



**Marketing
Empresarial**
INTEGRADO

INFORME FINAL

ESTUDIO DE OPINIÓN 2018

MUNICIPALIDAD DE BELÉN



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



Contenido

I Sección: Marco Metodológico Estudio Opinión Belemita	5
Metodología de la Investigación Telefónica	5
Enfoque de la Investigación.....	5
TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA TELEFÓNICA.....	6
Objetivos de la Investigación.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
Mercado Objetivo – Población Meta.....	7
Cobertura Geográfica del Estudio de Opinión.....	8
Muestra Estadística.....	8
DISTRIBUCIÓN Y DISEÑO DE MUESTRA.....	9
CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA.....	9
SUPUESTOS – HIPÓTESIS - ERRORES.....	10
Diseño de la Investigación.....	11
HERRAMIENTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
PLATAFORMA ONLINE PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	12
Sujetos y Fuentes de Información.....	13
SUJETOS DE INFORMACIÓN.....	13
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	13
Síntesis Generales de la Investigación.....	14
II Sección: Análisis de la Información Estudio Opinión Belemita	17
Cuestionario Estructurado Telefónico	17
Generalidades del Análisis.....	17
Filtro de Reclutamiento.....	17
Filtro de Satisfacción General del Cantón.....	19
Filtro de Satisfacción y Gestión Municipal.....	22
Filtro de Satisfacción y Gestión del SAC Municipal.....	25
Filtro de Satisfacción de los Servicios Municipales.....	27
Filtro de Reciclaje en el Cantón.....	36
Filtro de Actividades Principales para la Población del Cantón.....	37
Filtro de Situaciones del Cantón de Belén.....	42
Filtro de Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón.....	43
Filtro de Conocimiento del Proyecto Belén Ciudad Inteligente.....	45
Filtro de Satisfacción y Gestión del Comité de Deportes CCDR Belén.....	47
Filtro de Medios de Comunicación para el Cantón.....	59

Filtro de Nivel Socioeconómico NSC.....	60
Percepciones Generales.....	65
III Sección: Comparativo de Variables Medulares de Evaluación	68
Factores de Evaluación Comparativo.....	68
Generalidades del Comparativo.....	68
VARIABLE: FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN COMPARATIVA.....	69
VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN.....	71
VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL	71
VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL.....	72
VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA.....	73
VARIABLE: GESTIÓN DEL COMITÉ DE DEPORTES.....	74
VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	75
Anexos	83
Anexo N°1: Cuestionario Opinión Belemita.....	83
Anexo N°2: Tabla de Actividades Principales.....	90



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 y gestión general del gobierno local (municipal, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, actividades, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, comité de deportes, comunicación, perfil socioeconómico).

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

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

TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA TELEFÓNICA

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

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

Se pretende, de este modo, conocer la opinión actual de los abonados de la Municipalidad de Belén en diferentes aspectos de directamente en las variables de satisfacción y gestión general del gobierno local (municipal, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, actividades, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, comité de deportes, comunicación, 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 octubre y noviembre del 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la población meta Belemita que participará en el Estudio de Opinión 2018.
- 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 actividades principales que realiza la Municipalidad para ciertas poblaciones (niños menores de 12 años, jóvenes, adultos jóvenes, adultos mayores y personas con condiciones especiales de discapacidad).
- 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 sabe el Proyecto Belén Ciudad Inteligente que brinda la Municipalidad de Belén.
- Definir la percepción y conocimiento que tiene la población meta sobre la gestión y servicios que ofrece el Comité de Deportes CCCR Belén.
- Conocer cuáles son los medios de comunicación que más utiliza la población Belemita para informarse de diferentes acciones o comunicados de interés con respecto a la comunidad y a la Municipalidad.
- Determinar un perfil socioeconómico de la población meta participante en el Estudio de Opinión 2018.

Mercado Objetivo – Población Meta

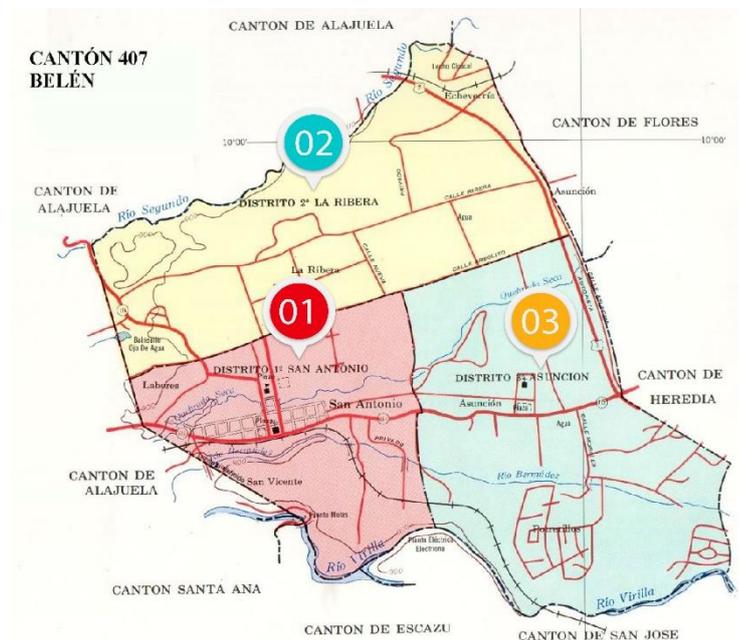
El mercado objetivo o población meta que ampara este Estudio de Opinión, está compuesto por los siguientes perfiles generales:

- 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 2018, 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 2018, fue la misma base de datos utilizada y segmentada para el estudio de opinión del año anterior con 2.104 abonados (2017); 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).

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 2018. Las variables de interés que se utilizan para hacer la segmentación son: nombre, dirección (distrito) y teléfono fijo, teléfono celular.

La base total a utilizar para el cálculo de la muestra estadística y captura de información para el Estudio de Opinión 2018, será de un total de 6.290 abonados todos Belemitas y pertenecientes del Cantón de Belén.¹

CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA

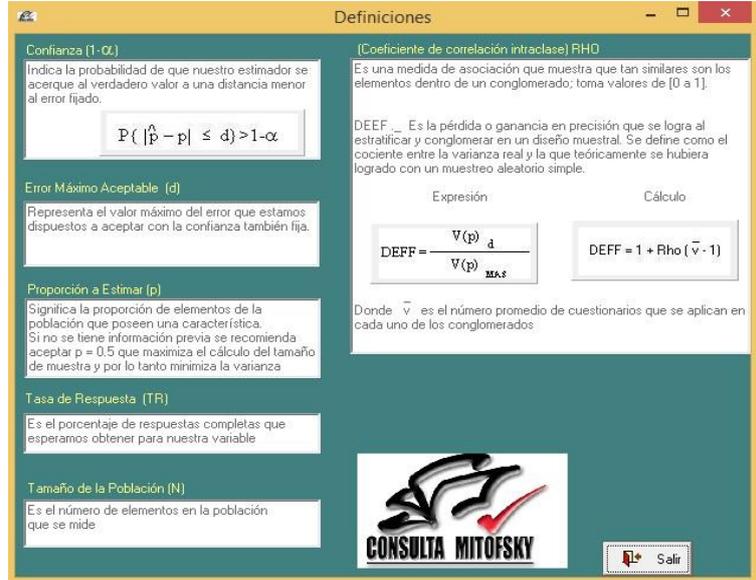
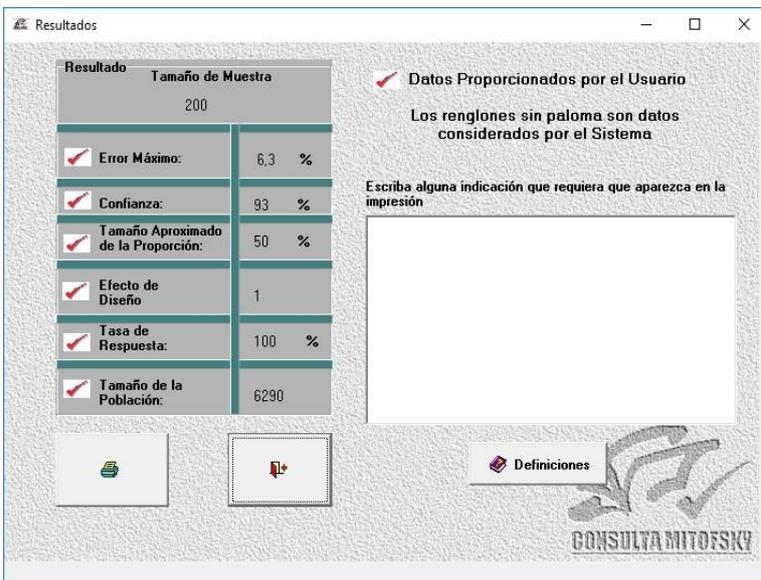
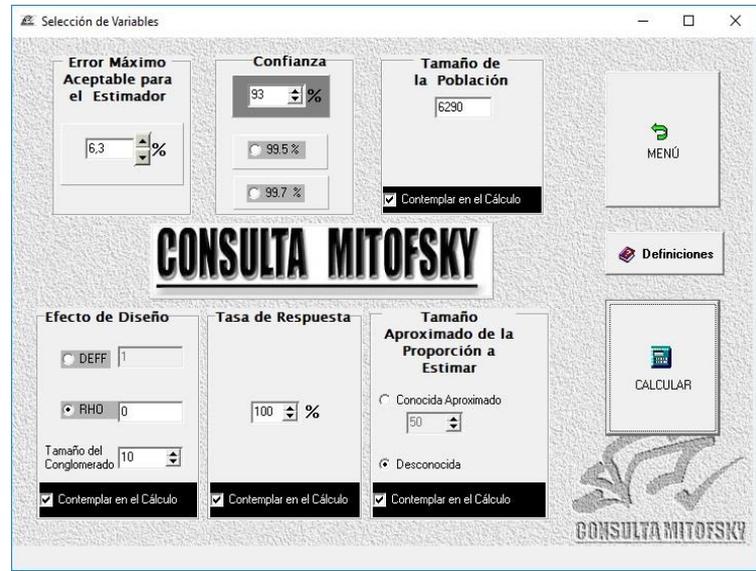
Para la selección de la **muestra no probabilística aleatoria simple** se utiliza la herramienta de software especializado "TAMAÑO", diseñado específicamente para el cálculo de poblaciones y muestras finitas mediante la retroalimentación de datos.

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 "2018-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 +/-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.



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 empresa contratada y del entorno como 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 2018 se utilizan:

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

HERRAMIENTA DE LA INVESTIGACIÓN

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

El cuestionario cuenta con una estructura propia compuesta por un formato de clasificación interna, un mensaje de introducción y trece 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 08 al 27 de octubre del presente año 2018, 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 64 preguntas, de las cuales 44 son preguntas principales y 120 preguntas secundarias.² La totalidad del cuestionario quedó distribuido de la siguiente manera:

– 13 Filtros Centrales

- Reclutamiento
- Satisfacción General del Cantón
- Satisfacción y Gestión Municipal
- Satisfacción y Gestión del SAC Municipal
- Satisfacción de los Servicios Municipales
- Reciclaje en el Cantón
- Actividades Principales para la Población del Cantón
- Situaciones del Cantón de Belén
- Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón
- Conocimiento del Proyecto Belén Ciudad Inteligente
- Satisfacción y Gestión del Comité de Deportes CCDR Belén
- Medios de Comunicación para el Cantón
- Nivel Socioeconómico NSC

– Estructura del Cuestionario

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

PLATAFORMA ONLINE PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La captura de información, se realizó mediante una plataforma digital, compuesta de un software especializado de captura online, hospedado en la nube, que permite configurar el cuestionario para capturar, consolidar y generar reportes en tiempo real; todo mediante el uso de una PC tradicional o un dispositivo móvil (Tablet o Smartphone) que, con conexión a Internet, se obtienen los datos para ser analizados y presentados.

² Ver cuestionario versión digital de nombre 2018-Cuestionario Opinión Belemita, incluido en el CD entregado.

El levantamiento o captura de los datos fue llevada a cabo por dos encuestadores capacitados y supervisados en el campo de acción (directamente las oficinas de la empresa contratada), lo que permitió el apoyo en la recolección de los datos y en la solución de los inconvenientes que surgieron durante el trabajo de campo.

El levantamiento de la información del Estudio de Opinión, se realizó durante el período comprendido desde el 08 al 27 de octubre del presente año 2018, en forma simultánea y continúa; en horas de la mañana y tarde incluyendo durante los días hábiles.

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

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

Sujetos y Fuentes de Información

Para el desarrollo del Estudio de Opinión 2018, 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 2018, están identificados en tres partes:

- **Población Meta** Entrevistada (201 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 tres períodos (2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, y 2017) y la información recolectada para el año 2018 por la misma firma consultora.
- Consulta Profesional, mediante algunos textos profesionales y software propios del área de investigación de mercados, estadística, análisis y/u otros.

Síntesis Generales de la Investigación

Una vez analizado toda la información y diseñado el Estudio de Opinión 2018, 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 08 al 27 de octubre del presente año 2018, mediante dos entrevistadores previamente capacitados para la captura telefónica – online, directamente en las oficinas de la empresa contratada.
- La **población total** entrevistada fue de 201 hogares con teléfono fijo y que son representativos de la población residente en el Cantón de Belén.
- La **muestra estadística** reflejada era 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, pero por razón de captura se obtuvieron 201 capturas que forman el total de la muestra para este estudio.
- La **valoración general** del estudio se basó en la información suministrada por los abonados de la Municipalidad de Belén para conocer los factores que inciden directamente en las variables de satisfacción y gestión general del gobierno local (municipal, servicio al cliente, servicios municipales, reciclaje, actividades, situaciones, redes sociales, ciudad inteligente, comité de deportes, comunicación, 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 201 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 2018.

- 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 y 2017.
- 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.



II SECCIÓN

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESTUDIO OPINIÓN BELEMITA



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



II Sección: Análisis de la Información Estudio Opinión Belemita

Cuestionario Estructurado Telefónico

Generalidades del Análisis

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

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

También es importante mencionar que, por el fondo de las variables de algunas preguntas, se tuvieron que hacer tablas y gráficos adicionales que por orden y mejor comprensión de este análisis se enumeraron seguidas al número principal de la letra por orden alfabético, por ejemplo, la pregunta P.13 está compuesta por tablas y gráficos enumeradas desde 13.a hasta la 13.x. El total en tablas que contiene este análisis es de 90 y en gráficos 109.

En la información digital que ampara este análisis, se puede observar por completo el análisis en formato Excel, de nombre 2018-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 seguidos 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.

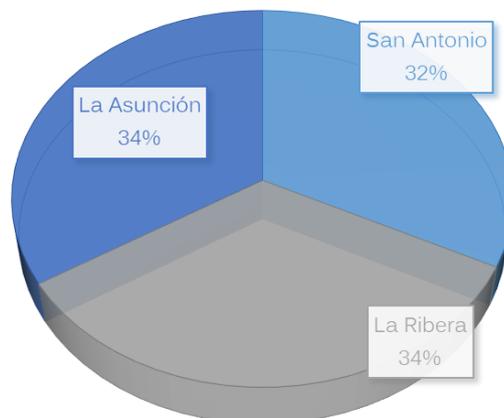
Este filtro estaba compuesto por las preguntas P.1., P.2., P.3., P.4., y P.5., y como demuestra en las tablas y gráficos a continuación, el 100% de los entrevistados cumplían con el filtro de selección por tanto procedieron a ser entrevistados de forma efectiva.

Tabla N°1
Distritos Participantes
Municipalidad de Belén
nov-18

Distrito	Relativo	Absoluto
San Antonio	32,34%	65
La Ribera	33,83%	68
La Asunción	33,83%	68
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°1: DISTRITOS



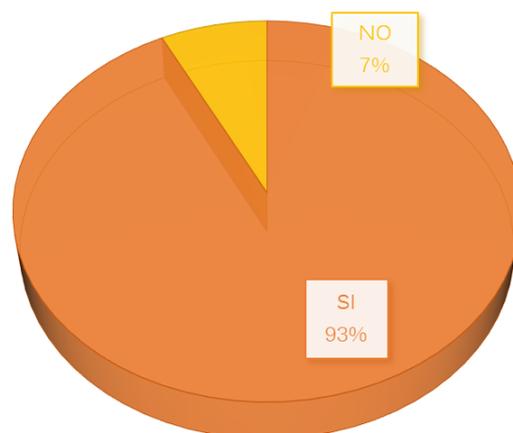
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°2
Propietario (a)
Municipalidad de Belén
nov-18

Propietario	Relativo	Absoluto
SI	92,54%	186
NO	7,46%	15
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°2: PROPIETARIO (A)



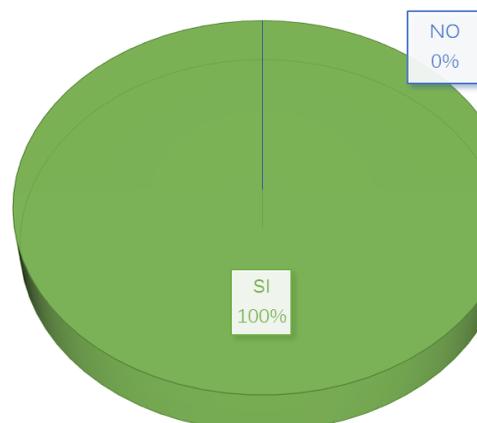
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°3
Mayores de Edad
Municipalidad de Belén
nov-18

Mayores de Edad	Relativo	Absoluto
SI	100,00%	201
NO	0,00%	0
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°3: MAYORES DE EDAD



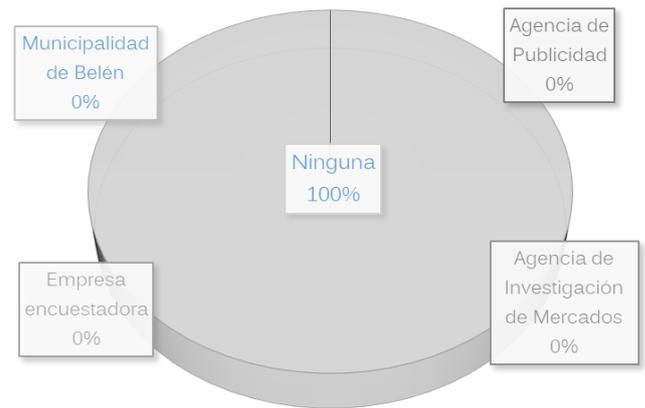
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°4
Lugar de Trabajo
Municipalidad de Belén
nov-18

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%	201
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°4: LUGAR DE TRABAJO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°5
Participación en Estudios de Mercados
Municipalidad de Belén
nov-18

Participación	Relativo	Absoluto
SI	0,00%	0
NO	100,00%	201
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°5: PARTICIPACIÓN EN ESTUDIOS DE MERCADO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. 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 79,60% está muy satisfecho, el 18,91% está satisfecho, y el 1,49% está en un nivel medio (ni satisfecho ni insatisfecho).

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 22,89%, seguido como segundo problema el "consumo de drogas y alcohol" con un 20,90%, el tercer

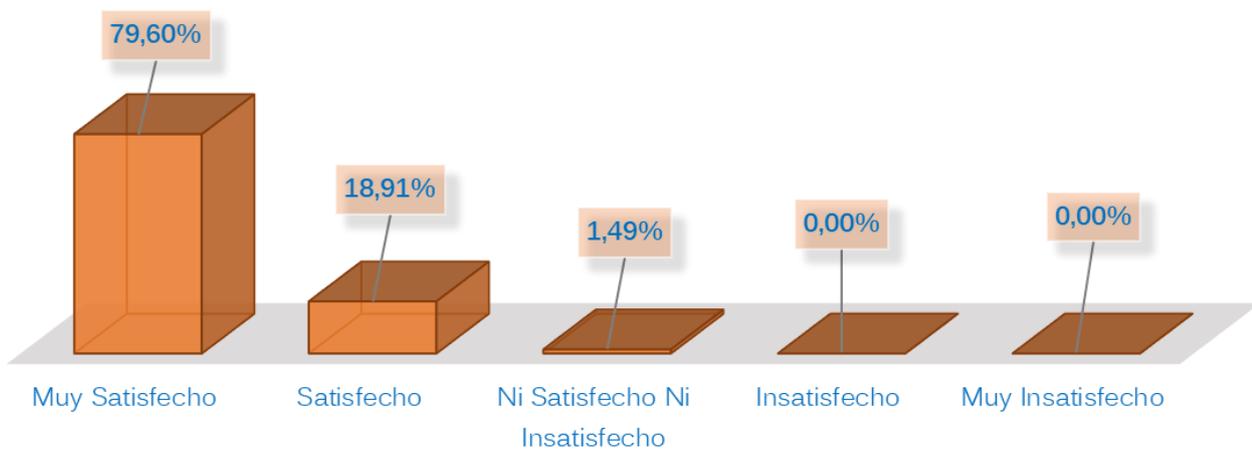
problema “inseguridad” con un 15,80%; y el cuarto problema “la delincuencia” con un 14,30%.

Tabla N°6
Nivel de Satisfacción General sobre el Cantón
Municipalidad de Belén
nov-18

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	79,60%	160
Satisfecho	18,91%	38
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	1,49%	3
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°6: NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL



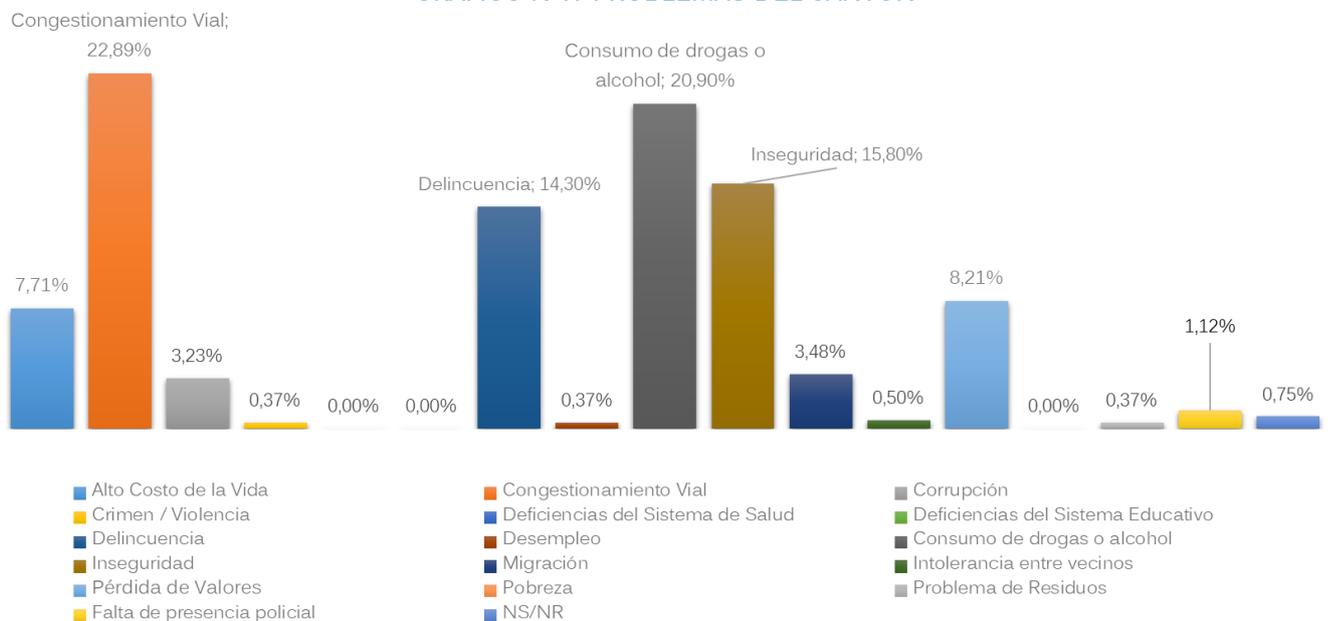
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°7
Problemas del Cantón
Municipalidad de Belén
nov-18

Problemas del Cantón	Relativo	Absoluto
Alto Costo de la Vida	7,71%	62
Congestionamiento Vial	22,89%	184
Corrupción	3,23%	26
Crimen / Violencia	0,37%	3
Deficiencias del Sistema de Salud	0,00%	0
Deficiencias del Sistema Educativo	0,00%	0
Delincuencia	14,30%	115
Desempleo	0,37%	3
Consumo de drogas o alcohol	20,90%	168
Inseguridad	15,80%	127
Migración	3,48%	28
Intolerancia entre vecinos	0,50%	4
Pérdida de Valores	8,21%	66
Pobreza	0,00%	0
Problema de Residuos	0,37%	3
Falta de presencia policial	1,12%	9
NS/NR	0,75%	6
TOTAL	100%	804

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°7: PROBLEMAS DEL CANTÓN



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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 y de la gestión de la Alcaldía, el Concejo Municipal y el Personal Municipal.

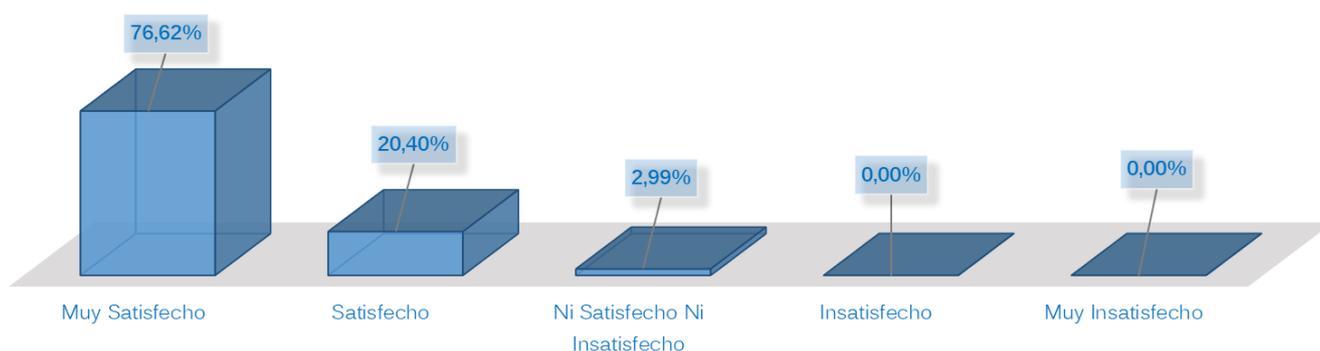
En la pregunta **P.8.**, se preguntó a los entrevistados cuál era su **nivel de satisfacción general por la labor realizada por la Municipalidad de Belén** en el último año, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°8, el 76,62% indicó que se encuentra muy satisfecho, el 20,40% indicó que está satisfecho, y el 2,96% indicó que esta un nivel medio (ni satisfecho ni insatisfecho).

Tabla N°8
Nivel de Satisfacción General sobre Municipalidad
Municipalidad de Belén
nov-18

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	76,62%	154
Satisfecho	20,40%	41
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	2,99%	6
Insatisfecho	0,00%	0
Muy Insatisfecho	0,00%	0
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°8 NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE MUNICIPALIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. 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.

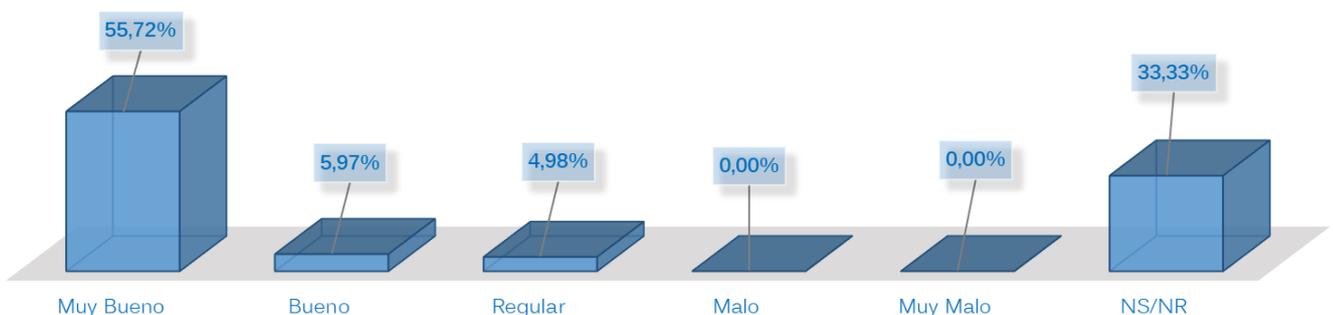
En el análisis sobre la **Gestión de la Alcaldía**, los resultados reflejan que el 55,72% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”, el 5,97% lo califica como “bueno”, el 4,98% lo califica como “regular”, y el 33,33% no conocía sobre la gestión para poder darle una calificación.

Tabla N°9.a
Opinión sobre la Gestión de la Alcaldía
Municipalidad de Belén
nov-18

Alcaldía	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	55,72%	112
Bueno	5,97%	12
Regular	4,98%	10
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	33,33%	67
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

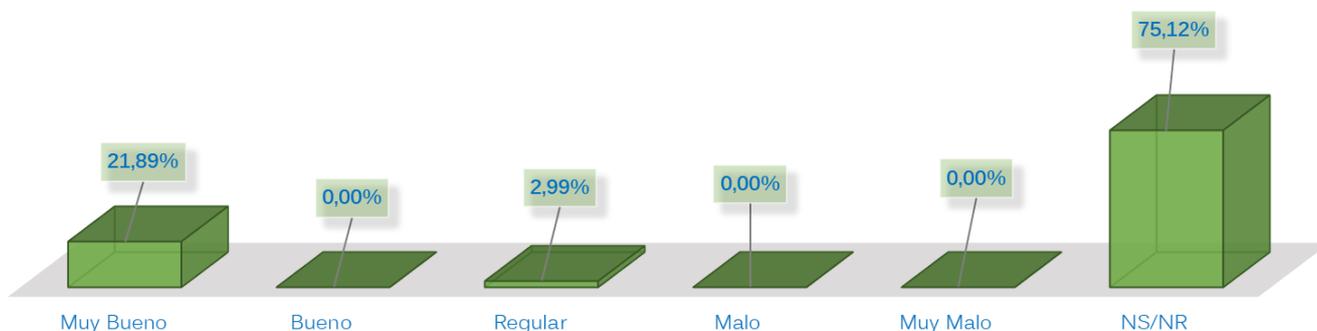
En el análisis sobre la **Gestión del Concejo Municipal**, los resultados reflejan que el 21,89% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”, el 2,99% lo califica como “regular”, y el 75,12% no conoce la gestión del Concejo Municipal para poder darle una calificación.

Tabla N°9.b
Opinión sobre la Gestión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
nov-18

Concejo Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	21,89%	44
Bueno	0,00%	0
Regular	2,99%	6
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	75,12%	151
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

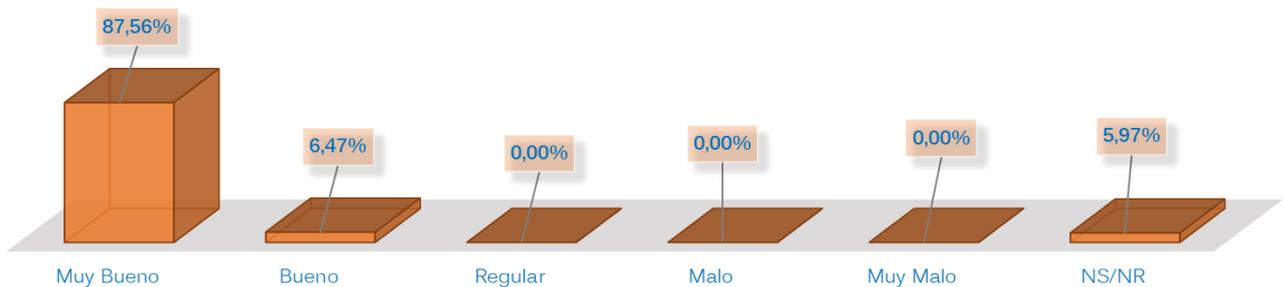
En el análisis sobre la **Gestión del Personal Municipal**, los resultados reflejan que el 87,56% del total de los entrevistados lo califican como “muy bueno”, el 6,47% lo califica como “bueno”, y el 5,97% no conoce la gestión del Personal Municipal para poder darle una calificación.

Tabla N°9.c
Opinión sobre la Gestión del Personal Municipal
Municipalidad de Belén
nov-18

Personal Municipal	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	87,56%	176
Bueno	6,47%	13
Regular	0,00%	0
Malo	0,00%	0
Muy Malo	0,00%	0
NS/NR	5,97%	12
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Satisfacción y Gestión del SAC Municipal

En el **filtro de satisfacción y gestión del Servicio al Cliente Municipal**, se quería analizar las variables relacionadas a la visita, al grado de atención y a 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 **visitado** o no la oficina de **Servicio al Cliente de la Municipalidad**, y según los resultados reflejados en la tabla y gráfico N°10, el 64,68% si ha visitado la Oficina de Servicio al Cliente mientras que el 35,32% no la ha visitado.

GRÁFICO N°10: VISITA A LA OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE

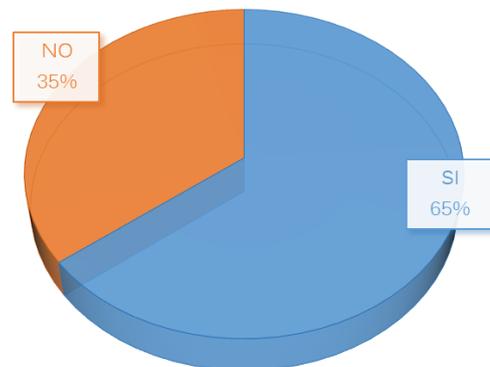


Tabla N°10
Visita a la Oficina de Servicio al Cliente
Municipalidad de Belén
nov-18

Visita SAC	Relativo	Absoluto
SI	64,68%	130
NO	35,32%	71
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

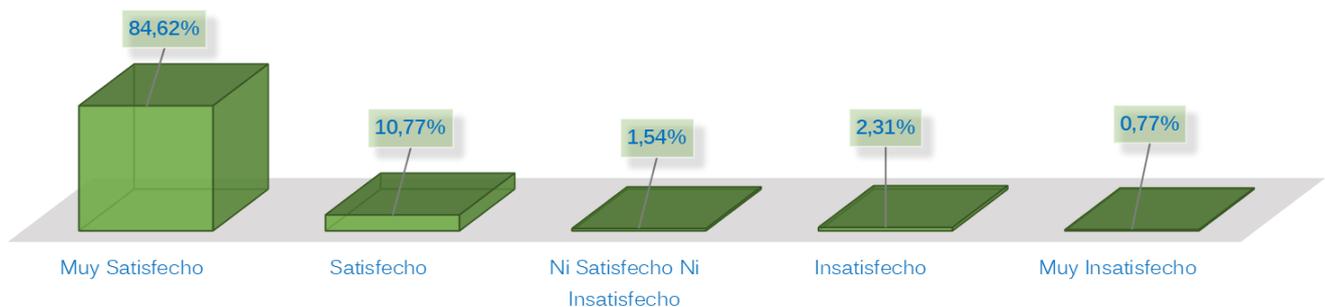
Para aquellos entrevistados que, si habían visitado la oficina de Servicio al Cliente, se les hizo la pregunta **P.11.**, en donde se quería conocer el **nivel de satisfacción por el servicio brindado** por el departamento al usuario, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°11, el 84,62 % indicó que se encuentra muy satisfecho, el 10,77% indicó que está satisfecho, el 1,54% indicó que esta en un nivel medio (ni satisfecho ni insatisfecho), el 2,31% indicó que se encuentra muy insatisfecho y el 0,77% indicó estar muy insatisfecho.

Tabla N°11
Nivel de Satisfacción General Oficina Servicio al Cliente
Municipalidad de Belén
nov-18

Nivel de Satisfacción	Relativo	Absoluto
Muy Satisfecho	84,62%	110
Satisfecho	10,77%	14
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	1,54%	2
Insatisfecho	2,31%	3
Muy Insatisfecho	0,77%	1
TOTAL	100%	130

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

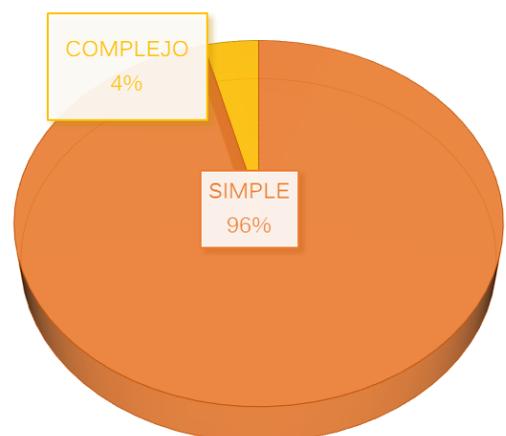
En la última pregunta de este filtro, la **P.12** se quería conocer si los trámites en la Municipalidad de Belén eran simples o complejos, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°12, el 96,02% indicó que era "simple", mientras que el 3,98% indicó que era "complejo".

Tabla N°12
Tramitología
Municipalidad de Belén
nov-18

Tramitología	Relativo	Absoluto
SIMPLE	96,02%	193
COMPLEJO	3,98%	8
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°12: TRAMITOLOGIA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. 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 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
nov-18

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/A
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	71,64%	16,42%	8,96%	1,00%	0,50%	1,49%
Bolsa de empleo	55,72%	6,97%	4,48%	1,49%	0,00%	31,34%
Gestión de Contraloría de Servicios	53,73%	12,94%	3,98%	0,00%	0,00%	29,35%
Limpieza de vías (ornato público)	92,04%	4,98%	0,50%	0,00%	0,00%	2,49%
Mantenimiento de Edificios Históricos	54,73%	12,44%	3,98%	0,50%	0,00%	28,36%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	52,74%	11,94%	4,98%	1,00%	0,00%	29,35%
Mantenimiento de la planta de tratamiento	82,09%	11,44%	0,50%	0,00%	0,00%	5,97%
Promoción de ferias y festividades	55,72%	3,98%	11,94%	5,97%	0,00%	22,39%
Protección del Medio Ambiente	70,65%	17,91%	3,98%	0,00%	0,00%	7,46%
Regulación de actividades comerciales	56,22%	11,94%	1,00%	0,50%	0,00%	30,35%
Servicio de agua potable	94,53%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	2,99%
Servicio de alumbrado público	95,52%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	1,99%
Servicio de la Biblioteca Municipal	74,63%	8,46%	1,49%	0,00%	0,00%	15,42%
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	50,75%	7,46%	0,50%	0,00%	0,00%	41,29%
Servicio de la Oficina de Cultura	54,23%	16,42%	8,96%	0,50%	0,00%	19,90%
Servicio de la Oficina de la Mujer	48,76%	7,46%	0,50%	0,50%	0,00%	42,79%
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	73,13%	21,39%	2,49%	1,00%	0,00%	1,99%
Servicio de pago de impuestos	58,71%	15,42%	18,41%	5,47%	0,50%	1,49%
Servicio de Policía de Tránsito	55,72%	12,44%	24,38%	5,47%	0,50%	1,49%
Servicio de recolección de reciclaje	97,51%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de recolección de residuos	96,52%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Servicio de tramitología en general	60,20%	11,94%	3,98%	0,00%	0,00%	23,88%
Servicio del Cementerio	76,62%	14,93%	5,47%	0,50%	0,50%	1,99%
Servicio que presta la Policía Municipal	86,57%	7,46%	2,49%	0,50%	0,00%	2,99%
Servicios de telefonía pública	58,21%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,80%

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.a

Servicio: Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)

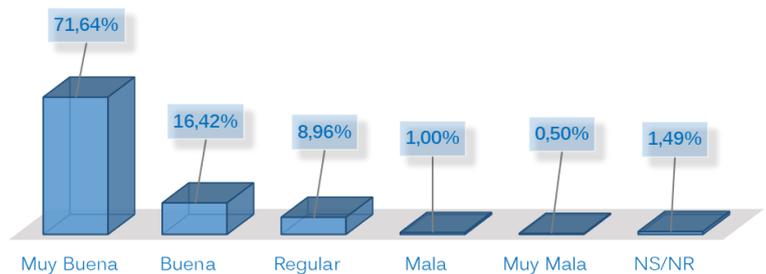
Municipalidad de Belén

nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	71,64%	144
Buena	16,42%	33
Regular	8,96%	18
Mala	1,00%	2
Muy Mala	0,50%	1
NS/NR	1,49%	3
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.A: ALCANTARILLADO PLUVIAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.b

Servicio: Bolsa de Empleo

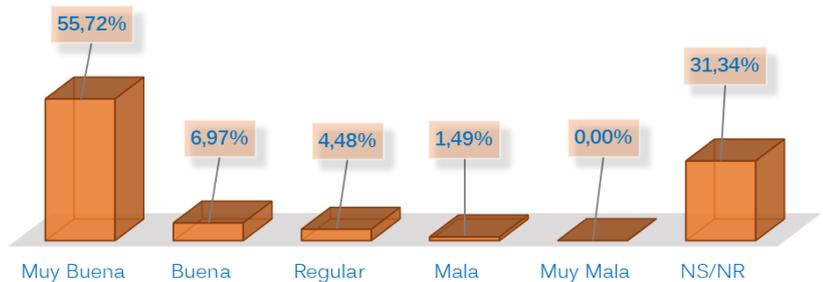
Municipalidad de Belén

nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	55,72%	112
Buena	6,97%	14
Regular	4,48%	9
Mala	1,49%	3
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	31,34%	63
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.B: BOLSA DE EMPLEO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.c

Servicio: Gestión de la Contraloría de Servicios

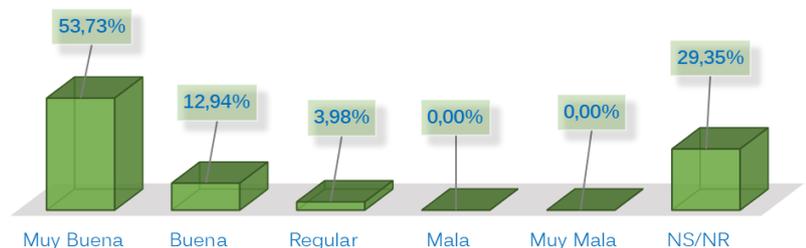
Municipalidad de Belén

nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	53,73%	108
Buena	12,94%	26
Regular	3,98%	8
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	29,35%	59
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

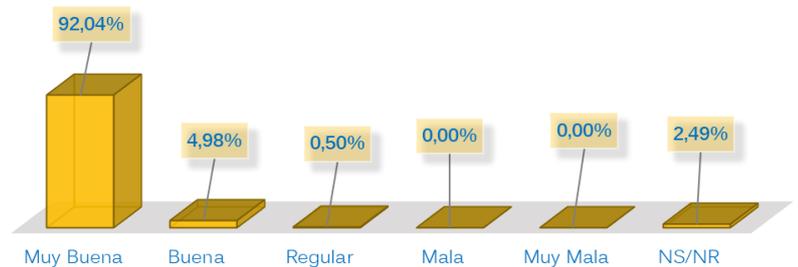
Tabla N°13.d

Servicio: Limpieza de Vías (ornato público)
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	92,04%	185
Buena	4,98%	10
Regular	0,50%	1
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	2,49%	5
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.D: LIMPIEZA DE VÍAS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

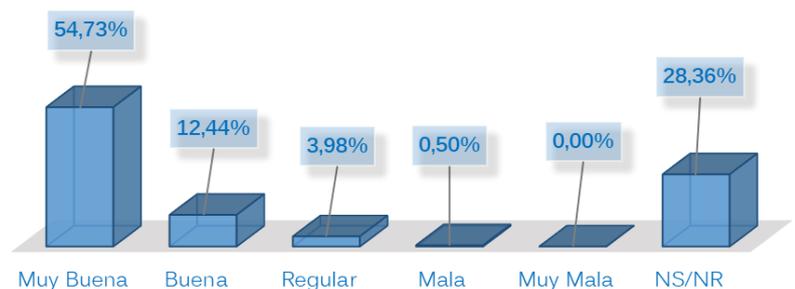
Tabla N°13.e

Servicio: Mantenimiento de Edificios Históricos
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	54,73%	110
Buena	12,44%	25
Regular	3,98%	8
Mala	0,50%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	28,36%	57
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.E: EDIFICIOS HISTÓRICOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

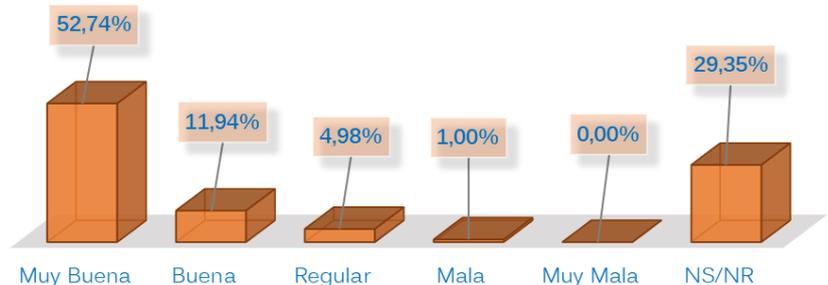
Tabla N°13.f

Servicio: Mantenimiento de Infraestructura Pública
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	52,74%	106
Buena	11,94%	24
Regular	4,98%	10
Mala	1,00%	2
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	29,35%	59
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.F: INFRAESTRUCTURA PÚBLICA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

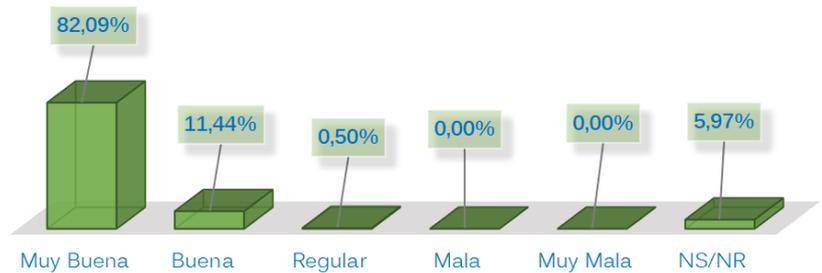
Tabla N°13.g

Servicio: Mantenimiento de la Planta de Tratamiento
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	82,09%	165
Buena	11,44%	23
Regular	0,50%	1
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	5,97%	12
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.G: PLANTA DE TRATAMIENTO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

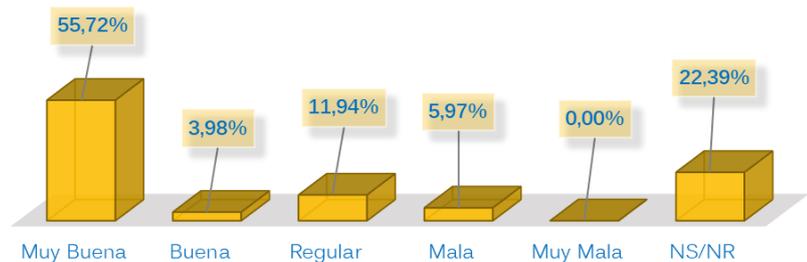
Tabla N°13.h

Servicio: Promoción de Ferias y Festividades
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	55,72%	112
Buena	3,98%	8
Regular	11,94%	24
Mala	5,97%	12
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	22,39%	45
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

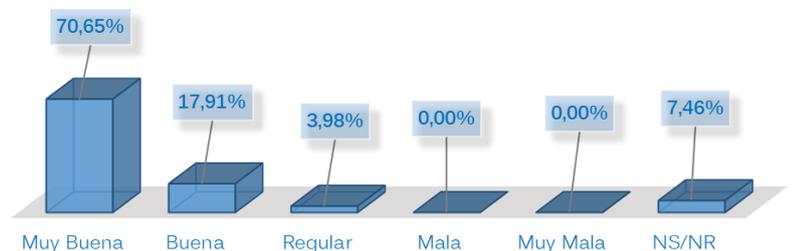
Tabla N°13.i

Servicio: Protección del Medio Ambiente
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	70,65%	142
Buena	17,91%	36
Regular	3,98%	8
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	7,46%	15
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.I: PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.j

Servicio: Regulación de Actividades Comerciales
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	56,22%	113
Buena	11,94%	24
Regular	1,00%	2
Mala	0,50%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	30,35%	61
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.J: REGULACIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

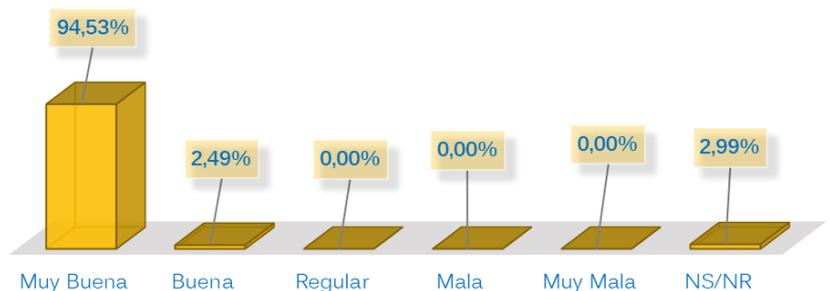
Tabla N°13.k

Servicio: Agua Potable
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	94,53%	190
Buena	2,49%	5
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	2,99%	6
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.K: AGUA POTABLE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

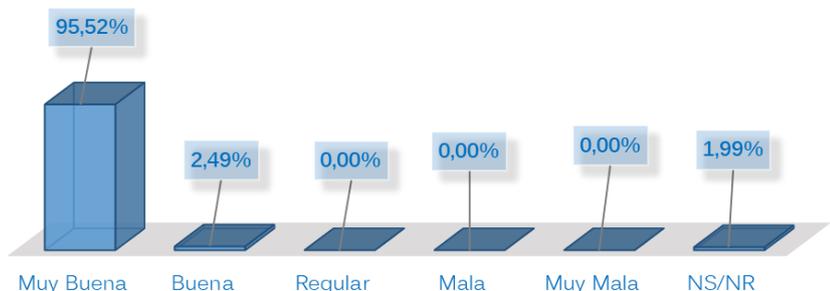
Tabla N°13.l

Servicio: Alumbrado Público
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	95,52%	192
Buena	2,49%	5
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	1,99%	4
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.L: ALUMBRADO PÚBLICO



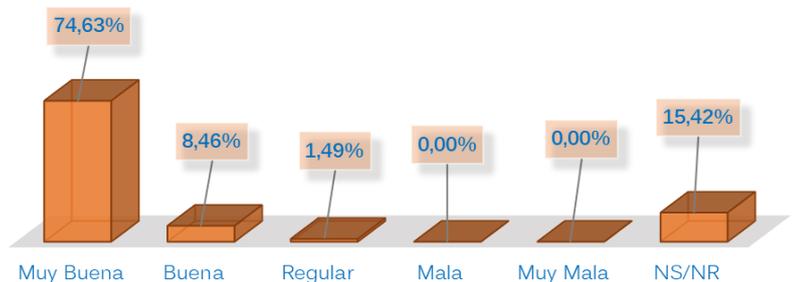
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.II
Servicio: Biblioteca Municipal
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	74,63%	150
Buena	8,46%	17
Regular	1,49%	3
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	15,42%	31
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.II: BIBLIOTECA MUNICIPAL



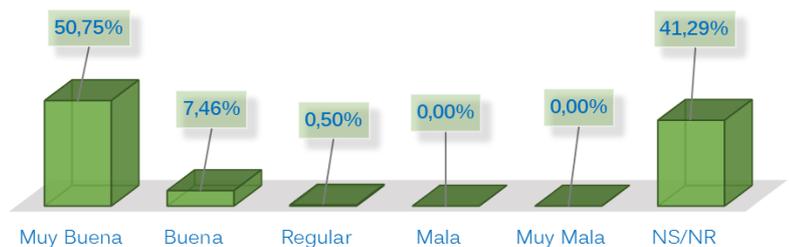
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.m
Servicio: Oficina de Bienestar Social (IMAS)
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	50,75%	102
Buena	7,46%	15
Regular	0,50%	1
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	41,29%	83
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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



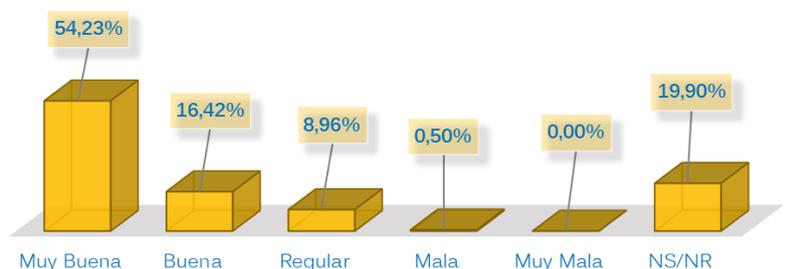
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.n
Servicio: Oficina de la Cultura
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	54,23%	109
Buena	16,42%	33
Regular	8,96%	18
Mala	0,50%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	19,90%	40
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.N: OFICINA DE LA CULTURA



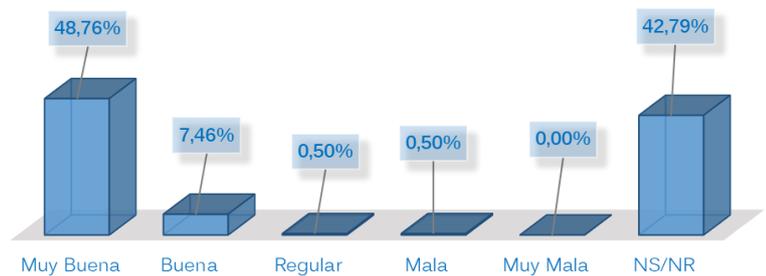
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.o
Servicio: Oficina de la Mujer
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	48,76%	98
Buena	7,46%	15
Regular	0,50%	1
Mala	0,50%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	42,79%	86
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.O: OFICINA DE LA MUJER



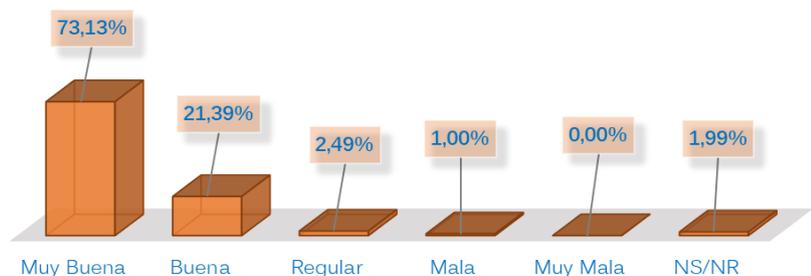
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.p
Servicio: Limpieza de los Cauces del Río
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	73,13%	147
Buena	21,39%	43
Regular	2,49%	5
Mala	1,00%	2
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	1,99%	4
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.P: LIMPIEZA CAUCES DEL RÍO



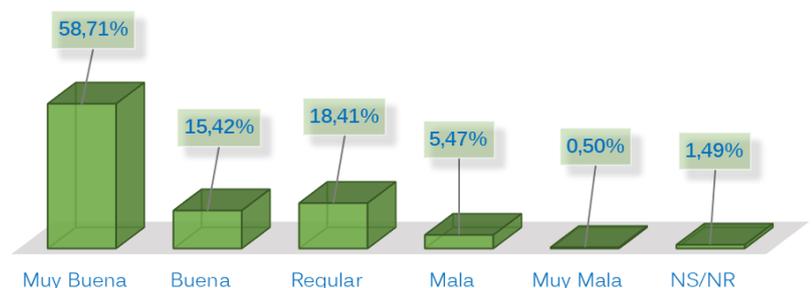
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	58,71%	118
Buena	15,42%	31
Regular	18,41%	37
Mala	5,47%	11
Muy Mala	0,50%	1
NS/NR	1,49%	3
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.Q: PAGO DE IMPUESTOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

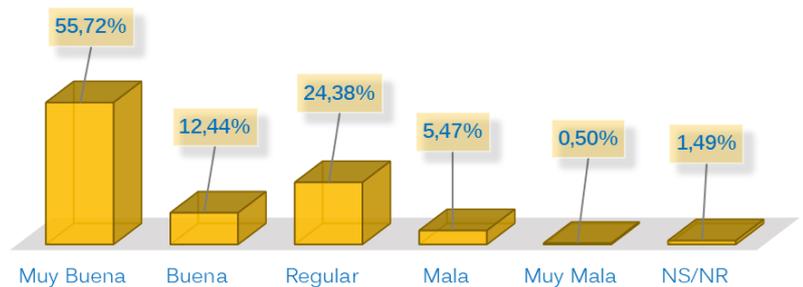
Tabla N°13.r

Servicio: Policía de Tránsito
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	55,72%	112
Buena	12,44%	25
Regular	24,38%	49
Mala	5,47%	11
Muy Mala	0,50%	1
NS/NR	1,49%	3
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.R: POLICÍA DE TRÁNSITO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

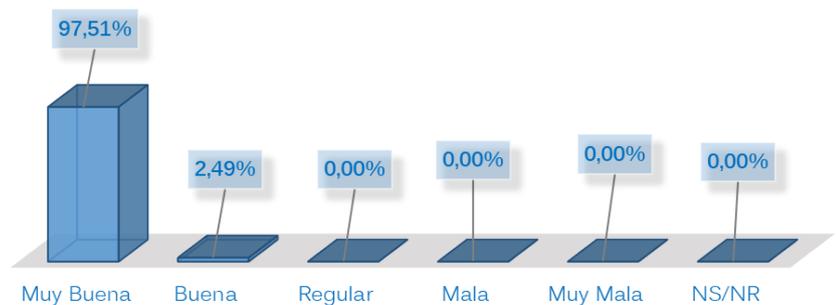
Tabla N°13.s

Servicio: Recolección de Reciclaje
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	97,51%	196
Buena	2,49%	5
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	0,00%	0
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.S: RECOLECCIÓN DE RECICLAJE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

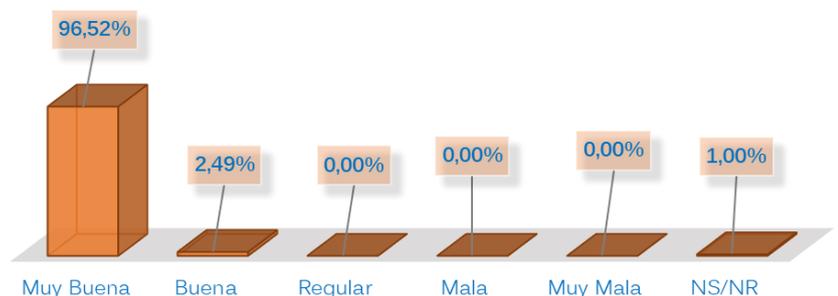
Tabla N°13.t

Servicio: Recolección de Residuos
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	96,52%	194
Buena	2,49%	5
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	1,00%	2
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.T: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS



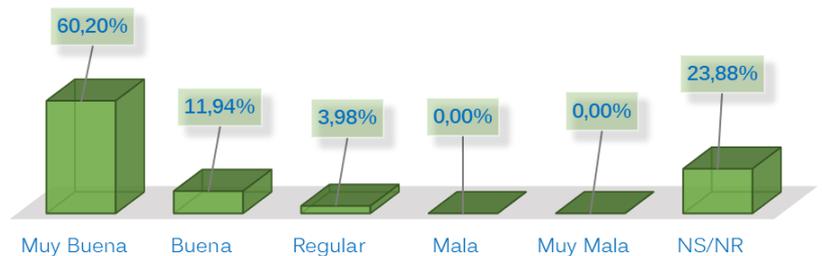
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.u
Servicio: Tramitología en General
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	60,20%	121
Buena	11,94%	24
Regular	3,98%	8
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	23,88%	48
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.U: TRAMITOLOGÍA EN GENERAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.v
Servicio: Cementerio
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	76,62%	154
Buena	14,93%	30
Regular	5,47%	11
Mala	0,50%	1
Muy Mala	0,50%	1
NS/NR	1,99%	4
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.V: CEMENTERIO



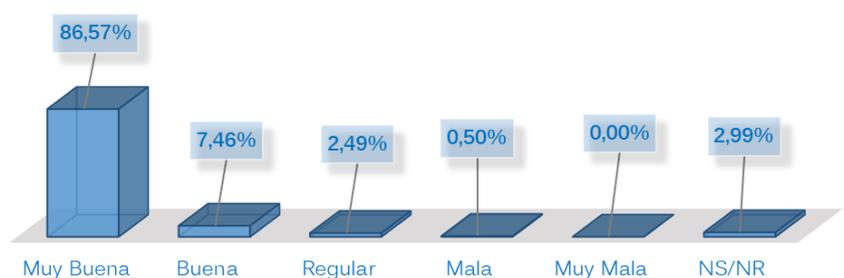
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.w
Servicio: Policía Municipal
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	86,57%	174
Buena	7,46%	15
Regular	2,49%	5
Mala	0,50%	1
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	2,99%	6
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.W: POLICÍA MUNICIPAL



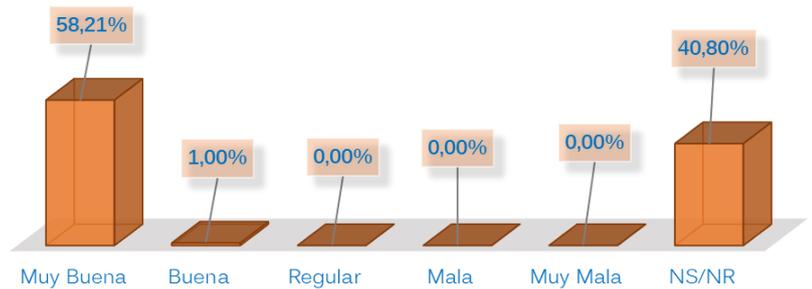
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°13.x
Servicio: **Telefonía Pública**
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicio	Relativo	Absoluto
Muy Buena	58,21%	117
Buena	1,00%	2
Regular	0,00%	0
Mala	0,00%	0
Muy Mala	0,00%	0
NS/NR	40,80%	82
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°13.X: TELEFONÍA PÚBLICA



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Reciclaje en el Cantón

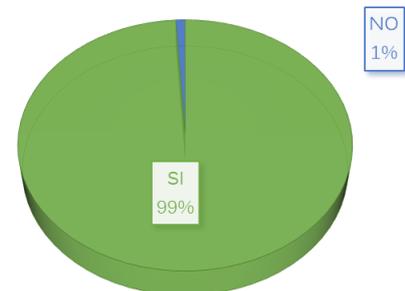
En el **filtro de reciclaje en el Cantón**, se quería evaluar la variable relacionada al reciclaje, por lo que se procedió a preguntar a los entrevistados si en su hogar **reciclaban** con la pregunta **P.14.**, y como lo reflejan la tabla y gráfico N°14, el 99% indicó que SI, y solo el 1% indicó que NO reciclan.

Tabla N°14
Reciclaje en el Hogar
Municipalidad de Belén
nov-18

Reciclaje	Relativo	Absoluto
SI	99,00%	199
NO	1,00%	2
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°14: RECICLAJE EN EL HOGAR



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

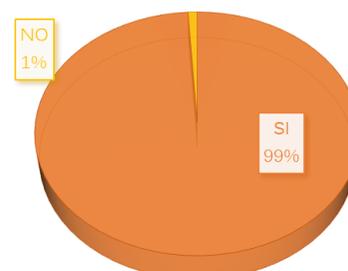
Para aquellos entrevistados que en la pregunta anterior indicaron que, si reciclaban en sus hogares, se les hizo la pregunta **P.14.a.**, para saber si la población entrevistada **conocía o no las fechas y opciones que la Municipalidad de Belén dispone para el reciclaje**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°14.a, el 98,99% SI conoce las opciones y fechas y solo el 1,01% NO lo conoce.

Tabla N°14.a
Opciones y Fechas de Reciclaje
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	Relativo	Absoluto
SI	98,99%	197
NO	1,01%	2
TOTAL	100%	199

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

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



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

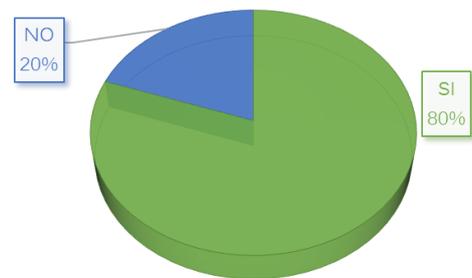
Y para esos mismos que si reciclan en su hogar, se les hizo la pregunta **P.14.b**, ya que se quería conocer si **estarían o no dispuestos a reciclar sus residuos orgánicos** como cáscaras de frutas, verduras, broza de café, entre otros. Según reflejan los resultados de la tabla y gráfico N°14. b., el 80,40% indicó que, SI estaría dispuesto, mientras que un 19,60% indicó que NO.

Tabla N°14.b
Reciclaje de Residuos Orgánicos
Municipalidad de Belén
nov-18

Orgánicos	Relativo	Absoluto
SI	80,40%	160
NO	19,60%	39
TOTAL	100%	199

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°14.B: RECICLAJE DE RESIDUOS ORGÁNICOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Actividades Principales para la Población del Cantón

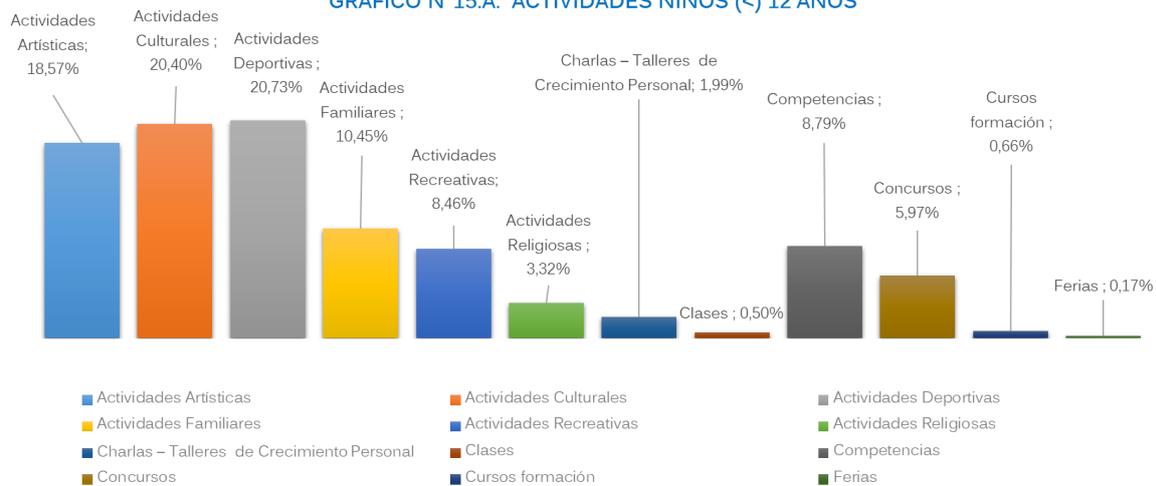
El **filtro de actividades principales para la población del Cantón**, era vital para conocer las tres principales actividades que se podrían implementar para **NIÑOS menores de 12 años**, por lo que se realizó la **P.15.a**. En la tabla y gráfico N°15.a., a continuación, se encuentran los resultados y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°15.a
Actividades NIÑOS (<) 12 años
Municipalidad de Belén
nov-18

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Artísticas	18,57%	112
Actividades Culturales	20,40%	123
Actividades Deportivas	20,73%	125
Actividades Familiares	10,45%	63
Actividades Recreativas	8,46%	51
Actividades Religiosas	3,32%	20
Charlas – Talleres de Crecimiento Personal	1,99%	12
Clases	0,50%	3
Competencias	8,79%	53
Concursos	5,97%	36
Cursos formación	0,66%	4
Ferías	0,17%	1
TOTAL	100%	603

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15.A: ACTIVIDADES NIÑOS (< 12 AÑOS)



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

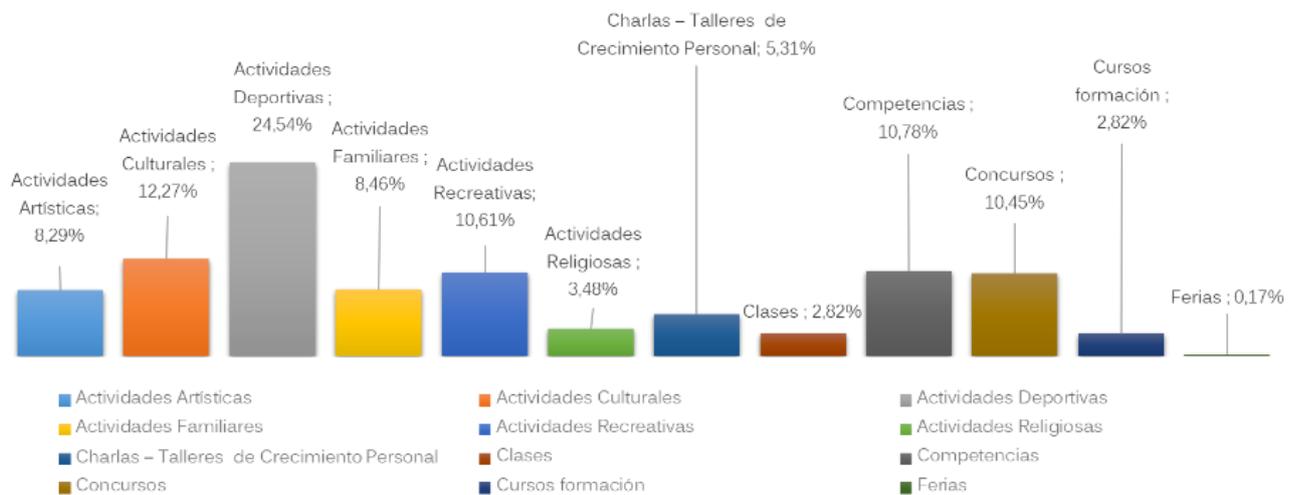
También era vital conocer las tres principales actividades que se podrían implementar para **JÓVENES**, por lo que se realizó la **P.15.b**. En la tabla y gráfico N°15. b., a continuación, se encuentran los resultados y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°15.b
Actividades JÓVENES
Municipalidad de Belén
nov-18

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Artísticas	8,29%	50
Actividades Culturales	12,27%	74
Actividades Deportivas	24,54%	148
Actividades Familiares	8,46%	51
Actividades Recreativas	10,61%	64
Actividades Religiosas	3,48%	21
Charlas - Talleres de Crecimiento Personal	5,31%	32
Clases	2,82%	17
Competencias	10,78%	65
Concursos	10,45%	63
Cursos formación	2,82%	17
Ferias	0,17%	1
TOTAL	100%	603

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15.B: ACTIVIDADES JÓVENES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

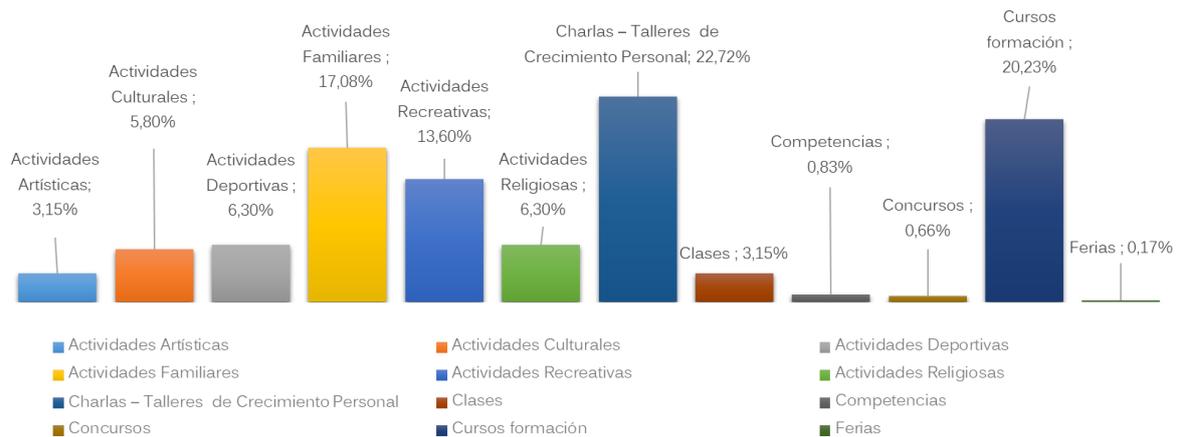
En relación a las tres principales actividades que se podrían implementar para **ADULTOS JÓVENES**, se realizó la **P.15.c**. En la tabla y gráfico N°15. c., a continuación, se encuentran los resultados y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°15.c
Actividades ADULTOS JÓVENES
Municipalidad de Belén
nov-18

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Artísticas	3,15%	19
Actividades Culturales	5,80%	35
Actividades Deportivas	6,30%	38
Actividades Familiares	17,08%	103
Actividades Recreativas	13,60%	82
Actividades Religiosas	6,30%	38
Charlas - Talleres de Crecimiento Personal	22,72%	137
Clases	3,15%	19
Competencias	0,83%	5
Concursos	0,66%	4
Cursos formación	20,23%	122
Ferias	0,17%	1
TOTAL	100%	603

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15.C: ACTIVIDADES ADULTOS JÓVENES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

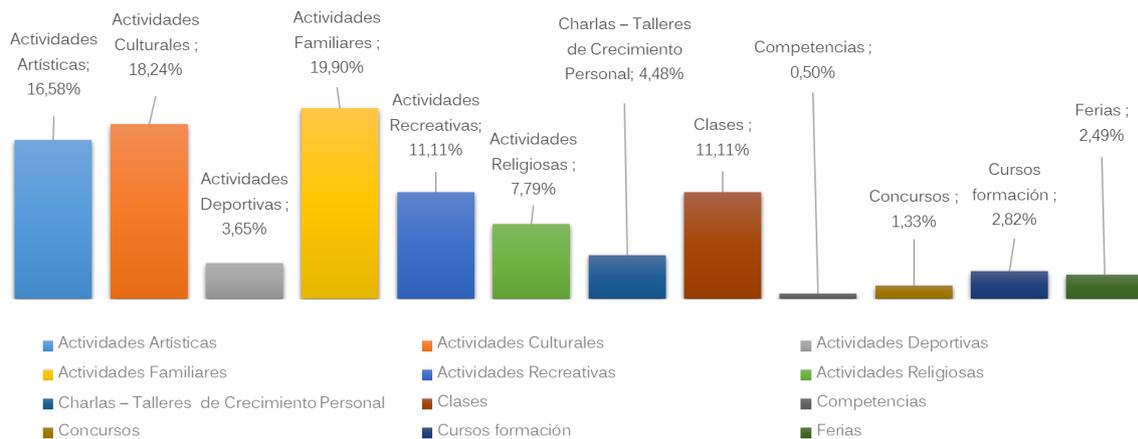
En relación a las tres principales actividades que se podrían implementar para los **ADULTOS MAYORES**, se realizó la **P.15.d**. En la tabla y gráfico N°15. d., a continuación, se muestran los resultados y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°15.d
Actividades ADULTOS MAYORES
Municipalidad de Belén
nov-18

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Artísticas	16,58%	100
Actividades Culturales	18,24%	110
Actividades Deportivas	3,65%	22
Actividades Familiares	19,90%	120
Actividades Recreativas	11,11%	67
Actividades Religiosas	7,79%	47
Charlas - Talleres de Crecimiento Personal	4,48%	27
Clases	11,11%	67
Competencias	0,50%	3
Concursos	1,33%	8
Cursos formación	2,82%	17
Ferias	2,49%	15
TOTAL	100%	603

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15.D: ACTIVIDADES ADULTOS MAYORES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Y, por último, también era vital conocer las actividades que se podrían implementar para **PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD**, por lo que se realizó la **P.15.e**. En la tabla y gráfico N°15. e., a continuación, se muestran los resultados y en color resaltado se detonan las de mayor mención.

Tabla N°15.e
Actividades CONDICIONES ESPECIALES DISCAPACIDAD
Municipalidad de Belén
nov-18

Actividades	Relativo	Absoluto
Actividades Artísticas	23,71%	143
Actividades Culturales	25,54%	154
Actividades Deportivas	20,90%	126
Actividades Familiares	12,11%	73
Actividades Recreativas	7,46%	45
Actividades Religiosas	1,33%	8
Charlas – Talleres de Crecimiento Personal	0,00%	0
Clases	1,49%	9
Competencias	3,48%	21
Concursos	3,48%	21
Cursos formación	0,50%	3
Ferias	0,00%	0
TOTAL	100%	603

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°15.E: ACTIVIDADES CONDICIONES ESPECIALES DE DISCAPACIDAD



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. 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, a la sustitución de puentes y dragado de los ríos y al conocimiento o no de la existencia del Comité Municipal de Emergencias.

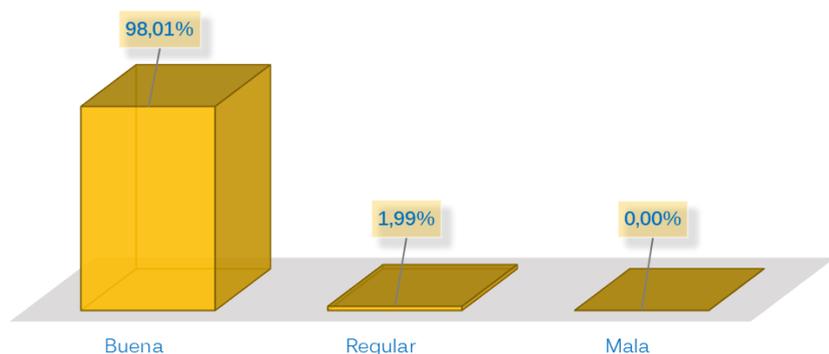
Era vital para el estudio, conocer la **relación entre los vecinos**, por lo que se procedió a hacer la pregunta **P.16**, en donde se le preguntaba al entrevistado como era su relación con los vecinos más cercanos y se le dio tres opciones a escoger, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°16 a continuación, el 98,01% indicó que “buena”, y el 1,99% indicó que “regular”.

Tabla N°16
Relación Vecinal
Municipalidad de Belén
nov-18

Relación	Relativo	Absoluto
Buena	98,01%	197
Regular	1,99%	4
Mala	0,00%	0
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°16: RELACIÓN VECINAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

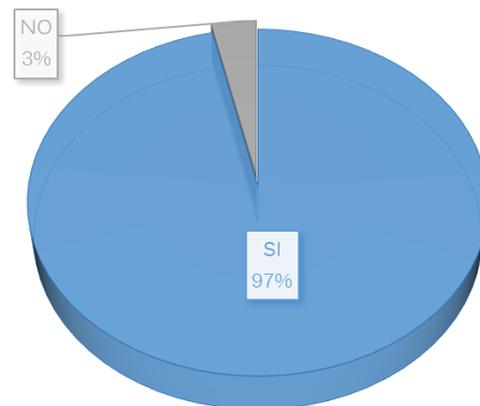
En relación a la variable relacionada a la **sustitución de puentes y dragado en los ríos** en el Cantón, se hace la pregunta **P.17**, en donde el 96,52% indicó que, SI había un cambio positivo, mientras que el 3,48% opinó que NO; tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°17.

Tabla N°17
Puentes y Dragado
Municipalidad de Belén
nov-18

Variable	Relativo	Absoluto
SI	96,52%	194
NO	3,48%	7
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°17: PUENTES Y DRAGADO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

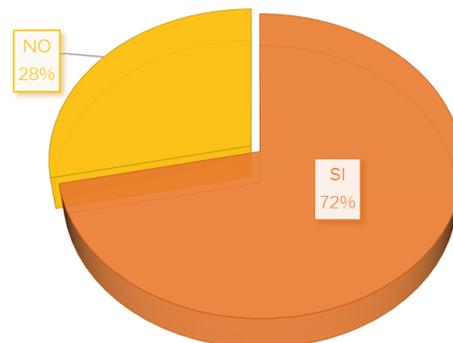
Otra de las variables a estar en este filtro, era el **conocimiento del Comité Municipal de Emergencias de Belén**, por lo que se estructuró la pregunta **P.18.**, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°18, el 71,64% indicó que, SI lo conocía, mientras que el 28,36% indicó que NO sabía que existía.

Tabla N°18
Comité Emergencias Belén
Municipalidad de Belén
nov-18

Variable	Relativo	Absoluto
SI	71,64%	144
NO	28,36%	57
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°18: COMITÉ EMERGENCIAS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. 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 relacionadas al uso del internet en sitios públicos y a las redes sociales de la Municipalidad.

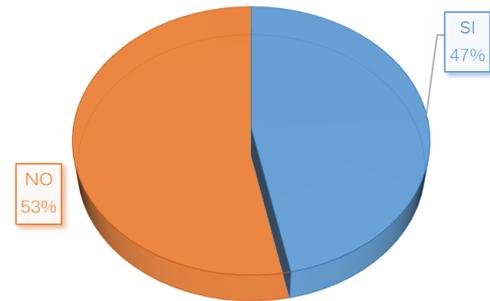
En la **P.19**, se quería conocer si los entrevistados **usaban Internet en los Sitios Públicos**, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°19, el 46,77% SI usa actualmente, mientras que el 53,23% NO lo usa.

Tabla N°19
Internet en Sitios Públicos
Municipalidad de Belén
nov-18

Variable	Relativo	Absoluto
SI	46,77%	94
NO	53,23%	107
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°19: INTERNET EN SITIOS PÚBLICOS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

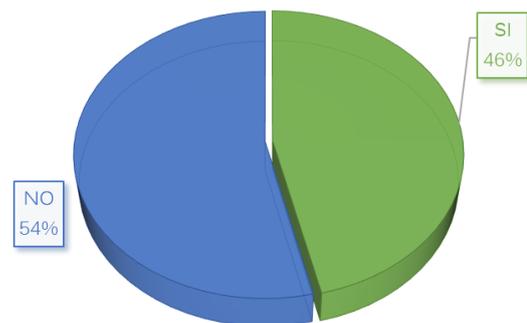
Con la pregunta **N.20** se quería conocer si los entrevistados **siguen las redes sociales de la Municipalidad**; y como se refleja en la tabla y gráfico N°20, el 46,27% indicó que SI y el 53,73% indicó que NO.

Tabla N°20
Redes Sociales
Municipalidad de Belén
nov-18

Variable	Relativo	Absoluto
SI	46,27%	93
NO	53,73%	108
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°20: REDES SOCIALES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

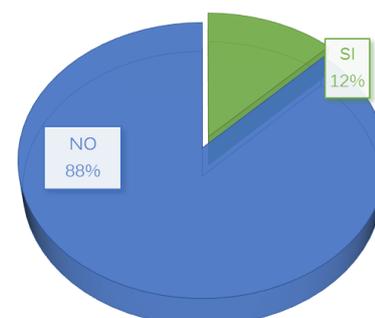
También era importante para el estudio, conocer si los entrevistados ven la **transmisión en vivo del Concejo Municipal por medio de la página web o redes sociales** de la Municipalidad, por lo que se formuló la pregunta **P.21** y tal y como reflejan los datos en la tabla y gráfico N.21, el 12,44% de los entrevistados indicó que SI, mientras que el 87,56% indicó que NO.

Tabla N°21
Transmisión del Concejo Municipal
Municipalidad de Belén
nov-18

Variable	Relativo	Absoluto
SI	12,44%	25
NO	87,56%	176
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°21: TRANSMISIÓN VIVO CONCEJO MUNICIPAL



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. 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 lo son puntos de Wi-Fi, sistema de monitoreo por medio de cámaras, los medidores de agua inteligentes y los parqueos inteligentes.

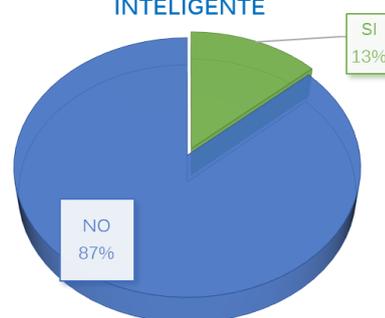
En la **P.22**, se quería conocer si los entrevistados sabían del **proyecto Belén Ciudad Inteligente**, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°22, el 13,43% SI sabía, mientras que el 86,57% NO sabía.

Tabla N°22
Proyecto Belén Ciudad Inteligente
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	Relativo	Absoluto
SI	13,43%	27
NO	86,57%	174
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°22: BELÉN CIUDAD INTELIGENTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

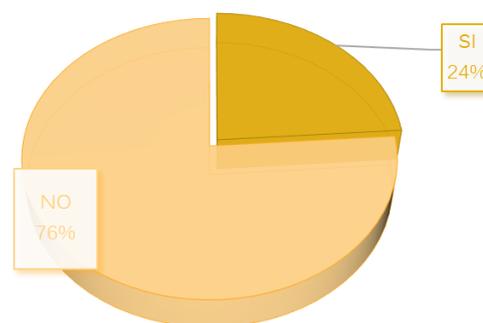
En la **P.23**, se quería conocer si los entrevistados sabían de los **puntos de Wi-Fi** que brinda la Municipalidad en el Cantón, y tal y como lo refleja la tabla y gráfico N°23, el 23,88% SI conocía, mientras que el 76,12% NO conocía.

Tabla N°23
Puntos Públicos Wi-Fi
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	Relativo	Absoluto
SI	23,88%	48
NO	76,12%	153
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°23: PUNTOS PÚBLICOS WI-FI



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

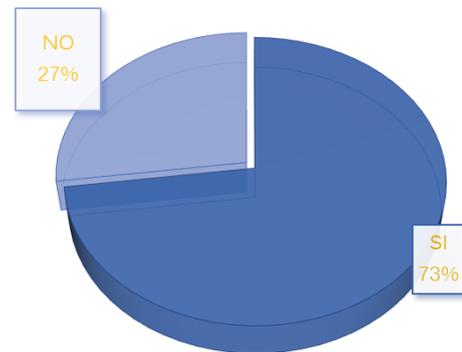
Para aquellos entrevistados que SI conocían los puntos de Wi-Fi, se les hizo la pregunta **P.23.a.**, para conocer si los han **usado frecuentemente**, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°23.a., el 72,92% indicó que SI y el 27,08% indicó que NO.

Tabla N°23.a
Uso Wi-Fi Público
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	Relativo	Absoluto
SI	72,92%	35
NO	27,08%	13
TOTAL	100%	48

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°23.A: USO WI-FI PÚBLICO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

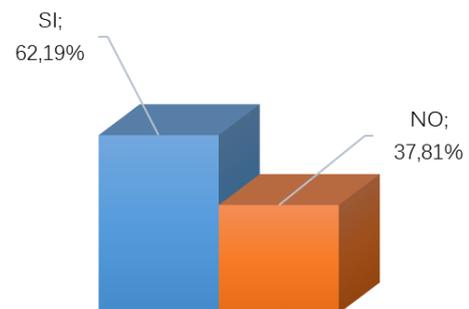
Y, por último, con la pregunta **P.24** se quería conocer sobre tres insumos inteligentes: (1) el **sistema de monitoreo por medio de cámaras** y tal y como se muestra en los resultados el 62,19% indicó que SI y el 37,81% indicó que NO; (2) sobre **medidores de agua inteligente** el 9,95% indicó que SI y el 90,05% indicó que NO; y (3) sobre los **parqueos inteligentes** el 6,47% indicó que SI y el 93,53% indicó que NO lo conocía.

Tabla N°24.a
Sistema de Monitoreo por Cámaras
Municipalidad de Belén
nov-18

Variable	Relativo	Absoluto
SI	62,19%	125
NO	37,81%	76
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.A SISTEMA MONITOREO



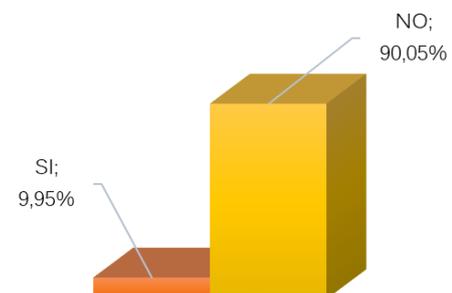
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°24.b
Medidores Agua Potable Inteligentes
Municipalidad de Belén
nov-18

Variable	Relativo	Absoluto
SI	9,95%	20
NO	90,05%	181
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.B: MEDIDORES INTELIGENTES



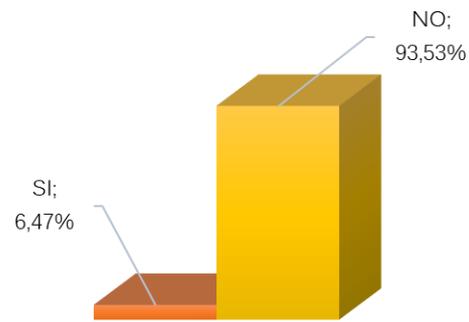
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°24.c
Medidores Parqueos Inteligentes
Municipalidad de Belén
nov-18

Variable	Relativo	Absoluto
SI	6,47%	13
NO	93,53%	188
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°24.C: PARQUEOS INTELIGENTES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Filtro de Satisfacción y Gestión del Comité de Deportes CCDR Belén

En el **filtro de satisfacción y gestión del Comité de Deportes CCDR Belén**, se querían estudiar las variables relacionadas a las actividades de la comunidad y su organización, a la práctica y tipos de deporte, a los lugares donde se practican los deportes, a las instalaciones del Polideportivo, a las máquinas de hacer ejercicio, y a la gestión y servicios que ofrece el Comité de Deportes.

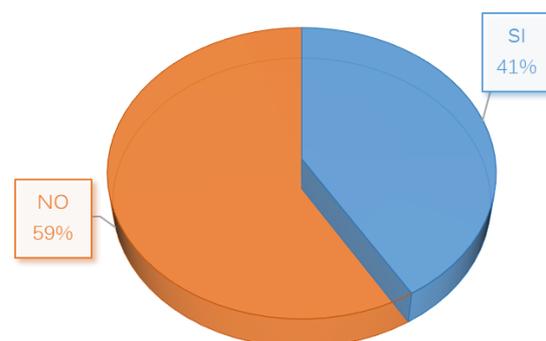
En la **P.25.**, se le preguntaba a los entrevistados que, si **habían participado en alguna actividad deportiva o recreativa en la comunidad recientemente**, y tal y como lo indica la tabla y el gráfico N°25, el 41,29% mencionó que SI y el 58,71% mencionó que NO.

Tabla N°25
Actividades Deportivas y Recreativas
Municipalidad de Belén
nov-18

Variable	Relativo	Absoluto
SI	41,29%	83
NO	58,71%	118
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°25: ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y RECREATIVAS



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados, que indicaron que, SI habían participado en alguna actividad en la comunidad recientemente, se les hizo la pregunta **P.25.a.**, sobre **quien había organizado dicha actividad**, y las respuestas indican que el 24,10% mencionó que la

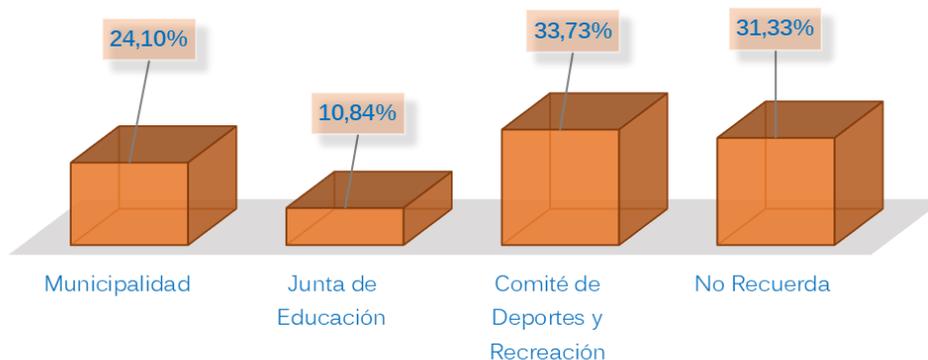
Municipalidad, el 10,84% que la Junta de Educación, el 33,73% que el Comité de Deportes y Recreación, y el 31,33% mencionó que no recordaba quien fue el organizador. Este detalle se puede observar en la tabla y gráfico N°25.a.

Tabla N°25.a
Organizador de Actividades
Municipalidad de Belén
nov-18

Organizador	Relativo	Absoluto
Municipalidad	24,10%	20
Junta de Educación	10,84%	9
Comité de Deportes y Recreación	33,73%	28
No Recuerda	31,33%	26
TOTAL	100%	83

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°25.A: ORGANIZADOR DE ACTIVIDADES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

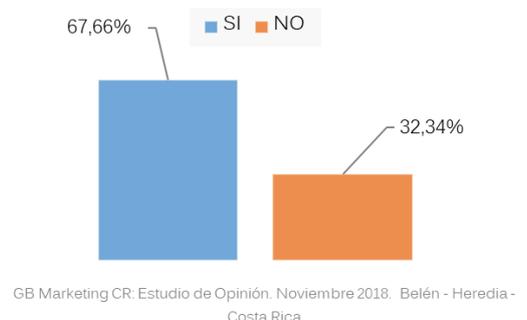
En la P.26., se quería conocer si la población entrevistada **practicaba algún deporte o algún miembro de su núcleo familiar**; los resultados reflejan que el 67,66% indicó que, SI practicaban algún deporte, mientras que el 32,34% indicó que NO, estos datos se pueden ver en la tabla y gráfico N°26 a continuación.

Tabla N°26
Practica de Deporte
Municipalidad de Belén
nov-18

Deporte	Relativo	Absoluto
SI	67,66%	136
NO	32,34%	65
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°26: PRACTICA DE DEPORTE



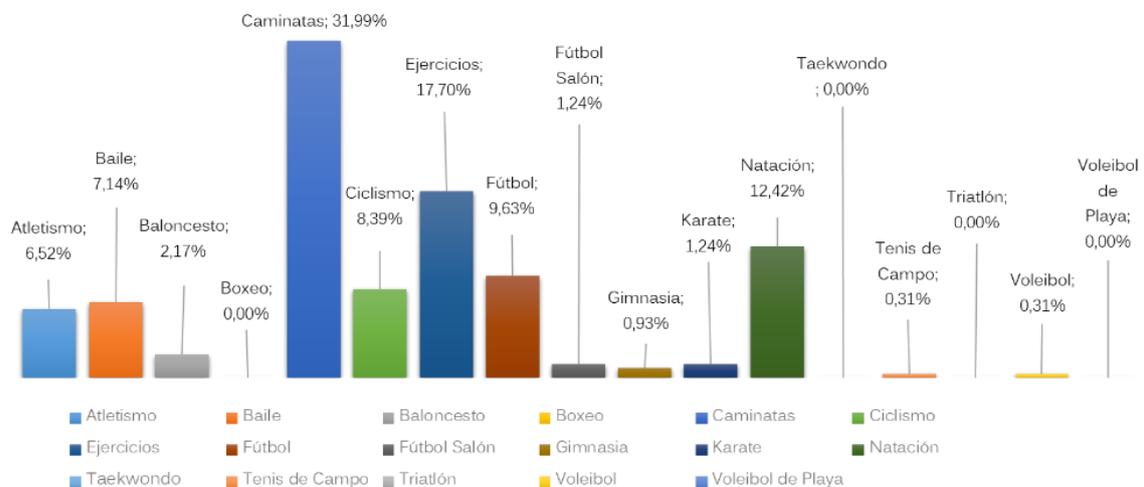
Para aquellos entrevistados que indicaron que, Si practican algún deporte, se les hizo la pregunta P.26.a sobre **cuál tipo de deporte practicaban**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°26.a., los deportes con mayor mención son: caminata con un 31,99%, el ejercicio con un 17,70% y la natación con un 12,42%.

Tabla N°26.a
Tipos de Deportes
Municipalidad de Belén
nov-18

Tipos	Relativo	Absoluto
Atletismo	6,52%	21
Baile	7,14%	23
Baloncesto	2,17%	7
Boxeo	0,00%	0
Caminatas	31,99%	103
Ciclismo	8,39%	27
Ejercicios	17,70%	57
Fútbol	9,63%	31
Fútbol Salón	1,24%	4
Gimnasia	0,93%	3
Karate	1,24%	4
Natación	12,42%	40
Taekwondo	0,00%	0
Tenis de Campo	0,31%	1
Triatlón	0,00%	0
Voleibol	0,31%	1
Voleibol de Playa	0,00%	0
TOTAL	100%	322

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°26.A: PRACTICA DE TIPOS DE DEPORTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa

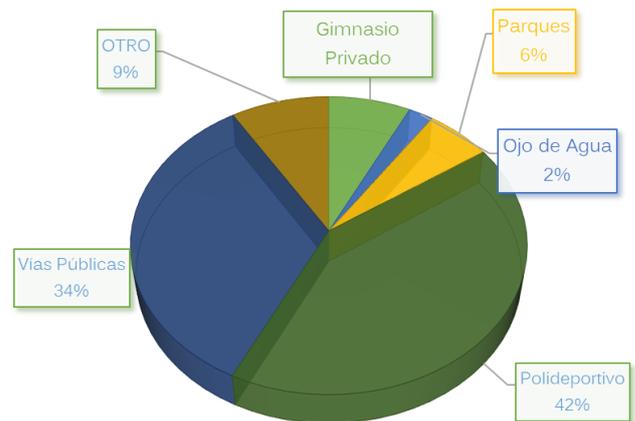
A esa misma población que practica deportes, se le hizo la pregunta **P.26.b.** en donde se le pedía a aquellos entrevistados que nos indicarán en qué lugar lo practicaban, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°26. b., los lugares más usados para la práctica del deporte son el polideportivo con un 41,91% y las vías públicas con el 33,82%.

Tabla N°26.a
Lugar para practicar el deporte
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	Relativo	Absoluto
Gimnasio Privado	7,35%	10
Ojo de Agua	2,21%	3
Parques	5,88%	8
Polideportivo	41,91%	57
Vías Públicas	33,82%	46
OTRO	8,82%	12
TOTAL	100%	136

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°26.A: LUGAR DE PRÁCTICA DEL DEPORTE



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

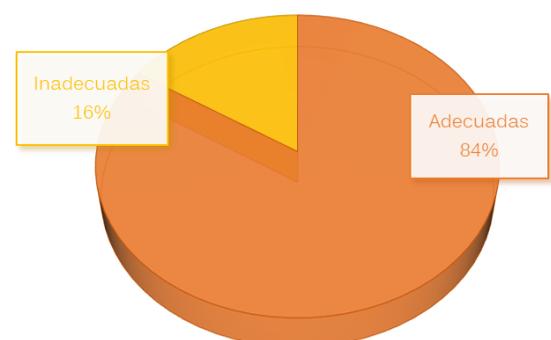
Para aquellos entrevistados que mencionaron la opción de POLIDEPORTIVO, se les hizo la pregunta **P.26. b.1.**, para conocer si las **instalaciones del polideportivo** eran adecuadas o inadecuadas, y tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°26. b.1., el 84,21% indicó que eran adecuadas y el 15,79% indicó que eran inadecuadas.

Tabla N°26.b.1
Instalaciones Polideportivo
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	Relativo	Absoluto
Adecuadas	84,21%	48
Inadecuadas	15,79%	9
TOTAL	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°26.B.1: INSTALACIONES POLIDEPORTIVO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

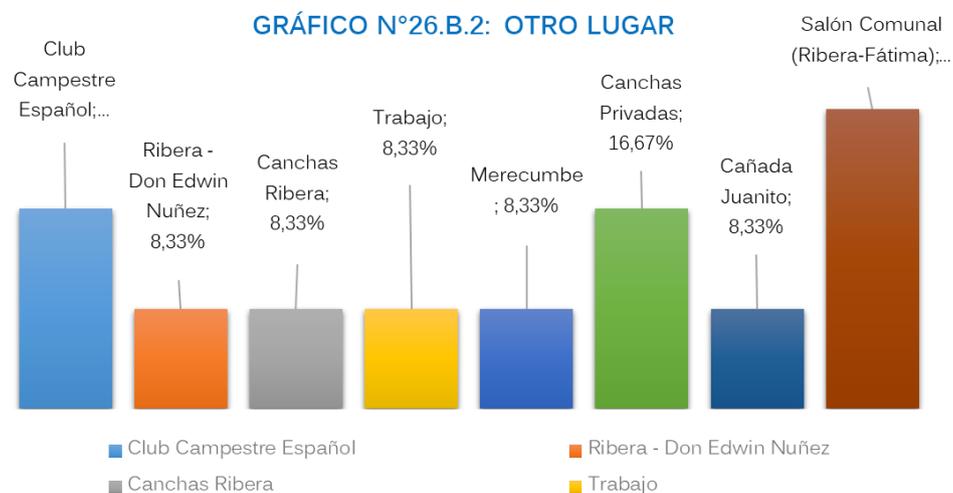
Y para aquellos entrevistados que mencionaron la opción de **OTRO**, se les hizo la pregunta **P.26. b.2.**, para que nos que indicarán que **otro lugar usaban para la práctica del deporte**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°26. b.2., mencionaron varios lugares públicos y privados.

Tabla N°26.b.2
¿Otro lugar?
Municipalidad de Belén
nov-18

OTRO	Relativo	Absoluto
Club Campestre Español	16,67%	2
Ribera - Don Edwin Nuñez	8,33%	1
Canchas Ribera	8,33%	1
Trabajo	8,33%	1
Merecumbe	8,33%	1
Canchas Privadas	16,67%	2
Cañada Juanito	8,33%	1
Salón Comunal (Ribera-Fátima)	25,00%	3
TOTAL	100%	12

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°26.B.2: OTRO LUGAR



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

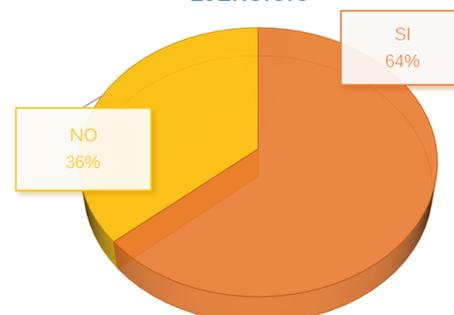
Era importante para el estudio conocer si el entrevistado o su familia, **utiliza las máquinas** que se colocaron en los parques **para hacer ejercicios**, por lo que con la pregunta **P.27**, se les preguntó si la usaban o no, y tal y como se puede reflejar en la tabla y gráfico N°27, el 63,68% indicó que SI y el 36,32% indicó que NO.

Tabla N°27
Uso Maquinas de Ejercicio
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	Relativo	Absoluto
SI	63,68%	128
NO	36,32%	73
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°27: USO MAQUINAS EJERCICIO



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

Como parte de las variables para el estudio, era de vital importancia conocer si los entrevistados **conocían y habían usado los servicios del Comité de Deportes**, por lo que se formularon varias preguntas relacionadas, que se mencionan a continuación en donde sólo si los entrevistados mencionaban que si habían usado los servicios del Comité de Deportes continuarían con este filtro de preguntas. En una forma global la mayoría de los entrevistados si conocen el Comité de Deportes, pero solo un 29,84% ha utilizado los servicios del Comité de Deportes.

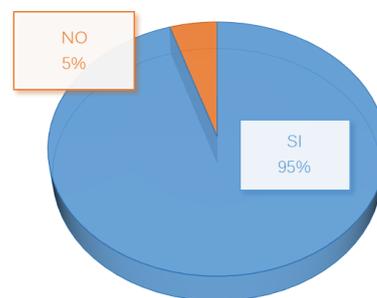
En la **P.28.**, se le pregunto al entrevistado si **conocía o no el Comité de Deportes**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°28, el 95,02% indicó que SI y el 4,98% indicó que NO.

Tabla N°28
Conocimiento del Comité de Deportes
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	Relativo	Absoluto
SI	95,02%	191
NO	4,98%	10
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°28: CONOCIMIENTO
COMITE DE DEPORTES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

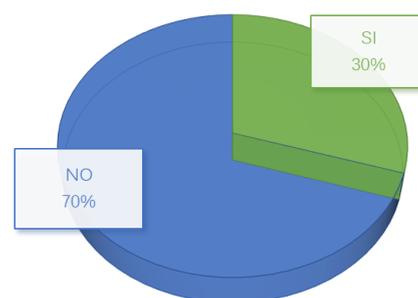
En la **P.29.**, se preguntó al entrevistado si había **utilizado o no los servicios que brinda el Comité de Deportes**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°29, el 29,84% indicó que SI y el 70,16% indicó que NO.

Tabla N°29
Uso Servicios Comité de Deportes
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	Relativo	Absoluto
SI	29,84%	57
NO	70,16%	134
TOTAL	100%	191

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°29: USO SERVICIOS
COMITÉ DE DEPORTES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

Para aquellos entrevistados que mencionaron que, SI habían utilizado los servicios del Comité de Deportes, se procedió a realizarles una serie de preguntas relacionadas a la gestión y los servicios que se ofrecen.

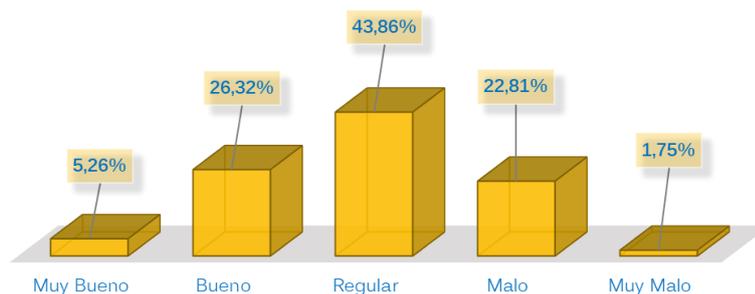
En la P.30., se les preguntaba sobre la **opinión general sobre la gestión del Comité de Deportes**, y como se refleja en la tabla y gráfico N°30, el 5,26% lo calificó como “muy bueno”, el 26,32% lo califica como “bueno”, el 43,86% lo califica como “regular”, el 22,81% lo califica como “muy malo” y el 1,75% como “muy malo”.

Tabla N°30
Opinión General Comité de Deportes
Municipalidad de Belén
nov-18

Opinión	Relativo	Absoluto
Muy Bueno	5,26%	3
Bueno	26,32%	15
Regular	43,86%	25
Malo	22,81%	13
Muy Malo	1,75%	1
TOTAL	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°30: OPINIÓN GENERAL COMITÉ DEPORTES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

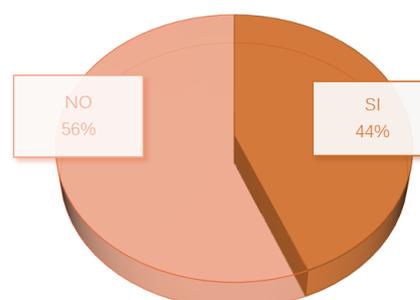
Con la pregunta P.31., se quería conocer si los entrevistados que, SI habían utilizado los servicios del Comité de Deportes, **sabían que había dos áreas la deportiva y la recreativa**, y tal y como se refleja en la tabla y gráfico N°31 el 43,86% indicó que SI mientras que el 56,14% indico que NO.

Tabla N°31
Áreas del Comité de Deportes
Municipalidad de Belén
nov-18

Variabes	Relativo	Absoluto
SI	43,86%	25
NO	56,14%	32
TOTAL	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°31: AREAS DE COMITÉ DE DEPORTES



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018.
Belén - Heredia - Costa Rica

En la pregunta P.32., se quería saber si el entrevistado tenía **conocimiento sobre los programas que ofrece el área DEPORTIVA del Comité de Deportes**, por lo que se formuló una pregunta con varios tipos de deportes y el participante debía contestar SI o NO. Los resultados se pueden ver en las tablas N°32.a., y N°32. b., y los gráficos en forma individual de cada una de las disciplinas deportivas.

Tabla N°32.a
Programas Área Deportiva
Municipalidad de Belén
nov-18

Programas	ATLETISMO		BALONCESTO		CICLISMO		FÚTBOL		GIMNASIA		KARATE	
	Relativo	Absoluto										
SI	98,25%	56	91,23%	52	92,98%	53	92,98%	53	87,72%	50	84,21%	48
NO	1,75%	1	8,77%	5	7,02%	4	7,02%	4	12,28%	7	15,79%	9
TOTAL	100%	57										

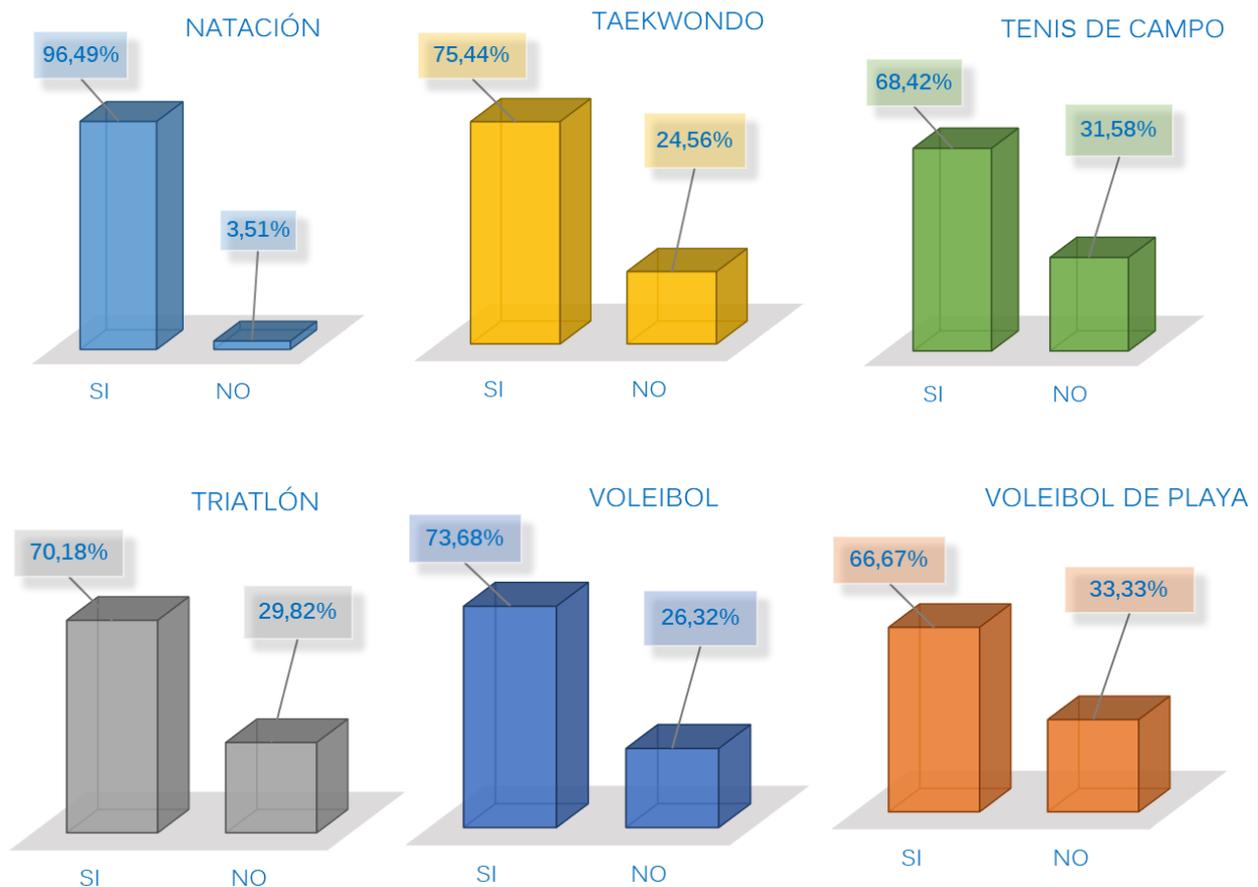
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica



Tabla N°32.b
Programas Área Deportiva
Municipalidad de Belén
nov-18

Programas	NATACIÓN		TAEKWONDO		TENIS DE CAMPO		TRIATLÓN		VOLEIBOL		VOLEIBOL PLAYA	
	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto
SI	96,49%	55	75,44%	43	68,42%	39	70,18%	40	73,68%	42	66,67%	38
NO	3,51%	2	24,56%	14	31,58%	18	29,82%	17	26,32%	15	33,33%	19
TOTAL	100%	57	100%	57	100%	57	100%	57	100%	57	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica



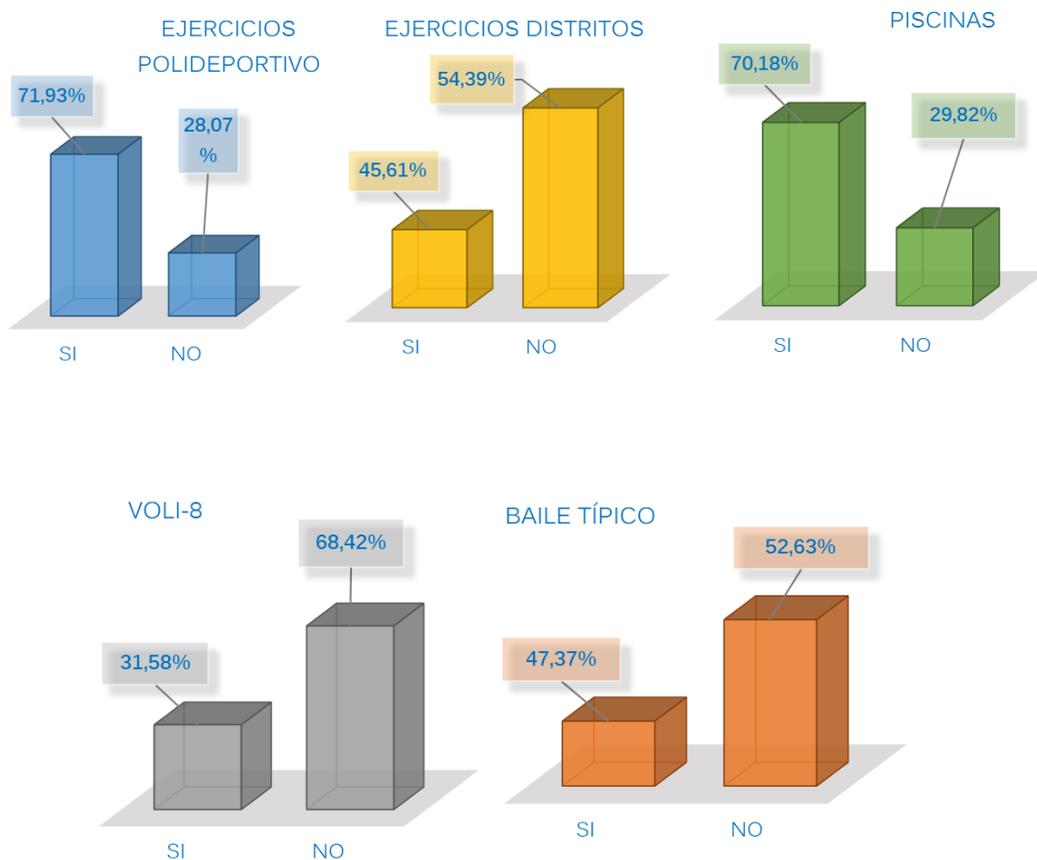
En la pregunta P.33., se quería saber si el entrevistado tenía **conocimiento sobre los programas que ofrece el área RECREATIVA del Comité de Deportes**, por lo que se formuló una pregunta con varios tipos de programas y poblaciones y el participante debía contestar SI o NO. Los resultados se pueden ver en las tablas N°33.a.; N°33. b.; N°33. c.; N°33. d.; y N°33. e.; y los gráficos en forma individual de cada una de los programas.

PROGRAMAS PARA ADULTOS MAYORES

Tabla N°33.a
Programas Área Recreativa: ADULTOS MAYORES
Municipalidad de Belén
nov-18

Programas	Actividad Física Ejercicios (Polideportivo)		Actividad Física Ejercicios (Asunción, Barrio Escobal y Barrio Fátima)		Actividad Física en Piscinas (natación)		Voli-8 (Voleibol adaptado para el adulto mayor)		Baile Folklórico (Baile Típico)	
	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto
SI	71,93%	41	45,61%	26	70,18%	40	31,58%	18	47,37%	27
NO	28,07%	16	54,39%	31	29,82%	17	68,42%	39	52,63%	30
TOTAL	100%	57	100%	57	100%	57	100%	57	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

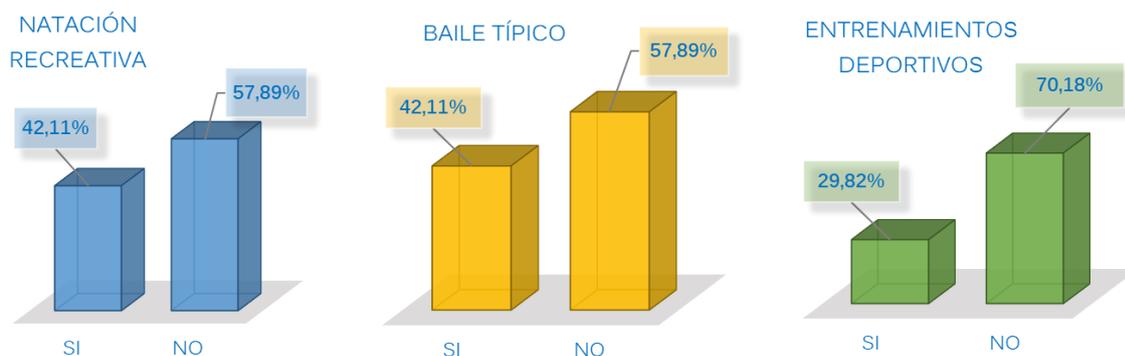


PROGRAMAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Tabla N°33.b
Programas Área Recreativa: PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Municipalidad de Belén
nov-18

Programas	Natación recreativa		Baile típico		Entrenamientos de deportes: atletismo, brochas, ciclismo, gimnasia rítmica, tenis de campo y natación	
	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto
SI	42,11%	24	42,11%	24	29,82%	17
NO	57,89%	33	57,89%	33	70,18%	40
TOTAL	100%	57	100%	57	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

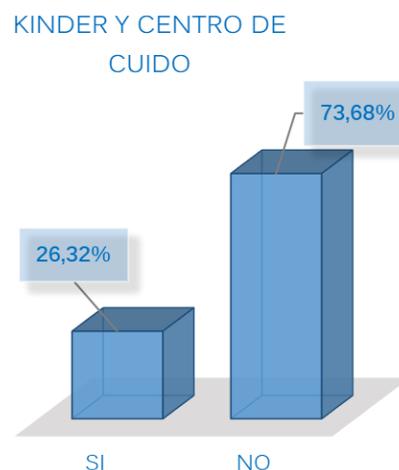


PROGRAMAS PARA KINDER Y CENTRO DE CUIDO

Tabla N°33.c
Programas Área Recreativa
KINDER Y CENTRO DE CUIDO
Municipalidad de Belén
nov-18

Programas	Sesiones de habilidades motoras y estimulación temprana	
	Relativo	Absoluto
SI	26,32%	15
NO	73,68%	42
TOTAL	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

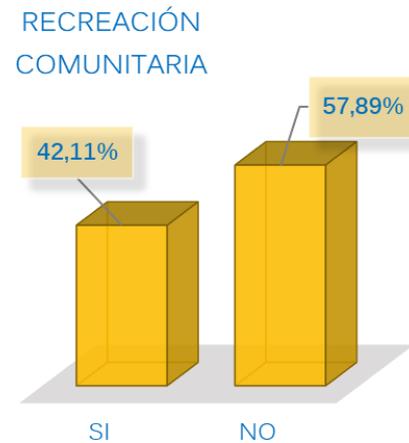


PROGRAMAS PARA RECREACIÓN COMUNITARIA

Tabla N°33.d
Programas Área Recreativa
RECREACIÓN COMUNITARIA
Municipalidad de Belén
nov-18

Programas	Domingos Recreativos	
	Relativo	Absoluto
SI	42,11%	24
NO	57,89%	33
TOTAL	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

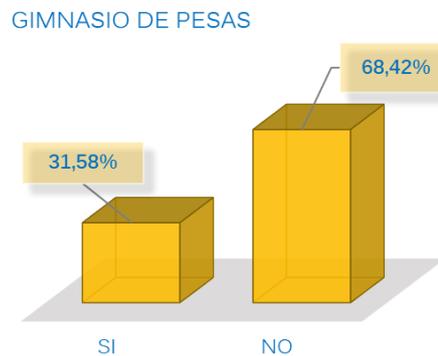


PROGRAMAS ACTIVIDAD FÍSICA COMUNAL

Tabla N°33.e
Programas Area Recreativa: ACTIVIDAD FÍSICA COMUNAL
Municipalidad de Belén
nov-18

Variables	AEROBICOS		GIMNASIO DE PESAS	
	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto
SI	47,37%	27	31,58%	18
NO	52,63%	30	68,42%	39
TOTAL	100%	57	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

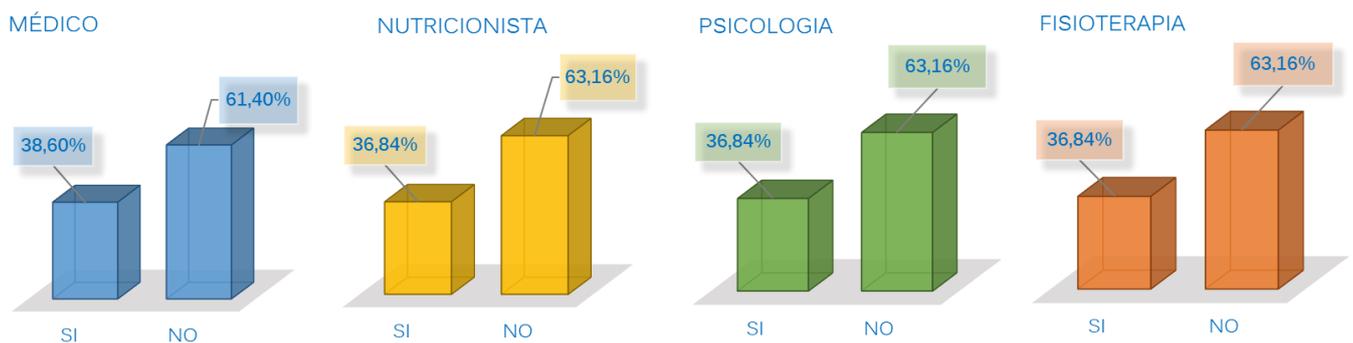


Y, por último, también era importante conocer si esta población que SI conoce los servicios del Comité de Deportes, tenía conocimiento que se ofrecían **servicios médicos, servicios de nutrición, psicología y fisioterapia**; por lo que se procedió a formular la **P.34.**, para que el entrevistado mencionara entre un SI y un NO. Los resultados se pueden apreciar en las tablas y gráfico N°34.

Tabla N°34
Servicios del Comité de Deportes
Municipalidad de Belén
nov-18

Servicios	Médico		Nutricionista		Psicología		Fisioterapia	
	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto
SI	38,60%	22	36,84%	21	36,84%	21	36,84%	21
NO	61,40%	35	63,16%	36	63,16%	36	63,16%	36
TOTAL	100%	57	100%	57	100%	57	100%	57

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. 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.

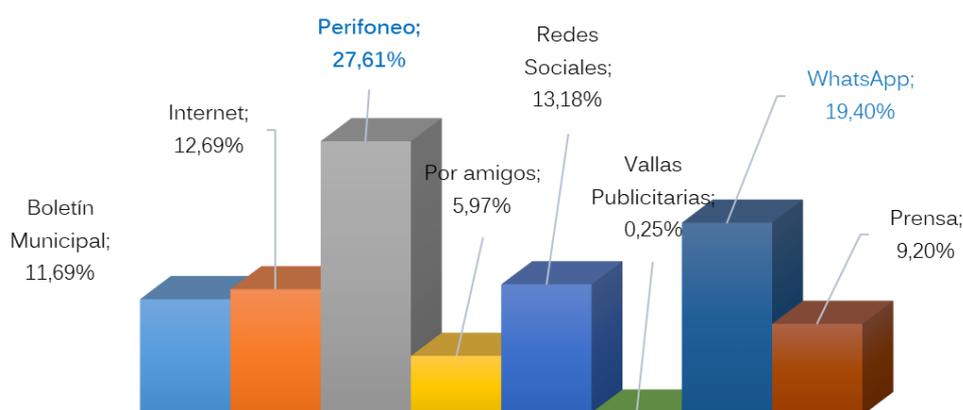
En la pregunta **P.35**, se quería conocer cuáles son los 2 **medios de comunicación más efectivos que la Municipalidad debiera usar para informar sobre temas varios**, por tal razón se elaboró una lista de 8 medios, en donde el entrevistado debería seleccionar un máximo de 2 opciones. Tal y como se muestra en la tabla y gráfico N°35, los dos principales medios de comunicación que debería usar la Municipalidad son: el "perifoneo" con un 27,61%, y el WhatsApp con un 19,40%.

Tabla N°35
Medios de Comunicación Usados
Municipalidad de Belén
nov-18

Medios de Comunicación	Relativo	Absoluto
Boletín Municipal	11,69%	47
Internet	12,69%	51
Perifoneo	27,61%	111
Por amigos	5,97%	24
Redes Sociales	13,18%	53
Vallas Publicitarias	0,25%	1
WhatsApp	19,40%	78
Prensa	9,20%	37
TOTAL	100%	402

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°35: MEDIOS DE COMUNICACIÓN



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. 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, religión, e ingresos del grupo familiar.

En resumen, el perfil socioeconómico que participo en este Estudio de Opinión 2018, estuvo definido principalmente por: mujeres, costarricenses, entre 46 a 75 años, casadas, amas de casa y jubiladas o pensionadas, con estudios de secundaria y universidad, núcleos familiares entre 3 y 5 personas, practicantes de la religión católica, y con un ingreso mensual familiar promedio entre ₡ 451 000,00 a ₡ 850 000,00 tomando en consideración que la mayor parte de los entrevistados no indicaron el ingreso mensual.

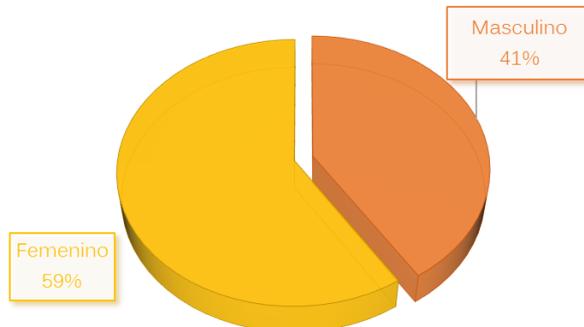
A continuación, se presenta en forma individual las tablas y gráficos correspondientes a las preguntas del filtro con la enumeración P.36 a la P.44.

Tabla N°36
Género
Municipalidad de Belén
nov-18

Género	Relativo	Absoluto
Masculino	40,80%	82
Femenino	59,20%	119
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°36: GÉNERO



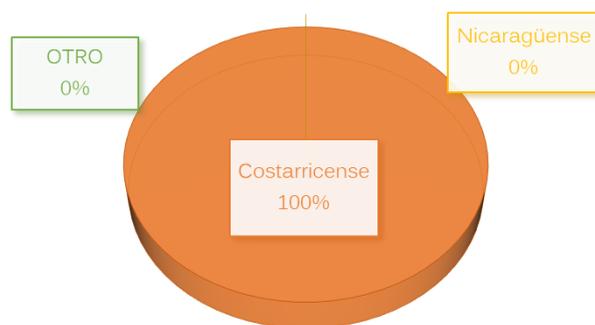
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°37
Nacionalidad
Municipalidad de Belén
nov-18

Nacionalidad	Relativo	Absoluto
Costarricense	100,00%	201
Nicaragüense	0,00%	0
OTRO	0,00%	0
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°37: NACIONALIDAD



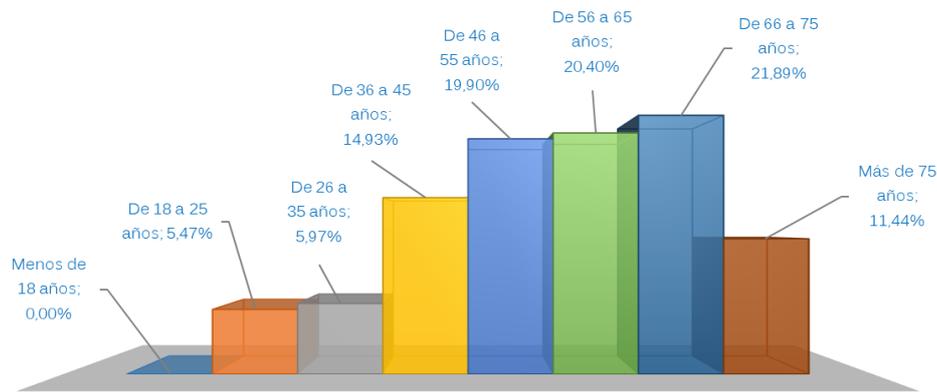
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°38
Rangos de Edad
Municipalidad de Belén
nov-18

Edades	Relativo	Absoluto
Menos de 18 años	0,00%	0
De 18 a 25 años	5,47%	11
De 26 a 35 años	5,97%	12
De 36 a 45 años	14,93%	30
De 46 a 55 años	19,90%	40
De 56 a 65 años	20,40%	41
De 66 a 75 años	21,89%	44
Más de 75 años	11,44%	23
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°38: RANGOS DE EDAD



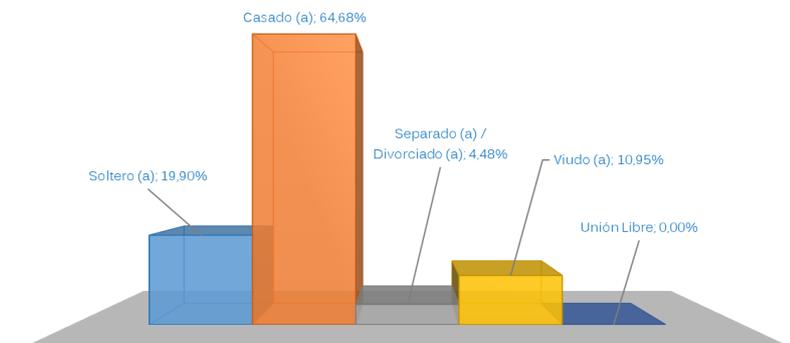
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°39
Estado Civil
Municipalidad de Belén
nov-18

Estado Civil	Relativo	Absoluto
Soltero (a)	19,90%	40
Casado (a)	64,68%	130
Separado (a) / Divorciado	4,48%	9
Viudo (a)	10,95%	22
Unión Libre	0,00%	0
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°39: ESTADO CIVIL



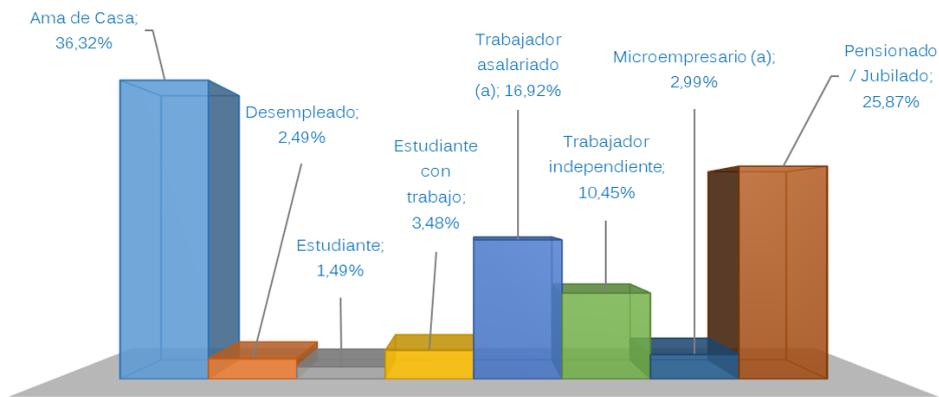
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°40
Ocupación Actual
Municipalidad de Belén
nov-18

Ocupación	Relativo	Absoluto
Ama de Casa	36,32%	73
Desempleado	2,49%	5
Estudiante	1,49%	3
Estudiante con trabajo	3,48%	7
Trabajador asalariado (a)	16,92%	34
Trabajador independiente	10,45%	21
Microempresario (a)	2,99%	6
Pensionado / Jubilado	25,87%	52
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°40: OCUPACIÓN



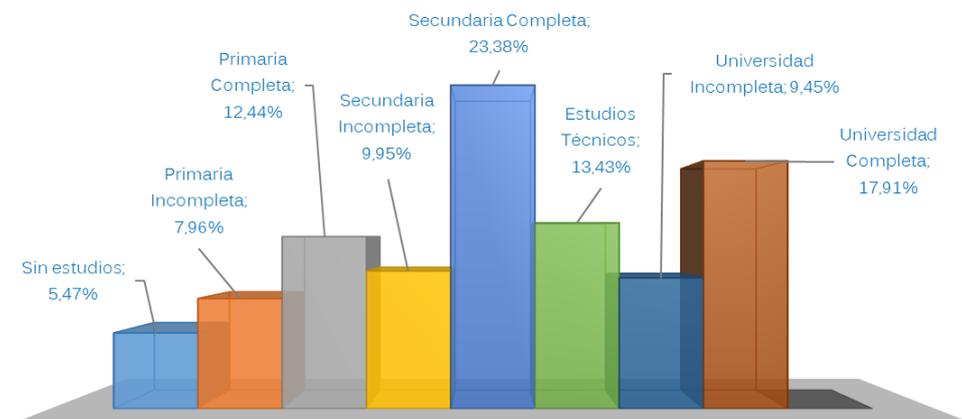
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°41
Escolaridad
Municipalidad de Belén
nov-18

Escolaridad	Relativo	Absoluto
Sin estudios	5,47%	11
Primaria Incompleta	7,96%	16
Primaria Completa	12,44%	25
Secundaria Incompleta	9,95%	20
Secundaria Completa	23,38%	47
Estudios Técnicos	13,43%	27
Universidad Incompleta	9,45%	19
Universidad Completa	17,91%	36
Estudios de Posgrado	0,00%	0
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°41: ESCOLARIDAD



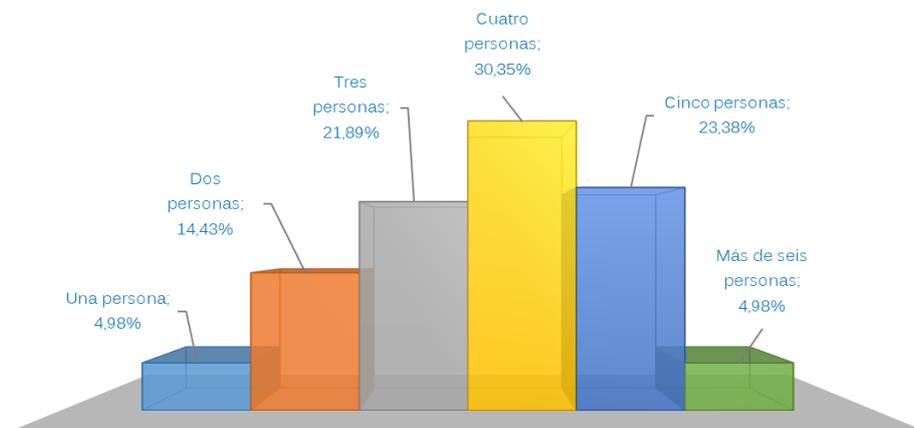
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°42
Núcleo Familiar
Municipalidad de Belén
nov-18

Núcleo Familiar	Relativo	Absoluto
Una persona	4,98%	10
Dos personas	14,43%	29
Tres personas	21,89%	44
Cuatro personas	30,35%	61
Cinco personas	23,38%	47
Más de seis personas	4,98%	10
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°42: NÚCLEO FAMILIAR



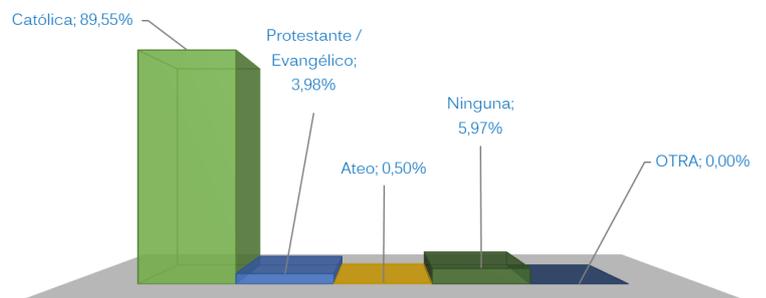
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°43
Creencia Religiosa
Municipalidad de Belén
nov-18

Religión	Relativo	Absoluto
Católica	89,55%	180
Protestante / Evangélico	3,98%	8
Ateo	0,50%	1
Ninguna	5,97%	12
OTRA	0,00%	0
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°43: CREENCIA RELIGIOSA



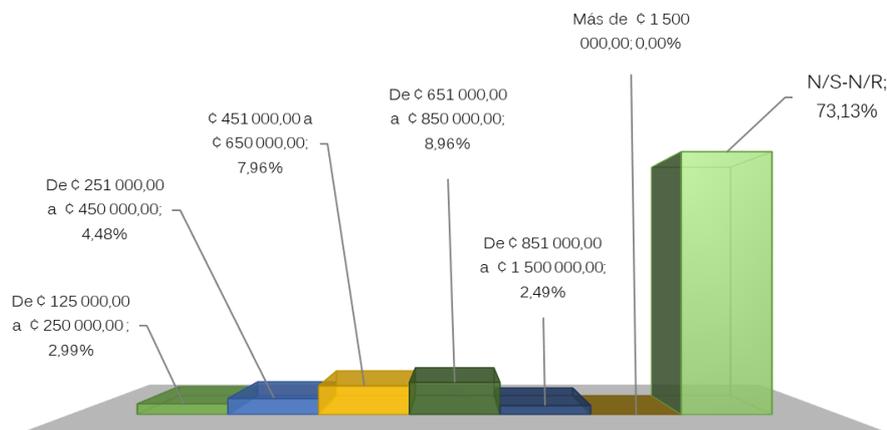
GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

Tabla N°44
Ingreso Familiar
Municipalidad de Belén
nov-18

Rangos	Relativo	Absoluto
De ¢ 125 000,00 a ¢ 250 000,00	2,99%	6
De ¢ 251 000,00 a ¢ 450 000,00	4,48%	9
¢ 451 000,00 a ¢ 650 000,00	7,96%	16
De ¢ 651 000,00 a ¢ 850 000,00	8,96%	18
De ¢ 851 000,00 a ¢ 1 500 000,00	2,49%	5
Más de ¢ 1 500 000,00	0,00%	0
N/S-N/R	73,13%	147
TOTAL	100%	201

GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. Belén - Heredia - Costa Rica

GRÁFICO N°44: INGRESO FAMILIAR



GB Marketing CR: Estudio de Opinión. Noviembre 2018. 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:

- Falta más información sobre actividades del Cantón
- Que las redes sociales sean más eficientes en la información de todas las actividades que se realizan en el Cantón y no solo tecnológicamente también en los periódicos como Belén al día y el Wacho.
- La Casa de la Cultura le hace falta promover todas las actividades que realiza.
- Comunicar todas las actividades y que fomenten la música, danza, teatro, patines y patinetas.

- Tener lugares donde se realicen estas actividades.
- Hace falta actividades nocturnas para no dejar que los jóvenes tomen caminos equivocados.
- El Comité de Deporte tiene problemas internos, no hay una buena organización, hay mucha argolla en lo interno del Comité.
- No todos los cursos son aprovechados por los habitantes por dicho motivo es exclusivo para un sector las personas que pueden pagar.
- Debería haber más espacio para la práctica del deporte.
- Congestionamiento vial un gran problema que afecta mucho a Belén, cuesta entrar y salir del lugar.
- Cerca de la plaza de la Asunción falta un semáforo o un reductor de velocidad, mucha contaminación sónica y ambiental generado por camiones grandes (Pedregal, Ribera y Asunción).
- Falta información sobre parqueos inteligentes, medidores inteligentes porque no están en todo Belén. Hay actualmente medidores con 30 años de funcionamiento, información de cómo conectarse a la planta de tratamiento.
- Más información sobre la labor de la Alcaldía y Concejo Municipal.
- El sector la gruta lugar es utilizado para consumir droga, el Planché Municipal de Belén lo cierra por la delincuencia y le falta más iluminación, y como lo cierran no hay lugar para ejercitarse y actividades.
- Queja del año pasado cierran el Cementerio los fines de semana y feriados y las personas que trabajan no pueden visitar a sus seres queridos.
- Los servicios que brinda el Comité de Deporte como servicio médico, nutricionista, psicología y fisioterapia es exclusivo para deportistas.
- Tratar de promover empleo para personas de 50 años o más.
- El perifoneo debe ser más lento para ser escuchado.
- Falta más comunicación informativa para dar a conocer todas las actividades del Cantón, las escuelas y colegios son buenos medios para que llegue esa comunicación.
- Muchas aceras en mal estado imposible transitar en silla de ruedas (Asunción).
- En la Ribera hay un súper de un chino que desecha mucho cartón y no lo recicla será que falta dar a conocer fechas de reciclaje, deberían dar afiches para que los peguen en los negocios y se informe e informen a la población.
- En la Ribera hay árboles muy frondosos y viejos deberían podarlos y algunos cortarlos para evitar accidentes.
- En la Amistad cuando llueve mucho la quebrada se rebalsa.
- A la plaza de deportes acostumbran llevar perros, cierran los portones y se adueñan del lugar para que sus perros hagan sus necesidades y no las recogen.



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 y 2017) y agregando los obtenidos en el 2018.

Las variables medulares comparativas son:

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

Es importante mencionar que al realizar el comparativo, se utiliza el comparativo del año anterior (2017) y se agrega los datos reflejados para el presente año 2018. A continuación el detalle individual en tablas de las variables medulares comparativas que se requieren para la evaluación anual³.

³ Esta información se encuentra en formato digital en el Excel de nombre 2018-Comparativo de Variables Medulares, incluida en el CD entregado.

	AÑO 2017			AÑO 2018		
	GB Marketing CR			GB Marketing CR		
	ÍTEM		MUESTRA	ÍTEM		MUESTRA
Tipo de Estudio	SI	NO		SI	NO	
Encuesta de Opinión	X			X		
Informante						
Público General ± > 18 años						
Muestra	X			X		
Total de Muestra						
Nivel de Confianza			219			201
Margen de Error			95%			93%
Fuente de Selección Muestra			± 6,3%			± 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		
Tipo de Herramienta						
Cuestionario	X			X		
Tipo de Captura						
F2F (cara a cara)						
Teléfonica	X			X		
Otra						
Período de captura			noviembre			noviembre

VARIABLE: SATISFACCIÓN GENERAL DEL CANTÓN

Variable Medular Comparativa
 Satisfacción General del Cantón
 Municipalidad de Belén
 Del año 2009 al 2018

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

Fuente: GB Marketing CR - 2018

VARIABLE: GESTIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL

Variable Medular Comparativa
 Gestión del Gobierno Local
 Municipalidad de Belén
Concejo Municipal
 Del año 2009 al 2018

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
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 - 2018

VARIABLE: GESTIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL

Variable Medular Comparativa
 Gestión del Gobierno Local
 Municipalidad de Belén
Personal Municipal
 Del año 2009 al 2018

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
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 - 2018

VARIABLE: GESTIÓN DE LA ALCALDÍA

Variable Medular Comparativa
 Gestión del Gobierno Local
 Municipalidad de Belén
Alcaldía
 Del año 2009 al 2018

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
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 - 2018

VARIABLE: GESTIÓN DEL COMITÉ DE DEPORTES

Variable Medular Comparativa
 Gestión del Gobierno Local
 Municipalidad de Belén
Comité de Deportes
 Del año 2009 al 2018

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
2018	5,26%	26,32%	43,86%	22,81%	1,75%	0,00%
2017	48,40%	38,36%	7,76%	0,00%	0,91%	4,57%
2016	29,85%	22,89%	10,95%	1,99%	0,50%	33,83%
2015	----	----	----	----	----	----
2014	----	----	----	----	----	----
2013	----	----	----	----	----	----
2012	----	----	----	----	----	----
2011	----	----	----	----	----	----
2010	----	----	----	----	----	----
2009	----	----	----	----	----	----

VARIABLE: CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Variable Calificación de Servicios Municipales

Municipalidad de Belén

Del año 2009 al 2018

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2018	71,64%	16,42%	8,96%	1,00%	0,50%	1,49%
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	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	----	----	----	----	----	----	

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2018	55,72%	6,97%	4,48%	1,49%	0,00%	31,34%
Bolsa de Empleo	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	----	----	----	----	----	----	

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2018	53,73%	12,94%	3,98%	0,00%	0,00%	29,35%
Gestión de la Contraloría de Servicios	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	----	----	----	----	----	----	

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2018	92,04%	4,98%	0,50%	0,00%	0,00%	2,49%
Limpieza de Vías (Ornato Público)	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 - 2018

SERVICIO		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2018	54,73%	12,44%	3,98%	0,50%	0,00%	28,36%
Mantenimiento de Edificios Históricos	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		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2018	52,74%	11,94%	4,98%	1,00%	0,00%	29,35%
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	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		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2018	82,09%	11,44%	0,50%	0,00%	0,00%	5,97%
Mantenimiento de la Planta de Tratamiento	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		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2018	55,72%	3,98%	11,94%	5,97%	0,00%	22,39%
Promoción de Ferias y Festividades	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 - 2018

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2018	70,65%	17,91%	3,98%	0,00%	0,00%	7,46%
Protección del Medio Ambiente	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	2018	56,22%	11,94%	1,00%	0,50%	0,00%	30,35%
Regulación de Actividades Comerciales	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	2018	94,53%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	2,99%
Servicio de Agua Potable	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	2018	95,52%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	1,99%
Servicio de Alumbrado Público	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 - 2018

SERVICIO	2018	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2018	74,63%	8,46%	1,49%	0,00%	0,00%	15,42%
Servicio de la Biblioteca Municipal	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	2018	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2018	50,75%	7,46%	0,50%	0,00%	0,00%	41,29%
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	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	2018	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2018	54,23%	16,42%	8,96%	0,50%	0,00%	19,90%
Servicio de la Oficina de Cultura	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	2018	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2018	48,76%	7,46%	0,50%	0,50%	0,00%	42,79%
Servicio de la Oficina de la Mujer	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 - 2018

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2018	73,13%	21,39%	2,49%	1,00%	0,00%	1,99%
Servicio de Limpieza de los Cauces de los Ríos	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	2018	58,71%	15,42%	18,41%	5,47%	0,50%	1,49%
Servicio de Pago de Impuestos	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	2018	55,72%	12,44%	24,38%	5,47%	0,50%	1,49%
Servicio de Policía de Tránsito	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	2018	97,51%	2,49%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de Recolección de Reciclaje	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 - 2018

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

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

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

SERVICIO		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
	2018	86,57%	7,46%	2,49%	0,50%	0,00%	2,99%
Servicio que presta la Policía Municipal	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 - 2018

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2018	58,21%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,80%
Servicios de Telefonía Pública	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2018	----	----	----	----	----	----
Promoción de Deporte y Recreación	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%

		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NR
SERVICIO	2018	----	----	----	----	----	----
Seguridad General	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 - 2018

Nota: los servicios de Promoción de Deporte y Recreación y Seguridad General, para el año 2018 no fueron tomados en cuenta para esta evaluación.

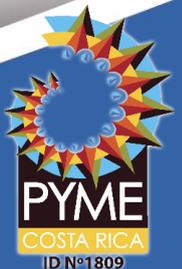
ANEXOS



**Marketing
Empresarial**
INTEGRADO



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



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 respuesta por ítem.
Agencia de Publicidad	<input type="radio"/>		
Agencia de Investigación de Mercados	<input type="radio"/>		
Empresa encuestadora	<input type="radio"/>		
Municipalidad de Belén	<input type="radio"/>		
Ninguna		<input type="radio"/>	

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

Filtro de Satisfacción General del Cantón

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

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

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

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

Filtro de Satisfacción y Gestión Municipal

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

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

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

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

Filtro de Satisfacción y Gestión del SAC Municipal

P.10. ¿Ha visitado la oficina de servicio al cliente? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.11 de lo contrario pase a la pregunta P.12. 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 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
Alcantarillado Pluvial (caños y alcantarillas)	<input type="radio"/>					
Bolsa de empleo	<input type="radio"/>					
Gestión de Contraloría de Servicios	<input type="radio"/>					
Limpieza de vías (ornato público)	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de Edificios Históricos	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de la Infraestructura Pública	<input type="radio"/>					
Mantenimiento de la planta de tratamiento	<input type="radio"/>					
Promoción de ferias y festividades	<input type="radio"/>					
Protección del Medio Ambiente	<input type="radio"/>					
Regulación de actividades comerciales	<input type="radio"/>					
Servicio de agua potable	<input type="radio"/>					
Servicio de alumbrado público	<input type="radio"/>					
Servicio de la Biblioteca Municipal	<input type="radio"/>					
Servicio de la Oficina Bienestar Social (IMAS)	<input type="radio"/>					
Servicio de la Oficina de Cultura	<input type="radio"/>					
Servicio de la Oficina de la Mujer	<input type="radio"/>					
Servicio de Limpieza de los cauces de los ríos	<input type="radio"/>					
Servicio de pago de impuestos	<input type="radio"/>					
Servicio de Policía de Tránsito	<input type="radio"/>					
Servicio de recolección de reciclaje	<input type="radio"/>					
Servicio de recolección de residuos	<input type="radio"/>					

Servicio de tramitología en general	<input type="radio"/>					
Servicio del Cementerio	<input type="radio"/>					
Servicio que presta la Policía Municipal	<input type="radio"/>					
Servicios de telefonía pública	<input type="radio"/>					

Filtro 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 SI NO **P.15.**

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 SI NO ÚNICA.**

Filtro de Actividades Principales para la Población del Cantón

Entrevistador, use la tabla de descripciones para categorizar la opción mencionada por el entrevistado, para cada población es **INDISPENSABLE** seleccionar las **3 OPCIONES MÁS IMPORTANTES / RELEVANTES.**

P.15. ¿Cuáles cree usted que son las 3 actividades más IMPORTANTES / RELEVANTES, que debe la Municipalidad implementar en el Cantón. **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

PARA:	Niños (< 12 años P.15a	Jóvenes P.15b	Adultos Jóvenes P.15c	Adultos Mayores P.15d	Personas con Condiciones Especiales (discapacidad) P.15e
Actividades Artísticas					
Actividades Culturales					
Actividades Deportivas					
Actividades Familiares					
Actividades Recreativas					
Actividades Religiosas					
Charlas – Talleres de Crecimiento Personal					
Clases					
Competencias					
Concursos					
Cursos formación					
Ferías					

Filtro de Situaciones del Cantón de Belén

P.16. Me podría decir ¿cómo es la relación con su o sus vecinos más cercanos? **SELECCIÓN ÚNICA.**
 BUENA REGULAR MALA

P.17. Considera usted que la sustitución de puentes y dragado en los ríos han dado efectos positivos en el cantón. **SELECCIÓN SI NO ÚNICA.**

P.18. ¿Conoce usted que existe el Comité Municipal de Emergencias de Belén? **SELECCIÓN ÚNICA.**
 SI NO

Filtro de Conocimiento de las Redes Sociales del Cantón

P.19. ¿Usa usted Internet en sitios públicos del Cantón de Belén? **RESPUESTA ÚNICA.** SI NO

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 en vivo a través de la Página Web o las redes sociales de la Municipalidad? **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. ¿Conoce los puntos de Wi-Fi que le brinda la Municipalidad? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga la pregunta P.23.a., de lo contrario pase a la pregunta SI NO P.24.

P.23.a. ¿Los ha usado recientemente? **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.24. ¿Sabía usted que el Cantón cuenta con?

	SI	NO
Sistema de monitoreo por medio de cámaras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medidores de agua potable inteligentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parqueos Inteligentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Filtro de Satisfacción y Gestión del Comité de Deportes CCDR Belén

P.25. ¿Ha participado en alguna actividad deportiva o recreativa organizada en el Cantón? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.25.a, si la respuesta es NO pase a la SI NO pregunta P.26.

P.25.a. ¿Quién organizaba esta actividad? **SELECCIÓN ÚNICA.**

Municipalidad Junta de Educación Comité de Deportes y Recreación No Recuerda

P.26. ¿Practica usted o algún familiar algún deporte? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI, haga la pregunta P.26.a y P.26.b., si la respuesta es NO pasar a la pregunta P.27. SI NO

P.26.a. ¿Cuál o cuáles tipos de deporte practica usted o su familiar? **SELECCIÓN MÚLTIPLE.**

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

P.26.b. ¿Y dónde lo realiza? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si menciona la opción de POLIDEPORTIVO haga la pregunta P.26. b.1., si menciona OTRO haga la pregunta P.26.b.2, de lo contrario continúe con la P.27.

Gimnasio Privado Ojo de Agua Parques POLIDEPORTIVO Vías Públicas OTRO

P.26. b.1. ¿Para usted las instalaciones del POLIDEPORTIVO son? **SELECCIÓN ÚNICA.**

ADECUADAS INADECUADAS

P.26. b.2. ¿Cuál OTRO lugar? _____

P.27. Utiliza usted o algún miembro de su familia las máquinas que se colocaron para hacer ejercicio en los parques. **SELECCIÓN ÚNICA.** SI NO

P.28. ¿Conoce usted que en el Cantón hay un Comité de Deportes? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI continúe, de lo contrario pase al siguiente filtro (medios de comunicación) SI NO

P.29. ¿Ha utilizado los servicios que brinda el Comité de Deportes? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es SI haga continúe, de lo contrario pase al siguiente filtro (medios de comunicación) SI NO

P.30. Nos gustaría conocer su opinión general sobre cómo ha sido la gestión del Comité de Deportes durante el último año. **SELECCIÓN ÚNICA.**

- Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

P.31. ¿Sabía usted que en el Comité de Deportes hay dos áreas: la deportiva y la recreativa? SI NO **SELECCIÓN ÚNICA.**

P.32. ¿Sabía usted que el área DEPORTIVA tiene los siguientes programas para la Comunidad? **SELECCIÓN ÚNICA. Marcar 1 opción por cada ítem.**

PROGRAMAS	SI	NO	PROGRAMAS	SI	NO
Atletismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Natación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baloncesto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Taekwondo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ciclismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tenis de Campo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fútbol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Triatlón	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gimnasia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Voleibol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Voleibol de Playa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

P.33. ¿Sabía usted que el área RECREATIVA tiene diferentes programas para la Comunidad? **SELECCIÓN ÚNICA. Marcar 1 opción por cada ítem.**

PROGRAMAS	SI	NO
(P.33a) PARA ADULTOS MAYORES		
Actividad Física Ejercicios (Polideportivo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividad Física Ejercicios (Asunción, Barrio Escobal y Barrio Fátima)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividad Física en Piscinas (natación)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voli-8 (Voleibol adaptado para el adulto mayor)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baile Folklórico (Baile Típico)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(P.33b) PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
Natación recreativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baile típico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entrenamientos de deportes: atletismo, brochas, ciclismo, gimnasia rítmica, tenis de campo y natación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(P.33c) PARA KINDER Y CENTRO DE CUIDO		
Sesiones de habilidades motoras y estimulación temprana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(P.33d) PARA RECREACIÓN COMUNITARIA		
Domingos recreativos en algunas comunidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(P.33e) PARA ACTIVIDAD FISICA COMUNAL		
Aeróbicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gimnasio de pesas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

P.34. ¿Sabía que el Comité de deportes ofrece los siguientes servicios? **SELECCIÓN ÚNICA. Marcar 1 opción por cada ítem.**

SERVICIOS	SI	NO
Servicio Médico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nutricionista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Psicología	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fisioterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Filtro de Medios de Comunicación para el Cantón

P.35. 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.36. Género **SELECCIÓN ÚNICA.** Masculino Femenino

P.37. Nacionalidad: **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es OTRA haga la pregunta P.37.a, de lo contrario continúe. Costarricense Nicaragüense OTRA

P.37.a. ¿Cuál OTRA nacionalidad? _____

P.38. ¿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.39. Su estado civil es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.40. Su ocupación actual es: **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

P.41. ¿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.42. ¿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.43. ¿Cuál es su religión? **SELECCIÓN ÚNICA.** Si la respuesta es OTRA haga la pregunta P.43.a, de lo contrario continúe.

- Católica Protestante/evangélica Ateo Ninguna OTRA

P.43.a. ¿Cuál OTRA religión? _____

P.44. En cuál de los siguientes rangos de ingresos mensuales, se encuentra SU NÚCLEO FAMILIAR (sumando ingresos fijos y variables de todos los miembros mayores de edad que viven en el mismo hogar). **SELECCIÓN ÚNICA.**

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

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

Anexo N°2: Tabla de Actividades Principales

Tabla Filtro de las Actividades Principales para la Población

Preguntas P.15 (niños menores de 12 años), (jóvenes), (adultos jóvenes), (adultos mayores) y (personas con discapacidad)

Tipo de Actividad	Descripción
Actividades Artísticas	Presentaciones de arte o cultura general, rescatar cultura Belemita
Actividades Culturales	Cultura del cine, coros, bailes típicos, celebraciones especiales, tertulias, villancicos, historias, etc.
Actividades Deportivas	Torneos, atletismo, basquetbol, fútbol, billar, natación, ping pong, caminatas, ciclismo, fútbolín, etc.
Actividades Familiares	Lugares de reunión, domingos familiares, competencias de actividades recreacionales entre familias, etc.
Actividades Recreativas	Conciertos, bailes, festivales, etc.
Actividades Religiosas	Retiros, encuentros, celebraciones especiales, cursos religiosos, etc.
Charlas – Talleres de Crecimiento Personal	Motivación, autoestima, valores, parejas, divorciados, unión familiar, relajación, yoga, etc.
Clases	Baile, banda, música, aeróbicos, zumba, patinaje, fútbol, canto, arte, teatro, lectura, oratoria, robótica, pintura, etc.
Competencias	Entre cantones, intercolegiales, interdistritales
Concursos	Baile, noche de talentos, caminatas, juegos de mesa, comidas y juegos tradicionales, conciertos, karaoke, reciclaje, reinados de belleza, etc.
Cursos formación	Computación, Internet, manualidades, idiomas, cursos técnicos, INA, etc.
Ferias	Artesanales, científicas, empleos, salud, etc.