ 1 500 000,00; el 1,83% pertenece a la clase social

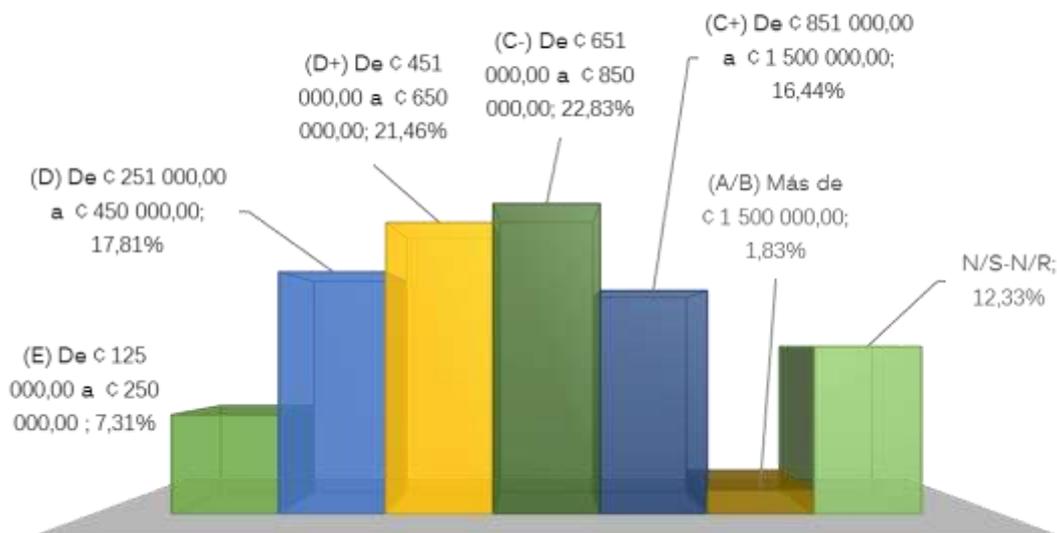
A/B (clase alta) ya que su ingreso es superior a un ¢ 1 500 000,00 y el 12,33% se omitió la respuesta.

Tabla N°41
Ingreso Familiar
Municipalidad de Belén
nov-17

Rangos	Relativo	Absoluto
(E) De ¢ 125 000,00 a ¢ 250 000,00	7,31%	16
(D) De ¢ 251 000,00 a ¢ 450 000,00	17,81%	39
(D+) De ¢ 451 000,00 a ¢ 650 000,00	21,46%	47
(C-) De ¢ 651 000,00 a ¢ 850 000,00	22,83%	50
(C+) De ¢ 851 000,00 a ¢ 1 500 000,00	16,44%	36
(A/B) Más de ¢ 1 500 000,00	1,83%	4
N/S-N/R	12,33%	27
TOTAL	100%	219

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°41: INGRESO FAMILIAR



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

En síntesis, el **perfil NSC** más generalizado de los participantes en el Estudio de Opinión 2017 fue: en su mayoría de los participantes fueron mujeres (69,86%), costarricenses (97,72%), entre 46 y 75 años (93,61%), casadas (46,12%), amas de casa (43,25%) y pensionadas jubiladas (30,14%), con estudios técnicos y universidad completa (32,88%), núcleos familiares compuestos por 3 y 4 personas (52,967%), de creencias religiosas católicas (84,93%), y pertenecientes a la clase media (60,73% D+, C+, C-) compuesto por ingresos desde ¢ 451 000,00 a ¢ 1.500 000,00 colones mensuales aproximadamente.

Percepciones Generales

Una vez concluido el trabajo de campo, los entrevistadores elaboraron un pequeño reporte, con aquellas objeciones o menciones que los entrevistados fueron dando cuando contestaban las preguntas. Es importante recalcar que en algunos casos las preguntas no daban oportunidad a otras respuestas o bien no se mencionaba en la entrevista, por tal razón es importante hacer mención, como aporte con valor a considerar:

- Por lo general las personas del cantón de Belén se encuentran muy satisfechas de la labor del Alcalde para el Cantón.
- Algunos están disconformes por el cobro excesivo de los impuestos municipales, mucho desorden a la hora de pagar, les han cobrado hasta dos veces el monto de los impuestos.
- En la Ribera cerca del cementerio la tubería del alcantarillado no da abasto con la cantidad de agua llovida algunas casas se les ha metido el agua y son casas donde habitan adultos mayores, ya se presentó las respectivas quejas y se desea ver el cambio en esas tuberías están esperando hagan el presupuesto extraordinario que dijeron para realizar el cambio.
- En Calle Flores comentan que no se está limpiando con conciencia con las aspiradoras o sopladoras que utilizan porque toda la basura la sopla y las dejan en las casas no las recogen, dejan las calles limpias pero toda la basura la tiran a las casas y muy poco personal en esa labor.
- Están asaltando mucho y no se visualiza la policía.
- Falta de zonas donde parquear todas las aceras están pintadas con línea amarilla.
- Se debe realizar más seguido mantenimiento a los lugares donde ya se ha drenado los ríos, revisión de alcantarillas.
- La Casa de la Cultura debe dar a conocer de una forma más efectiva sus actividades, llevar la información a escuelas o colegios, y pegar boletines informativos lugares visibles.
- La biblioteca debería abrirla los fines de semana y realizar más actividades donde se fomente la lectura el teatro la actuación.
- El perifoneo deberían hacerlo en horas donde se encuentre las personas en los hogares y pasar despacio o varias veces.
- Se necesita más información de la forma de conectarse a las aguas residuales.

- En el Facebook deberían agregar una parte donde se den quejas y sugerencias.
- Se manifiesta que hay trabajos inconclusos donde quedan cables sueltos en tendidos públicos, tubos de concreto sobre la vía por días de días.
- Poca señalización frente al Centro Comercial, problema de carros en las aceras dificultando el tránsito de peatones.
- Poca aseo en piscina de Polideportivo, generando problemas dermatológicos.
- En la Casa de la Cultura, llega la gente a inscribirse en los talleres y cursos que ahí se imparten y no hay cupo porque le dan prioridad a la gente de afuera.
- Se debe centralizar las actividades deportivas y culturales para que la comunidad no se disperse.
- Se reporta a un oficial de tránsito (contextura delgada) prepotente, se dedica a hacer todo menos su función como oficial.
- Considerar otro tipo de sistema para parqueo que no sea la boleta, no se sabe dónde adquirirlas y hay una constante exposición a ser multado.

En general: Los Belemitas están muy contentos con su Municipalidad, son pocas las quejas en sí y que poco a poco las pueden ir subsanando. Se nota que es una población que se encuentra muy contenta y se sienten orgullosos de vivir en el Cantón.



COMPARATIVO DE VARIABLES MEDULARES DE EVALUACIÓN



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

III Sección: Comparativo de Variables Medulares de Evaluación

Factores de Evaluación Comparativo

Generalidades del Comparativo

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

Las variables medulares comparativas 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

Es importante mencionar que al realizar el comparativo, se utiliza el comparativo del año anterior (2016) y se agrega los datos reflejados para el presente años 2017. A continuación el detalle individual en tablas de las variables medulares comparativas que se requieren para la evaluación anual:

³ Esta información se encuentra en formato digital en el Excel de nombre 2017-Comparativo de Variables Medulares, incluida en el CD entregado.

VARIABLE: FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA

Estudio de Opinión
Municipalidad de Belén
Ficha Técnica Comparativa de Investigación
Del año 2009 al año 2016

	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	

	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)							X	
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO								
Tipo de Herramienta								
Cuestionario	X		X		X		X	
Tipo de Captura								
F2F (cara a cara)	X							
Teléfonica			X		X		X	
Otra								
Período de captura	octubre		octubre		diciembre		octubre	

AÑO 2017

GB Marketing CR

Tipo de Estudio	ÍTEM		MUESTRA
	SI	NO	
Encuesta de Opinión	X		
Informante			
Público General ± > 18 años			
Muestra			
Total de Muestra			219
Nivel de Confianza			95%
Margen de Error			± 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		
Tipo de Herramienta			
Cuestionario	X		
Tipo de Captura			
F2F (cara a cara)			
Teléfonica	X		
Otra			
Período de captura	noviembre		

VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN

Variable Medular Comparativa
Satisfacción General del Cantón
Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2017

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

Fuente: GB Marketing CR - 2017

VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL

 Variable Medular Comparativa
 Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén

CONCEJO MUNICIPAL

Del año 2009 al año 2017

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
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 - 2017

VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL

 Variable Medular Comparativa
 Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén

PERSONAL MUNICIPAL

Del año 2009 al año 2017

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2017	54,79%	38,36%	4,57%	0,00%	0,00%	2,28%
2016	92,85%	----	1,00%	0,50%	----	0,0647
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 - 2017

VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA

Variable Medular Comparativa

Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén

ALCALDÍA

Del año 2009 al año 2017

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2017	47,49%	36,07%	10,05%	1,37%	0,00%	5,02%
2016	80,58%	----	0,0448	0,50%	----	0,1144
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 - 2017

VARIABLE: GESTIÓN DEL COMITÉ DE DEPORTES

Variable Medular Comparativa

Gestión del Gobierno Local Municipalidad de Belén

COMITÉ DE DEPORTES

Del año 2009 al año 2017

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2017	48,40%	38,36%	7,76%	0,00%	0,91%	4,57%
2016	29,85%	22,89%	10,95%	1,99%	0,50%	33,83%
2015	----	----	----	----	----	----
2014	----	----	----	----	----	----
2013	----	----	----	----	----	----
2012	----	----	----	----	----	----
2011	----	----	----	----	----	----
2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----

Fuente: GB Marketing CR - 2017

VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

 Variable Medular Comparativa
 Servicios de la Municipalidad de Belén
 Del año 2009 al año 2017

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	55,71%	34,70%	8,22%	0,91%	0,46%	0,00%
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	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	2017	54,79%	24,20%	7,31%	0,00%	0,00%	13,70%
Bolsa de Empleo	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	2017	48,86%	33,33%	10,96%	0,91%	0,46%	5,48%
Gestión de la Contraloría de Servicios	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	2017	73,97%	22,37%	3,65%	0,00%	0,00%	0,00%
Limpieza de Vías (Ornato Público)	2016	88,06%	7,46%	3,98%	0,50%	0,00%	0,00%
	2015	52,00%	34,50%	13,00%	0,50%	0,00%	0,00%
	2014	75,00%	22,00%	0,00%	0,50%	1,50%	1,00%
	2013	91,70%	0,00%	4,10%	4,10%	0,00%	0,10%
	2012	90,20%	0,00%	4,10%	2,20%	0,00%	3,50%
	2011	56,80%	36,00%	3,60%	1,80%	1,20%	0,60%
	2010	95,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%
	2009	72,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	27,20%

Fuente: GB Marketing CR - 2017

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2017

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	52,05%	36,99%	5,02%	0,46%	0,00%	5,48%
Mantenimiento de Edificios Históricos	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	54,34%	35,62%	5,02%	0,91%	0,46%	3,65%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	75,80%	18,26%	2,28%	0,91%	0,91%	1,83%
Mantenimiento de la Planta de Tratamiento	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	----	----	----	----	----	----

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	61,19%	26,48%	8,22%	0,46%	0,91%	1,83%
Promoción de Ferias y Festividades	2016	61,19%	21,89%	2,49%	1,00%	0,00%	13,44%
	2015	35,50%	51,50%	12,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2014	67,00%	25,00%	3,00%	0,50%	1,50%	3,00%
	2013	74,50%	0,00%	13,30%	8,80%	0,00%	3,40%
	2012	79,20%	0,00%	7,70%	7,90%	0,00%	5,20%
	2011	30,80%	45,50%	13,00%	3,80%	0,00%	6,90%
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	64,80%	0,00%	23,00%	4,90%	0,00%	7,30%

Fuente: GB Marketing CR - 2017

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2017

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	69,86%	26,94%	3,20%	0,00%	0,00%	0,00%
Protección del Medio Ambiente	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	60,73%	24,66%	10,05%	0,46%	0,00%	4,11%
Regulación de Actividades Comerciales	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	----	----	----	----	----	----
Seguridad General	2016	59,70%	21,89%	15,42%	2,49%	0,50%	0,00%
	2015	33,50%	60,50%	5,50%	0,50%	0,00%	0,00%
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	78,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,00%
	2009	58,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	41,80%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	86,76%	12,79%	0,46%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Agua Potable	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%

Fuente: GB Marketing CR - 2017

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2017

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	86,30%	12,33%	0,91%	0,46%	0,00%	0,00%
Servicio de Alumbrado Público	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	62,56%	23,74%	5,02%	0,00%	0,46%	8,22%
Servicio de la Biblioteca Municipal	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	53,42%	17,35%	3,65%	0,00%	0,46%	25,11%
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	2016	65,17%	4,98%	0,00%	0,50%	0,50%	28,86%
	2015	51,00%	27,00%	1,00%	0,00%	0,00%	21,00%
	2014	57,00%	26,00%	7,00%	1,50%	0,00%	8,50%
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	56,16%	23,29%	8,22%	0,46%	0,00%	11,87%
Servicio de la Oficina de Cultura	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 - 2017

Variable Medular Comparativa
 Servicios de la Municipalidad de Belén
 Del año 2009 al año 2017

SERVICIO		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2017	54,34%	16,44%	4,11%	0,46%	0,00%	24,66%
Servicio de la Oficina de la Mujer	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%

SERVICIO		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2017	69,41%	26,03%	4,11%	0,00%	0,00%	0,46%
Servicio de Limpieza de los Cauces de los Ríos	2016	85,57%	11,44%	1,49%	1,00%	0,00%	0,50%
	2015	32,50%	21,00%	28,50%	18,00%	0,00%	0,00%
	2014	70,50%	15,50%	6,00%	1,50%	0,50%	6,00%
	2013	65,00%	0,00%	14,80%	17,80%	0,00%	2,40%
	2012	63,80%	0,00%	15,10%	11,90%	0,00%	9,20%
	2011	27,40%	28,30%	11,70%	14,40%	1,30%	16,90%
	2010	72,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,00%
	2009	68,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	31,30%

SERVICIO		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2017	57,08%	29,22%	10,50%	3,20%	0,00%	0,00%
Servicio de Pago de Impuestos	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		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2016	52,05%	28,31%	10,96%	6,85%	0,46%	1,37%
Servicio de Policía de Tránsito	2016	51,74%	16,92%	26,87%	2,99%	1,49%	0,00%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

Fuente: GB Marketing CR - 2017

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2017

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	84,02%	14,16%	1,83%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Recolección de Reciclaje	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	----	----	----	----	----	----

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	84,47%	13,70%	1,83%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Recolección de Residuos	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	54,79%	30,14%	10,05%	0,91%	0,46%	3,65%
Servicio de Tramitación en General	2016	60,20%	16,92%	7,46%	2,99%	0,00%	12,44%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	70,78%	19,63%	3,20%	0,00%	0,91%	5,48%
Servicio del Cementerio	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%

Fuente: GB Marketing CR - 2017

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2017

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	52,05%	29,22%	10,05%	7,31%	0,91%	0,46%
Servicio que presta la Policía Municipal	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	63,47%	11,42%	2,74%	0,00%	4,57%	17,81%
Servicios de Telefonía Pública	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2017	----	----	----	----	----	----
Promoción de Deporte y Recreación	2016	----	----	----	----	----	----
	2015	38,00%	46,00%	15,50%	0,50%	0,00%	0,00%
	2014	75,00%	19,00%	2,50%	1,00%	1,00%	1,50%
	2013	82,80%	0,00%	8,30%	7,50%	0,00%	1,40%
	2012	77,90%	0,00%	10,60%	7,90%	0,00%	3,60%
	2011	45,60%	38,00%	10,50%	0,00%	0,90%	5,00%
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	84,10%	0,00%	11,00%	3,70%	0,00%	1,20%

Fuente: GB Marketing CR - 2017

IV SECCIÓN

MARCO METODOLÓGICO

ESTUDIO JÓVENES

BELEMITAS



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.



IV Sección: Marco Metodológico de Entrevista dirigida a Jóvenes Belemitas

Metodología de la Entrevista a Jóvenes

Objetivos de la Entrevista

Los objetivos y/o variables que componen el estudio de jóvenes belemitas es:

OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción y la necesidad que tiene la población joven del Cantón Belén sobre las variables relacionadas a las actividades deportivas y culturales, a la educación técnica, a la sexualidad preventiva, y las drogas en la comunidad; mediante una entrevista basada en una investigación de carácter cuantitativa, mediante el método de entrevista personal, durante el mes de noviembre del 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las necesidades de los jóvenes para realizar deporte y participar en actividades recreativas y culturales.
- Conocer las necesidades de los jóvenes de prepararse en oficios técnicos para que puedan aplicar a empleos en la zona.
- Conocer la percepción que tiene el joven Belemita acerca de la importancia de una sexualidad sana y preventiva.
- Conocer la percepción que tiene el joven Belemita sobre la distribución y prevención de drogas en el Cantón.

Mercado Objetivo – Población Meta

El mercado objetivo o población meta que ampara este sondeo entre jóvenes belemitas está compuesto por los siguientes perfiles generales:

- Jóvenes que residan en el Cantón de Belén, específicamente de los distritos San Antonio, La Ribera y La Asunción.
- Jóvenes que sean estudiantes activos de los dos principales colegios públicos del Cantón de Belén (Liceo Bilingüe de Belén y en el CTP Colegio Técnico Profesional de Belén)
- Jóvenes que tengan entre 15 y 19 años.
- Jóvenes que pertenezcan a las tres clases sociales (baja, media y alta)

Cobertura Geográfica del Estudio dirigido a Jóvenes

Para el estudio dirigido a la población Joven Belemita, se define la cobertura geográfica del Cantón N.407 Belén, específicamente en los centros Liceo Bilingüe de Belén y en el CTP Colegio Técnico Profesional de Belén. Ambos pertenecientes a la provincia N°04 Heredia, del país Costa Rica, Centro América.



Muestra Estadística

Específicamente para la muestra de este pequeño estudio de opinión dirigido a la población joven Belemita, se define a criterio del investigador y el coordinador de la Unidad de Comunicación de la Municipalidad de Belén.

Basado en las percepciones generales que dieron la población entrevistada para el Estudio de Opinión 2017, y la preocupación que mostraron por los jóvenes del cantón y la problemática que atraviesa el Cantón con la falta de actividades recreativas y deportivas y la venta y distribución de drogas en los parques y sitios públicos, se plantea realizar una entrevista pequeña a esta población juvenil, captándolos directamente en el centro de estudio, con el previo permiso de los padres de familia y los directores de los centros tomados como muestra.

Por el tipo de enfoque que se requiere se elabora un cuestionario pequeño, para ser dirigido por un entrevistador directamente a la población, y se define a criterio propio del investigador y basado en la experiencia profesional de asignar una muestra de 10 participantes, que cumplieran con el perfil del estudio y distribuidos en cantidades iguales entre los dos centros educativos seleccionados previamente.

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 el criterio propio del investigador.

Una vez definidos los parámetros del estudio, se procede a elaborar una carta dirigida a los directores de los centros educativos, solicitándoles el permiso respectivo y a su vez se elabora una carta de autorización, ya que el entrevistado debería contar con el permiso del padre de familia o encargado para participar en el estudio.

La muestra se define de la siguiente manera:

- Liceo Bilingüe de Belén con 5 participantes que cumplan con el perfil del mercado meta
- CTP Colegio Técnico Profesional de Belén con 5 participantes que cumplan con el perfil del mercado meta

Diseño de la Investigación

Para el diseño de la investigación se utilizan dos metodologías, que permitirán la medición de variables independientes y separadas según el enfoque de la investigación y específicamente para este estudio se utiliza:

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

HERRAMIENTA DE LA INVESTIGACIÓN

El cuestionario cuenta con una estructura propia compuesta por un formato de clasificación interna, un mensaje de introducción y seis 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 directa y fuera llenando la entrevista, para después capturar la información mediante la plataforma online, utilizando como instrumento una PC con conexión a Internet.

El cuestionario fue elaborado para ser aplicado en un promedio de tiempo entre 15 y 20 minutos por entrevistado, y su captura fue previamente programada con el director del centro educativo; ya que por los objetivos propios de la investigación y la mezcla de tipos de adolescentes, era necesario previamente seleccionarlos. Para aquellos participantes que eran menores de edad se requería que el padre o encargado diera la previa autorización y firmara la carta respectivamente, antes de realizar el trabajo de campo.

La captura de información se realizó entre las fechas comprendidas desde el 09 al 14 de noviembre del 2017, mediante una entrevistadora previamente capacitada para la captura

presencial y online, directamente en los centros educativos elegidos para el estudio y la oficina del cliente para la captura online. .

El cuestionario tipo entrevista (ver anexo N°2) está compuesto por 25 preguntas, de las cuales 18 son preguntas principales y 7 preguntas secundarias. La totalidad del cuestionario quedo distribuido de la siguiente manera:

– **6 Filtros Centrales**

- Selección - Sector
- Actividades Deportivas y Culturales
- Educación Técnica
- Sexualidad Preventiva
- Drogas en la Comunidad
- Nivel Socioeconómico NSC

– **Estructura del Cuestionario**

- **11 Preguntas Abiertas**
- **14 Preguntas Cerradas:** distribuidas de la siguiente forma:
 - 7 de respuestas cerradas entre SI / NO
 - 5 de respuesta única entre varias opciones
 - 2 de respuesta múltiple entre varias opciones

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 levantamiento de la información del Estudio de Opinión Joven Belemita se realizó durante el período comprendido desde el 09 al 14 de noviembre del presente año 2017, en horas de la mañana directamente en los centros educativos (jueves y martes).

El análisis e interpretación de resultados se realizó mediante un sistema especializado para la captura y tabulación de encuestas, y hospedado en la nube, que mediante un formato de programación permite el análisis de las conclusiones encontradas y obtener la información en formato Excel para realizar tablas y gráficos según corresponda.

Es importante recalcar que el análisis estadístico se detallará también en forma individual con valores relativos y absolutos, de cada una de las preguntas que componen el cuestionario.

V SECCIÓN

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN JÓVENES

BELEMITAS



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.



V Sección: Análisis de la Información Entrevista a Jóvenes Belemitas

Cuestionario Estructurado

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 o gráfica.

Es importante mencionar que para las preguntas abiertas se utilizaron las frases completas por la cantidad total de la muestra. El total en tablas que contiene este análisis es de 26 y en gráficos 19. Iniciando en el N°42 y finalizando en el N°63.

En la información digital que ampara este análisis, se puede observar por completo el análisis en formato Excel, de nombre 2017-Análisis de la Información Opinión Joven Belemita distribuida por filtros.

A continuación se presenta el análisis exhaustivo y las recomendaciones en los casos que aplica, de cada uno de los filtros con sus respectivas preguntas.

Filtro de Selección – Sector

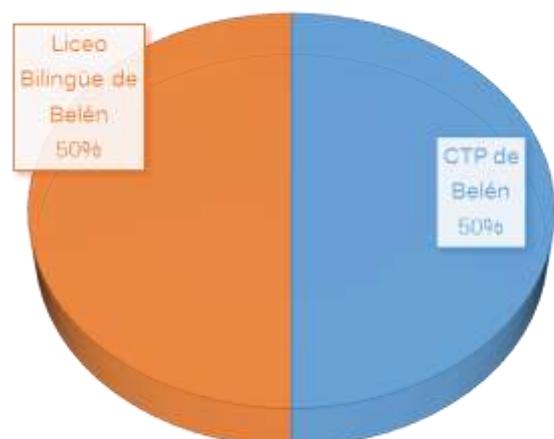
En el **filtro de Selección**, se quería verificar que los participantes en el estudio de jóvenes Belemitas, son estudiantes activos de los Colegios Públicos de Belén, por cantidades equitativas de cinco por centro educativo, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°42 a continuación.

Tabla N°42
Centro Educativo
Municipalidad de Belén
nov-17

Centro	Relativo	Absoluto
CTP de Belén	50,00%	5
Liceo Bilingüe de Belén	50,00%	5
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°42: CENTROS EDUCATIVOS



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Actividades Deportivas y Culturales

En el **filtro de Actividades Deportivas y Culturales**, se quería estudiar la percepción que tiene la población joven Belemita sobre la promoción que se realiza del deporte y las actividades recreativas y culturales en el cantón.

En la **P.1**, se les pregunto de forma abierta que creían que **estaba faltando en Belén para promover el deporte y las actividades recreativas y culturales entre los jóvenes**; y las respuestas obtenidas se pueden ver en la tabla N°43.

Tabla N°43
Acciones para Promover el Deporte y Actividades entre los Jóvenes
Municipalidad de Belén
nov-17

Frases Expresadas	Relativo	Absoluto
Actividades los sábados para jóvenes (partidos de fútbol y música). Falta motivarlos, no los invitan a nada	10,00%	1
Existen lugares para hacer deporte (Polideportivo y el Gimnasio de Belén), pero no hay actividades	10,00%	1
Incentivarlos para que practiquen algún deporte, y que los colegios tengan programas deportivos	10,00%	1
Dar apoyo para otras disciplinas deportivas, todo lo dan para el fútbol. No ayudan con el voleibol los dejen nadar.	10,00%	1
Apoyar en la parte de artes musicales (nunca ayudan). Hay apoyo solo para deportes.	10,00%	1
tienen que ir lejos y pagar para practicarlos. Incentivar más para que los jóvenes se incorporen en la política (ellos tienen ideas buenas)	10,00%	1
atletismo.	10,00%	1
Espacios para practicar el deporte, ya que en el polideportivo tienen que pagar y no hay espacio. Hay actividades culturales en la plaza de la Iglesia, Salones Comunes de la Ribera y San Casimiro.	10,00%	1
Apoyarlos para que puedan hacer deporte en el polideportivo sin pagar y sin tantos permisos. La Casa de la Cultura los apoya.	10,00%	1
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

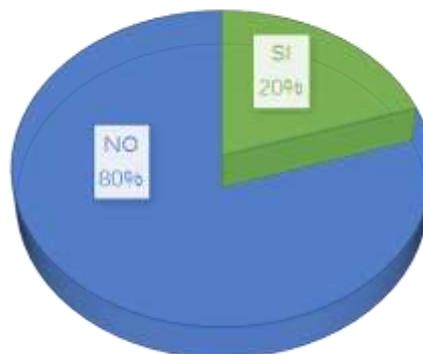
En la **P.2**, se quería conocer si los jóvenes **saben que un comité de la PERSONA JÓVEN** en Belén, y tal y como se presenta en la tabla y gráfico N°44, el 20% indicó que SI y el 80% indicó que NO lo sabía.

Tabla N°44
Comité de la Persona Joven
Municipalidad de Belén
 nov-17

Comité	Relativo	Absoluto
SI	20,00%	2
NO	80,00%	8
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°44: COMITÉ DE LA PERSONA JÓVEN



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017.
 Belén - Heredia - Costa Rica

En la pregunta **P.3.**, se quería conocer cuáles **mejoras le harían los jóvenes a los parques actuales**, al ser una pregunta abierta, se obtuvieron distintas menciones que se pueden ver en la tabla N°45 a continuación.

Tabla N°45
Mejoras a los Parques Actuales
Municipalidad de Belén
 nov-17

Frases Expresadas	Relativo	Absoluto
Equipo para hacer deporte más enfocado para jóvenes.	10,00%	1
Mantener los juegos en buen estado (están reventados y despintados). No tienen agua para tomar.	10,00%	1
Mejorar la seguridad	10,00%	1
Reforzar la vigilancia y poner tubos para tomar agua.	10,00%	1
de semana para que la gente vaya.	10,00%	1
Mejorar la seguridad, ya que fuman marihuana al aire libre en el parque.	10,00%	1
Poner internet en los parques.	10,00%	1
Han quitado muchas máquinas y no les dan mantenimiento a las que hay.	10,00%	1
Mejorar la seguridad y la iluminación.	10,00%	1
Mejorar la seguridad, hay consumo de alcohol y drogas. Asaltan mucho.	10,00%	1
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Educación Técnica

En el **filtro de educación técnica**, se quería conocer la percepción que tiene la población joven del cantón, sobre los tipos de educación, los cursos técnicos y los cursos libres.

En la **P.4**, se le pregunto a los jóvenes que **donde sería más atractivo para estudiar, si en la Universidad, o en un Instituto Para Universitario, o llevar cursos libres** para

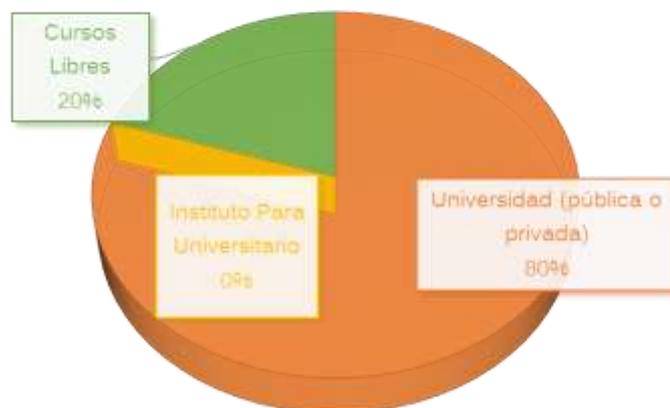
aprender un oficio que les permitiera trabajar; el 80% de los entrevistados mencionó que en la Universidad ya sea Pública o Privada, y el 20% mencionó que con los cursos libres. Este detalle se puede ver en la tabla y gráfico N°46 a continuación.

Tabla N°46
Lugar de Estudio
Municipalidad de Belén
nov-17

Lugar	Relativo	Absoluto
Universidad (pública o privada)	80,00%	8
Instituto Para Universitario	0,00%	0
Cursos Libres	20,00%	2
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°46: LUGAR DE ESTUDIO



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

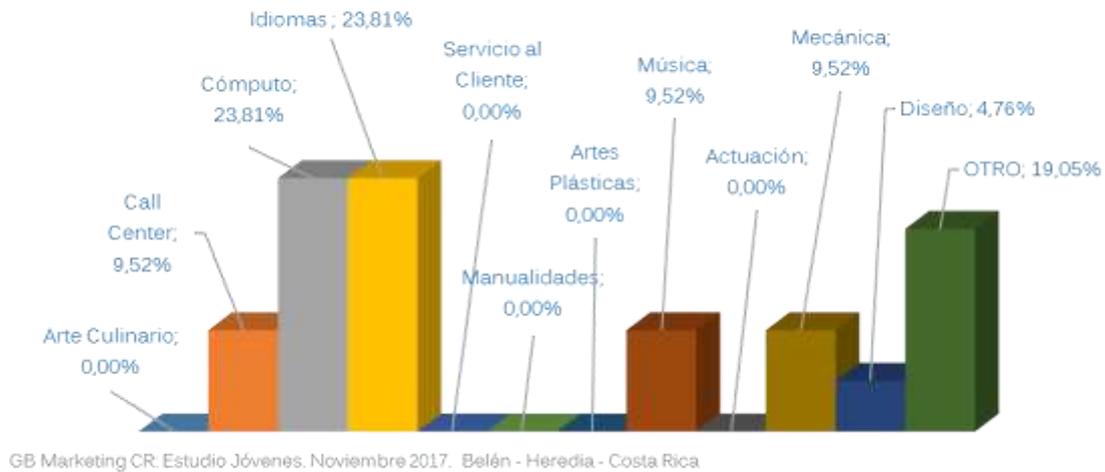
En la P.5, se quería conocer qué **tipo de oficios técnicos** creía la población entrevistada que le llamaría más la atención a los jóvenes belemitas estudiar. Se creó una lista de diferentes oficios y se procedió dejar que el entrevistado mencionara más de una opción. En la tabla y gráfico N°47, se ve el detalle de las menciones expresadas.

Tabla N°47
Oficios Técnicos para Jóvenes
Municipalidad de Belén
nov-17

Oficios Técnicos	Relativo	Absoluto
Arte Culinario	0,00%	0
Call Center	9,52%	2
Cómputo	23,81%	5
Idiomas	23,81%	5
Servicio al Cliente	0,00%	0
Manualidades	0,00%	0
Artes Plásticas	0,00%	0
Música	9,52%	2
Actuación	0,00%	0
Mecánica	9,52%	2
Diseño	4,76%	1
OTRO	19,05%	4
TOTAL	100%	21

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°47 OFICIOS TÉCNICOS PARA JÓVENES

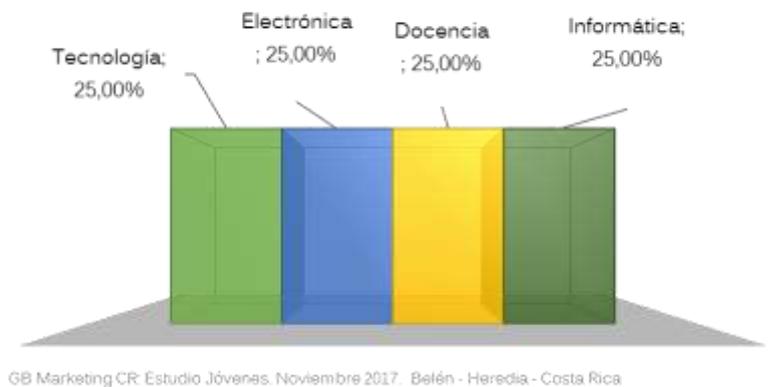


Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior mencionaron la opción de OTRO, debían contestar la P.5.a, que hacía referencia a ¿cuáles otros? Y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°47-A a continuación, con porcentajes iguales al 25% mencionaron: tecnología, electrónica, docencia e informática.

Tabla N°47-A
OTRO Oficio Técnico
Municipalidad de Belén
nov-17

GRÁFICO N°47-A: OTROS OFICIOS

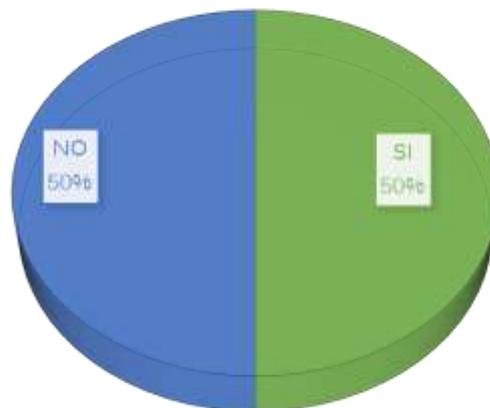
OTROS Oficios Técnicos	Relativo	Absoluto
Tecnología	25,00%	1
Electrónica	25,00%	1
Docencia	25,00%	1
Informática	25,00%	1
TOTAL	100%	4



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

En la P.6, se quería conocer que si el entrevistado sabía que existen cursos libres para jóvenes para aprender un oficio, y el resultado refleja que el 50% de los entrevistados indicaron que SI y el 50% indicaron que NO. Estos resultados se muestran en la tabla y gráfico N°48 a continuación.

GRÁFICO N°48: CONOCIMIENTO DE CURSOS TÉCNICOS PARA JÓVENES



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°48

Conocimiento de Cursos Técnicos para Jóvenes
Municipalidad de Belén
nov-17

Cursos Técnicos	Relativo	Absoluto
SI	50,00%	5
NO	50,00%	5
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Sexualidad Preventiva

En el **filtro de sexualidad preventiva** se quería conocer si la población entrevistada recibe instrucción sobre una sexualidad preventiva y sana, y por medio de quién la recibe la información.

En la **P.7**, se quería conocer si los jóvenes **habían recibido educación sexual preventiva en el último año**, y como lo refleja la tabla y gráfico N°49, el 60% indicó que SI y el 40% indicó que NO ha recibido educación sexual recientemente.

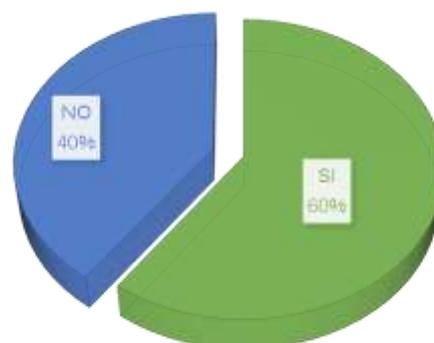
Tabla N°49

Educación Sexual Preventiva
Municipalidad de Belén
nov-17

Educación Sexual	Relativo	Absoluto
SI	60,00%	6
NO	40,00%	4
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2016. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°49: EDUCACIÓN SEXUAL PREVENTIVA



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

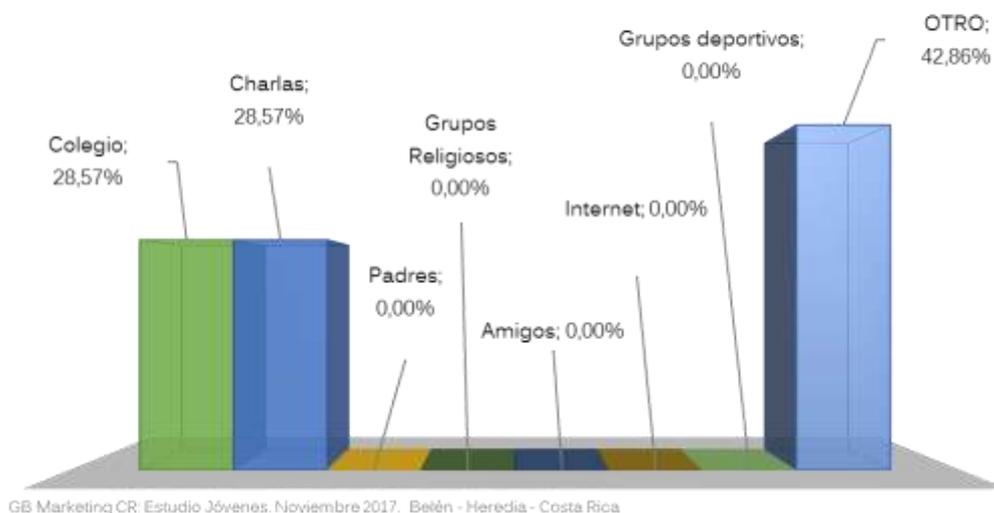
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior, mencionaron que SI han recibido educación sexual preventiva durante el último año, se les hizo la **P.7.a**, que hacía referencia a que nos indicara **por medio de quién recibió la información**, y como se muestra en la tabla y gráfico N°49-A, indica con porcentajes iguales al 28,57% que por medio del colegio y charlas y con un 42,86% mencionaron la opción de OTRO.

Tabla N°49-A
 Quién enseña Educación Sexual
 Municipalidad de Belén
 nov-17

Instrucción de quién	Relativo	Absoluto
Colegio	28,57%	2
Charlas	28,57%	2
Padres	0,00%	0
Grupos Religiosos	0,00%	0
Amigos	0,00%	0
Internet	0,00%	0
Grupos deportivos	0,00%	0
OTRO	42,86%	3
TOTAL	100%	7

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°49-A: QUIEN ENSEÑA EDUCACIÓN SEXUAL



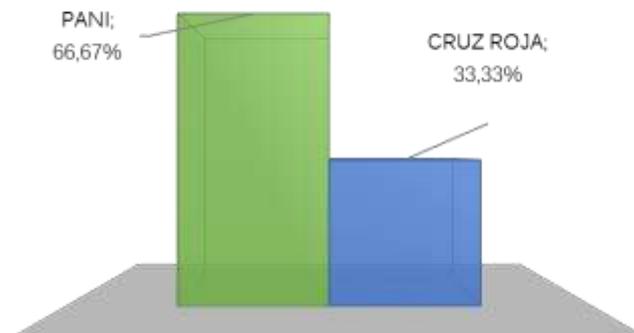
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior mencionaron la opción de OTROS, se les hizo la pregunta abierta P.7.b., sobre ¿cuál OTRO? Y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°49-A1, el 66,67% indicó que por el PANI y el 33,33% indicó que por la CRUZ ROJA.

Tabla N°49-A1
OTRO
Municipalidad de Belén
nov-17

OTRO	Relativo	Absoluto
PANI	66,67%	2
CRUZ ROJA	33,33%	1
TOTAL	100%	3

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°49-A1: OTRO



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro sobre Drogas en la Comunidad

En el **filtro sobre drogas en la comunidad**, se quería conocer la percepción que tiene la población del estudio, sobre la problemática actual del Cantón, el consumo y venta de drogas en sitios públicos (parques y otros).

En la **P.8**, se les pregunto a los jóvenes que **si habían escuchado en el colegio o en la calle sobre la venta de drogas y su distribución**, y el 100% indicaron que SI. Esta información se puede ver en la tabla y grafico N°50 a continuación

Tabla N°50
Drogas en la Comunidad
Municipalidad de Belén
nov-17

Drogas en la Comunidad	Relativo	Absoluto
SI	100,00%	10
NO	0,00%	0
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°50: DROGAS EN LA COMUNIDAD



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior indicaron que SI habían escuchado en el colegio o en la calle sobre la venta de drogas y su distribución, se les hizo la pregunta **P.8.a.**, ya que se **quería conocer que habían escuchado**. Todas las respuestas son de vital importancia para este estudio, por tanto se presenta la tabla N°51 con el detalle de todas las menciones.

Tabla N°51
Menciones de lo Escuchado sobre la Venta y Distribución de Drogas en la Comunidad
Municipalidad de Belén
nov-17

Frasas Expresadas	Relativo	Absoluto
En los parques hay consumo entre jóvenes y algunos son menores de edad	10,00%	1
Excompañeros consumen drogas en la actualidad	10,00%	1
En las fiestas y en el parque consumen drogas	10,00%	1
En el colegio y las calles cerca del colegio.	10,00%	1
Se consume en el Escobal (cerca del Polideportivo) la venden y hay pleitos entre vendedores y consumidores	10,00%	1
La venden en las fiestas. En la calle se las ofrecen si andan con alguien que consume.	10,00%	1
En el colegio hay consumidores y en las calles hay consumo público como si nada.	10,00%	1
Por el Boulevard es muy común que huelga a marihuana.	10,00%	1
Los conocidos son las que distribuyen y también las venden en fiestas.	20,00%	2
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Una de las variables que se quería conocer con este estudio, era saber que se **podría implementar para guiar a los adolescentes para que NO ingresen al mundo de las drogas**, por lo que se hizo la pregunta **P.9**, y al ser de respuesta abierta y de importancia para esta investigación, se presentaba la tabla N°52 con todas las respuestas dadas.

Tabla N°52
Acciones a implementar para que los jóvenes NO entren en el mundo de las Drogas
Municipalidad de Belén
nov-17

Frasas Expresadas	Relativo	Absoluto
La comunicación y ponerle atención a los jóvenes (no descuidarlos)	20,00%	2
Testimonios, actividades sanas en familia, hacer campamentos instructivos.	10,00%	1
Siendo personas abiertas y comprensibles.	10,00%	1
Dar confianza y mejor comunicación con padres y profesores. Hay temor a conversar del tema	10,00%	1
Ponerle atención como hijo (llegan con ojos dormidos y comiendo chicle y ni cuentan se dan)	10,00%	1
Los padres deben ser abiertos y conversar con ellos siempre.	10,00%	1
Dar consejos y guía de las consecuencias del consumo de drogas	10,00%	1
Dar charlas, terapias familiares y motivación para deportes.	10,00%	1
Conocer que les interesa a los jóvenes y apoyarlos en eso, para no optar por las drogas	10,00%	1
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Era importante para esta investigación conocer **los lugares en donde se venden las drogas** a los jóvenes, por lo que se hizo la pregunta **P.10**, para conocer si sabían o no

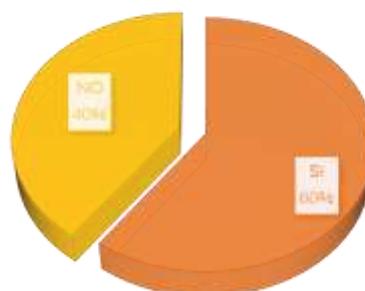
donde adquirirlas; y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°53, el 60% indicó que SI y el 40% indicó que NO.

Tabla N°53
Lugares de Venta de Drogas
Municipalidad de Belén
nov-17

Venta	Relativo	Absoluto
SI	60,00%	6
NO	40,00%	4
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°53: LUGARES DE VENTA DE DROGAS



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados que para la pregunta anterior indicaron que SI conocían lugares donde se vendían drogas, se les hizo la pregunta **P.10.a**, para conocer **esos lugares** y las respuestas se pueden apreciar en la tabla N°54 a continuación.

Tabla N°54
Lugares donde venden drogas
Municipalidad de Belén
nov-17

Frases Expresadas	Relativo	Absoluto
En el planché de la Ribera	40,00%	2
Calle pública	20,00%	1
Parque San Vicente	20,00%	1
Escobal (cerca del Polideportivo)	20,00%	1
TOTAL	100%	5

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Como parte de la información que se quería conocer en esta investigación, estaba el tipo de drogas que consumen los jóvenes del Cantón, por lo que se procedió a preguntarles con la **P.11.**, que **tipo de drogas** son las de consumo más popular, y las respuestas se pueden observar en la tabla N°55 a continuación.

Tabla N°55
Tipo de Drogas que Consumen los Jóvenes
Municipalidad de Belén
nov-17

Frases Expresadas	Relativo	Absoluto
Marihuana	66,67%	10
Alcohol	20,00%	3
Drogas Alucinógenas	6,67%	1
Cocaína	6,67%	1
TOTAL	100%	15

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

De los tipos de drogas mencionadas en la pregunta anterior, se quería conocer cuál era la de **mayor consumo** en los jóvenes del Cantón, por lo que se realizó la pregunta **P.12**, y tal y como se muestra en la tabla N°56, la de mayor consumo es la marihuana.

Tabla N°56
Tipo de Droga Más Popular (Consumo)
Municipalidad de Belén
nov-17

Frases Expresadas	Relativo	Absoluto
Marihuana	100,00%	10
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

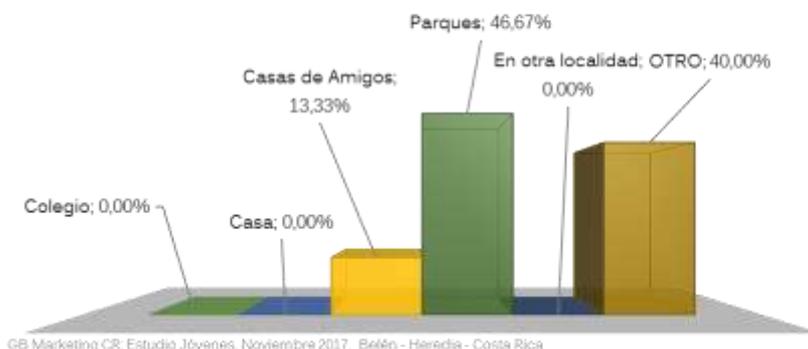
También era importante para el estudio, conocer **dónde se consumen estas drogas**, por lo que se realizó la pregunta **P.13** en donde por medio de una serie de lugares los entrevistados podrían mencionar más de una opción, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°57, el 13,33% mencionó que en la casa de amigos, el 46,67% mencionó que en los parques y el 40% mencionó que en OTRO lugar.

Tabla N°57
Lugar donde se consume drogas
Municipalidad de Belén
nov-17

Lugares	Relativo	Absoluto
Colegio	0,00%	0
Casa	0,00%	0
Casas de Amigos	13,33%	2
Parques	46,67%	7
En otra localidad	0,00%	0
OTRO	40,00%	6
TOTAL	100%	15

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°57: LUGAR DONDE SE CONSUME DROGAS



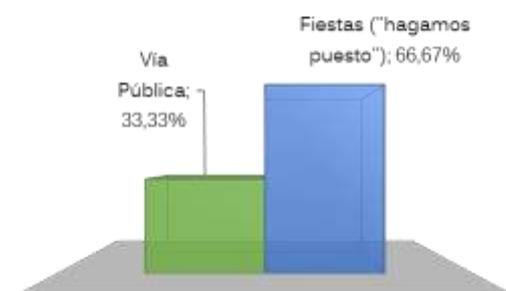
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior mencionaron la opción OTRO, se les hizo la pregunta **P.13.a.**, para conocer **cuales OTROS lugares**, y tal y como se puede observar en la tabla y gráfico N°57-A, el 33,33% mencionó que en la vía pública y el 66,67% mencionó que en fiestas. Es importante mencionar que la frase "hagamos puesto" es muy usada por los jóvenes y significa que ese día XXX compañero esta solo en la casa y el mensaje que mandan es "hagamos puesto" que es hacer banca de dinero para comprar drogas y se consumirá en la casa de XXX.

Tabla N°57-A
OTROS Lugares
Municipalidad de Belén
nov-17

OTROS Lugares	Relativo	Absoluto
Vía Pública	33,33%	2
Fiestas ("hagamos puesto")	66,67%	4
TOTAL	100%	6

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°57-A: OTROS LUGARES



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Para el estudio se quería conocer si la población entrevistada **conocía o no centros de rehabilitación**, por lo que se hizo la pregunta **P.14.**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°58, el 50% indicó que SI y el 50% indicó que NO.

Tabla N°58
Conocimiento de Centros de Rehabilitación
Municipalidad de Belén
nov-17

Centros	Relativo	Absoluto
SI	50,00%	5
NO	50,00%	5
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°58: CONOCIMIENTO DE CENTROS DE REHABILITACIÓN



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

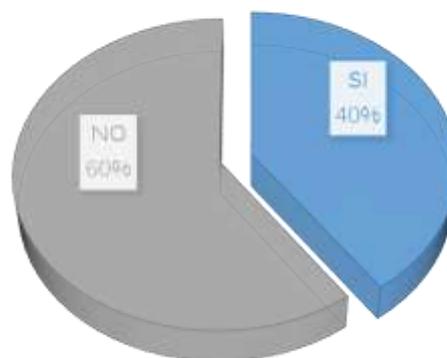
Y por último en este filtro, se quería conocer si **algún familiar** de los entrevistados era **consumidor actual de drogas**, por lo que se hizo la pregunta **P.15**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°59 el 40% indicó que SI y el 60% indicó que NO.

Tabla N°59
Consumo de Drogas Familiar
Municipalidad de Belén
nov-17

Consumo Familiar	Relativo	Absoluto
SI	40,00%	4
NO	60,00%	6
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°59: CONSUMO DE DROGAS FAMILIAR



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Nivel Socioeconómico NSC

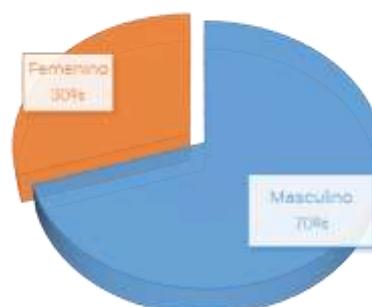
En el **filtro de nivel socioeconómico** se quería estudiar las variables relacionadas al **género**, **nacionalidad** y **edad**. En las siguientes tablas y gráficos N°60, N°61, N°62 y N°63 se presentan los resultados de las preguntas **P.16**, **P.17**, **P.17.a.**, y **P.18** respectivamente.

Tabla N°60
Género
Municipalidad de Belén
nov-17

Género	Relativo	Absoluto
Masculino	70,00%	7
Femenino	30,00%	3
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°60: GÉNERO



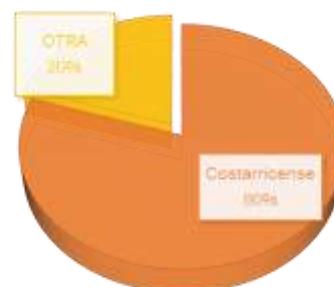
GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°61
Nacionalidad
Municipalidad de Belén
nov-17

Nacionalidad	Relativo	Absoluto
Costarricense	80,00%	8
OTRA	20,00%	2
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°61: NACIONALIDAD



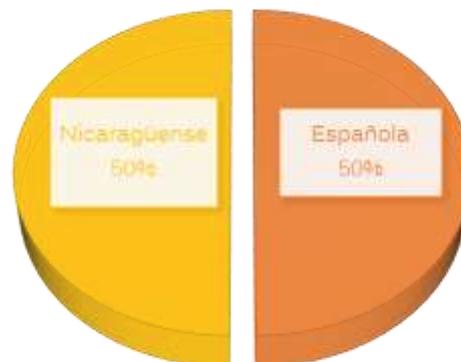
GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°62
OTRA Nacionalidad
Municipalidad de Belén
nov-17

OTRA Nacionalidad	Relativo	Absoluto
Española	50,00%	1
Nicaragüense	50,00%	1
TOTAL	100%	2

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°62: OTRA NACIONALIDAD



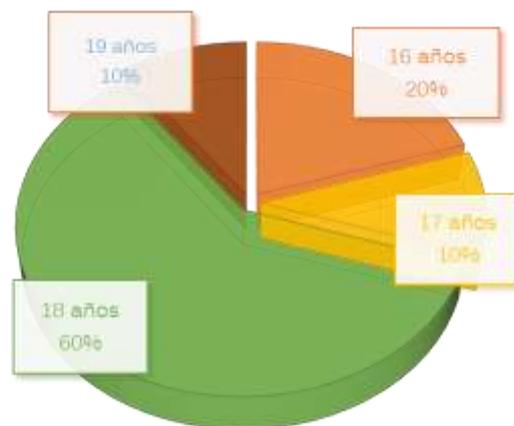
GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°63
Rangos de Edad
Municipalidad de Belén
nov-17

Edades	Relativo	Absoluto
16 años	20,00%	2
17 años	10,00%	1
18 años	60,00%	6
19 años	10,00%	1
TOTAL	100%	10

GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°63: EDADES



GB Marketing CR: Estudio Jóvenes. Noviembre 2017. Belén - Heredia - Costa Rica

ANEXOS



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.



Anexos

Anexo N°1: Cuestionario Opinión Belemita

FECHA: _____ HORA INICIO: _____ | HORA FINALIZACIÓN: _____ | DÍA (L) (K) (M) (J) (V) (S) (D)
 Entrevistador: _____ ID.: _____

Tipo de Supervisión: En el momento: (1) Teléfono: (2) Visita Posterior: (3) No Supervisada: (4)
 Digitador: _____ ID.: _____ Supervisor: _____ ID.: _____

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

Filtro de Reclutamiento

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

- San Antonio La Ribera La Asunción

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

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

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

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

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

Filtro de Satisfacción General del Cantón

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

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

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

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

Filtro de Satisfacción General sobre la Municipalidad y el Servicio al Cliente

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. ¿Ha visitado la oficina de servicio al cliente? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.10 de lo contrario pase a la pregunta P.11. SI NO

P.10. 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.11. Considera usted que realizar un trámite en la Municipalidad es: **SELECCIÓN ÚNICA.** SIMPLE COMPLEJO

Filtro sobre la Gestión Municipal

P.12. Nos gustaría conocer su opinión general sobre cómo ha sido la gestión de la Alcaldía, del Comité de Deportes, del Concejo Municipal y del Personal Municipal durante el último año. **SELECCIÓN ÚNICA.** Marcar 1 opción por cada ítem. Si el entrevistado no sabe marcar la opción NS/NR para continuar.

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

Filtro sobre los Servicios que presta la Municipalidad

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 Bueno, Bueno, Regular, Malo o Muy Malo. **RESPUESTA ÚNICA.** Marcar 1 por cada servicio. Si el entrevistado no ha recibido algún servicio marque la casilla N/A.

SERVICIOS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	N/A
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	<input type="radio"/>					
Bolsa de empleo	<input type="radio"/>					
Gestión de Contraloría de Servicios	<input type="radio"/>					
Limpieza de vías (ornato público)	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de Edificios Históricos	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de la planta de tratamiento	<input type="radio"/>					
Promoción de ferias y festividades	<input type="radio"/>					
Protección del Medio Ambiente	<input type="radio"/>					
Regulación de actividades comerciales	<input type="radio"/>					

Servicio de agua potable	<input type="radio"/>					
Servicio de alumbrado público	<input type="radio"/>					
Servicio de la Biblioteca Municipal	<input type="radio"/>					
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	<input type="radio"/>					
Servicio de la Oficina de Cultura	<input type="radio"/>					
Servicio de la Oficina de la Mujer	<input type="radio"/>					
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	<input type="radio"/>					
Servicio de pago de impuestos	<input type="radio"/>					
Servicio de Policía de Tránsito	<input type="radio"/>					
Servicio de recolección de reciclaje	<input type="radio"/>					
Servicio de recolección de residuos	<input type="radio"/>					
Servicio de tramitología en general	<input type="radio"/>					
Servicio del Cementerio	<input type="radio"/>					
Servicio que presta la Policía Municipal	<input type="radio"/>					
Servicios de telefonía pública	<input type="radio"/>					

Filtro sobre Actividades: Recreativas, Deportivas, Reciclaje

P.14. ¿Ha participado en alguna actividad recreativa y/o deportiva organizada en la comunidad?
SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.14.a, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.15.

SI NO

P.14.a. ¿Quién organizaba esta actividad? **SELECCIÓN ÚNICA.**

Municipalidad Junta de Educación Comité de Deportes y Recreación No Recuerda

P.15. Practica usted o algún familiar algún deporte. **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.15.a y P.15.b, si la respuesta es NO pasar a la pregunta P.17.

SI NO

P.15.a. ¿Cuál o cuáles tipos de deporte practica usted o su familiar? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.** Si menciona la opción de OTRO haga la pregunta P.15.a.1., y continúe.

Fútbol Fútbol 5 Atletismo Ciclismo
 Caminata Básquetbol Voleibol Natación
 Artes Marciales Ejercicios Baile OTRO

P.15.a.1. ¿Cuál OTRO deporte? _____

P.15.b. ¿Y dónde lo realiza? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es OTRO haga la pregunta P.15.b.1, de lo contrario continúe con la P.17.

Gimnasio Privado Ojo de Agua Parques Polideportivo Vías Públicas OTRO

P.15.b.1. ¿Cuál OTRO lugar? _____

P.16. Utiliza usted o algún miembro de su familia las máquinas que se colocaron para hacer ejercicio en los parques. **SELECCIÓN ÚNICA.**

SI NO

P.17. Estaría usted de acuerdo que la plaza de fútbol de San Antonio se convierta en un parque multiuso.

SI NO **SELECCIÓN ÚNICA.**

P.18. En su casa reciclan. **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.18.a y P.18.b, de lo contrario continúe con la P.19. SI NO

P.18.a. Conoce las diferentes opciones y fechas que le brinda la Municipalidad para reciclar. **SELECCIÓN ÚNICA.**

SI NO

P.18.b. Estaría dispuesto a reciclar sus residuos orgánicos (cascaras de verduras, frutas, broza de café entre otros). **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.19. ¿Cuáles actividades cree usted que se debieran implementar en el cantón para que los NIÑOS menores de 12 años participen?

P.20. ¿Cuáles actividades cree usted que se debieran implementar en el cantón para que los JÓVENES participen?

P.21. ¿Cuáles actividades cree usted que se debieran implementar en el cantón para que los ADULTOS JÓVENES participen?

P.22. ¿Cuáles actividades cree usted que se debieran implementar en el cantón para que los ADULTOS MAYORES participen?

P.23. ¿Cuáles actividades cree usted que se debieran implementar en el cantón para que las PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD participen?

P.24. Me podría decir ¿cómo es la relación con su o sus vecinos más cercanos? **SELECCIÓN ÚNICA.**

BUENA REGULAR MALA

P.25. Considera usted que la sustitución de puentes y dragado en los ríos han dado efectos positivos en el cantón. **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

Filtro de Imagen y Medios de Comunicación del Cantón

P.26. 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.**

- Afiches
- Pizarras informativas
- Rótulos
- Boletín Municipal
- Por amigos
- Televisión
- Internet
- Prensa
- Teléfono
- MUPIS
- Radio
- Perifoneo
- Redes Sociales

P.27. ¿Usa usted Internet? **RESPUESTA ÚNICA.** Si la respuesta es SI continúe con la pregunta P.27.a, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.31.

P.27.a. Tiene usted servicio de Internet en el... **RESPUESTA ÚNICA.** Marque 1 opción por cada servicio.

- | | SI | NO |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|
| Hogar | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Trabajo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Teléfono | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sitios Públicos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

P.28. ¿Ve usted las transmisiones del Concejo Municipal en vivo a través de nuestra página web? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.29. ¿Ha visitado la nueva página de internet de la Municipalidad de Belén? **SELECCIÓN ÚNICA** SI NO

P.30. ¿Tiene usted Facebook? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.30.a, si la respuesta es NO, pase a la pregunta P.31. SI NO

P.30.a. ¿Sigue usted el perfil de Facebook de la Municipalidad de Belén? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.31. ¿Sabía usted que la Municipalidad de Belén tiene una nueva imagen (logo)? **SELECCIÓN ÚNICA** SI NO

P.32. ¿Conoce usted el proyecto Belén Ciudad Inteligente? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

Filtro de Nivel Socioeconómico NSC

P.33. Género **SELECCIÓN ÚNICA.** Masculino Femenino

P.34. Nacionalidad: **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es OTRA haga la pregunta P.34.a, de lo contrario continúe. Costarricense OTRA

P.34.a. ¿Cuál OTRA nacionalidad? _____

P.35. ¿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.36. Su estado civil es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.37. Su ocupación actual es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.38. ¿Cuál es el último grado de escolaridad formal que usted aprobó? **SELECCIÓN ÚNICA.**

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="radio"/> Sin estudios | <input type="radio"/> Primaria Incompleta | <input type="radio"/> Primaria Completa |
| <input type="radio"/> Secundaria Incompleta | <input type="radio"/> Secundaria Completa | <input type="radio"/> Estudios Técnicos |
| <input type="radio"/> Universidad Incompleta | <input type="radio"/> Universidad Completa | <input type="radio"/> Estudios de Posgrado |

P.39. ¿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.40. ¿Cuál es su religión? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es OTRA haga la pregunta P.40.a, de lo contrario continúe.

- Católica Protestante/evangélica Ateo Ninguna OTRA

P.40.a. ¿Cuál OTRA religión? _____

P.41. En cuál de los siguientes rangos de ingresos mensuales, se encuentra SU NÚCLEO FAMILIAR (sumando ingresos fijos y variables de todos los miembros mayores de edad que viven en el mismo hogar). **SELECCIÓN ÚNICA.**

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> (E) De ¢ 125 000,00 a ¢ 250 000,00 | <input type="radio"/> (D) De ¢ 251 000,00 a ¢ 450 000,00 |
| <input type="radio"/> (D+) De ¢ 451 000,00 a ¢ 650 000,00 | <input type="radio"/> (C-) De ¢ 651 000,00 a ¢ 850 000,00 |
| <input type="radio"/> (C+) De ¢ 851 000,00 a ¢ 1 500 000,00 | <input type="radio"/> (A/B) Más de ¢ 1 500 000,00 |
| <input type="radio"/> N/S-N/R | |

Anexo N°2: Entrevista a Jóvenes Belemitas

FECHA: _____ HORA INICIO: _____ | HORA FINALIZACIÓN: _____ | DÍA (L) (K) (M) (J) (V) (S) (D)
 Entrevistador: _____ ID: _____

Tipo de Supervisión: En el momento: (1) Teléfono: (2) Visita Posterior: (3) No Supervisada: (4)
 Digitador: _____ ID: _____ Supervisor: _____ ID: _____

INTRODUCCIÓN: Buenos días / tardes. Mi nombre es: _____, y estoy aquí para conocer tu opinión sobre algunos temas que se relacionan directamente con la población juvenil de Belén. Me gustaría que te sientas libre de contestarme algunas preguntas que te voy a hacer a continuación. Te recuerdo que tu colaboración es de vital importancia para nosotros y la información que nos brindarás será tratada de forma confidencial y tu nombre no podrá ser asociado con sus respuestas.

Filtro de Selección – Sector CTP de Belén Liceo Bilingüe Belén

Filtro de Actividades Deportivas y Culturales

P.1. ¿Qué crees que está faltando en Belén para promover el deporte y las actividades recreativas y culturales para los jóvenes? **Entrevistador, ahonde abiertamente sobre todas las necesidades que el entrevistado indique y que crea conveniente de implementar directamente para jóvenes adolescentes.**

P.2. ¿Sabías que hay un comité de LA PERSONA JÓVEN? **SELECCIÓN** SI NO ÚNICA.

P.3. ¿Qué mejoras le harías a los parques actuales?

Filtro de Educación Técnica

P.4. ¿Qué crees que sería más atractivo para los jóvenes, estudiar en una Universidad, o en un Instituto Para Universitario o llevar cursos libres que les permita aprender un oficio para incorporarse en la fuerza laboral? **SELECCIÓN ÚNICA.**

Universidad (pública – privada)
 Instituto Para Universitario

Cursos Libres



P.5. ¿Cuáles serían los oficios técnicos que más le llamaría la atención a los jóvenes para estudiar? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.** No leer las opciones, permitir que el entrevistado mencione, de ser necesario apoye leyendo las opciones en forma aleatoria. Si menciona la opción OTRO, haga la pregunta P.5.a; de lo contrario continúe con la pregunta P.6.

- | | | | |
|--------------------------------------|---|---------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Arte Culinario | <input type="radio"/> Idiomas | <input type="radio"/> Artes Plásticas | <input type="radio"/> Mecánica |
| <input type="radio"/> Call Center | <input type="radio"/> Servicio al Cliente | <input type="radio"/> Música | <input type="radio"/> Diseño |
| <input type="radio"/> Cómputo | <input type="radio"/> Manualidades | <input type="radio"/> Actuación | <input type="radio"/> OTRO |

P.5.a. ¿Cuál OTRO oficio técnico? _____

P.6. ¿Sabe usted que existen cursos libres dirigidos a jóvenes para aprender oficios técnicos? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

Filtro de Sexualidad Preventiva

P.7. ¿Has recibido educación sexual preventiva en el último año? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI, por favor haga la pregunta P.7.a y P.7.b (si corresponde), de lo contrario continúe con la P.8. SI NO

P.7.a. ¿De quién has recibido esa educación sexual? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.** Si menciona la opción OTRO, haga la pregunta P.7.b; de lo contrario continúe con la pregunta P.8.

- | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|---|---|
| <input type="radio"/> Colegio | <input type="radio"/> Charlas | <input type="radio"/> Padres | <input type="radio"/> Grupos religiosos |
| <input type="radio"/> Amigos | <input type="radio"/> Internet | <input type="radio"/> Grupos deportivos | <input type="radio"/> OTRO |

P.7.b. ¿Cuál OTRO? _____

Filtro Sobre Drogas en la Comunidad

P.8. ¿Has escuchado en el colegio o en la calle sobre la distribución y/o venta de drogas a jóvenes? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI, por favor haga la pregunta P.8.a, de lo contrario continúe con la P.9. SI NO

P.8.a. Me podrías contar ¿qué has escuchado? **Entrevistador, ahonde abiertamente sobre la respuesta.**

P.9. ¿Cuáles crees vos, que serían algunas formas que podríamos nosotros los adultos implementar para guiar a los adolescentes, para que NO ingresen al mundo de las drogas? **Entrevistador, ahonde abiertamente sobre la respuesta.**

P.10. ¿Conoces lugares donde vendan drogas? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI, por favor haga la pregunta P.10.a, de lo contrario continúe con la P.11. SI NO

P.10.a. Me podrías decir en cuales lugares venden drogas aquí en Belén

P.11. ¿Qué tipo de drogas crees tú que consumen los jóvenes en el Cantón?

P.12. ¿Cuál de las drogas que me mencionó en la pregunta anterior es la que más se consume? _____

P.13. En donde se consumen las drogas. **SELECCIÓN MÚLTIPLE.** Si menciona la opción de OTRO, por favor haga la pregunta P.13.a, de lo contrario continúe con la P.14.

Colegio Casas Casas de amigos Parques En otra localidad OTRO

P.13.a. ¿Cuál OTRO lugar? _____

P.14. ¿Conoces sobre centros de rehabilitación? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.15. Tienes algún familiar cercano que consume drogas. **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

Filtro de Nivel Socioeconómico NSC

P.16. Género. **SELECCIÓN ÚNICA.** Masculino Femenino

P.17. Nacionalidad: **SELECCIÓN ÚNICA.** Si menciona la opción de OTRA, por favor haga la pregunta P.17.a, de lo contrario continúe con la P.18.

Costarricense OTRA

P.17.a. ¿Cuál OTRA nacionalidad? _____

P.18. ¿Me podrías indicar tu edad? **SELECCIÓN ÚNICA.**

- 15 años 16 años 17 años