



INFORME FINAL

ESTUDIO DE OPINIÓN 2020

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

Informe Final.....	1
Estudio de Opinión 2020.....	1
Municipalidad de Belén.....	1
I Sección.....	4
Marco Metodológico Estudio Opinión Belemita.....	4
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
SUPUESTOS – HIPÓTESIS - ERRORES.....	10
Diseño de la Investigación.....	11
HERRAMIENTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
PLATAFORMA ONLINE PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	12
Sujetos y Fuentes de Información.....	13
SUJETOS DE INFORMACIÓN.....	13
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	13
Síntesis Generales de la Investigación.....	14
II Sección.....	15
Análisis de la Información Estudio Opinión Belemita.....	15
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.....	19
Filtro de Satisfacción y Gestión Municipal.....	21
Filtro de Satisfacción y Gestión del SAC Municipal.....	25
Filtro de Satisfacción de los Servicios Municipales.....	27
Filtro de Reciclaje en el Cantón.....	38

Filtro de Situaciones del Cantón de Belén.....	39
Filtro de Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón	41
Filtro de Conocimiento del Proyecto Belén Ciudad Inteligente	42
Filtro de Apoyo a Emprendedores de la Comunidad	45
Filtro de Seguridad Ciudadana.....	47
Filtro de Impacto del COVID-19 en el Cantón	49
Filtro de Medios de Comunicación para el Cantón.....	53
Filtro de Nivel Socioeconómico NSC.....	55
Percepciones Generales.....	61
III Sección	63
Comparativo de variables Medulares de Evaluación.....	63
III Sección: Comparativo de Variables Medulares de Evaluación	64
Factores de Evaluación Comparativo.....	64
Generalidades del Comparativo.....	64
VARIABLE: FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA.....	64
VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN.....	67
VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA.....	67
VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL	68
VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL.....	68
VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	69
ANEXOS.....	77
Anexos	78
Anexo N°1: Cuestionario Opinión Belemita.....	78



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 las variables de satisfacción general del Cantón y del gobierno local en relación a gestión, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, emprendedores, seguridad ciudadana, impacto COVID-19, comunicación, y perfil socioeconómico.

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

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

TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA TELEFÓNICA

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

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

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

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

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

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

Objetivos de la Investigación

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

OBJETIVO GENERAL

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

la Contraloría General de la República, mediante un estudio de opinión basado en una investigación de carácter cuantitativa, mediante el método de entrevista telefónica, durante los meses de septiembre a octubre del año 2020.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la población meta Belemita que participará en el Estudio de Opinión 2020.
- Determinar el grado de satisfacción general que tiene la población meta sobre el progreso general del Cantón de Belén en el último año.
- Definir los principales problemas o temores que siente la población meta en cuanto al desarrollo de la comunidad.
- Determinar el grado de satisfacción que presenta la población meta sobre la gestión del gobierno local (alcaldía, concejo y personal municipal) de la Municipalidad de Belén.
- Determinar el grado de satisfacción que presenta la población meta en cuanto a la labor realizada por el departamento de servicio al cliente de la Municipalidad.
- Conocer la percepción que tiene la población meta con respecto a los diferentes servicios brindados por la Municipalidad de Belén.
- Definir la percepción y conocimiento que tiene la población meta con relación a la reacción del reciclaje en el Cantón de Belén.
- Definir la percepción y conocimiento que tiene la población meta con relación a las diferentes situaciones “especiales” que se presentan en el Cantón de Belén.
- Conocer si la población meta accede a las Redes Sociales de la Municipalidad de Belén.
- Conocer si la población meta conoce el Proyecto Belén Ciudad Inteligente que brinda la Municipalidad de Belén.
- Conocer si la población apoya los emprendimientos locales.
- Conocer la percepción y posibles mejoras para combatir la seguridad ciudadana en la población Belemita.
- Conocer el impacto que ha generado la pandemia mundial sanitaria COVID-19 en el Cantón.
- Conocer cuáles son los medios de comunicación que más utiliza la población Belemita para informarse de diferentes acciones o comunicados de interés con respecto a la comunidad y a la Municipalidad.
- Determinar un perfil socioeconómico de la población meta participante en el Estudio de Opinión 2020.

Mercado Objetivo – Población Meta

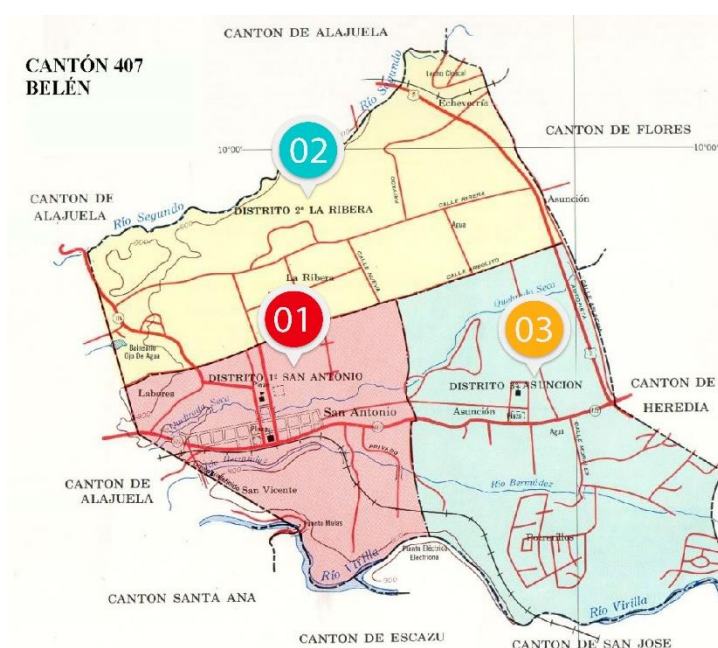
El mercado objetivo o población meta que ampara este Estudio de Opinión, está compuesto por los siguientes perfiles generales:

- 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 2020, dirigido a la población Belemita, se define la cobertura geográfica del Cantón N.407 Belén distribuida en los distritos: N°1. San Antonio, N°2. La Ribera y N°3. La Asunción, todos pertenecientes a la provincia N°04 Heredia, del país Costa Rica, Centro América.



Muestra Estadística

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

Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma (una muestra representativa se denomina técnicamente muestra aleatoria). Para cumplir esta característica la inclusión de **sujetos en la muestra** debe seguir una técnica de muestreo. El muestreo puede ser más exacto que el estudio de toda la población porque el manejo de un menor número de

datos provoca también menos errores en su manipulación. En cualquier caso, el conjunto de individuos de la muestra son los sujetos realmente estudiados.

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

DISTRIBUCIÓN Y DISEÑO DE MUESTRA

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

La base de datos utilizada para desarrollar el Estudio de Opinión 2020, fue la misma base de datos utilizada y segmentada para el estudio de opinión del año anterior con 2.104 abonados (2019); y ampliada con una base SMS de 4.186 número móviles (que no fue de gran aporte para la recolección de la información, ya que al ser números móviles en su mayoría no disponían de tiempo para atender la entrevista y/u ya no corresponden a abonados de la Municipalidad).

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 2020. Las variables de interés que se utilizan para hacer la segmentación son: nombre, dirección (distrito), teléfono fijo y/u teléfono celular.

La base total a utilizar para el cálculo de la muestra estadística y captura de información para el Estudio de Opinión 2020 fue de 6.290 abonados todos Belemitas y pertenecientes del Cantón de Belén.¹

CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA

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

Con el dato de la población finita de 6290 abonados Belemitas, se procede a introducir los datos al software **CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO**, en donde por efectos estadísticos se

¹ Ver archivo en Excel de nombre "2020-Base de Datos Belemitas", incluido en el CD entregado, que contiene la lista de abonados con datos de contacto utilizados aleatoriamente para recolectar la muestra.

obtiene una muestra de 200 entrevistas telefónicas efectivas como mínimo, con un error máximo permitido de $\pm 6.3\%$, y un nivel de confianza del 93% 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.



Sistema de Cálculo para un Tamaño de Muestra (Muestreo Aleatorio Simple para Proporciones)

Marca los elementos a utilizar para el Cálculo

- ☒ ERROR MÁXIMO ACEPTABLE PARA EL ESTIMADOR
- ☒ CONFIANZA REQUERIDA
- ☒ TAMAÑO APROXIMADO DE LA PROPORCIÓN A ESTIMAR
- ☒ EFECTO DE DISEÑO
- ☒ TASA DE RESPUESTA
- ☒ TAMAÑO DE LA POBLACIÓN

Definiciones **SALIR** **CONTINUAR**



Error Máximo Aceptable para el Estimador: 6.3 %

Confianza: 93 %

Tamaño de la Población: 6290

Contemplar en el Cálculo: ☒

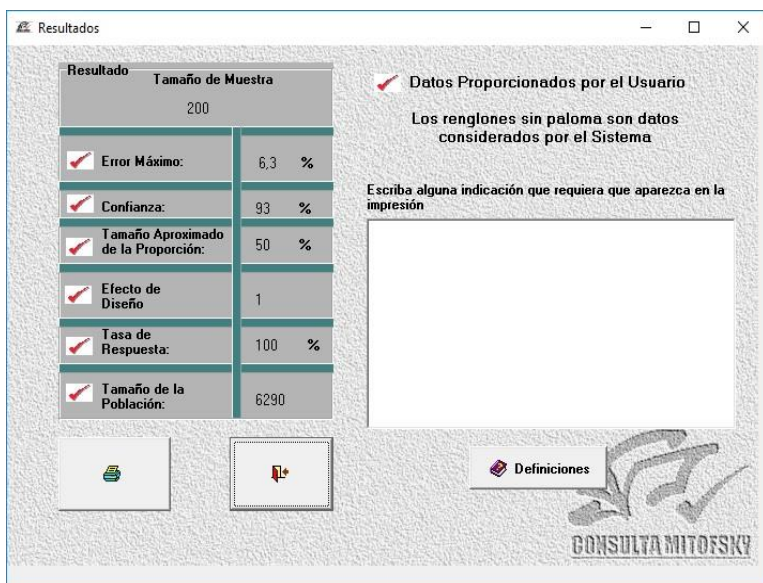
Definiciones **CALCULAR**

Efecto de Diseño: DEFF 1, RHO 0

Tasa de Respuesta: 100 %

Tamaño Aproximado de la Proporción a Estimar: 50

Contemplar en el Cálculo: ☒



Resultado

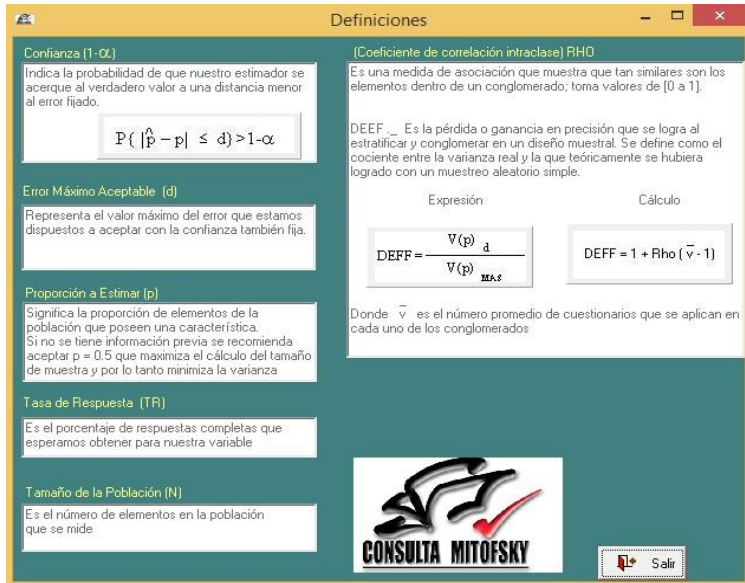
Resultado	Tamaño de Muestra
	200
☒ Error Máximo:	6.3 %
☒ Confianza:	93 %
☒ Tamaño Aproximado de la Proporción:	50 %
☒ Efecto de Diseño:	1
☒ Tasa de Respuesta:	100 %
☒ Tamaño de la Población:	6290

Datos Proporcionados por el Usuario

Los renglones sin paloma son datos considerados por el Sistema

Escriba alguna indicación que requiera que aparezca en la impresión

Definiciones **SALIR**



Definiciones

Confianza (1-α)
Indica la probabilidad de que nuestro estimador se acerque al verdadero valor a una distancia menor al error fijado.
$$P(|\hat{p} - p| \leq d) > 1 - \alpha$$

Error Máximo Aceptable (d)
Representa el valor máximo del error que estamos dispuestos a aceptar con la confianza también fija.

Proporción a Estimar (p)
Significa la proporción de elementos de la población que poseen una característica. Si no se tiene información previa se recomienda aceptar $p = 0.5$ que maximiza el cálculo del tamaño de muestra y por lo tanto minimiza la varianza.

Tasa de Respuesta (TR)
Es el porcentaje de respuestas completas que esperamos obtener para nuestra variable.

Tamaño de la Población (N)
Es el número de elementos en la población que se mide.

(Coeficiente de correlación intraclass) RHO
Es una medida de asociación que muestra que tan similares son los elementos dentro de un conglomerado; toma valores de [0 a 1].
DEFF ... Es la pérdida o ganancia en precisión que se logra al estratificar y conglomerar en un diseño muestral. Se define como el cociente entre la varianza real y la que teóricamente se hubiera logrado con un muestreo aleatorio simple.
Expresión: $DEFF = \frac{V(p)_d}{V(p)_{MAS}}$
Cálculo: $DEFF = 1 + Rho (\bar{v} - 1)$
Donde $\bar{v}$ es el número promedio de cuestionarios que se aplican en cada uno de los conglomerados.

SALIR

SUPUESTOS – HIPÓTESIS - ERRORES

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

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

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

Diseño de la Investigación

Para el diseño de la investigación se utiliza la metodología que permite la medición de variables independientes y separadas según el enfoque de la investigación y específicamente para este Estudio de Opinión 2020 se utiliza:

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

HERRAMIENTA DE LA INVESTIGACIÓN

La herramienta de la investigación utilizada fue un cuestionario previamente establecido y creado para obtener la información plasmada en los objetivos de la investigación; y fue basado en los cuestionarios utilizados en los estudios de años anteriores (2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019).

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

El cuestionario fue elaborado para ser aplicado en un promedio de tiempo entre 15 y 20 minutos por entrevistado, y su captura fue al azar y escogida de la base de datos segmentada. La captura de información se realizó entre las fechas comprendidas desde el 17 de septiembre al 05 de octubre del presente año 2020, mediante dos entrevistadores previamente capacitados para la captura telefónica – online, directamente en las oficinas de la empresa contratada.

El cuestionario total (ver anexo N°1) está compuesto por 53 preguntas, de las cuales 49 son preguntas principales y 4 preguntas secundarias.² La totalidad del cuestionario quedo distribuido de la siguiente manera:

– **14 Filtros Centrales**

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

– **Estructura del Cuestionario**

- **3 Preguntas Abiertas**
- **50 Preguntas Cerradas:** distribuidas de la siguiente forma:
 - 27 de respuesta única - entre SI / NO
 - 10 de respuesta única - entre varias opciones
 - 8 de respuesta múltiple – entre varias opciones
 - 5 de escala de opinión de Likert.

PLATAFORMA ONLINE PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

² Ver cuestionario versión digital de nombre 2020-Cuestionario Opinión Belemita, incluido en el CD entregado.

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

El análisis e interpretación de resultados se realizó en octubre del presente año 2020, y mediante un sistema especializado para la captura y tabulación de encuestas, y hospedado en la nube, que mediante un formato de programación permite el análisis de las conclusiones encontradas y obtener la información en formato Excel para realizar tablas y gráficos según corresponda.

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

Sujetos y Fuentes de Información

Para el desarrollo del Estudio de Opinión 2020, 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 2020, están identificados en tres partes:

- **Población Meta** Entrevistada (200 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 y la misma empresa contratada en los últimos cinco períodos (2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019).

- 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 2020, 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 17 de septiembre al 05 de octubre del año 2020, mediante dos entrevistadores previamente capacitados para la captura telefónica – online, directamente en las oficinas de la empresa contratada.
- La **población total** entrevistada fue de 200 hogares con teléfono fijo y que son representativos de la población residente en el Cantón de Belén.
- La **muestra estadística** reflejada fue de 200 capturas con un error máximo permitido de +/-6.3%, y un nivel de confianza del 93% bajo el método de probabilidad estadística P y Q de aproximación de la Binomial a la Normal.
- La **valoración general** del estudio se basó en la información suministrada por los abonados de la Municipalidad de Belén para conocer los factores que inciden directamente en las variables de satisfacción general del Cantón y del gobierno local en relación a gestión, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, emprendedores, seguridad ciudadana, impacto COVID-19, comunicación, y perfil socioeconómico.
- Para la **selección de los participantes**, se utilizó el procedimiento estadístico de selección sistemática de números de teléfonos al azar y de tal manera, poder distribuir los 200 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 2020.
- 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, 2016, 2017, 2018 y 2019.
- El **análisis de resultados** y cuantificación de las preguntas, se elaboró mediante una plataforma online, que refleja los datos estadísticos en formato Excel para su respectivo análisis y cruce de variables.
- Para la **preparación final del informe e insumos propios** del estudio como la presentación, análisis, conclusiones y recomendaciones se utilizaron diversos softwares tradicionales de levantado de texto e imagen.



**Marketing
Empresarial
INTEGRADO**

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 y/u gráfica.

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

En la información digital que ampara este análisis, se puede observar por completo el análisis en formato Excel, de nombre 2020-Análisis de la Información Opinión Belemita distribuida por filtros.

A continuación, se presenta el análisis exhaustivo, las conclusiones y recomendaciones en los casos que aplica, de cada uno de los filtros con sus respectivas preguntas seguidas de las tablas y gráficos correspondientes. Y por último 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.

Filtro de Reclutamiento

En el **filtro de reclutamiento**, se quería analizar las siguientes variables:

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

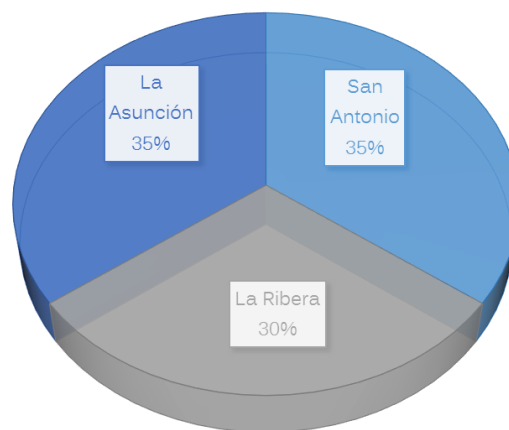
Este filtro estaba compuesto por las preguntas **P.1.**, **P.2.**, **P.3.**, **P.4.**, y **P.5.**, y como demuestra en las tablas y gráficos a continuación, el 100% de los entrevistados cumplían con el filtro de selección por tanto procedieron a ser entrevistados de forma efectiva.

Tabla N°1
Distritos Participantes
Municipalidad de Belén
oct-20

Distrito	Relativo	Absoluto
San Antonio	35,00%	70
La Ribera	30,00%	60
La Asunción	35,00%	70
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°1: DISTRITOS



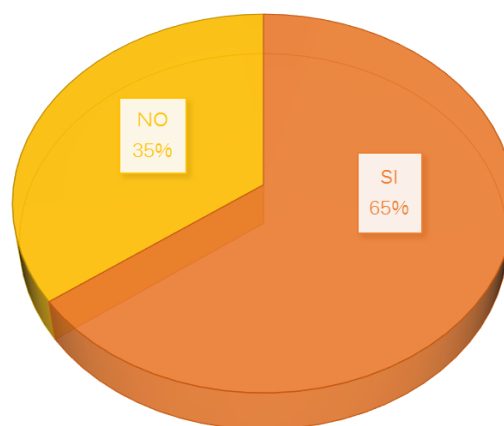
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°2
Propietario (a) de la Vivienda
Municipalidad de Belén
oct-20

Propietario	Relativo	Absoluto
SI	65,00%	130
NO	35,00%	70
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°2: PROPIETARIO (A)



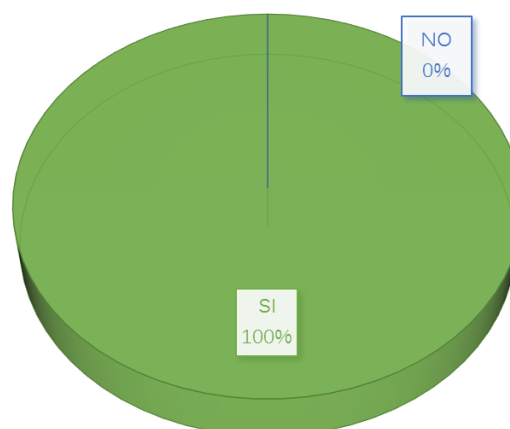
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°3
Mayores de Edad
Municipalidad de Belén
oct-20

Mayores de Edad	Relativo	Absoluto
SI	100,00%	200
NO	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°3: MAYORES DE EDAD



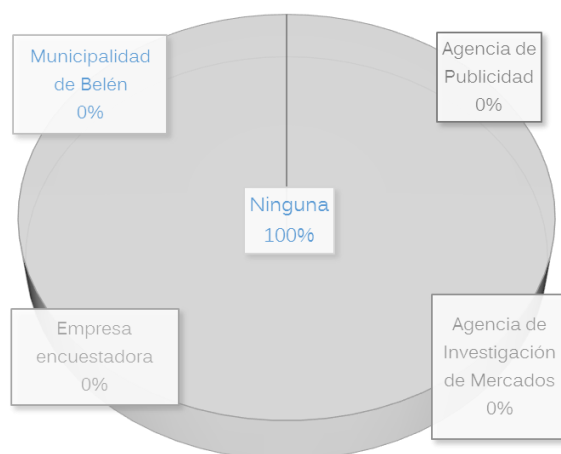
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°4
Lugar de Trabajo
Municipalidad de Belén
oct-20

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%	200
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°4: LUGAR DE TRABAJO



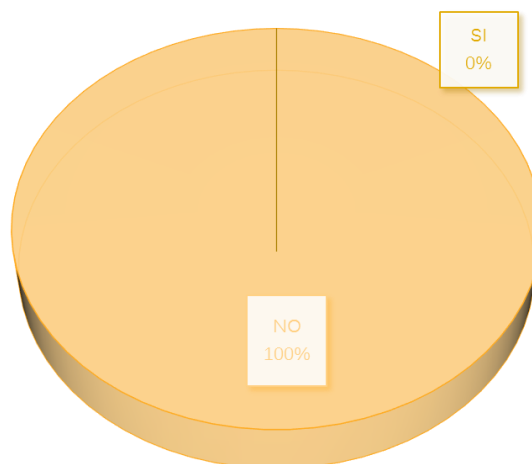
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°5
Participación en Estudios de Mercados
Municipalidad de Belén
oct-19

Participación	Relativo	Absoluto
SI	0,00%	0
NO	100,00%	200
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°5: PARTICIPACIÓN EN ESTUDIOS DE MERCADO



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

Filtro de Satisfacción General del Cantón

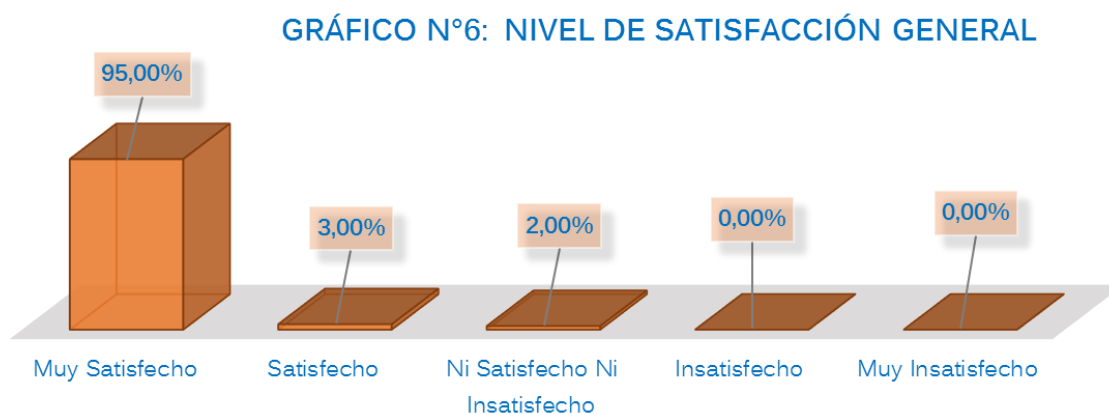
En el **filtro de satisfacción general del cantón**, se quería evaluar las variables relacionadas al nivel de satisfacción general con el Cantón y los problemas que se presentan y más preocupan a la población.

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 95,00% está muy satisfecho, el 3,00% está satisfecho, y el 2,00% está en un nivel medio (ni satisfecho ni insatisfecho).

Tabla N°6
Nivel de Satisfacción General sobre el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-20

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	95,00%	190
Satisfecho	3,00%	6
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	2,00%	4
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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



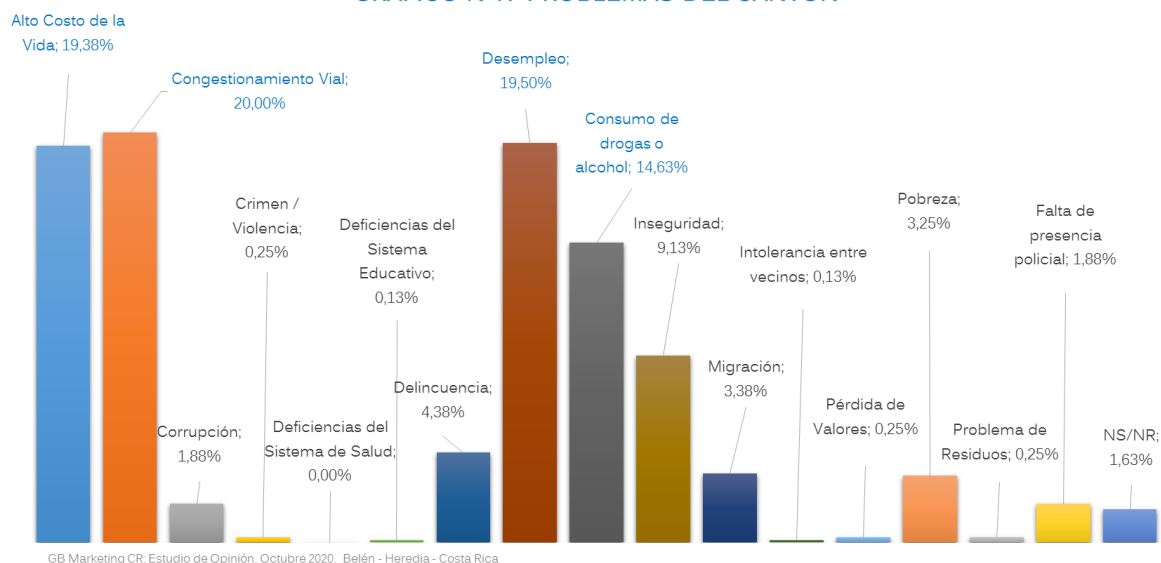
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

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 20,00%, seguido como segundo problema el “desempleo” con el 19,50%, el tercer problema es el “alto costo de la vida” con un 19,38%, y el cuarto problema es el “consumo de drogas y alcohol” con un 14,63%.

Tabla N°7
Problemas del Cantón
Municipalidad de Belén
oct-20

Problemas del Cantón	Relativo	Absoluto
Alto Costo de la Vida	19,38%	155
Congestionamiento Vial	20,00%	160
Corrupción	1,88%	15
Crimen / Violencia	0,25%	2
Deficiencias del Sistema de Salud	0,00%	0
Deficiencias del Sistema Educativo	0,13%	1
Delincuencia	4,38%	35
Desempleo	19,50%	156
Consumo de drogas o alcohol	14,63%	117
Inseguridad	9,13%	73
Migración	3,38%	27
Intolerancia entre vecinos	0,13%	1
Pérdida de Valores	0,25%	2
Pobreza	3,25%	26
Problema de Residuos	0,25%	2
Falta de presencia policial	1,88%	15
NS/NR	1,63%	13
TOTAL	100%	800

GRÁFICO N°7: PROBLEMAS DEL CANTÓN



Filtro de Satisfacción y Gestión Municipal

En el **filtro de satisfacción y gestión Municipal**, se quería analizar las variables de satisfacción y opinión de la labor de la Municipalidad, la gestión de la Alcaldía, el Concejo Municipal y el Personal Municipal.

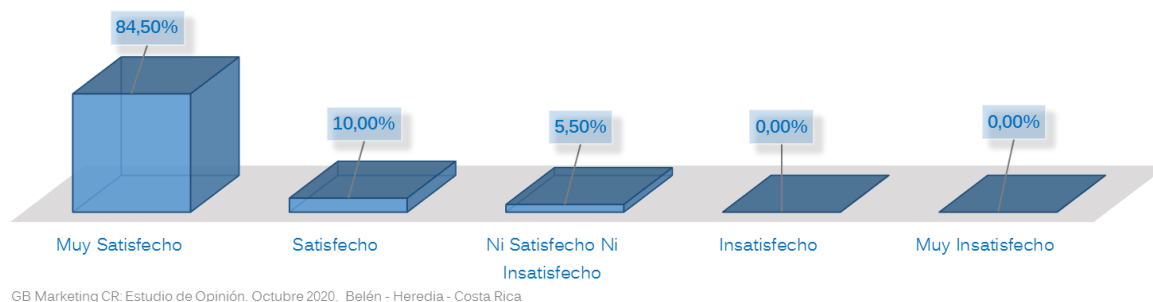
En la pregunta **P.8.**, se preguntó a los entrevistados cuál era su **nivel de satisfacción general por la labor realizada por la Municipalidad de Belén** en el último año, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°8, el 84,50% indicó que se encuentra "muy satisfecho", el 10,00% indicó que está "satisfecho", y el 5,50% indicó que esta un nivel medio ("ni satisfecho ni insatisfecho").

Tabla N°8
Nivel de Satisfacción General sobre Municipalidad
Municipalidad de Belén
oct-20

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	84,50%	169
Satisfecho	10,00%	20
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	5,50%	11
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°8 NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE MUNICIPALIDAD



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

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

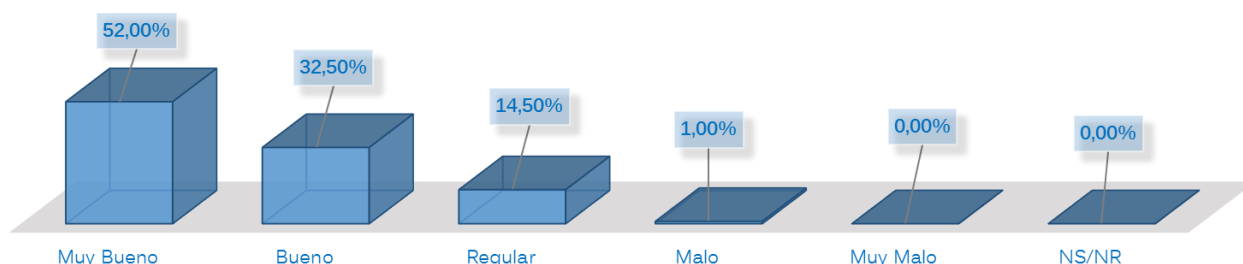
En el análisis sobre la **Gestión de la Alcaldía**, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9.a., indican que el 52,00% del total de los entrevistados lo califican como "muy bueno", el 32,50% lo califica como "bueno", el 14,50% lo califica como "regular", y el 1% lo califica como "malo".

Tabla N°9.a
Opinión sobre la Gestión de la Alcaldía
Municipalidad de Belén
oct-20

Alcaldía	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	52,00%	104
Bueno	32,50%	65
Regular	14,50%	29
Malo	1,00%	2
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

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



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

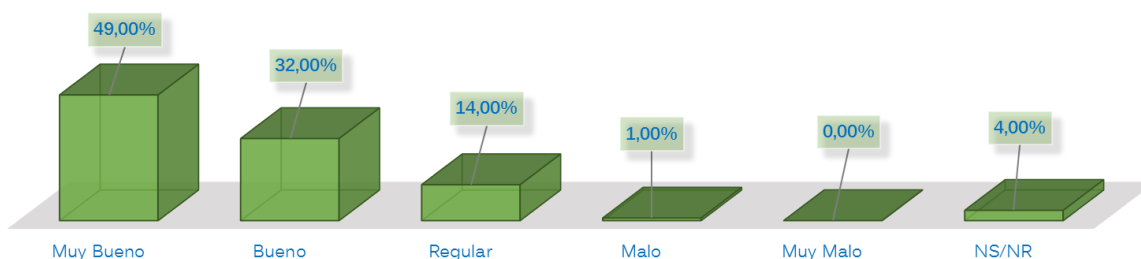
En el análisis sobre la **Gestión del Concejo Municipal**, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9.b., indican que el 49,50% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”, el 32,00% lo califica como “bueno”, el 14,00% lo califica como “regular”, el 1% lo califica como “malo” y el 4,00% no conoce la gestión del Concejo Municipal para poder darle una calificación.

Tabla N°9.b
Opinión sobre la Gestión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
oct-20

Concejo Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	49,00%	98
Bueno	32,00%	64
Regular	14,00%	28
Malo	1,00%	2
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	4,00%	8
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°9.B: OPINIÓN SOBRE EL CONCEJO MUNICIPAL



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

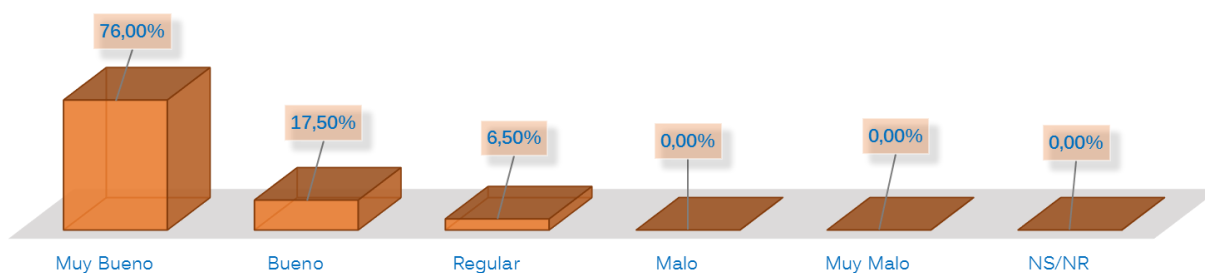
En el análisis sobre la **Gestión del Personal Municipal**, los resultados que reflejan la tabla y gráfico N°9.c., indican que el 76,00% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”, el 17,50% lo califica como “bueno”, y el 6,50% lo califica como “regular”.

Tabla N°9.c
Opinión sobre la Gestión del Personal Municipal
Municipalidad de Belén
oct-20

Personal Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	76,00%	152
Bueno	17,50%	35
Regular	6,50%	13
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

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



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

Filtro de Satisfacción y Gestión del SAC Municipal

En el **filtro de satisfacción y gestión del Servicio al Cliente Municipal**, se quería analizar las variables relacionadas al uso de la oficina virtual, el grado de atención y la complejidad de la tramitología de la unidad de Servicio al Cliente de la Municipalidad.

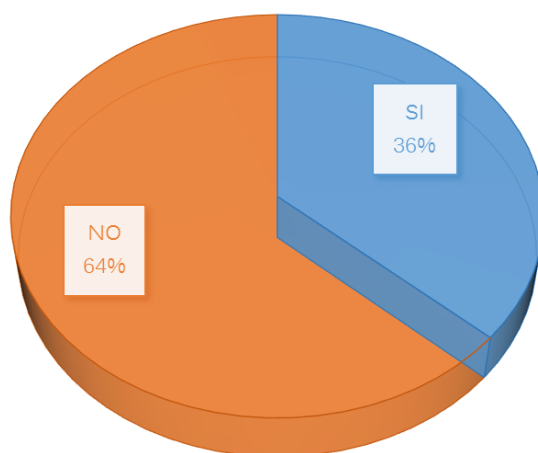
En la pregunta **P.10.**, se quería conocer si el entrevistado había **usado** o no la oficina VIRTUAL de **Servicio al Cliente de la Municipalidad**, y según los resultados reflejados en la tabla y gráfico N°10, el 36,50% si ha USADO la Oficina VIRTUAL de Servicio al Cliente mientras que el 63,50% no la ha usado.

Tabla N°10
Uso de Oficina Virtual de Servicio al Cliente
Municipalidad de Belén
oct-20

Oficina Virtual SAC	Relativo	Absoluto
SI	36,50%	73
NO	63,50%	127
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°10: USO OFICINA VIRTUAL DE SERVICIO AL CLIENTE



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

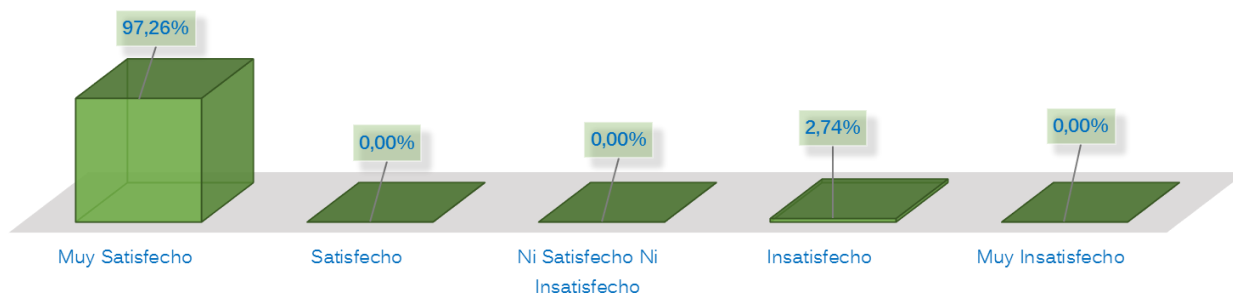
Para aquellos entrevistados que, si habían USADO la oficina VIRTUAL de Servicio al Cliente, se les hizo la pregunta P.11., en donde se quería conocer el **nivel de satisfacción por el servicio brindado** por el departamento al usuario, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°11, el 97,26 % indicó que se encuentra “muy satisfecho”, y el 2,74% indicó que está “insatisfecho”.

Tabla N°11
Nivel de Satisfacción General Oficina Servicio al Cliente
Municipalidad de Belén
oct-20

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	97,26%	71
Satisfecho	0,00%	0
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	0,00%	0
Insatisfecho	2,74%	2
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	73

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

GRÁFICO N°11: NIVEL DE SATISFACCIÓN OFICINA
SERVICIO AL CLIENTE



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

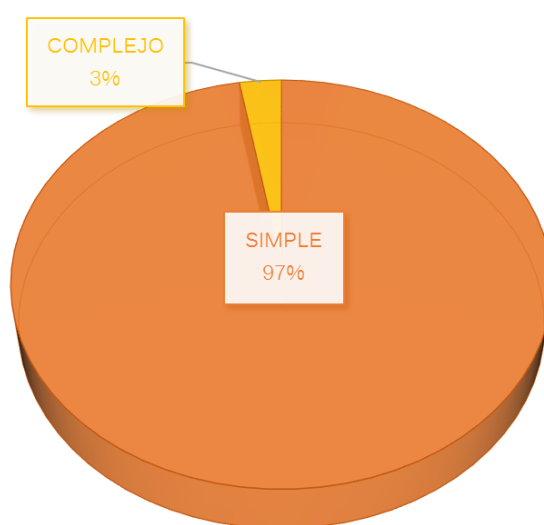
En la última pregunta de este filtro, la P.12 se quería conocer si los trámites en la Municipalidad de Belén eran simples o complejos, para aquellos que indicaron que habían USADO la oficina VIRTUAL de Servicio al Cliente; y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°12, el 97,26% indicó que era “simple”, mientras que el 2,74% indicó que era “complejo”.

Tabla N°12
Trámite VIRTUAL
Municipalidad de Belén
oct-20

Trámite VIRTUAL	Relativo	Absoluto
SIMPLE	97,26%	71
COMPLEJO	2,74%	2
TOTAL	100%	73

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

GRÁFICO N°12: TRÁMITE VIRTUAL



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

Filtro de Satisfacción de los Servicios Municipales

En el filtro de **servicios que presta la Municipalidad**, se querían analizar todos los servicios que presta la Municipalidad, por lo que se elaboró la pregunta **P.13** mediante una escala de Likert entre Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, y N/A si no conocía el servicio.

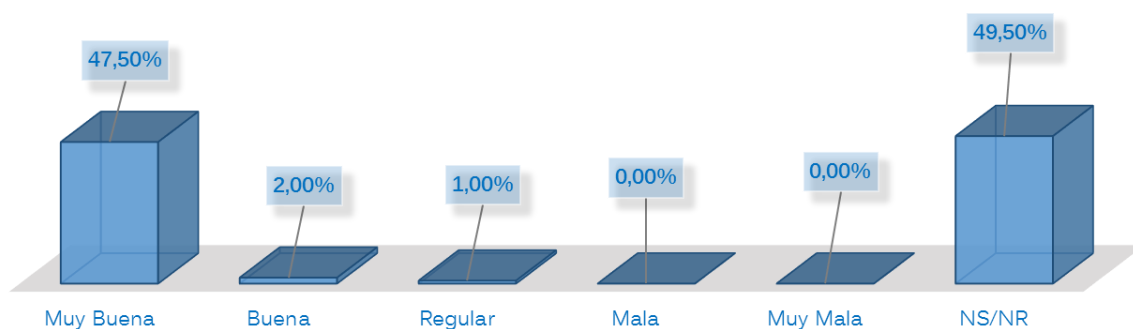
Para esta ocasión se incluyó un servicio nuevo relacionado a la **atención virtual, telefónica y/u redes sociales**, que ya debido a la emergencia sanitaria mundial COVID-19 la Municipalidad debió implementar servicios virtuales y era elemental medir esa variable por primera vez en este estudio; los resultados reflejados en la tabla y gráfico N°13-00 indican que el 47,50% lo califica como "muy bueno", el 2,00% como "bueno", el 1,00% como "regular", y el 49,50% indicó que no sabía o no lo había usado.

Tabla N°13-00
Servicio: ATENCIÓN VIRTUAL - TELEFÓNICA - REDES SOCIALES
Municipalidad de Belén
oct-20

Atención Virtual	Relativo	Absoluto
Muy Buena	47,50%	95
Buena	2,00%	4
Regular	1,00%	2
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	49,50%	99
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13-00: ATENCIÓN VIRTUAL - TELEFÓNICA - REDES SOCIALES



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

Para resto de los **servicios municipales** y para el análisis general de calificación se presenta la tabla 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.a. hasta el N°13.x.

Tabla N°13
Satisfacción de Servicios Municipales
Municipalidad de Belén
oct-20

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	98,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
Bolsa de empleo	32,50%	1,00%	5,00%	1,00%	41,50%	19,00%
Gestión de Contraloría de Servicios	69,50%	8,50%	6,50%	0,00%	4,00%	11,50%
Limpieza de vías (ornato público)	98,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
Mantenimiento de Edificios Históricos	96,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	95,50%	1,50%	1,50%	0,50%	0,00%	1,00%
Mantenimiento de la planta de tratamiento	97,00%	1,50%	0,50%	0,00%	0,00%	1,00%
Promoción de ferias y festividades	74,00%	2,00%	0,50%	0,50%	1,00%	22,00%
Protección del Medio Ambiente	96,00%	2,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Regulación de actividades comerciales	82,00%	4,50%	0,00%	0,00%	0,00%	13,50%
Servicio de agua potable	97,50%	1,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de alumbrado público	97,00%	2,00%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de la Biblioteca Municipal	88,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	78,50%	1,50%	1,50%	0,00%	1,50%	17,00%
Servicio de la Oficina de Cultura	79,00%	3,00%	3,50%	1,00%	0,00%	13,50%
Servicio de la Oficina de la Mujer	78,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Servicio de pago de impuestos	96,50%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%
Servicio de Policía de Tránsito	92,00%	7,50%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de recolección de reciclaje	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Servicio de recolección de residuos	98,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de tramitología en general	94,50%	2,00%	0,50%	0,50%	0,00%	2,50%
Servicio del Cementerio	93,00%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%
Servicio que presta la Policía Municipal	97,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Servicios de telefonía pública	93,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,50%

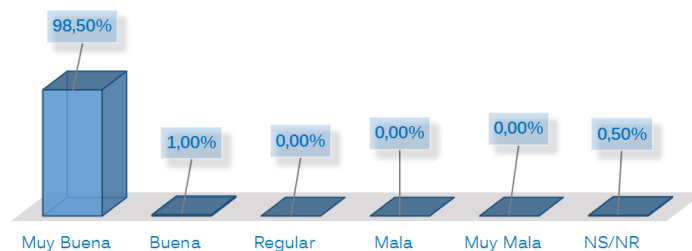
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.a
Servicio: Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	98,50%	197
Buena	1,00%	2
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,50%	1
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.A: ALCANTARILLADO PLUVIAL



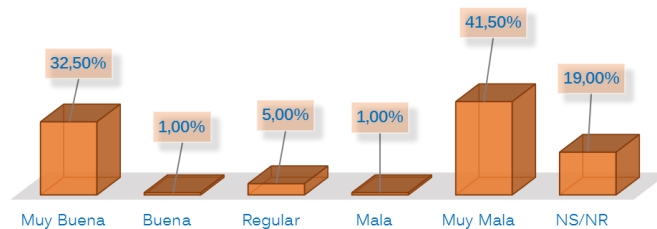
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.b
Servicio: Bolsa de Empleo
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	32,50%	65
Buena	1,00%	2
Regular	5,00%	10
Mala	1,00%	2
Muy Mala	41,50%	83
NS/NR	19,00%	38
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.B: BOLSA DE EMPLEO



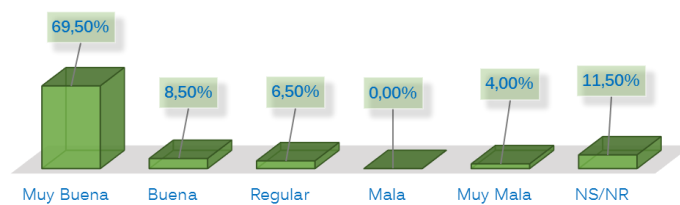
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.c
Servicio: Gestión de la Contraloría de Servicios
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	69,50%	139
Buena	8,50%	17
Regular	6,50%	13
Mala	0,00%	0
Muy Mala	4,00%	8
NS/NR	11,50%	23
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.C: GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS



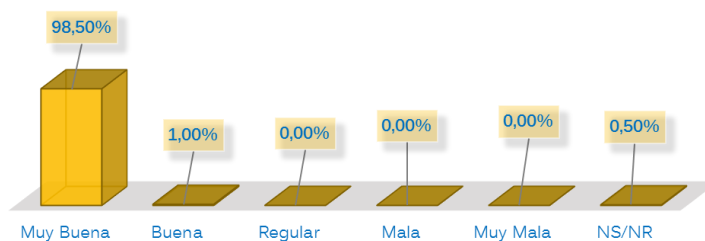
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.d
Servicio: Limpieza de Vías (ornato público)
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	98,50%	197
Buena	1,00%	2
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,50%	1
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.D: LIMPIEZA DE VÍAS



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

Tabla N°13.e

Servicio: Mantenimiento de Edificios Históricos

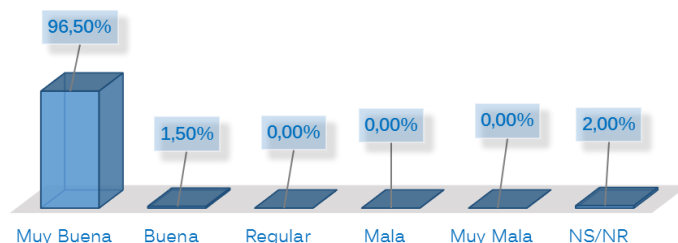
Municipalidad de Belén

oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	96,50%	193
Buena	1,50%	3
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	2,00%	4
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.E: EDIFICIOS HISTÓRICOS



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

Tabla N°13.f

Servicio: Mantenimiento de Infraestructura Pública

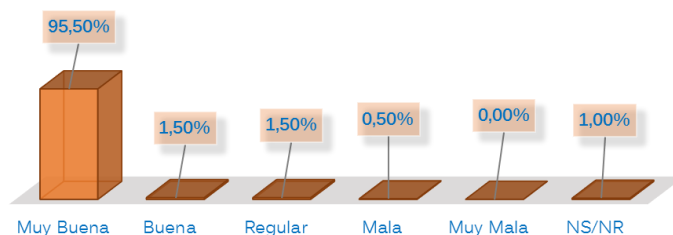
Municipalidad de Belén

oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	95,50%	191
Buena	1,50%	3
Regular	1,50%	3
Mala	0,50%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	1,00%	2
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.F: INFRAESTRUCTURA PÚBLICA



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

Tabla N°13.g

Servicio: Mantenimiento de la Planta de Tratamiento

Municipalidad de Belén

oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	97,00%	194
Buena	1,50%	3
Regular	0,50%	1
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	1,00%	2
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.G: PLANTA DE TRATAMIENTO



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

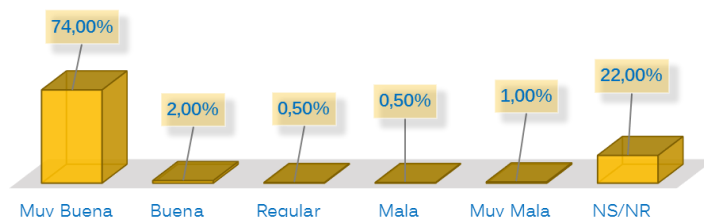
Tabla N°13.h

Servicio: Promoción de Ferias y Festividades
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	74,00%	148
Buena	2,00%	4
Regular	0,50%	1
Mala	0,50%	1
Muy Mala	1,00%	2
NS/NR	22,00%	44
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.H: PROMOCIÓN DE FERIAS Y FESTIVIDADES



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

Tabla N°13.i

Servicio: Protección del Medio Ambiente
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	96,00%	192
Buena	2,50%	5
Regular	1,50%	3
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.I: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



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

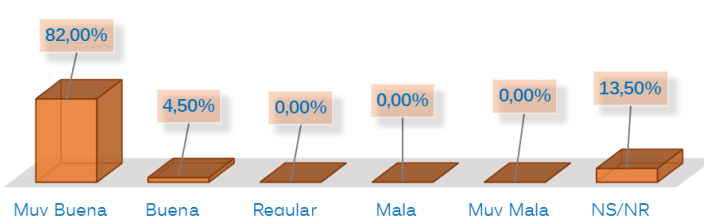
Tabla N°13.j

Servicio: Regulación de Actividades Comerciales
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	82,00%	164
Buena	4,50%	9
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	13,50%	27
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.J: REGULACIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES



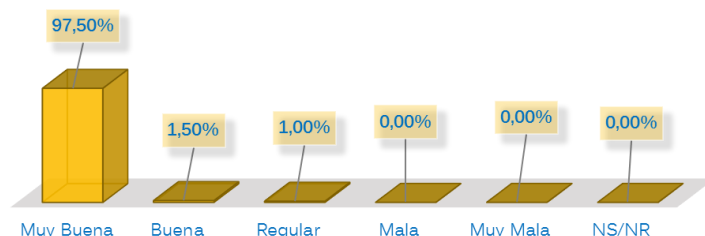
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.k
Servicio: Agua Potable
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	97,50%	195
Buena	1,50%	3
Regular	1,00%	2
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.K: AGUA POTABLE



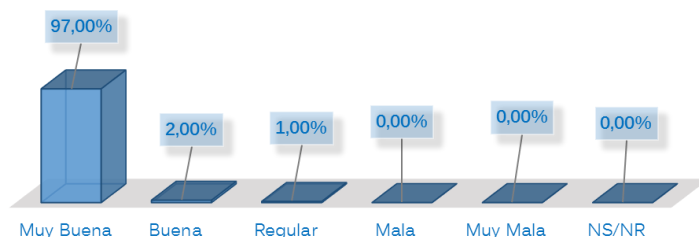
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.l
Servicio: Alumbrado Público
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	97,00%	194
Buena	2,00%	4
Regular	1,00%	2
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.L: ALUMBRADO PÚBLICO



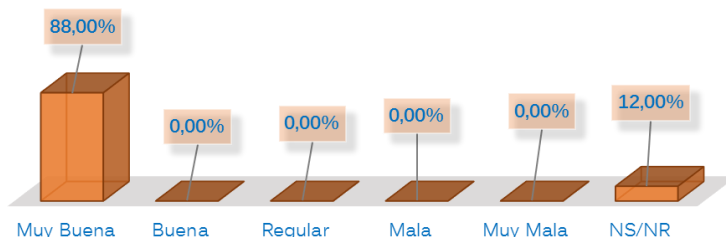
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.II
Servicio: Biblioteca Municipal
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	88,00%	176
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	12,00%	24
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.LL: BIBLIOTECA MUNICIPAL



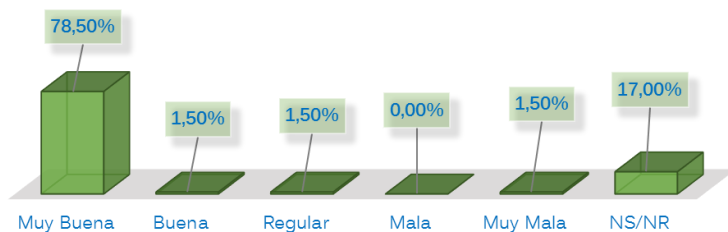
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.m
Servicio: Oficina de Bienestar Social (IMAS)
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	78,50%	157
Buena	1,50%	3
Regular	1,50%	3
Mala	0,00%	0
Muy Mala	1,50%	3
NS/NR	17,00%	34
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.M: OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL (IMAS)



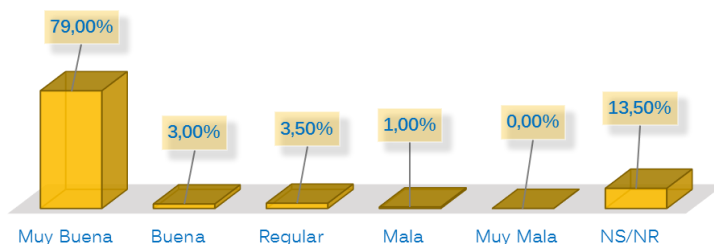
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.n
Servicio: Oficina de la Cultura
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	79,00%	158
Buena	3,00%	6
Regular	3,50%	7
Mala	1,00%	2
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	13,50%	27
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.N: OFICINA DE LA CULTURA



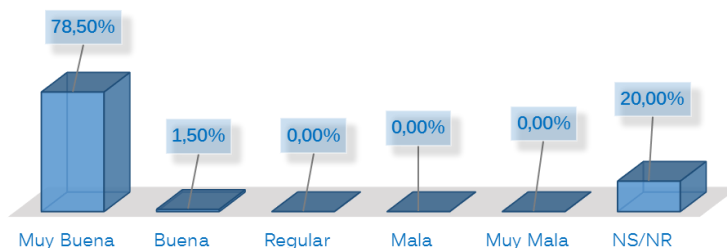
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.o
Servicio: Oficina de la Mujer
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	78,50%	157
Buena	1,50%	3
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	20,00%	40
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.O: OFICINA DE LA MUJER



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

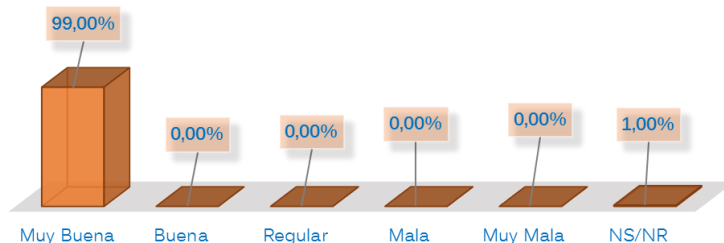
Tabla N°13.p

Servicio: Limpieza de los Cauces del Río
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	99,00%	198
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	1,00%	2
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.P: LIMPIEZA CAUCES DEL RÍO



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

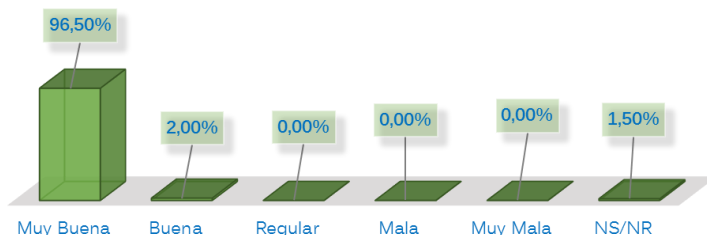
Tabla N°13.q

Servicio: Pago de Impuestos
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	96,50%	193
Buena	2,00%	4
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	1,50%	3
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.Q: PAGO DE IMPUESTOS



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

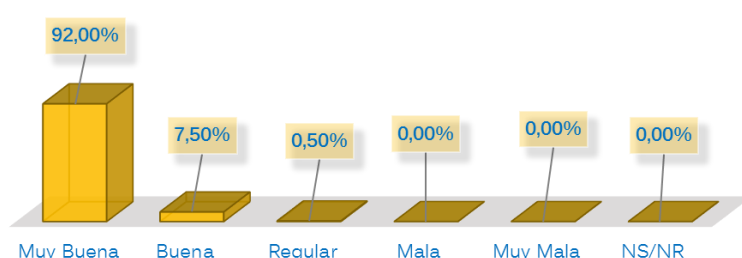
Tabla N°13.r

Servicio: Policía de Tránsito
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	92,00%	184
Buena	7,50%	15
Regular	0,50%	1
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.R: POLICÍA DE TRÁNSITO



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

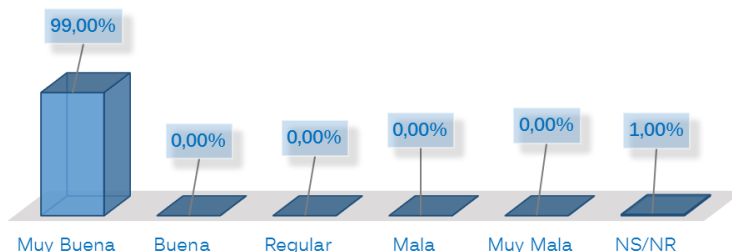
Tabla N°13.s

Servicio: Recolección de Reciclaje
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	99,00%	198
Buena	0,00%	0
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	1,00%	2
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.S: RECOLECCIÓN DE RECICLAJE



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

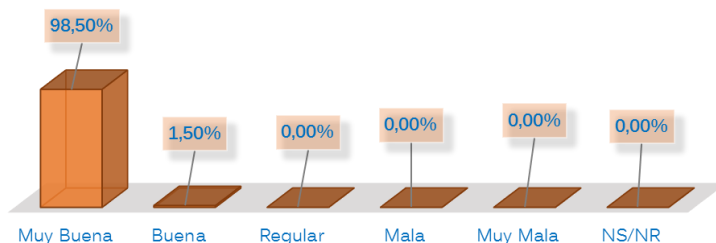
Tabla N°13.t

Servicio: Recolección de Residuos
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	98,50%	197
Buena	1,50%	3
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.T: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS



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

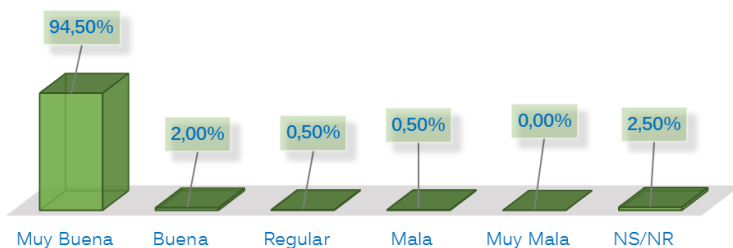
Tabla N°13.u

Servicio: Tramitología en General
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	94,50%	189
Buena	2,00%	4
Regular	0,50%	1
Mala	0,50%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	2,50%	5
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.U: TRAMITOLOGÍA EN GENERAL



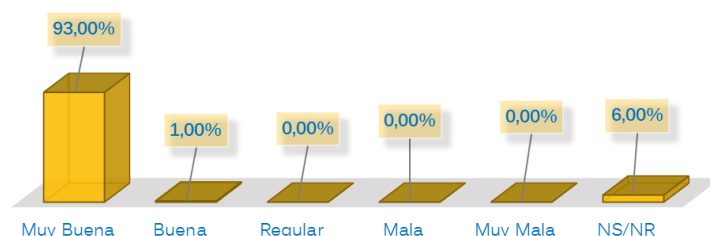
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.v
Servicio: Cementerio
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	93,00%	186
Buena	1,00%	2
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	6,00%	12
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.V: CEMENTERIO



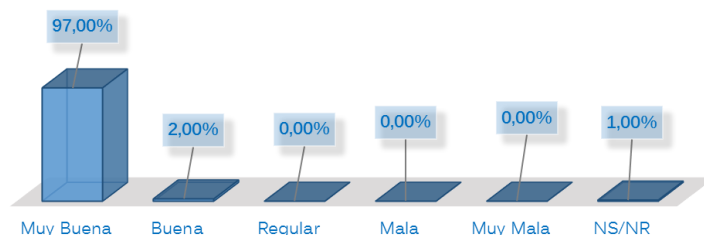
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.w
Servicio: Policía Municipal
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	97,00%	194
Buena	2,00%	4
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	1,00%	2
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.W: POLICÍA MUNICIPAL



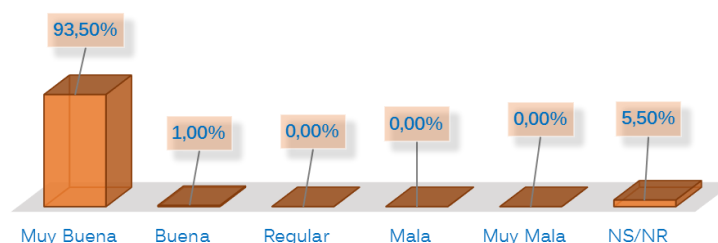
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.x
Servicio: Telefonía Pública
Municipalidad de Belén
oct-20

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	93,50%	187
Buena	1,00%	2
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	5,50%	11
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°13.X: TELEFONÍA PÚBLICA



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

Filtro de Reciclaje en el Cantón

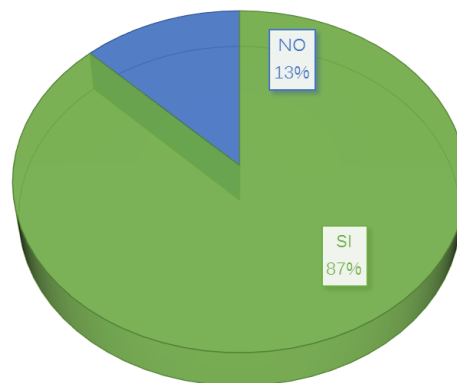
En el **filtro de reciclaje en el Cantón**, se quería evaluar la variable relacionada al reciclaje, por lo que se procedió a preguntar a los entrevistados si en su hogar **reciclaban** con la pregunta **P.14.**, y como lo reflejan la tabla y gráfico N°14, el 87,50% indicó que SI, y solo el 12,50% indicó que NO reciclan.

Tabla N°14
Reciclaje en el Hogar
Municipalidad de Belén
oct-20

Reciclaje	Relativo	Absoluto
SI	87,50%	175
NO	12,50%	25
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°14: RECICLAJE EN EL HOGAR



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

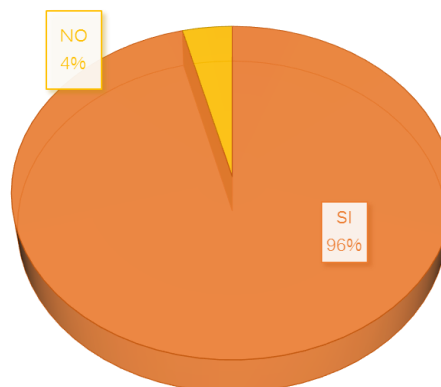
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior indicaron que, SI reciclaban en sus hogares, se les hizo la pregunta **P.14.a.**, para saber si **conocían o no las fechas y opciones que la Municipalidad de Belén dispone para el reciclaje**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°14.a, el 96,00% SI conoce las opciones y el 4,00% indicó que NO conocía las fechas del reciclaje.

Tabla N°14.a
Opciones y Fechas de Reciclaje
Municipalidad de Belén
oct-20

Variables	Relativo	Absoluto
SI	96,00%	168
NO	4,00%	7
TOTAL	100%	175

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

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



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

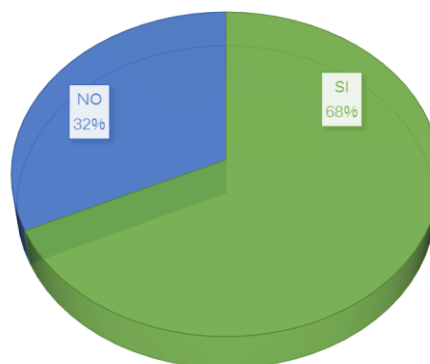
Y para esos mismos que SI reciclan en su hogar, se les hizo la pregunta **P.14.b**, ya que se quería conocer si **estarían o no dispuestos a reciclar sus residuos orgánicos** como cáscaras de frutas, verduras, broza de café, entre otros. Según reflejan los resultados de la tabla y gráfico N°14. b., el 68,00% indicó que SI estaría dispuesto, mientras que un 32,00% indicó que NO.

Tabla N°14.b
Reciclaje de Residuos Orgánicos
Municipalidad de Belén
oct-20

Orgánicos	Relativo	Absoluto
SI	68,00%	119
NO	32,00%	56
TOTAL	100%	175

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

GRÁFICO N°14.B: RECICLAJE DE RESIDUOS ORGÁNICOS



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

Filtro de Situaciones del Cantón de Belén

En el **filtro de situaciones del Cantón**, se quería analizar las variables relacionadas a las relaciones entre vecinos, al parque multiuso en San Antonio, al orden del Cantón, al uso de bicicletas y al contar con una ciclo vía.

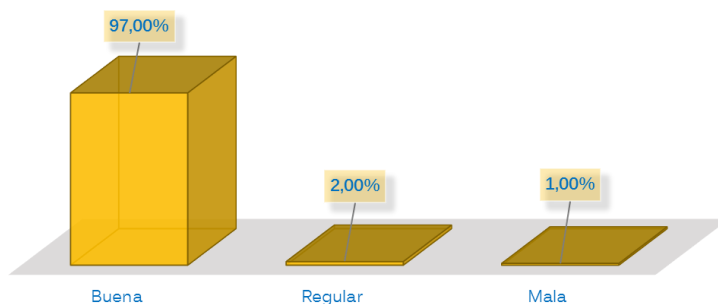
Era vital para el estudio, conocer la **relación entre los vecinos**, por lo que se procedió a hacer la pregunta **P.15**, en donde se le preguntaba al entrevistado como era su relación con los vecinos más cercanos y se le dio tres opciones a escoger, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°15 a continuación, el 97,00% indicó que "buena", el 3,00% indicó que "regular", y el 1,00% indicó que "mala".

Tabla N°15
Relación Vecinal
Municipalidad de Belén
oct-20

Relación Vecinal	Relativo	Absoluto
Buena	97,00%	194
Regular	2,00%	4
Mala	1,00%	2
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°15: RELACIÓN VECINAL



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

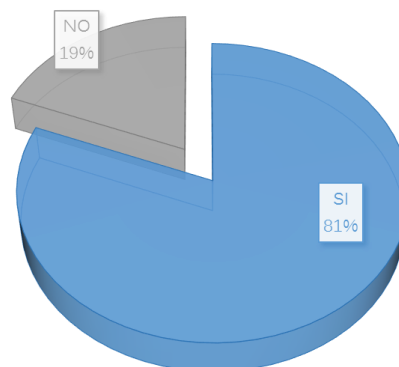
En relación a la variable relacionada a si la población estaría de acuerdo a que la **plaza de San Antonio se convirtiera en un parque multiuso**, se hace la pregunta **P.16**, en donde el 81,00% indicó que SI, mientras que el 19,00% opinó que NO; tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°16.

Tabla N°16
Parque Multiuso
Municipalidad de Belén
oct-20

Parque Multiuso	Relativo	Absoluto
SI	81,00%	162
NO	19,00%	38
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°16: PARQUE MULTIUSO



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

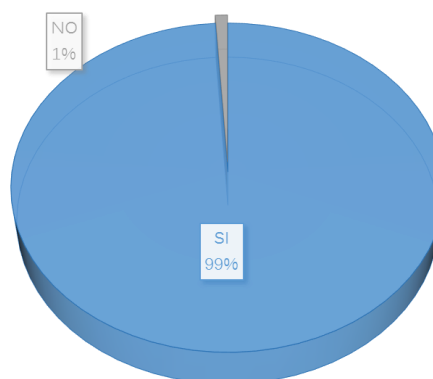
Otra de las variables a estudiar en este filtro, era conocer si los entrevistados sienten que el Cantón está **más ordenado en cuanto a vías y estacionamiento**, por lo que se estructuró la pregunta **P.17**, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°17, el 99,00% indicó que SI está muy ordenado, mientras que el 1,00% indicó que NO.

Tabla N°17
Orden del Cantón
Municipalidad de Belén
oct-20

Orden del Cantón	Relativo	Absoluto
SI	99,00%	198
NO	1,00%	2
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°17: ORDEN DEL CANTÓN



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

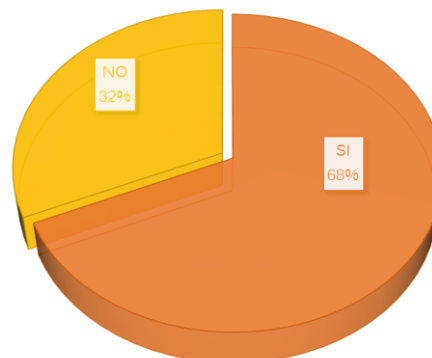
En relación a la variable relacionada a si en el hogar **contaban con bicicletas**, se procedió a hacer la **P.18**, en donde el 68,50% indicó que SI y el 31,50% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°18 a continuación.

Tabla N°18
Bicicletas en los Hogares
Municipalidad de Belén
oct-20

Bicicletas	Relativo	Absoluto
SI	68,50%	137
NO	31,50%	63
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°18: BICICLETAS EN LOS HOGARES



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

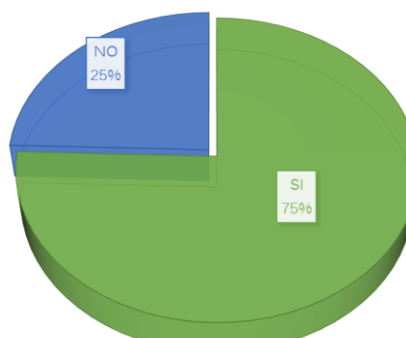
En relación a la variable relacionada a **crear una ciclo vía** en el Cantón, se procedió con la pregunta **P.19.**, en donde el 75,50% indicó que SI y el 24,50% indicó que NO, tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°19 a continuación.

Tabla N°19
Ciclo Vía en el Cantón
Municipalidad de Belén
oct-20

Ciclo Vía	Relativo	Absoluto
SI	75,50%	151
NO	24,50%	49
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°19: CICLO VÍA EN EL CANTÓN



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

Filtro de Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón

En el **filtro de conocimiento de las redes sociales del Cantón**, se quería analizar las variables al conocimiento de las redes sociales y las transmisiones del Consejo Municipal a través de Facebook Live de la Municipalidad.

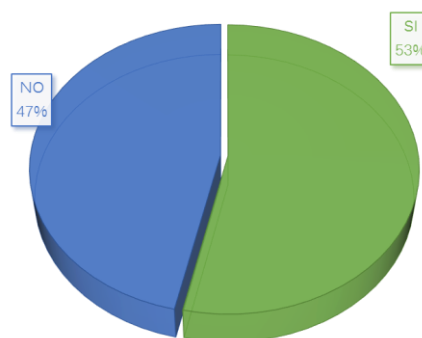
Con la pregunta **N.20** se quería conocer si los entrevistados **siguen las redes sociales de la Municipalidad**; y como se refleja en la tabla y gráfico N°20, el 53,50% indicó que SI y el 46,50% indicó que NO.

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

Redes Sociales	Relativo	Absoluto
SI	53,50%	107
NO	46,50%	93
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°20: REDES SOCIALES



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

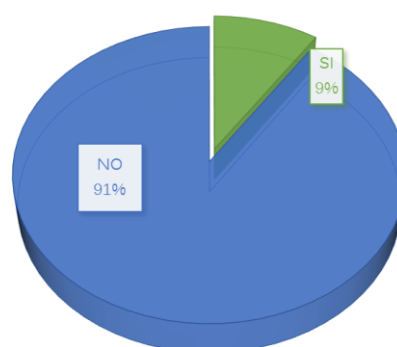
También era importante para el estudio, conocer si los entrevistados ven la **transmisión del Concejo Municipal por medio de Facebook Live**, por lo que se formuló la pregunta **P.21** y tal y como reflejan los datos en la tabla y gráfico N.21, el 9,50% de los entrevistados indicó que SI, mientras que el 90,50% indicó que NO.

Tabla N°21
Transmisión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
oct-20

Transmisión Concejo	Relativo	Absoluto
SI	9,50%	19
NO	90,50%	181
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°21: TRANSMISIÓN VIVO CONCEJO MUNICIPAL



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

Filtro de Conocimiento del Proyecto Belén Ciudad Inteligente

En el **filtro de conocimiento del proyecto Belén Ciudad Inteligente**, se quería analizar las variables relacionadas al conocimiento de las diferentes acciones inteligentes que la Municipalidad ha implementado en el Cantón, como el sistema de monitoreo por medio de cámaras, los medidores de agua inteligentes, radares de velocidad, lámparas de luz inteligentes, y los equipos Body Cam que usa la policía municipal.

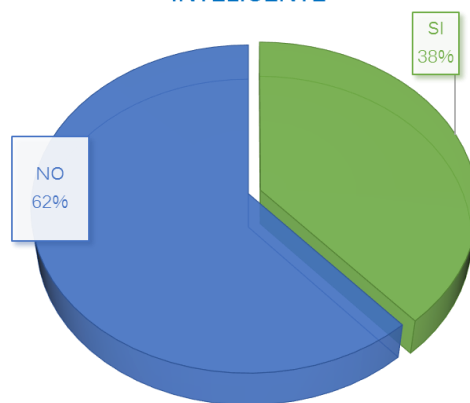
En la **P.22**, se quería conocer si los entrevistados sabían del **proyecto Belén Ciudad Inteligente**, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°22, el 38,50% SI sabía, mientras que el 61,50% NO sabía.

Tabla N°22
Proyecto Belén Ciudad Inteligente
Municipalidad de Belén
oct-20

Ciudad Inteligente	Relativo	Absoluto
SI	38,50%	77
NO	61,50%	123
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°22: BELÉN CIUDAD INTELIGENTE



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

En la **P.23**, se quería conocer si los entrevistados conocían de diferentes sistemas implementados por la Municipalidad en el Cantón, por lo que se procedió a analizar cada uno en forma independiente para medir su conocimiento:

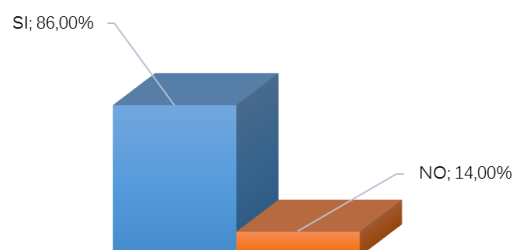
Sobre el **sistema de monitoreo por medio de cámaras** que brinda la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23a, el 86,00% SI conocía, mientras que el 14,00% NO conocía.

Tabla N°23.a
Sistema de Monitoreo por Cámaras
Municipalidad de Belén
oct-20

Monitoreo Cámaras	Relativo	Absoluto
SI	86,00%	172
NO	14,00%	28
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°23.A SISTEMA MONITOREO



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

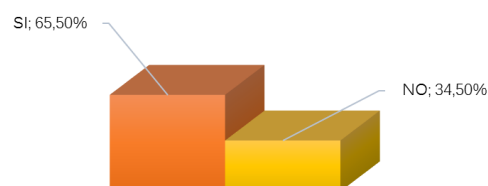
Sobre los **medidores de agua potable inteligentes** que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23b, el 65,50% SI conocía, mientras que el 34,50% NO conocía.

Tabla N°23.b
Medidores Agua Potable Inteligentes
Municipalidad de Belén
oct-20

Medidores Inteligentes	Relativo	Absoluto
SI	65,50%	131
NO	34,50%	69
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°23.B: MEDIDORES AGUA INTELIGENTE



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

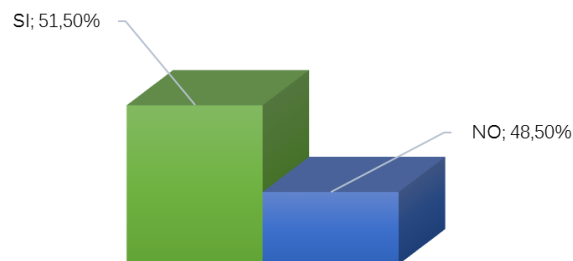
Sobre los **radares de velocidad** que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23c, el 51,50% SI conocía, mientras que el 48,50% NO conocía.

Tabla N°23.c
Radars de Velocidad
Municipalidad de Belén
oct-20

Radars de Velocidad	Relativo	Absoluto
SI	51,50%	103
NO	48,50%	97
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°23.C: RADARES DE VELOCIDAD



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

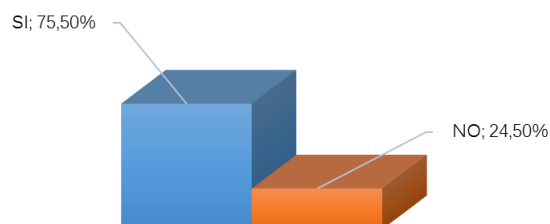
Sobre las **lámparas de luz inteligente** que ha colocado la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23d, el 75,50% SI conocía, mientras que el 24,50% NO conocía.

Tabla N°23.d
Lámparas de Luz Inteligente
Municipalidad de Belén
oct-20

Luz Inteligente	Relativo	Absoluto
SI	75,50%	151
NO	24,50%	49
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°23.D: LÁMPARA DE LUZ INTELIGENTE



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

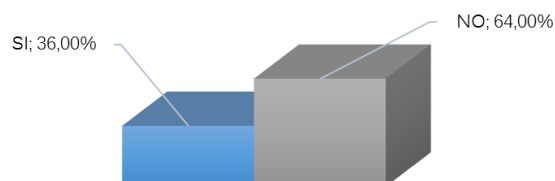
Y por último, sobre el **uso de equipo de Body Cam** que usan los policías municipales en vehículos y sobre sus vestiduras, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23e, el 36,00% SI conocía, mientras que el 64,00% NO conocía.

Tabla N°23.e
Policías con Equipo Body Cam
Municipalidad de Belén
oct-20

Equipo Body Cam	Relativo	Absoluto
SI	36,00%	72
NO	64,00%	128
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°23.E: POLICIAS EQUIPO BODY CAM



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

Filtro de Apoyo a Emprendedores de la Comunidad

En el **filtro de apoyo a los Emprendedores de la Comunidad**, se querían estudiar las variables relacionadas a la compra y publicidad de este sector en el Cantón.

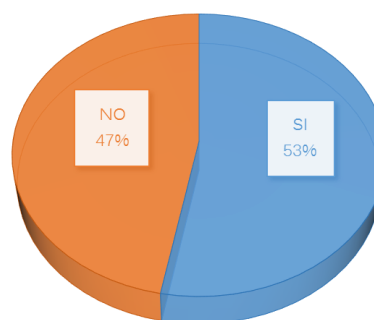
En la **P.24.**, se le preguntaba a los entrevistados que, si **habían comprado a emprendedores** de la Comunidad, y tal y como lo indica la tabla y el gráfico N°24, el 53,00% mencionó que SI y el 47,00% mencionó que NO.

Tabla N°24
Apoyo a Emprendedores de la Comunidad
Municipalidad de Belén
oct-20

Apoyo	Relativo	Absoluto
SI	53,00%	106
NO	47,00%	94
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°24: APOYO A EMPRENDEDORES DE LA COMUNIDAD



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

Para aquellos entrevistados, que indicaron que, SI habían comprado a emprendedores de la comunidad recientemente, se les hizo la pregunta **P.25.**, sobre **que habían comprado**, y se estableció una lista de productos o servicios donde podían marcar más de una opción.

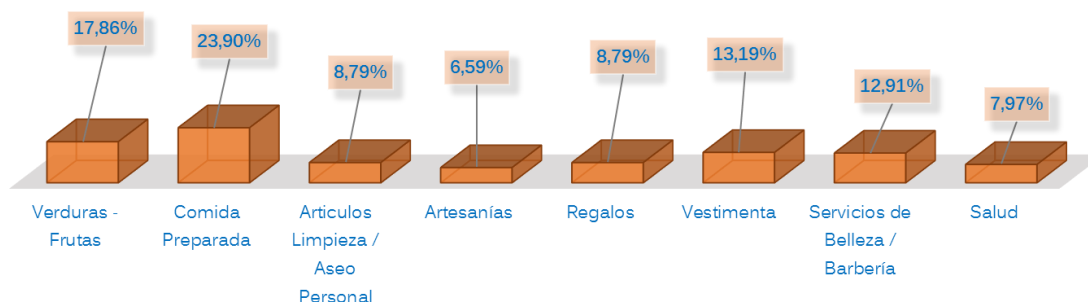
Las respuestas se pueden observar en la tabla y gráfico N°25., y los dos más sobresalientes son las “comidas preparadas” con el 23,90% y las “frutas y verduras” con el 17,86%.

Tabla N°25
Compra a Emprendedores
Municipalidad de Belén
oct-20

Productos / Servicios	Relativo	Absoluto
Verduras - Frutas	17,86%	65
Comida Preparada	23,90%	87
Articulos Limpieza / Aseo Personal	8,79%	32
Artesanías	6,59%	24
Regalos	8,79%	32
Vestimenta	13,19%	48
Servicios de Belleza / Barbería	12,91%	47
Salud	7,97%	29
TOTAL	100%	364

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

GRÁFICO N°25: COMPRA A EMPRENDEDORES



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

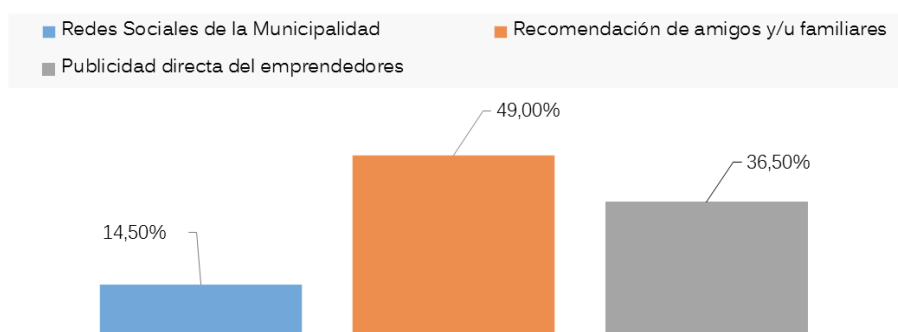
En la P.26., se quería conocer como la población entrevistaba **se enteró de los emprendedores** de la Comunidad, y como se refleja en la tabla y gráfico N°26, el 14,50% indicó que por medio de las "redes sociales de la Municipalidad", el 49,00% indicó que por "recomendación de amigos y familiares" y el 36,50% indicó que por "publicidad directa del emprendedor".

Tabla N°26
Medio de Conocer al Emprendedor
Municipalidad de Belén
oct-20

Medio de Publicidad	Relativo	Absoluto
Redes Sociales de la Municipalidad	14,50%	29
Recomendación de amigos y/u familiares	49,00%	98
Publicidad directa del emprendedores	36,50%	73
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°26: MEDIO DE CONOCER AL EMPRENDEDOR



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

Filtro de Seguridad Ciudadana

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

En la **P.27.**, se le pregunto a los entrevistados que al **presentarse un problema de seguridad a cual policía acudían**, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°27 el 94,00% indicó que a la “policía municipal” y el 6,00% a la “policía nacional”.

Tabla N°27
Tipo de Policía
Municipalidad de Belén
oct-20

Tipo de Policía	Relativo	Absoluto
Policía Municipal	94,00%	188
Policía Nacional	6,00%	12
Policía de Tránsito Municipal	0,00%	0
Policía de Tránsito Nacional	0,00%	0
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°27: TIPO DE POLICIA



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

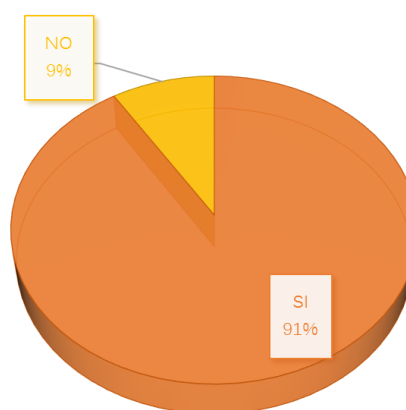
Con la **P.28.**, se quería conocer si los entrevistados sabían de la existencia de la **policía canina** en el Cantón, y como lo refleja la tabla y gráfico N°28, el 91,00% mencionó que SI y el 9,00% mencionó que NO.

Tabla N°28
Policía Canina
Municipalidad de Belén
oct-20

Policia Canina	Relativo	Absoluto
SI	91,00%	182
NO	9,00%	18
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°28: POLICIA CANINA



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

Con la pregunta **P.29.**, se quería conocer cuáles eran los 3 principales **problemas de seguridad ligados al Cantón**, por lo que procedió a realizar una lista de problemas para que el entrevistado señalara los tres principales; y tal y como se refleja en la tabla y gráfico

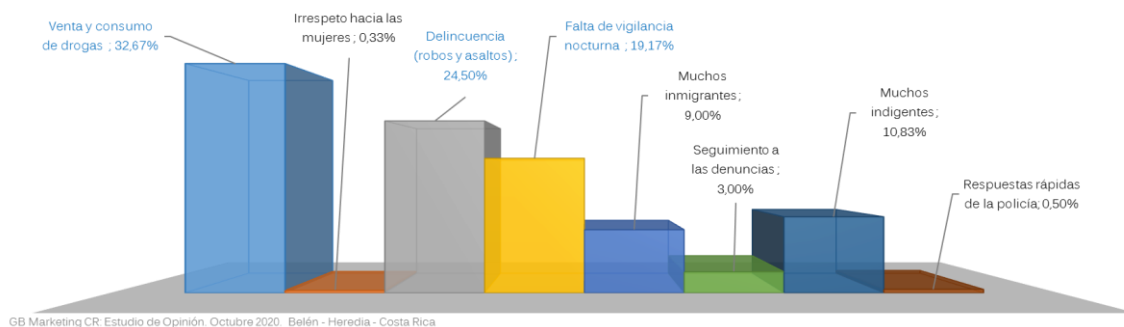
Nº29 el 32,67% mencionó que la “venta y consumo de drogas”; el 24,50% indicó que la “delincuencia (robos y asaltos)”; y el 19,17% indicó que la “falta de vigilancia nocturna”.

Tabla Nº29
Problemas de Seguridad
Municipalidad de Belén
oct-20

Problemas	Relativo	Absoluto
Venta y consumo de drogas	32,67%	196
Irrespeto hacia las mujeres	0,33%	2
Delincuencia (robos y asaltos)	24,50%	147
Falta de vigilancia nocturna	19,17%	115
Muchos inmigrantes	9,00%	54
Seguimiento a las denuncias	3,00%	18
Muchos indigentes	10,83%	65
Respuestas rápidas de la policía	0,50%	3
TOTAL	100%	600

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

GRÁFICO Nº29: PROBLEMAS DE SEGURIDAD



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

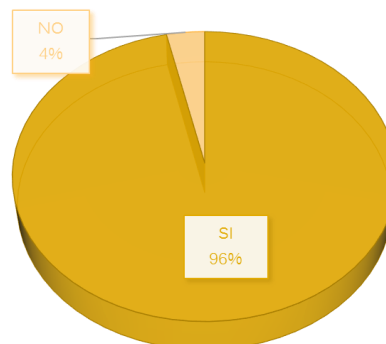
Y por último, se les hizo la pregunta **P.30.**, donde se quería conocer si los **programas de seguridad que ofrece la Municipalidad impactan en el Cantón**, y como se refleja en la tabla y gráfico Nº30 el 96,50% indicó que SI y el 3,50% indicó que NO.

Tabla Nº30
Programas de Seguridad
Municipalidad de Belén
oct-20

Programas	Relativo	Absoluto
SI	96,50%	193
NO	3,50%	7
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO Nº30: PROGRAMAS DE SEGURIDAD



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

Filtro de Impacto del COVID-19 en el Cantón

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

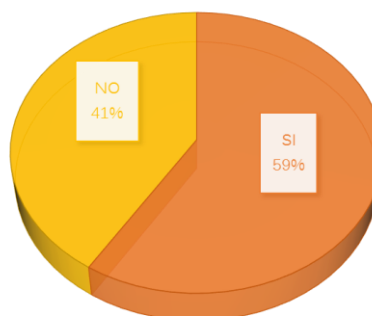
La pregunta **P.31**, hacía referencia a conocer si el núcleo familiar del entrevistado se había visto **afectado ante la emergencia sanitaria**; y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°31, el 59,00% indicó que SI, mientras que el 41,00% indicó que NO.

Tabla N°31
Afectación por COVID-19
Municipalidad de Belén
oct-20

Afectación	Relativo	Absoluto
SI	59,00%	118
NO	41,00%	82
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°31: AFECTACIÓN POR COVID-19



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

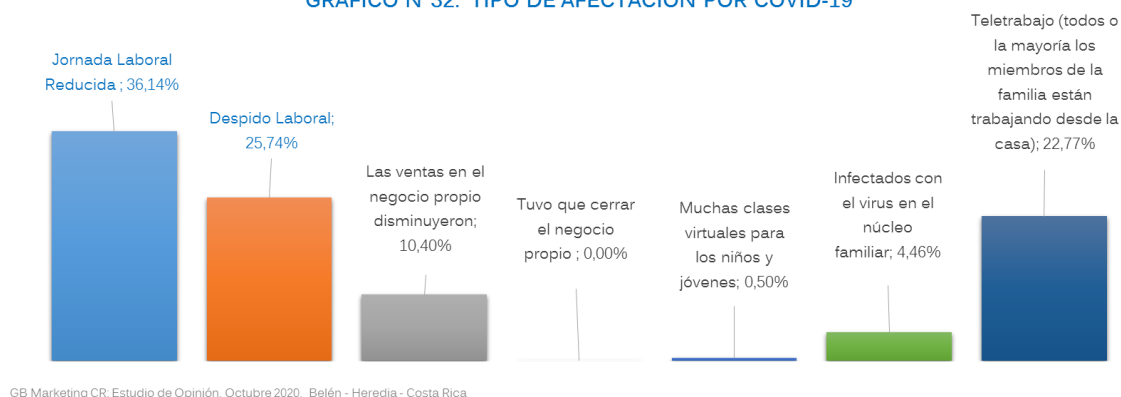
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior mencionaron que SI se habían visto afectados por la emergencia sanitaria mundial COVID-19, se procedió a hacer una lista de **factores de afectación** con la **P.32.**, donde el participante podía mencionar más de una según fuera su afectación; y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°32, los tres factores más mencionados fueron: con el 36,14% indicaron que la “jornada reducida”, el 25,74% indicó que el “despido laboral”; y con el 22,77% indicó que el “teletrabajo (todos o la mayoría estaban trabajando desde la casa)”.

Tabla N°32
Tipo de Afectación por COVID-19
Municipalidad de Belén
oct-20

Tipo Afectación	Relativo	Absoluto
Jornada Laboral Reducida	36,14%	73
Despido Laboral	25,74%	52
Las ventas en el negocio propio disminuyeron	10,40%	21
Tuvo que cerrar el negocio propio	0,00%	0
Muchas clases virtuales para los niños y jóvenes	0,50%	1
Infectados con el virus en el núcleo familiar	4,46%	9
Teletrabajo (todos o la mayoría los miembros de la familia están trabajando desde la casa)	22,77%	46
TOTAL	100%	202

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

GRÁFICO N°32: TIPO DE AFECTACIÓN POR COVID-19



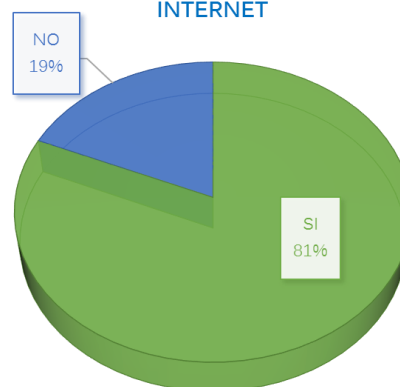
La pregunta P.33., hacía referencia para conocer si en los hogares de los entrevistados contaban con **conexión fija a Internet**; y tal y como se muestra en la tabla y gráfica N°33, el 81,50% indicó que SI y el 18,50% indicó que NO.

Tabla N°33
Conexión Fija a Internet
Municipalidad de Belén
oct-20

Conexión Fija	Relativo	Absoluto
SI	81,50%	163
NO	18,50%	37
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°33: CONEXIÓN FIJA A INTERNET



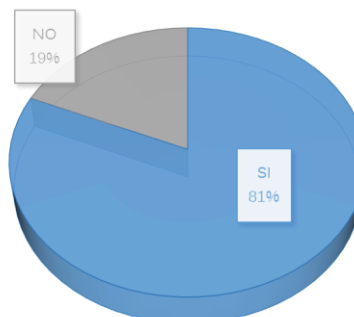
Con la pregunta P.34., se les pregunto a los participantes si en su hogares contaban con **computadoras y/u dispositivos electrónicos** (smartphone o Tablet), y como se refleja en la tabla y gráfico N°34, el 81,50% indicó que SI y el 18,50% indicó que NO.

Tabla N°34
Dispositivos Electrónicos
Municipalidad de Belén
oct-20

Dispositivos	Relativo	Absoluto
SI	81,50%	163
NO	18,50%	37
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°34: DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS



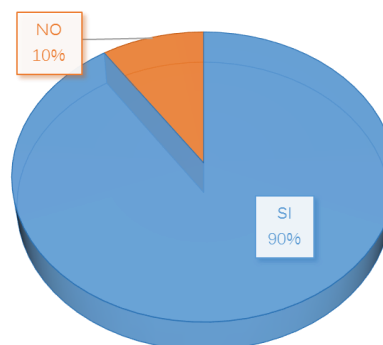
La pregunta N.35., hacía referencia a conocer si el entrevistado había visto o recibido información de los **protocolos de seguridad y protección contra el COVID-19** que había implementado la Municipalidad, y como se refleja en la tabla y gráfico N°35, el 90.50% indicó que SI y el 9,50% indicó que NO.

Tabla N°35
Protocolos Seguridad y Protección
Municipalidad de Belén
oct-20

Protocolos	Relativo	Absoluto
SI	90,50%	181
NO	9,50%	19
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°35: PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN



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

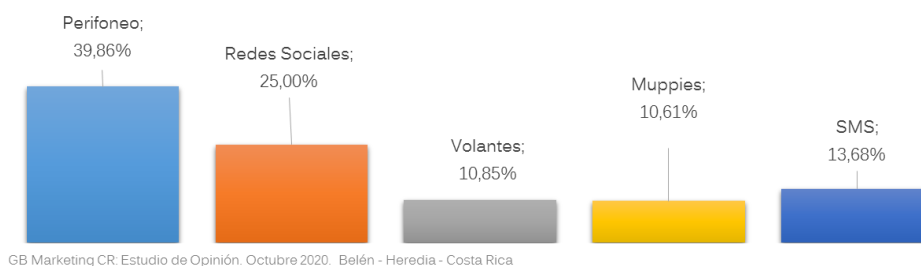
Para aquellos entrevistados que la pregunta anterior indicaron que SI habían visto información sobre los protocolos de seguridad y protección contra el COVID-19, se procedió con la pregunta P.36 a mencionarle una lista de medios para que indicarán por **cual medio se enteraron**; y como se muestra en la tabla y gráfico N°36., el 39,86% indicó que por “perifoneo”, el 25,00% indicó que por “redes sociales”, el 13,68% indicó que por mensajes “SMS”; el 10,85% indicó que por “volantes”, y el 10,61% indicó que por publicidad de “muppies”.

Tabla N°36
Medios Informativos de Protocolos
Municipalidad de Belén
oct-20

Medios Informativos	Relativo	Absoluto
Perifoneo	39,86%	169
Redes Sociales	25,00%	106
Volantes	10,85%	46
Muppies	10,61%	45
SMS	13,68%	58
TOTAL	100%	424

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

GRÁFICO N°36: MEDIOS INFORMATIVOS DE PROTOCOLOS



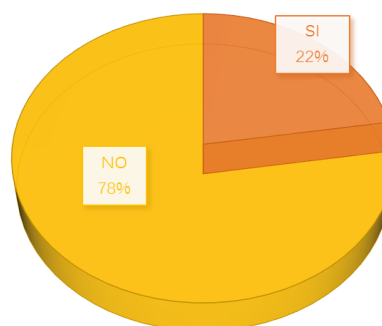
En la P.37., se les pregunto a los entrevistados si habían recibido alguna **ayuda especial** como parte de la afectación al COVID-19, y como se refleja en la tabla y gráfico N°37, el 22,50% indicó que SI y el 77,50% indicó que NO.

GRÁFICO N°37: AYUDA ESPECIAL POR COVID-19

Tabla N°37
Ayuda Especial por COVID-19
Municipalidad de Belén
oct-20

Ayuda Especial	Relativo	Absoluto
SI	22,50%	45
NO	77,50%	155
TOTAL	100%	200

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



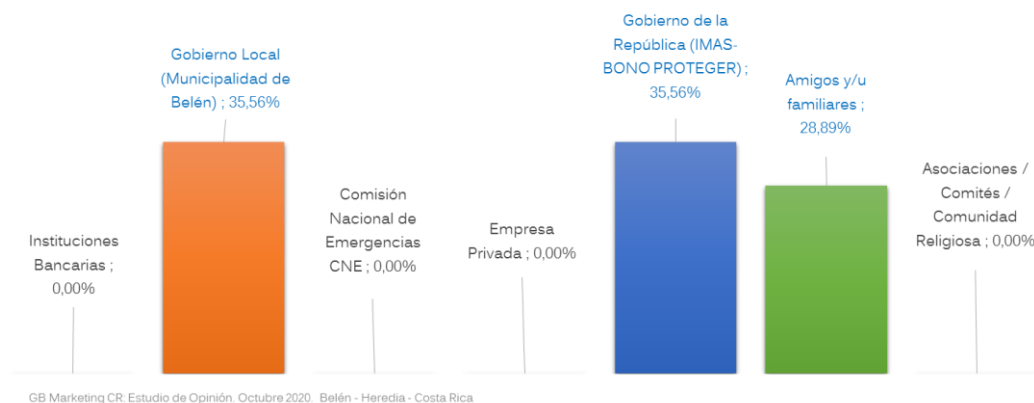
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior indicaron que SI habían recibido alguna ayuda especial, se procedió con la pregunta P.38., en donde mediante una lista de **instituciones o acciones** los participantes mencionaron las correspondientes; y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°38, el 35,56% indicaron que la ayuda la recibieron por parte del “Gobierno Local (Municipalidad de Belén)”, el 35,56% mencionó que el “Gobierno de la República (IMAS-Bono Proteger)” y el 28,89% mencionó que por “amigos y/u familiares”.

Instituciones que aportan ayuda por COVID-19
Municipalidad de Belén
oct-20

Entidad	Relativo	Absoluto
Instituciones Bancarias	0,00%	0
Gobierno Local (Municipalidad de Belén)	35,56%	16
Comisión Nacional de Emergencias CNE	0,00%	0
Empresa Privada	0,00%	0
Gobierno de la República (IMAS-BONO PROTEGER)	35,56%	16
Amigos y/u familiares	28,89%	13
Asociaciones / Comités / Comunidad Religiosa	0,00%	0
TOTAL	100%	45

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

GRÁFICO N°38: INSTITUCIONES QUE APORTARON AYUDA POR COVID-19



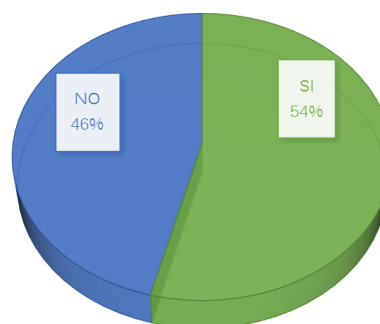
Y por último, con la P.39., se quería conocer si el núcleo familiar había visto **las actividades culturales, deportivas, formativas y/u recreativas que la Municipalidad había realizado en forma VIRTUAL** por sus redes sociales durante el período de la pandemia; y como se muestra en la tabla y gráfico N°39 el 54,00% indicó que SI y el 46,00% indicó que NO.

GRÁFICO N°39: ACTIVIDADES VIRTUALES DE LA MUNICIPALIDAD

Tabla N°39
Actividades Virtuales de la Municipalidad
Municipalidad de Belén
oct-20

Actividades Virtuales	Relativo	Absoluto
SI	54,00%	108
NO	46,00%	92
TOTAL	100%	200

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



Filtro de Medios de Comunicación para el Cantón

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

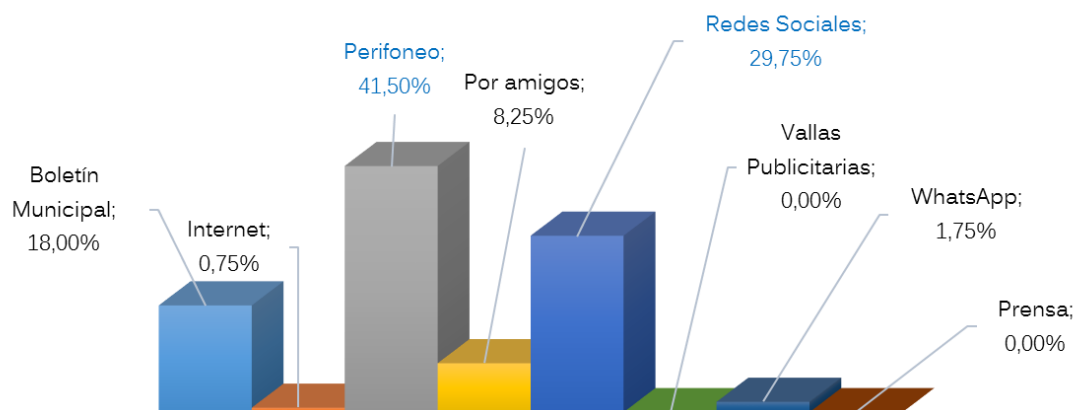
En la pregunta P.40, se quería conocer cuáles son los **dos medios de comunicación más efectivos que la Municipalidad debiera usar para informar sobre temas varios**, por tal razón se elaboró una lista de 8 medios, en donde el entrevistado debería seleccionar un máximo de 2 opciones. Tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°40, los dos principales medios de comunicación que debería usar la Municipalidad son: el "perifoneo" con un 41,50%, y las "redes sociales" con un 29,75%.

Tabla N°40
Medios de Comunicación Usados
Municipalidad de Belén
oct-20

Medios de Comunicación	Relativo	Absoluto
Boletín Municipal	18,00%	72
Internet	0,75%	3
Perifoneo	41,50%	166
Por amigos	8,25%	33
Redes Sociales	29,75%	119
Vallas Publicitarias	0,00%	0
WhatsApp	1,75%	7
Prensa	0,00%	0
TOTAL	100%	400

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

GRÁFICO N°40: MEDIOS DE COMUNICACIÓN



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

Filtro de Nivel Socioeconómico NSC

Y, por último, el **filtro del nivel socioeconómico NSC**, se quería conocer el perfil del entrevistado, mediante las variables demográficas relacionadas a: género, nacionalidad, edad, estado civil, ocupación actual, escolaridad, núcleo familiar, condición especial (discapacidad) y religión.

En resumen, el perfil socioeconómico que participo en este Estudio de Opinión 2020, estuvo definido principalmente por: mujeres, costarricenses, entre 46 a 75 años, casados, trabajadores asalariados, amas de casa y jubilados o pensionados, con estudios de secundaria y universidad, núcleos familiares entre 3 y 4 personas, practicantes de la religión católica.

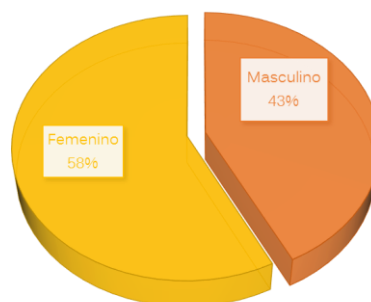
A continuación, se presenta en forma individual las tablas y gráficos correspondientes a las preguntas del filtro con la enumeración **P.41** a la **P.49**.

Tabla N°41
Género
Municipalidad de Belén
oct-20

Género	Relativo	Absoluto
Masculino	42,50%	85
Femenino	57,50%	115
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°41: GÉNERO



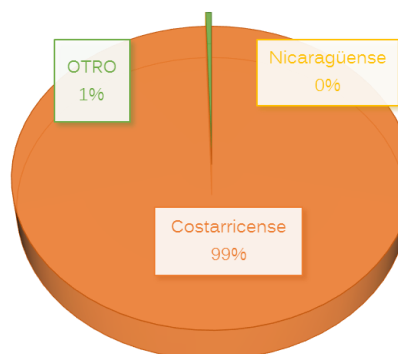
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°42
Nacionalidad
Municipalidad de Belén
oct-20

Nacionalidad	Relativo	Absoluto
Costarricense	99,50%	199
Nicaragüense	0,00%	0
OTRO	0,50%	1
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°42: NACIONALIDAD



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

Tabla N°42.a
OTRA Nacionalidad
Municipalidad de Belén
oct-20

Nacionalidad	Relativo	Absoluto
Salvadoreña	100,00%	1
TOTAL	100%	1

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

GRÁFICO N°42.A: OTRA NACIONALIDAD



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

Tabla N°43
Rangos de Edad
Municipalidad de Belén
oct-20

Edades	Relativo	Absoluto
Menos de 18 años	0,00%	0
De 18 a 25 años	10,00%	20
De 26 a 35 años	12,50%	25
De 36 a 45 años	11,50%	23
De 46 a 55 años	19,00%	38
De 56 a 65 años	16,00%	32
De 66 a 75 años	19,50%	39
Más de 75 años	11,50%	23
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°43: RANGOS DE EDAD

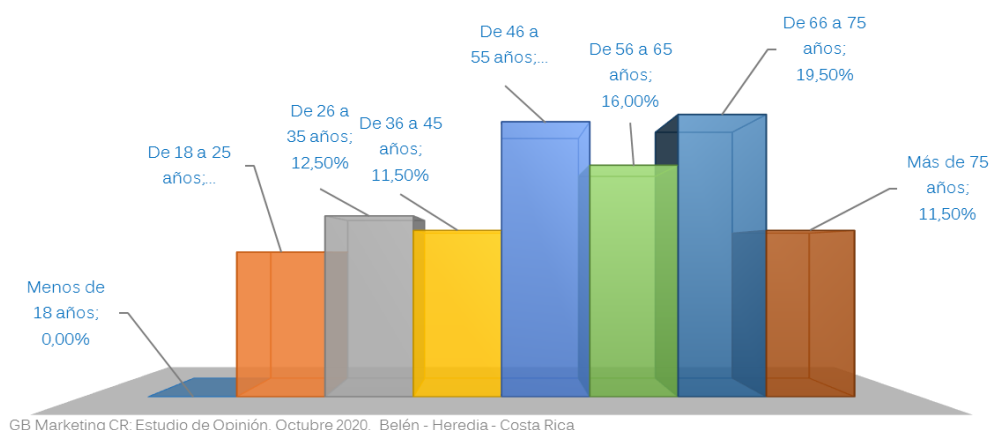
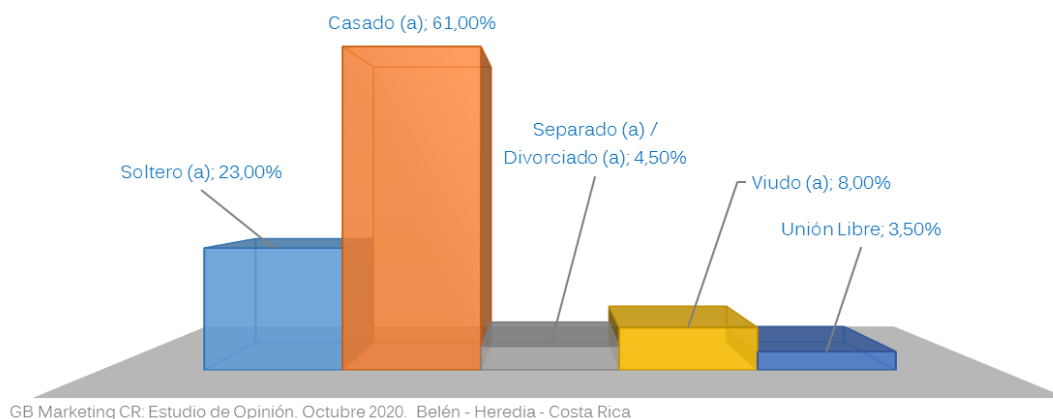


Tabla N°44
Estado Civil
Municipalidad de Belén
oct-20

Estado Civil	Relativo	Absoluto
Soltero (a)	23,00%	46
Casado (a)	61,00%	122
Separado (a) / Divorciado (a)	4,50%	9
Viudo (a)	8,00%	16
Unión Libre	3,50%	7
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°44: ESTADO CIVIL



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

Tabla N°45
Ocupación Actual
Municipalidad de Belén
oct-20

Ocupación	Relativo	Absoluto
Ama de Casa	22,00%	44
Desempleado	17,00%	34
Estudiante	1,50%	3
Estudiante con trabajo	0,00%	0
Trabajador asalariado (a)	29,50%	59
Trabajador independiente	1,00%	2
Microempresario (a)	5,00%	10
Pensionado / Jubilado	24,00%	48
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°45: OCUPACIÓN

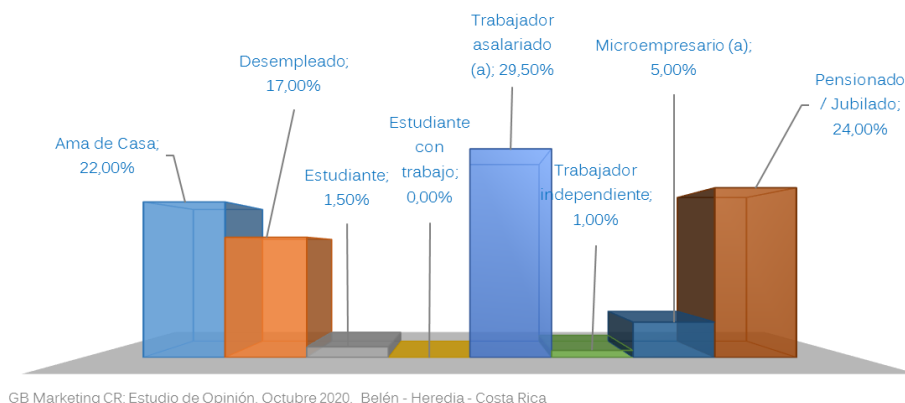


Tabla N°46
Escolaridad
Municipalidad de Belén
oct-20

Escolaridad	Relativo	Absoluto
Sin estudios	2,50%	5
Primaria Incompleta	7,00%	14
Primaria Completa	12,00%	24
Secundaria Incompleta	5,50%	11
Secundaria Completa	22,00%	44
Estudios Técnicos	17,50%	35
Universidad Incompleta	6,00%	12
Universidad Completa	27,00%	54
Estudios de Posgrado	0,50%	1
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°46: ESCOLARIDAD

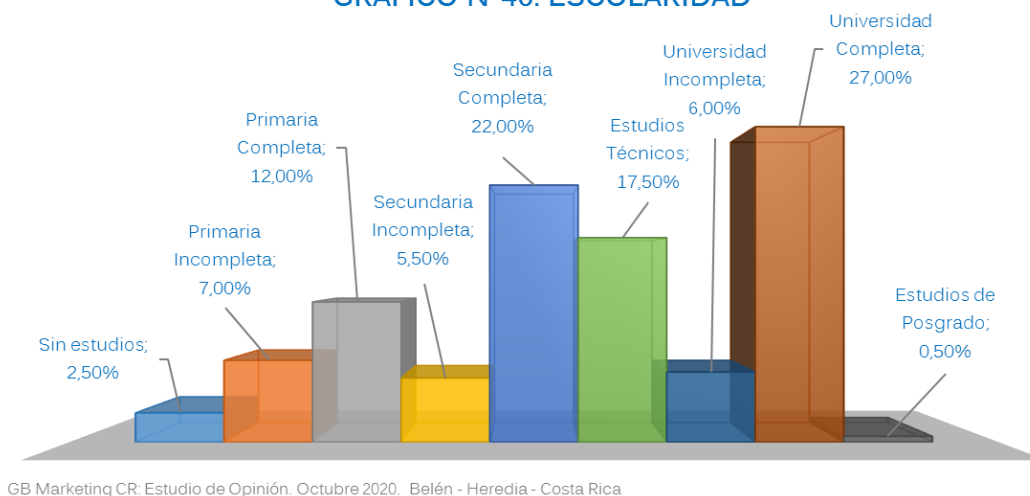
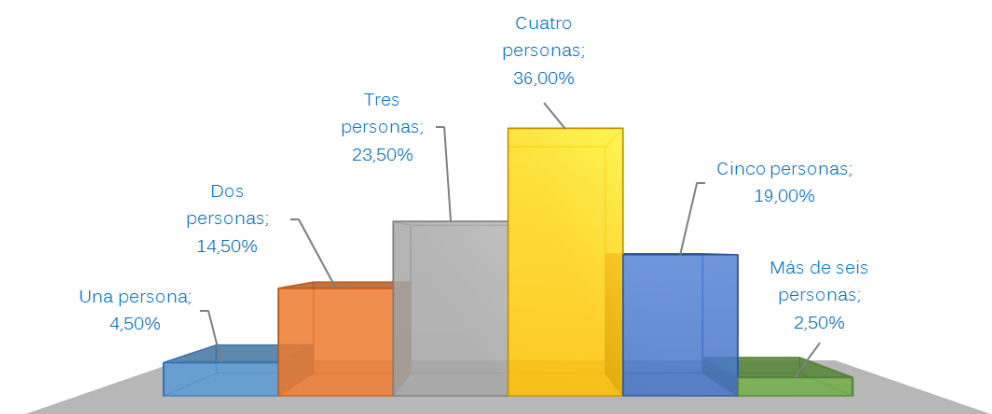


Tabla N°47
Núcleo Familiar
Municipalidad de Belén
oct-20

Núcleo Familiar	Relativo	Absoluto
Una persona	4,50%	9
Dos personas	14,50%	29
Tres personas	23,50%	47
Cuatro personas	36,00%	72
Cinco personas	19,00%	38
Más de seis personas	2,50%	5
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°47: NÚCLEO FAMILIAR



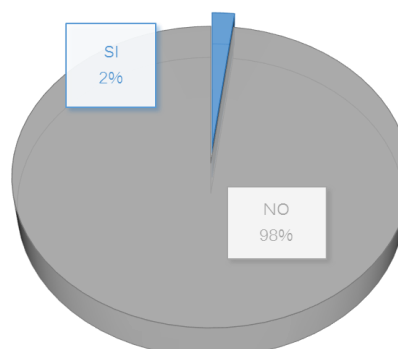
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°48
Núcleo Familiar con Condición Especial
Municipalidad de Belén
oct-20

Condición Especial	Relativo	Absoluto
SI	2,00%	4
NO	98,00%	196
TOTAL	100%	200

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

**GRÁFICO N°48: NUCLEO FAMILIAR
CONDICIÓN ESPECIAL**



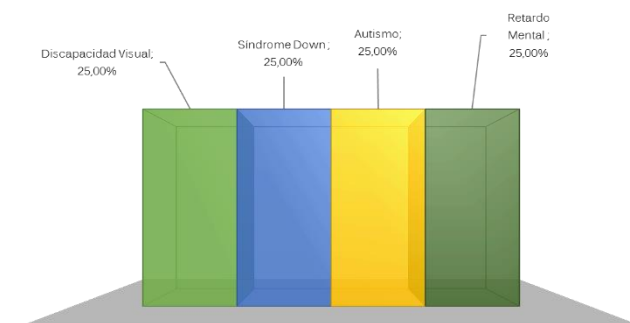
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020.
Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°48.a
Condición Especial Familiar
Municipalidad de Belén
oct-20

Condición Especial	Relativo	Absoluto
Discapacidad Visual	25,00%	1
Síndrome Down	25,00%	1
Autismo	25,00%	1
Retardo Mental	25,00%	1
TOTAL	100%	4

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

GRÁFICO N°48.A: CONDICIÓN ESPECIAL FAMILIAR



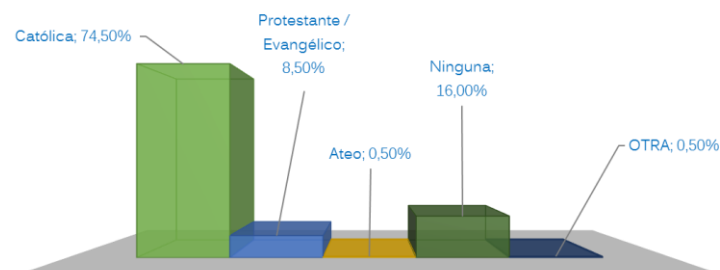
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°49
Creencia Religiosa
Municipalidad de Belén
oct-20

Religión	Relativo	Absoluto
Católica	74,50%	149
Protestante / Evangélico	8,50%	17
Ateo	0,50%	1
Ninguna	16,00%	32
OTRA	0,50%	1
TOTAL	100%	200

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

GRÁFICO N°49: CREENCIA RELIGIOSA



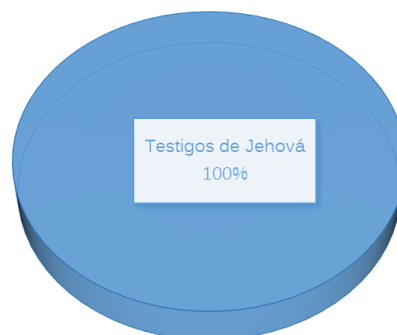
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Octubre 2020. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°49.a
OTRA Religión
Municipalidad de Belén
oct-20

Creencia	Relativo	Absoluto
Testigos de Jehová	100,00%	1
TOTAL	100%	1

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

GRÁFICO N°49.A: OTRA RELIGION



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

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:

- Solicitan vigilancia en los negocios del Cantón, porque no respetan las medidas sanitarias del COVID-19.
- Con respecto a la página web de la Municipalidad, deben actualizarla, ser más dinámica (dicen que podrían guiarse con la de la Municipalidad de Orotina)
- Con la página de Facebook, es aburrida, que hicieron algo para promover los emprendedores pero la verdad no llamaba la atención de nadie.
- Los malos olores en La Ribera y parte de La Asunción son insoportables, la gente quiere mejor vender y comprar en otro lado. Antes era en verano, pero ahora es en cualquier época y eso es parte de cuidar el ambiente.
- La feria del agricultor debería buscar un lugar más adecuado bajo techo.
- Se rebajó el presupuesto a la Cruz Roja, eso les parece inhumano.
- Se necesitan más cámaras en la Ribera diagonal a Acuantaa.
- En la zona del cafetal no hay aceras, y las que están cerca de la clínica, están en mal estado.
- Se quejan de un señor David Umaña (inspector de construcciones) que no realiza bien su trabajo.
- Se necesita un parque para perros y leyes para que los dueños de perros recojan los excrementos de sus mascotas, en la pandemia la gente sale a pasear a sus mascotas y deja toda la suciedad en las aceras y jardines.
- Se ha desatado mucho indigente y se roban hasta las plantas de los corredores de las casas.
- Calle en Residencial Belén en muy mal estado y la inseguridad por el puente es muchísima.
- El congestionamiento vial es el mayor problema que tiene Belén, tienen que buscar una solución, en horas pico. Ni en la Ribera ni en La Asunción, se puede salir de la casa a esas horas.
- Muy a disgusto con la Bolsa de Trabajo. Dicen que los muchachos salen muy preparados del colegio (educación de primer nivel) y muchos son universitarios, pero no consiguen trabajo y llenan la solicitud en la Municipalidad pero nunca los llaman. Que debería haber un convenio con las empresas del Cantón para que contraten a los Belemitas. En Belén con tanta empresa no debería haber desempleo.

- Muy contentos con las composteras creen que es de mucha ayuda.
- Con respecto a la ciclo vía todos creen que es una excelente medida, mientras no le quiten campo a las calles, porque esto haría más crítico el congestionamiento vial.
- No ven que hacer tele trabajo sea un problema.
- Todos los Belemitas están muy contentos de vivir en su Cantón, son pequeños problemas, que ellos creen que se podrían solucionar con mucha voluntad.

Nota adicional: recomendamos actualizar la base de datos muchos números ya no corresponden a personas de Belén y otros ya no existen.



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, 2016, 2017, 2018 y 2019) y agregando los obtenidos en el 2020.

Las variables medulares comparativas³, son:

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

VARIABLE: FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA

Estudio de Opinión
Municipalidad de Belén
Ficha Técnica Comparativa
Del año 2009 al 2020

³ Esta información se encuentra en formato digital en el Excel de nombre 2020-Comparativo de Variables Medulares, incluida en el CD entregado.

	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 $\pm$ > 18 años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			409			400			200			214
Nivel de Confianza			95%			95%			95%			95%
Margen de Error			$\pm$ 4.8%			$\pm$ 4.9%			$\pm$ 6.9%			$\pm$ 6.7%
Fuente de Selección Muestra												
Censo Nacional de Vivienda 2000- INEC	X						X			X		
Censo Nacional de Vivienda 2011- INEC												
Centro Centroamericano de Población (CCP)				X								
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO												
Tipo de Herramienta												
Cuestionario	X			X			X			X		
Tipo de Captura												
F2F (cara a cara)	X			X								
Teléfonica							X			X		
Otra												
Período de captura	marzo			julio			octubre - noviembre			diciembre		

	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 $\pm$ > 18 años	X			X			X			X		
Muestra												
Total de Muestra			304			200			200			201
Nivel de Confianza			95%			95%			95%			95%
Margen de Error			$\pm$ 5.6%			$\pm$ 6.97%			$\pm$ 6.9%			$\pm$ 6.6%
Fuente de Selección Muestra												
Censo Nacional de Vivienda 2000- INEC												
Censo Nacional de Vivienda 2011- INEC	X			X			X					
Centro Centroamericano de Población (CCP)										X		
Software CONSULTA MITOFSKY TAMAÑO												
Tipo de Herramienta												
Cuestionario	X			X			X			X		
Tipo de Captura												
F2F (cara a cara)	X											
Teléfonica				X			X			X		
Otra												
Período de captura	octubre			octubre			diciembre			octubre		

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

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

VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN

Variable Medular Comparativa Satisfacción General del Cantón Municipalidad de Belén Del año 2009 al 2020

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

Fuente: GB Marketing CR - 2020

VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA

Alcalda Del año 2009 al 2020

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

Fuente: GB Marketing CR - 2020

VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL

Concejo Municipal Del año 2009 al 2020

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

Fuente: GB Marketing CR - 2020

VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL

Personal Municipal Del año 2009 al 2020

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

Fuente: GB Marketing CR - 2020

VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Variable Calificación de Servicios Municipales Municipalidad de Belén Año 2020

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	98,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
Bolsa de empleo	32,50%	1,00%	5,00%	1,00%	41,50%	19,00%
Gestión de Contraloría de Servicios	69,50%	8,50%	6,50%	0,00%	4,00%	11,50%
Limpieza de vías (ornato público)	98,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
Mantenimiento de Edificios Históricos	96,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	95,50%	1,50%	1,50%	0,50%	0,00%	1,00%
Mantenimiento de la planta de tratamiento	97,00%	1,50%	0,50%	0,00%	0,00%	1,00%
Promoción de ferias y festividades	74,00%	2,00%	0,50%	0,50%	1,00%	22,00%
Protección del Medio Ambiente	96,00%	2,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Regulación de actividades comerciales	82,00%	4,50%	0,00%	0,00%	0,00%	13,50%
Servicio de agua potable	97,50%	1,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de alumbrado público	97,00%	2,00%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de la Biblioteca Municipal	88,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	78,50%	1,50%	1,50%	0,00%	1,50%	17,00%
Servicio de la Oficina de Cultura	79,00%	3,00%	3,50%	1,00%	0,00%	13,50%
Servicio de la Oficina de la Mujer	78,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Servicio de pago de impuestos	96,50%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%
Servicio de Policía de Tránsito	92,00%	7,50%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de recolección de reciclaje	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Servicio de recolección de residuos	98,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de tramitología en general	94,50%	2,00%	0,50%	0,50%	0,00%	2,50%
Servicio del Cementerio	93,00%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%
Servicio que presta la Policía Municipal	97,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Servicios de telefonía pública	93,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,50%

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

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2020

SERVICIO	2020	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	2019	81,00%	8,50%	8,50%	1,00%	0,00%	1,00%
	2018	71,64%	16,42%	8,96%	1,00%	0,50%	1,49%
	2017	55,71%	34,70%	8,22%	0,91%	0,46%	0,00%
	2016	67,66%	22,89%	7,46%	1,49%	0,50%	0,00%
	2015	36,00%	44,00%	18,00%	2,00%	0,00%	0,00%
	2014	64,50%	24,00%	5,00%	2,00%	1,50%	3,00%
	2013	71,30%	0,00%	14,00%	13,30%	0,00%	1,40%
	2012	76,40%	0,00%	14,00%	8,50%	0,00%	1,10%
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

SERVICIO	2020	32,50%	1,00%	5,00%	1,00%	41,50%	19,00%
Bolsa de Empleo	2019	72,00%	12,50%	11,50%	3,00%	0,00%	1,00%
	2018	55,72%	6,97%	4,48%	1,49%	0,00%	31,34%
	2017	54,79%	24,20%	7,31%	0,00%	0,00%	13,70%
	2016	46,77%	15,42%	8,96%	1,99%	0,00%	26,78%
	2015	36,00%	44,00%	18,00%	2,00%	0,00%	0,00%
	2014	71,50%	16,50%	6,00%	0,50%	2,00%	3,50%
	2013	62,20%	0,00%	12,70%	15,40%	0,00%	9,70%
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

SERVICIO	2020	69,50%	8,50%	6,50%	0,00%	4,00%	11,50%
Gestión de la Contraloría de Servicios	2019	72,50%	12,00%	9,00%	3,50%	0,00%	3,00%
	2018	53,73%	12,94%	3,98%	0,00%	0,00%	29,35%
	2017	48,86%	33,33%	10,96%	0,91%	0,46%	5,48%
	2016	56,72%	20,90%	3,98%	0,50%	0,00%	17,91%
	2015	47,37%	26,32%	7,89%	1,32%	0,00%	17,11%
	2014	23,53%	18,38%	0,00%	0,00%	1,47%	56,62%
	2013	20,60%	33,10%	30,90%	2,70%	6,30%	6,40%
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

SERVICIO	2020	98,50%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%
Limpieza de Vías (Ornato Público)	2019	84,00%	9,00%	6,50%	0,00%	0,00%	0,50%
	2018	92,04%	4,98%	0,50%	0,00%	0,00%	2,49%
	2017	73,97%	22,37%	3,65%	0,00%	0,00%	0,00%
	2016	88,06%	7,46%	3,98%	0,50%	0,00%	0,00%
	2015	52,00%	34,50%	13,00%	0,50%	0,00%	0,00%
	2014	75,00%	22,00%	0,00%	0,50%	1,50%	1,00%
	2013	91,70%	0,00%	4,10%	4,10%	0,00%	0,10%
	2012	90,20%	0,00%	4,10%	2,20%	0,00%	3,50%
	2011	56,80%	36,00%	3,60%	1,80%	1,20%	0,60%
	2010	95,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,00%
	2009	72,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	27,20%

Fuente: GB Marketing CR - 2020

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2020

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2020	96,50%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%
Mantenimiento de Edificios Históricos	2019	84,50%	9,00%	3,50%	0,00%	0,00%	3,00%
	2018	54,73%	12,44%	3,98%	0,50%	0,00%	28,36%
	2017	52,05%	36,99%	5,02%	0,46%	0,00%	5,48%
	2016	80,10%	16,92%	0,00%	0,50%	0,00%	2,49%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	87,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,00%
	2009	82,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,40%

SERVICIO	2020	95,50%	1,50%	1,50%	0,50%	0,00%	1,00%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	2019	84,50%	9,50%	3,50%	0,00%	0,00%	2,50%
	2018	52,74%	11,94%	4,98%	1,00%	0,00%	29,35%
	2017	54,34%	35,62%	5,02%	0,91%	0,46%	3,65%
	2016	76,12%	18,41%	2,49%	0,50%	0,50%	1,99%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	82,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,60%

SERVICIO	2020	97,00%	1,50%	0,50%	0,00%	0,00%	1,00%
Mantenimiento de la Planta de Tratamiento	2019	84,50%	9,50%	4,00%	1,00%	0,00%	1,00%
	2018	82,09%	11,44%	0,50%	0,00%	0,00%	5,97%
	2017	75,80%	18,26%	2,28%	0,91%	0,91%	1,83%
	2016	72,64%	12,94%	0,50%	1,00%	0,00%	12,94%
	2015	14,50%	62,50%	15,00%	0,50%	0,00%	7,50%
	2014	70,00%	20,50%	1,50%	0,00%	0,50%	7,50%
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

SERVICIO	2020	74,00%	2,00%	0,50%	0,50%	1,00%	22,00%
Promoción de Ferias y Festividades	2019	83,00%	11,00%	3,50%	0,00%	0,00%	2,50%
	2018	55,72%	3,98%	11,94%	5,97%	0,00%	22,39%
	2017	61,19%	26,48%	8,22%	0,46%	0,91%	1,83%
	2016	61,19%	21,89%	2,49%	1,00%	0,00%	13,44%
	2015	35,50%	51,50%	12,00%	0,00%	0,00%	1,00%
	2014	67,00%	25,00%	3,00%	0,50%	1,50%	3,00%
	2013	74,50%	0,00%	13,30%	8,80%	0,00%	3,40%
	2012	79,20%	0,00%	7,70%	7,90%	0,00%	5,20%
	2011	30,80%	45,50%	13,00%	3,80%	0,00%	6,90%
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	64,80%	0,00%	23,00%	4,90%	0,00%	7,30%

Fuente: GB Marketing CR - 2020

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2020

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

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

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

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

Fuente: GB Marketing CR - 2020

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2020

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

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

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

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

Fuente: GB Marketing CR - 2020

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2020

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2020	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Servicio de Limpieza de los Cauces de los Ríos	2019	84,00%	11,50%	4,00%	0,00%	0,00%	0,50%
	2018	73,13%	21,39%	2,49%	1,00%	0,00%	1,99%
	2017	69,41%	26,03%	4,11%	0,00%	0,00%	0,46%
	2016	85,57%	11,44%	1,49%	1,00%	0,00%	0,50%
	2015	32,50%	21,00%	28,50%	18,00%	0,00%	0,00%
	2014	70,50%	15,50%	6,00%	1,50%	0,50%	6,00%
	2013	65,00%	0,00%	14,80%	17,80%	0,00%	2,40%
	2012	63,80%	0,00%	15,10%	11,90%	0,00%	9,20%
	2011	27,40%	28,30%	11,70%	14,40%	1,30%	16,90%
	2010	72,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,00%
	2009	68,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	31,30%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2020	96,50%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%
Servicio de Pago de Impuestos	2019	67,50%	19,00%	10,00%	2,50%	0,00%	1,00%
	2018	58,71%	15,42%	18,41%	5,47%	0,50%	1,49%
	2017	57,08%	29,22%	10,50%	3,20%	0,00%	0,00%
	2016	72,14%	18,91%	2,99%	1,00%	1,00%	3,99%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	64,40%	3,10%	3,60%	0,00%	0,00%	28,90%
	2011	35,00%	42,10%	7,10%	0,50%	0,70%	14,60%
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	79,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,10%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2020	92,00%	7,50%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Policía de Tránsito	2019	69,50%	23,00%	5,50%	1,50%	0,00%	0,50%
	2018	55,72%	12,44%	24,38%	5,47%	0,50%	1,49%
	2017	52,05%	28,31%	10,96%	6,85%	0,46%	1,37%
	2016	51,74%	16,92%	26,87%	2,99%	1,49%	0,00%
	2015	----	----	----	----	----	----
	2014	----	----	----	----	----	----
	2013	----	----	----	----	----	----
	2012	----	----	----	----	----	----
	2011	----	----	----	----	----	----
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2020	99,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Servicio de Recolección de Reciclaje	2019	90,00%	7,50%	2,00%	0,00%	0,00%	0,50%
	2018	97,51%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2017	84,02%	14,16%	1,83%	0,00%	0,00%	0,00%
	2016	92,04%	3,98%	1,99%	1,49%	0,00%	0,50%
	2015	35,50%	45,00%	19,00%	0,50%	0,00%	0,00%
	2014	77,50%	17,00%	1,50%	0,00%	1,50%	2,50%
	2013	87,40%	0,00%	5,30%	5,80%	0,00%	1,50%
	2012	84,50%	0,00%	8,00%	6,30%	0,00%	1,20%
	2011	42,00%	35,50%	16,80%	3,60%	0,30%	1,80%
	2010	----	----	----	----	----	----
	2009	----	----	----	----	----	----

Fuente: GB Marketing CR - 2020

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2020

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

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

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

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

Fuente: GB Marketing CR - 2020

Variable Medular Comparativa
Servicios de la Municipalidad de Belén
Del año 2009 al año 2020

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

SERVICIO	2020	----	----	----	----	----	----
Promoción de Deporte y Recreación	2019	----	----	----	----	----	----
	2018	----	----	----	----	----	----
	2017	----	----	----	----	----	----
	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%

SERVICIO	2020	----	----	----	----	----	----
Seguridad General	2019	----	----	----	----	----	----
	2018	----	----	----	----	----	----
	2017	----	----	----	----	----	----
	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%

Fuente: GB Marketing CR - 2020

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

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

Filtro de Reclutamiento

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

- ☐ San Antonio ☐ La Ribera ☐ La Asunción

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

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

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

EMPRESA	SI	NO	Una
Agencia de Publicidad	☐		
Agencia de Investigación de Mercados	☐		
Empresa encuestadora	☐		
Municipalidad de Belén	☐		
Ninguna		☐	

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

Filtro de Satisfacción General del Cantón

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

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

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

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

Filtro de Satisfacción y Gestión Municipal

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

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

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

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
De la Alcaldía	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Del Concejo Municipal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Del Personal Municipal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Filtro de Satisfacción y Gestión del SAC Municipal

P.10. ¿Ha utilizado la Oficina Virtual de Servicio al Cliente de la Municipalidad? **SELECCIÓN ÚNICA. Si la respuesta es SI haga la pregunta P.11 de lo contrario pase a la pregunta P.13.** ☐ SI ☐ NO

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

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

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

☐ SIMPLE ☐ COMPLEJO

Filtro de Satisfacción de los Servicios Municipales

P.13. A continuación le voy a leer una lista de Servicios que ofrece la Municipalidad de Belén, y me gustaría me los pudiera calificar en Muy 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
ATENCIÓN VIRTUAL – TELEFONICA- REDES SOCIALES	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bolsa de empleo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión de Contraloría de Servicios	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Limpieza de vías (ornato público)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mantenimiento de Edificios Históricos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mantenimiento de la planta de tratamiento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Promoción de ferias y festividades	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Protección del Medio Ambiente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Regulación de actividades comerciales	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de agua potable	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de alumbrado público	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de la Biblioteca Municipal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de la Oficina de Cultura	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de la Oficina de la Mujer	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Servicio de pago de impuestos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de Policía de Tránsito	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de recolección de reciclaje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de recolección de residuos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de tramitología en general	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio del Cementerio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio que presta la Policía Municipal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicios de telefonía pública	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Filtro de Reciclaje en el Cantón

P.14. ¿En su casa reciclan? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.14.a y P.14.b, de lo contrario continúe con la P.15.

☐ SI ☐ NO

P.14.a. ¿Conoce las diferentes opciones y fechas que le brinda la Municipalidad para reciclar? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ SI ☐ NO

P.14.b. ¿Estaría dispuesto a reciclar sus residuos orgánicos (cáscaras de verduras, frutas, broza de café entre otros)? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ SI ☐ NO

Filtro de Situaciones del Cantón de Belén

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

☐ BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA

P.16. ¿Estaría usted de acuerdo que la plaza de fútbol de San Antonio se convirtiera en un parque multiuso? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ SI ☐ NO

P.17. Siente que el Cantón está más ordenado (vías y estacionamientos) **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ SI ☐ NO

P.18. ¿Tiene usted o algún miembro de su familia bicicleta? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ SI ☐ NO

P.19. ¿Le gustaría que en el Cantón hubiera una ciclo vía? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ SI ☐ NO

Filtro de Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón

P.20. ¿Sigue usted las redes sociales de la Municipalidad de Belén? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ SI ☐ NO

P.21. ¿Ve usted las transmisiones del Concejo Municipal a través de Facebook Live? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ SI ☐ NO

Filtro de Conocimiento del Proyecto Belén Ciudad Inteligente

P.22. ¿Conoce usted el proyecto Belén Ciudad Inteligente? **SELECCIÓN ÚNICA.**

☐ SI ☐ NO

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

	SI	NO
Sistema de monitoreo por medio de cámaras	☐	☐
Medidores de agua potable inteligentes	☐	☐
Radars de Velocidad	☐	☐
Lámparas de luz inteligentes	☐	☐
Policías con equipo Body Cam (en vehículos y personal)	☐	☐

Filtro de Apoyo a Emprendedores de la Comunidad

P.24. ¿Ha comprado usted a emprendedores de la comunidad? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.25, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.27. ☐ SI ☐ NO

P.25. ¿Qué tipo de productos o servicios ha comprado en los últimos seis meses a los emprendedores de la comunidad? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

- | | |
|---|--|
| ☐ Verduras – Frutas | ☐ Comida preparada |
| ☐ Artículos de limpieza / aseo personal | ☐ Artesanías |
| ☐ Regalos | ☐ Vestimenta |
| ☐ Servicios de belleza / barbería | ☐ Salud |

P.26. ¿Cómo se enteró de los emprendedores de la Comunidad? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

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

Filtro de Seguridad Ciudadana

P.27. ¿Cuándo hay un problema de seguridad a cual policía acude? **SELECCIÓN ÚNICA**

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

P.28. ¿Sabía usted que existe una policía canina en el Cantón? **SELECCIÓN ÚNICA** ☐ SI ☐ NO

P.29. ¿Cuáles considera usted que son los **3 principales** problemas ligados a la seguridad en el Cantón? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.** Por favor leer las opciones de forma aleatoria y marcar **ÚNICAMENTE 3 OPCIONES.**

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

P.30. Considera que los programas que ofrece la Municipalidad impactan en la seguridad del Cantón. **SELECCIÓN** ☐ SI ☐ NO **ÚNICA.**

Filtro de Impacto del COVID-19 en el Cantón

P.31. ¿Se ha visto usted o su familia afectado como consecuencia de la emergencia mundial sanitaria COVID-19? **SELECCIÓN ÚNICA** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.32, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.33. ☐ SI ☐ NO

P.32. ¿En cuáles de los siguientes aspectos se ha visto afectado? **SELECCIÓN MÚLTIPLE**

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

P.33. ¿Hay en su hogar conexión fija a internet? **SELECCIÓN ÚNICA**

☐ SI ☐ NO

P.34. ¿Tienen en su hogar computadoras y/u dispositivos electrónicos (smartphone o Tablet)?

SELECCIÓN ÚNICA ☐ SI ☐ NO

P.35. ¿Ha recibido o visto información de los protocolos de seguridad y protección contra el COVID-19 que ha implementado la Municipalidad en el Cantón? **SELECCIÓN ÚNICA** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.36, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.37. ☐ SI ☐ NO

P.36. ¿Cuáles medios informativos? **SELECCIÓN MÚLTIPLE**

☐ Perifoneo ☐ Redes Sociales ☐ Volantes
☐ Muppies ☐ SMS

P.37. ¿Ha recibido alguna ayuda especial (usted o su familia) como parte de la afectación al COVID-19? **SELECCIÓN ÚNICA** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.38, si la respuesta es NO pase a la pregunta P.39.

☐ SI ☐ NO

P.38. ¿Quién le ha brindado la ayuda? **SELECCIÓN MÚLTIPLE**

☐ Instituciones Bancarias ☐ Gobierno Local (Municipalidad de Belén)
☐ Comisión Nacional de Emergencias CNE ☐ Empresa Privada
☐ Gobierno de la República (IMAS-BONO PROTEGER) ☐ Amigos y/u familiares
☐ Asociaciones / Comités / Comunidad Religiosa

P.39. ¿Ha visto usted o algún miembro de la familia las actividades culturales, deportivas, formativas y/u recreativas que la Municipalidad ha realizado en forma VIRTUAL por sus redes sociales durante este período de la emergencia sanitaria COVID-19? **SELECCIÓN ÚNICA** ☐ SI ☐ NO

Filtro de Medios de Comunicación para el Cantón

P.40. De la siguiente lista de medios de comunicación que le voy a mencionar, me podría indicar ¿cuáles DOS son los más efectivos para que la Municipalidad le pueda informar sobre algún tema? **SELECCIÓN MÚLTIPLE. Leer las opciones. Máximo 2 opciones.**

☐ Boletín Municipal ☐ Internet ☐ Perifoneo ☐ Por amigos
☐ Redes Sociales ☐ Vallas ☐ WhatsApp ☐ Prensa

Filtro de Nivel Socioeconómico NSC

P.41. Género **SELECCIÓN ÚNICA.** ☐ Masculino ☐ Femenino

P.42. Nacionalidad: **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es OTRA haga la pregunta P.42.a, de lo contrario continúe. ☐ Costarricense ☐ Nicaragüense ☐ OTRA

P.42.a. ¿Cuál OTRA nacionalidad? _____

P.43. ¿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.44. Su estado civil es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.45. Su ocupación actual es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.46. ¿Cuál es el último grado de escolaridad formal que usted aprobó? **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.47. ¿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.48. ¿En su núcleo familiar, hay algún miembro con alguna discapacidad especial? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.48.a, de lo contrario ☐ SI ☐ NO continúe.

P.48.a. ¿Cuál? _____

P.49. ¿Cuál es su religión? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es OTRA haga la pregunta P.49.a, de lo contrario continúe.

- ☐ Católica ☐ Protestante/evangélica ☐ Ateo ☐ Ninguna ☐ OTRA

P.49.a. ¿Cuál OTRA religión? _____

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