



CAPTURA
consulting

ÍNDICE DE CULTURA CIUDADANA

Bolivia, junio de 2023



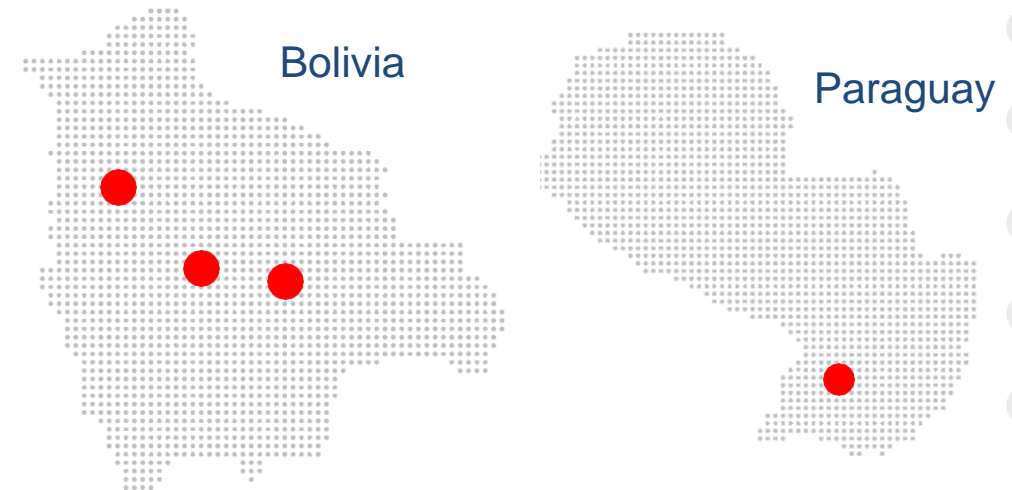


¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa **especializada en investigaciones de mercado y estrategias de marketing** (*marketing analytics*) con 22 años de experiencia.

Formamos parte de ESOMAR, Asociación de Empresas de Investigación **líder en el mundo**, compartimos su filosofía y enmarcamos nuestro accionar en su **código de ética**.

Nos definimos como una empresa **especializada en el consumidor y su relación con las marcas**, capaz de entregar información inteligente gracias a nuestro *expertise* y un trabajo de **equipo interdisciplinario**.



En Bolivia contamos con oficinas en las tres ciudades troncales del país, mientras que en Paraguay nos encontramos en la capital, Asunción.



CAPTURA
consulting

Contenido

- 1 Metodología
- 2 Índice de cultura ciudadana
- 3 Medio ambiente y salud
- 4 Movilidad urbana
- 5 Espacios y bienes públicos
- 6 Democracia y gobernanza
- 7 Formas de relacionarnos
- 8 Seguridad ciudadana
- 9 Conclusiones finales



1.

METODOLOGÍA



CAPTURA
consulting



MUESTRA:

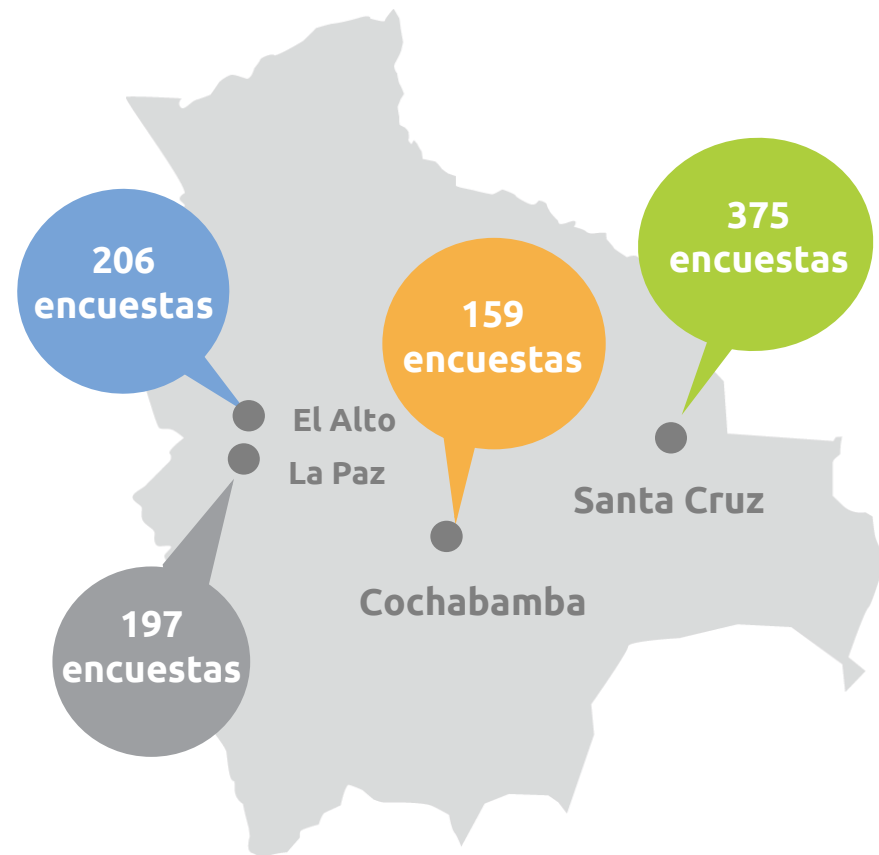
- Se realizaron 918 encuestas digitales, a través del panel Opinando Gano, a varones y mujeres de entre 18 a 65 años de todos los niveles socioeconómicos, distribuidas en las cuatro ciudades del eje.

OBJETIVO:

- La investigación mide la actitud de los ciudadanos hacia las normas que rigen la sociedad y las contrasta con su grado de cumplimiento, llegando a identificar áreas prioritarias y descuidadas donde se requieren acciones de mejora.

DISEÑO Y ANÁLISIS

- El diseño de la investigación y el análisis de los resultados fueron desarrollados por el equipo de profesionales de CAPTURA CONSULTING SRL.

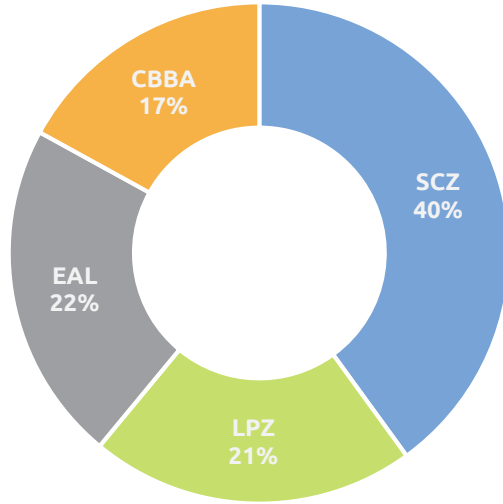




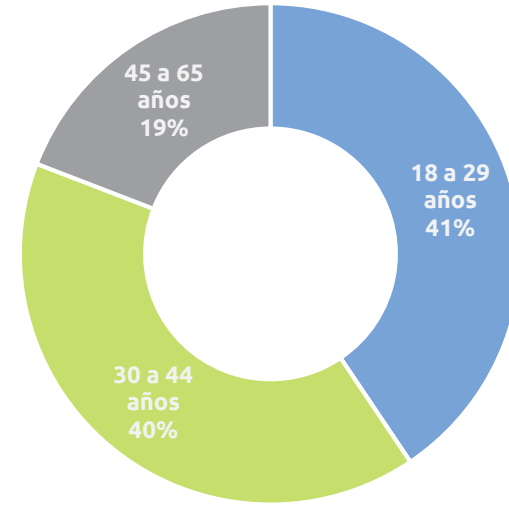
Distribución de la muestra



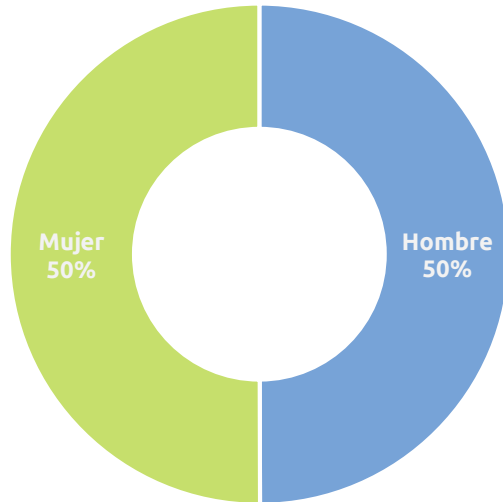
CIUDAD



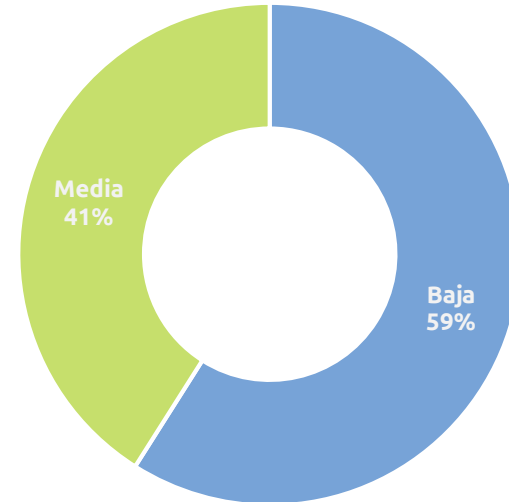
EDAD



SEXO



NSE



2.

ÍNDICE DE CULTURA CIUDADANA



CAPTURA
consulting



¿Qué es el índice de cultura ciudadana?

Definición

Se entiende por Cultura Ciudadana la capacidad que tienen las personas de discernir entre lo que beneficia y lo que daña el bien común, así como el grado de cumplimiento de las normas legales y éticas que rigen la convivencia.

Dimensiones

Para la presente iniciativa se han considerado 6 ejes temáticos que abarcan todo lo relativo a la convivencia en la ciudad.

Variables

Las 6 dimensiones fueron desdobladas en hábitos específicos observables para cualquier ciudadano. De esta manera surgieron los 18 aspectos que componen esta investigación. En la encuesta se consultó, por un lado, cuánta importancia se le otorga a cada uno de estos hábitos y, por el otro, hasta qué punto se los pone en práctica.

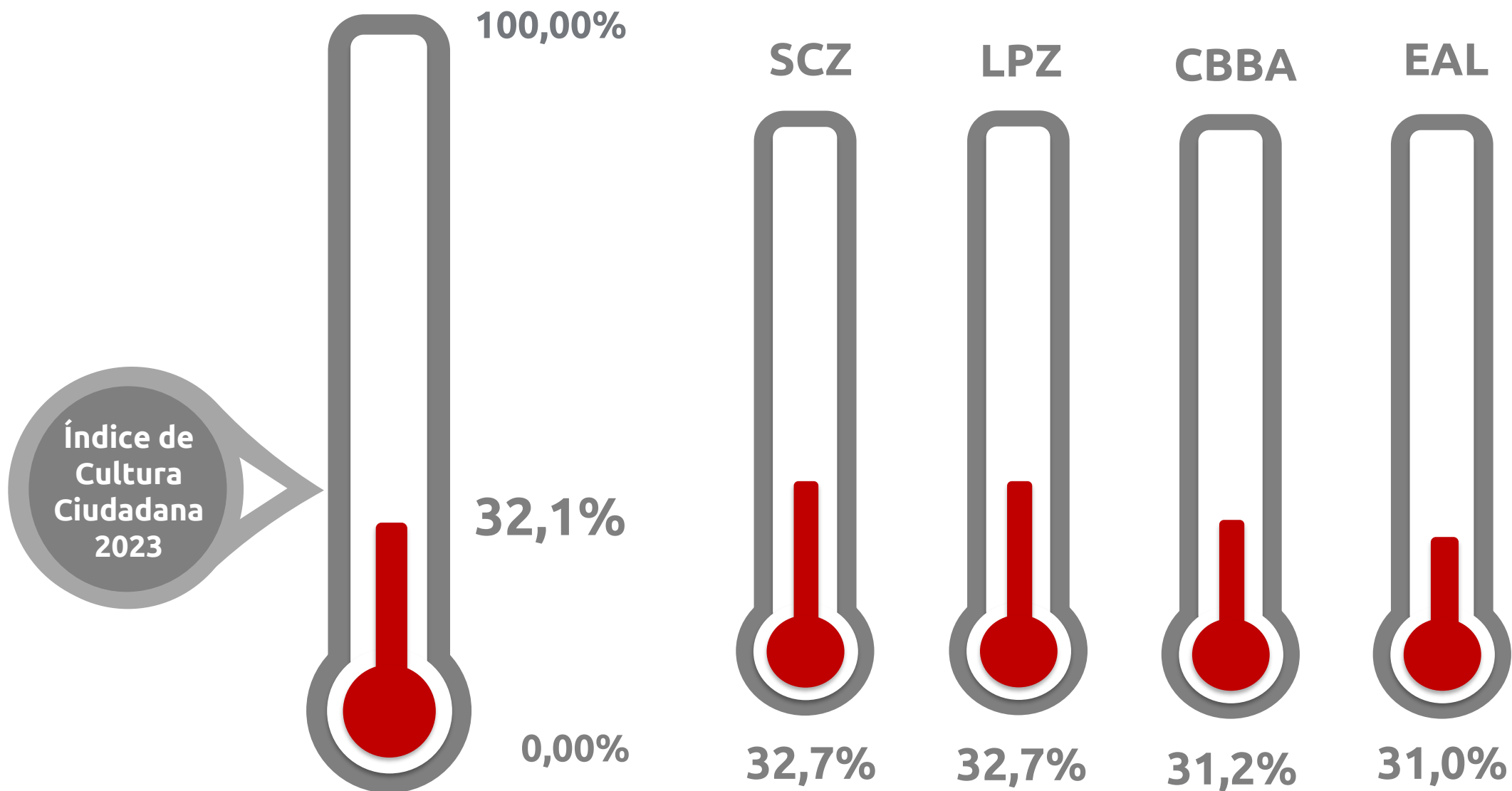
Índice de Cultura Ciudadana

El índice de Cultura Ciudadana (ICC), es el producto resultante de la importancia versus la práctica de cada uno de los atributos medidos. El promedio simple de estos resultados da el ICC.



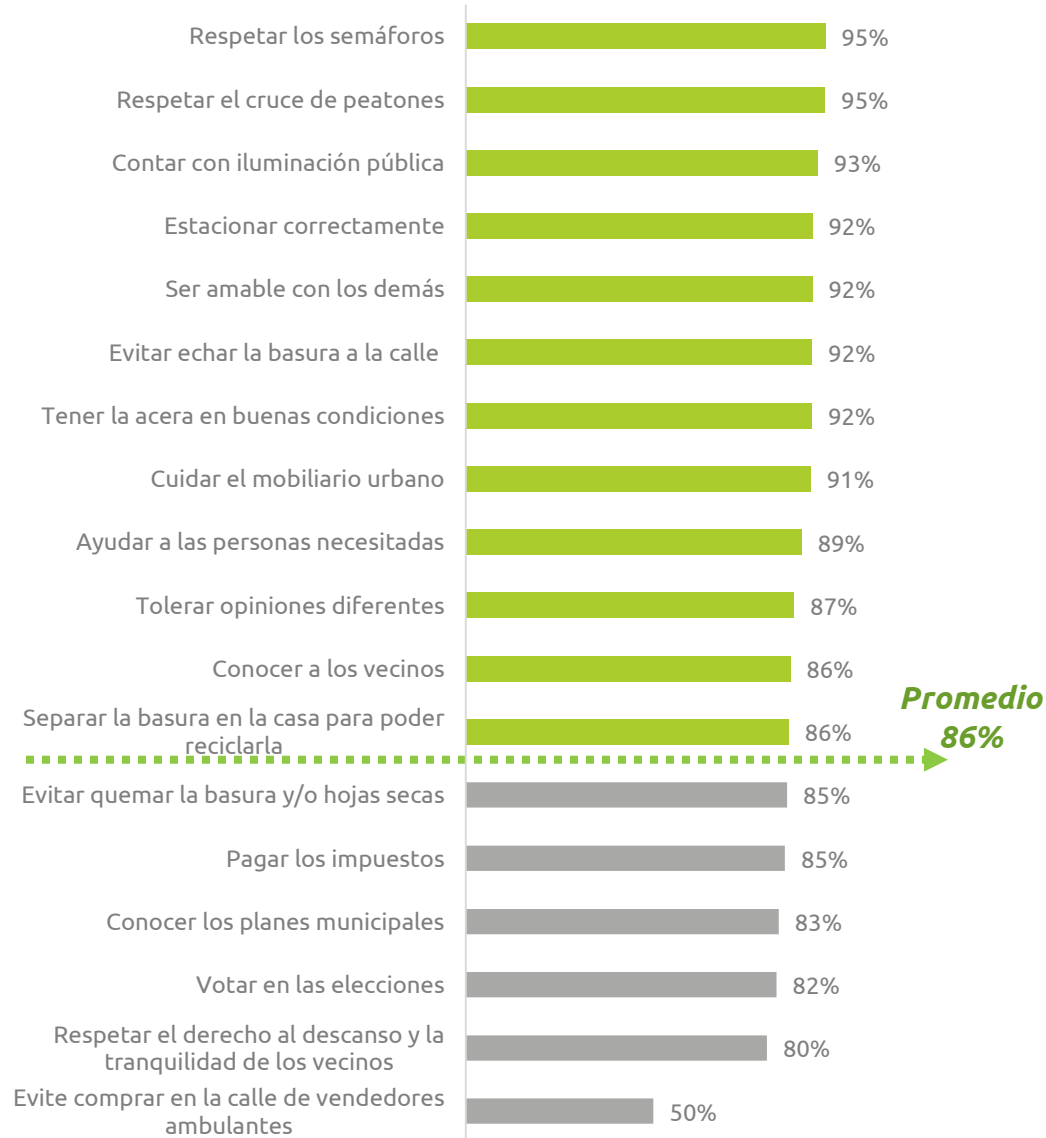


Índice de Cultura Ciudadana 2023



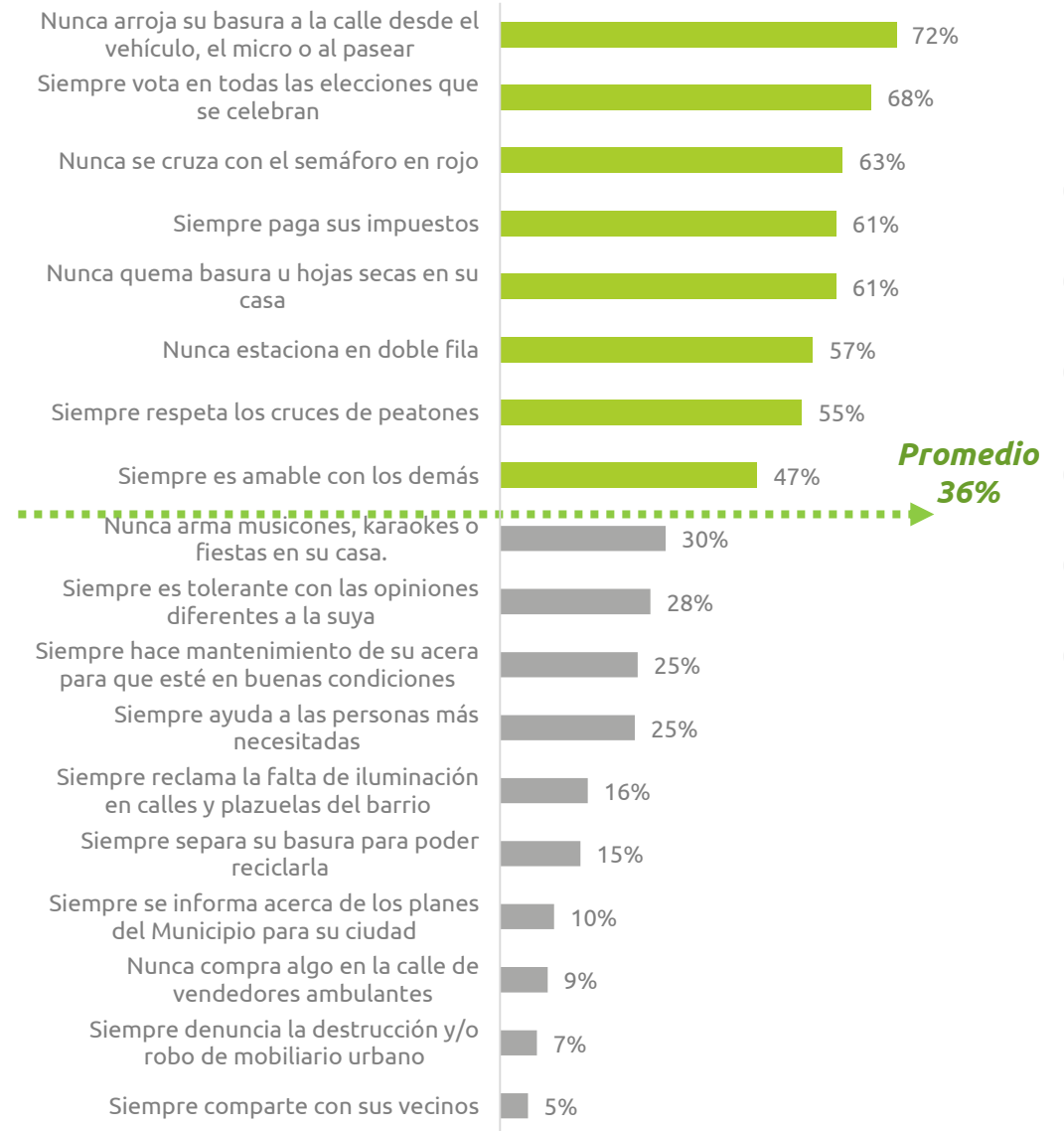


¿Qué tan importante es para usted...?



(T2B: % que respondieron las opciones "Muy importante" + "Importante")

¿Con qué frecuencia usted...?



(TB: % que respondieron las opciones "Nunca o Siempre")



3. MEDIO AMBIENTE Y SALUD



CAPTURA
consulting



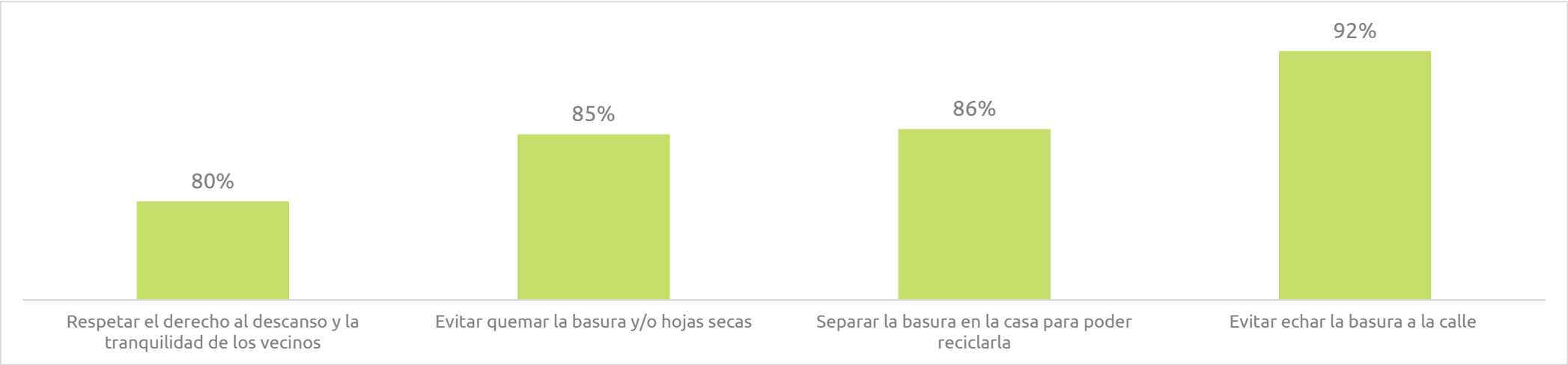
A pesar de que las brechas entre importancia y cumplimiento en la dimensión de medioambiente y salud son todas negativas, hay índices de mayor cumplimiento en lo relativo a quemar hojas o basura, y no arrojar la misma a la calle.

¿Qué tan importante es para usted...?	Total	Brecha	Total	¿Con que frecuencia con la que usted...?
Respetar el derecho al descanso y la tranquilidad de los vecinos	80%	-50%	30%	Nunca arma musicones, karaokes o fiestas en su casa.
Evitar quemar la basura y/o hojas secas	85%	-24%	61%	Nunca quema basura u hojas secas en su casa
Separar la basura en la casa para poder reciclarla	86%	-71%	15%	Siempre separa su basura para poder reciclarla
Evitar echar la basura a la calle	92%	-19%	72%	Nunca arroja su basura a la calle desde el vehículo, el micro o al pasear





¿Qué tan importantes son para usted los aspectos que hacen al medio ambiente y salud?

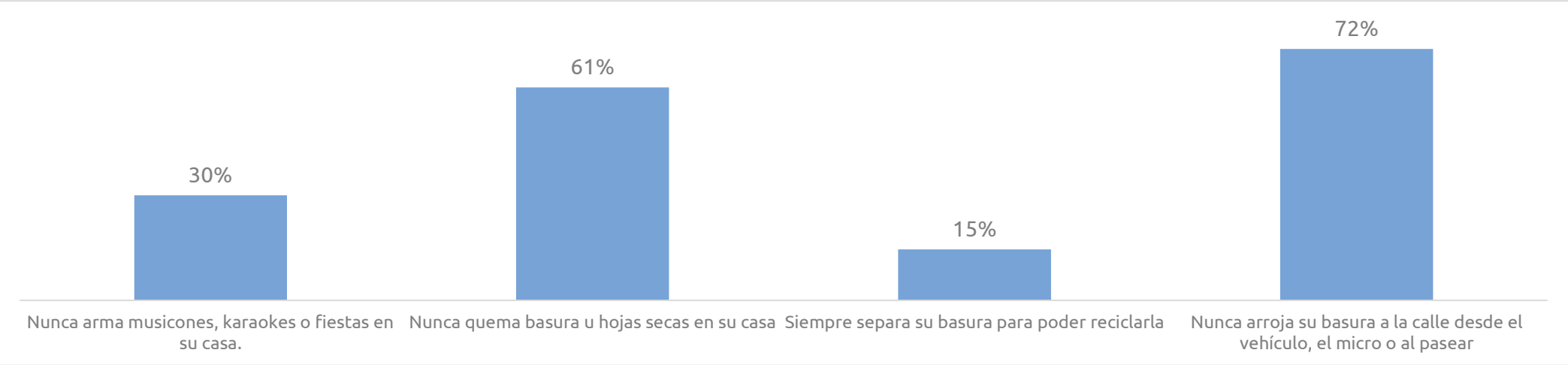


¿Qué tan importante es para usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Respetar el derecho al descanso y la tranquilidad de los vecinos	78%	79%	85%	78%	79%	81%	75%	82%	86%	77%	84%	80%
Evitar quemar la basura y/o hojas secas	85%	84%	84%	88%	83%	87%	83%	86%	88%	81%	91%	85%
Separar la basura en la casa para poder reciclarla	85%	87%	89%	80%	85%	86%	84%	88%	85%	86%	85%	86%
Evitar echar la basura a la calle	91%	90%	94%	93%	89%	94%	92%	92%	92%	90%	95%	92%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En celeste los valores más altos por segmento



¿Con qué frecuencia usted cumple con los aspectos que hacen a al medio ambiente y salud?



¿Con que frecuencia con la que usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Nunca arma musicones, karaokes o fiestas en su casa.	27%	36%	34%	28%	27%	33%	31%	28%	34%	36%	23%	30%
Nunca quema basura u hojas secas en su casa	49%	77%	63%	72%	60%	63%	54%	63%	73%	55%	70%	61%
Siempre separa su basura para poder reciclarla	17%	12%	17%	10%	13%	16%	11%	17%	17%	18%	10%	15%
Nunca arroja su basura a la calle desde el vehículo, el micro o al pasear	70%	78%	72%	74%	69%	76%	64%	77%	80%	70%	76%	72%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En naranja los valores más bajos por segmento

4. MOVILIDAD URBANA



CAPTURA
consulting



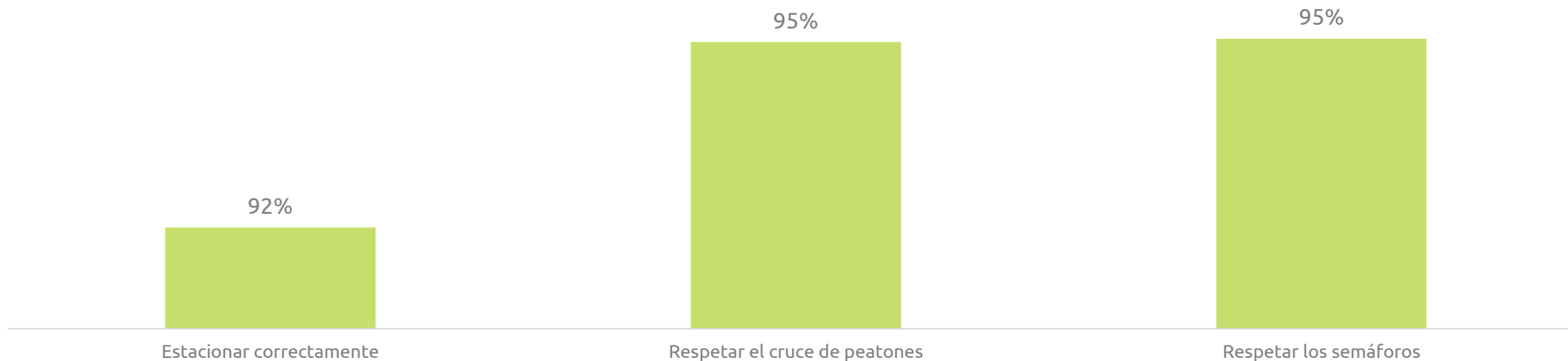
Con indicadores de importancia por encima del 90%, en todos los atributos de la dimensión de movilidad urbana, y los indicadores de práctica por encima del 50%, se tienen brechas de más del 30% en todos los atributos de la dimensión.

¿Qué tan importante es para usted...?	Total	Brecha	Total	¿Con que frecuencia con la que usted...?
Estacionar correctamente	92%	-35%	57%	Nunca estaciona en doble fila
Respetar el cruce de peatones	95%	-40%	55%	Siempre respeta los cruces de peatones
Respetar los semáforos	95%	-33%	63%	Nunca cruza el semáforo en rojo





¿Qué tan importantes son para usted los aspectos que hacen a la movilidad urbana?

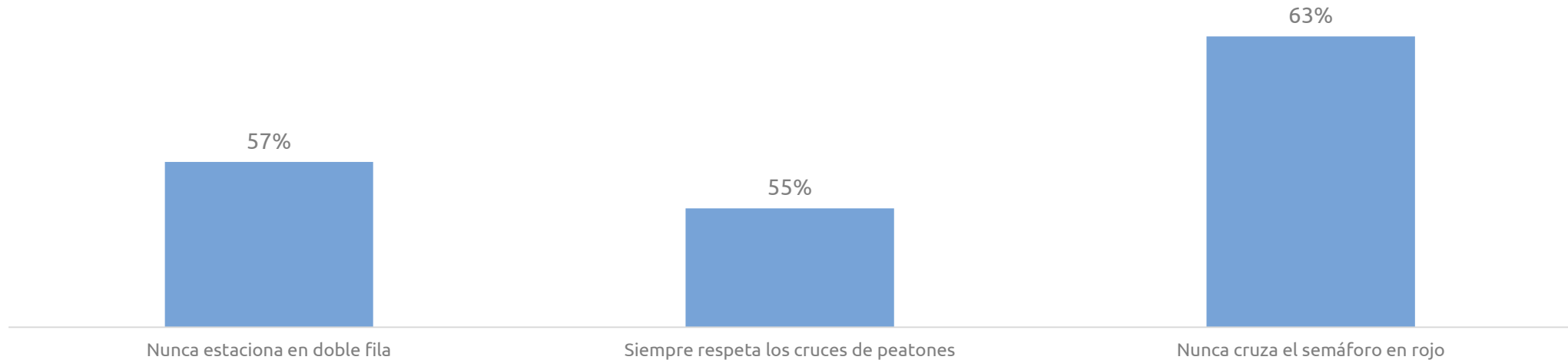


¿Qué tan importante es para usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Estacionar correctamente	92%	92%	93%	92%	92%	91%	90%	92%	95%	92%	91%	92%
Respetar el cruce de peatones	95%	95%	97%	95%	94%	96%	94%	96%	97%	95%	95%	95%
Respetar los semáforos	95%	95%	96%	96%	95%	96%	94%	96%	96%	96%	95%	95%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En celeste los valores más altos por segmento



¿Con qué frecuencia usted cumple con los aspectos que hacen a la movilidad urbana?



¿Con que frecuencia con la que usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Nunca estaciona en doble fila	59%	61%	46%	60%	56%	60%	46%	59%	68%	50%	61%	57%
Siempre respeta los cruces de peatones	55%	58%	52%	54%	55%	57%	50%	57%	58%	59%	53%	55%
Nunca cruza el semáforo en rojo	66%	61%	51%	69%	59%	72%	56%	66%	65%	58%	65%	63%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En naranja los valores más bajos por segmento

5. ESPACIOS Y BIENES PÚBLICOS



CAPTURA
consulting



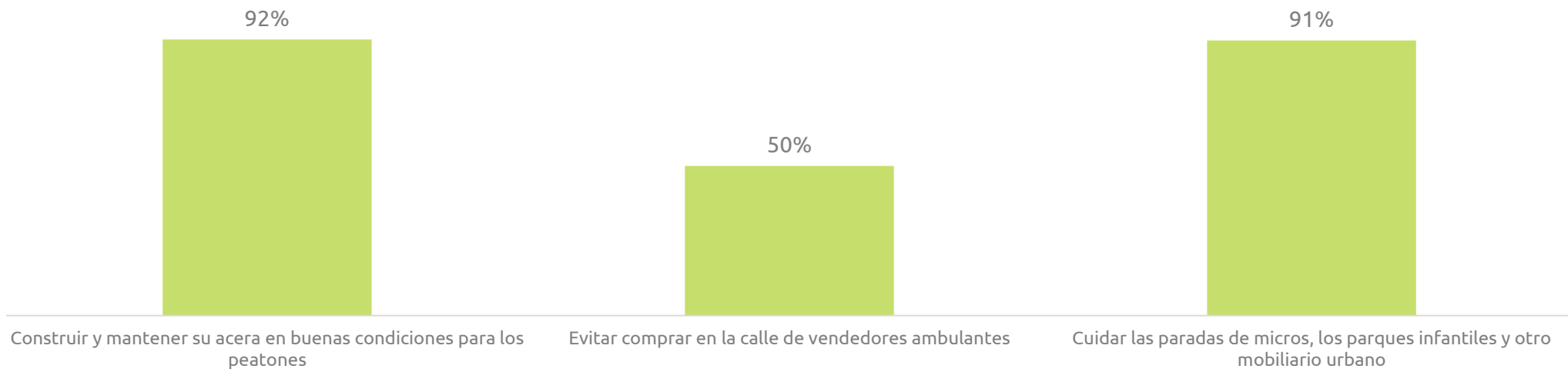
Espacios y bienes públicos muestra brechas entre importancia y práctica elevadas. Es necesario hacer notar que solo para el 50% de los ciudadanos es importante evitar comprar de vendedores ambulantes.

¿Qué tan importante es para usted...?	Total	Brecha	Total	¿Con que frecuencia con la que usted...?
Construir y mantener su acera en buenas condiciones para los peatones	92%	-67%	25%	Siempre hace mantenimiento de su acera para que esté en buenas condiciones
Evitar comprar en la calle de vendedores ambulantes	50%	-41%	9%	Nunca compra algo en la calle de vendedores ambulantes
Cuidar las paradas de micros, los parques infantiles y otro mobiliario urbano	91%	-85%	7%	Siempre denuncia la destrucción y/o robo de mobiliario urbano





¿Qué tan importantes son para usted los aspectos que hacen a los espacios y bienes públicos?

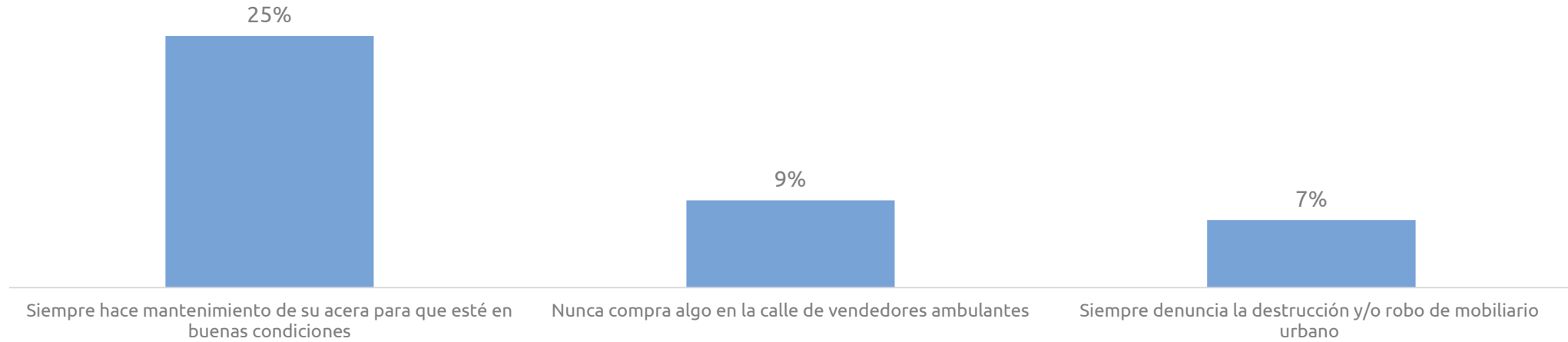


¿Qué tan importante es para usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Construir y mantener su acera en buenas condiciones para los peatones	93%	90%	93%	88%	90%	94%	91%	92%	95%	94%	89%	92%
Evitar comprar en la calle de vendedores ambulantes	61%	36%	44%	47%	50%	50%	42%	53%	60%	47%	54%	50%
Cuidar las paradas de micros, los parques infantiles y otro mobiliario urbano	92%	91%	93%	89%	91%	92%	89%	92%	94%	91%	92%	91%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En celeste los valores más altos por segmento



¿Con qué frecuencia usted cumple con los aspectos que hacen a los espacios y bienes públicos?



¿Con que frecuencia con la que usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Siempre hace mantenimiento de su acera para que esté en buenas condiciones	30%	16%	26%	23%	26%	24%	19%	27%	34%	34%	14%	25%
Nunca compra algo en la calle de vendedores ambulantes	13%	9%	4%	4%	11%	7%	5%	11%	11%	9%	8%	9%
Siempre denuncia la destrucción y/o robo de mobiliario urbano	8%	4%	9%	5%	7%	6%	8%	5%	8%	10%	3%	7%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En naranja los valores más bajos por segmento



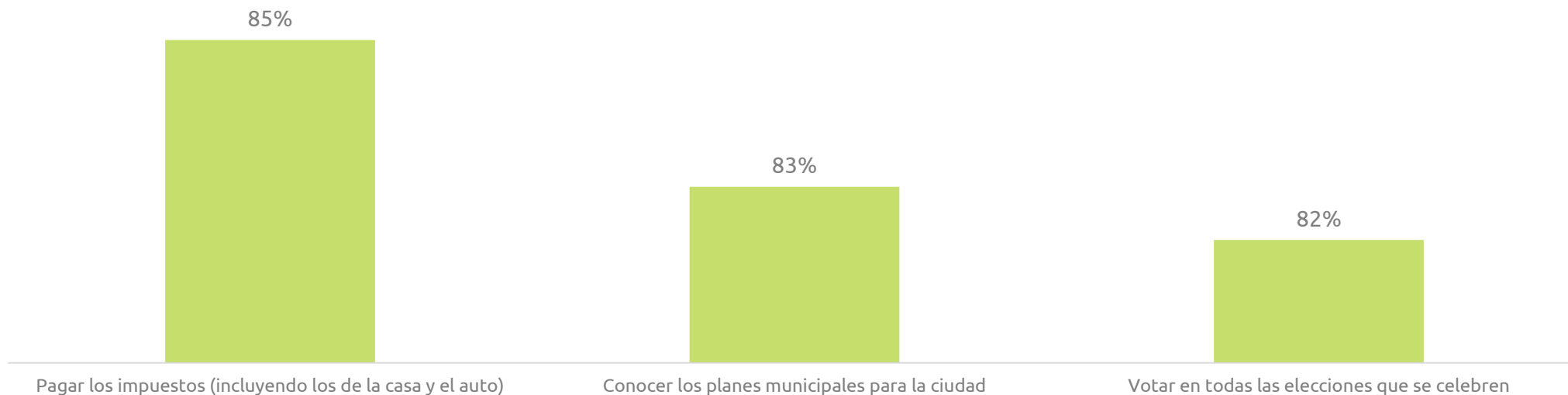
En la dimensión de democracia y gobernanza, los atributos que tienen sanción o multa por incumplimiento, presentan los niveles de cumplimiento por encima del 60%, dando como resultado brechas por debajo del 25%.

¿Qué tan importante es para usted...?	Total	Brecha	Total	¿Con que frecuencia con la que usted...?
Pagar los impuestos (incluyendo los de la casa y el auto)	85%	-23%	61%	Siempre paga los impuestos
Conocer los planes municipales para la ciudad	83%	-73%	10%	Siempre se informa de los planes municipales para la ciudad
Votar en todas las elecciones que se celebren	82%	-15%	68%	Siempre vota en las elecciones que se celebran





¿Qué tan importantes son para usted los aspectos que hacen a la democracia y gobernanza?

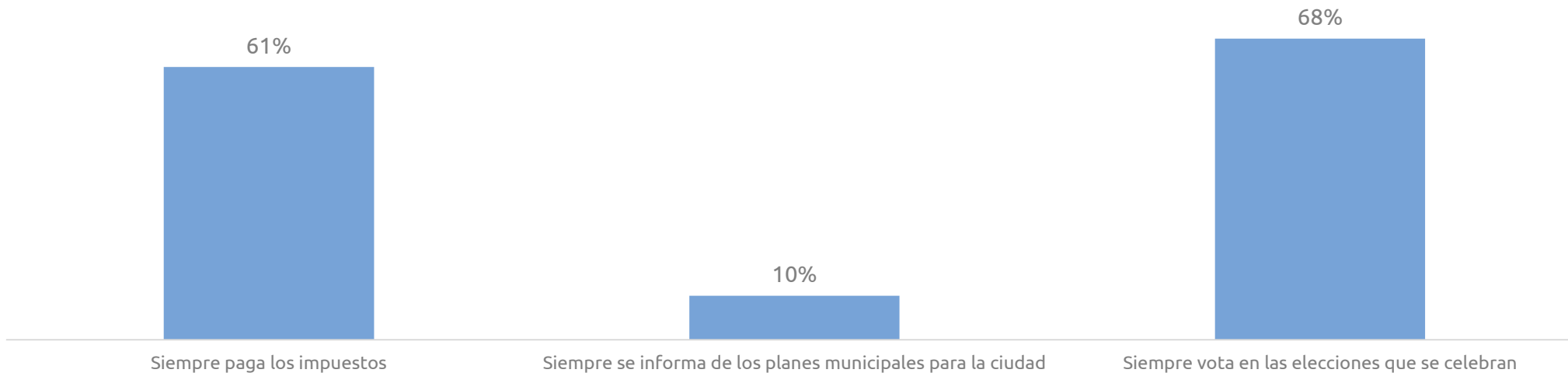


¿Qué tan importante es para usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Pagar los impuestos (incluyendo los de la casa y el auto)	86%	85%	81%	84%	85%	85%	80%	86%	93%	85%	84%	85%
Conocer los planes municipales para la ciudad	85%	84%	80%	81%	82%	84%	75%	87%	91%	85%	80%	83%
Votar en todas las elecciones que se celebren	83%	81%	80%	85%	82%	83%	75%	85%	91%	84%	80%	82%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En celeste los valores más altos por segmento



¿Con qué frecuencia usted cumple con los aspectos que hacen a la democracia y gobernanza?



¿Con que frecuencia con la que usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Siempre paga los impuestos	58%	68%	62%	61%	59%	64%	44%	67%	76%	63%	60%	61%
Siempre se informa de los planes municipales para la ciudad	10%	10%	13%	7%	10%	10%	7%	10%	17%	10%	10%	10%
Siempre vota en las elecciones que se celebran	69%	73%	65%	62%	67%	69%	55%	75%	78%	68%	68%	68%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En naranja los valores más bajos por segmento

7. FORMAS DE RELACIONARNOS



CAPTURA
consulting



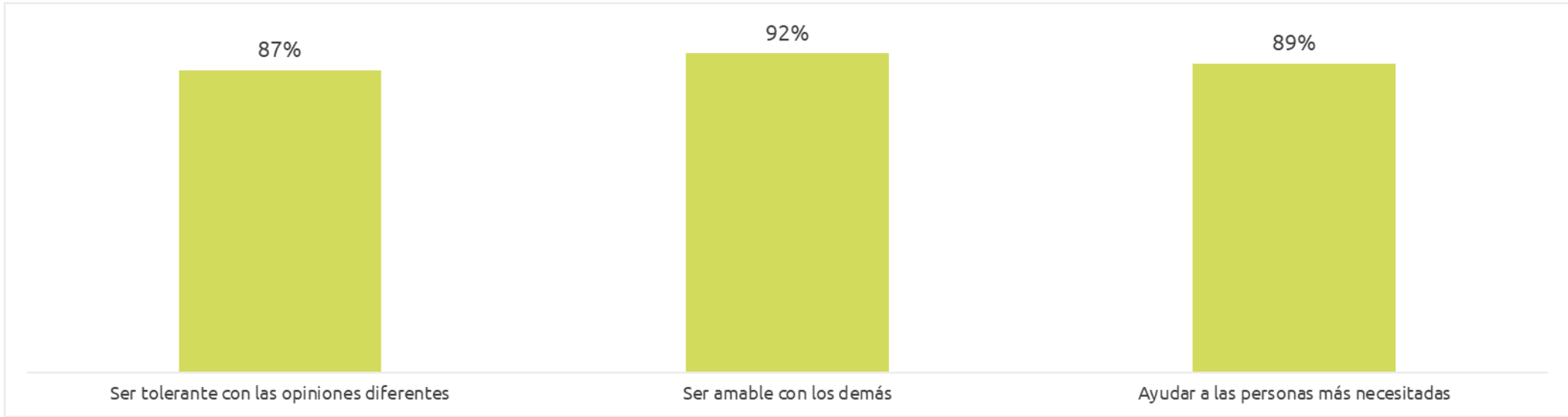
Para la dimensión de formas de relacionarnos, las brechas entre importancia y cumplimiento superan el 45%. Los niveles más bajos de cumplimientos se presentan en la tolerancia a las opiniones diferentes y la ayuda a los necesitados.

¿Qué tan importante es para usted...?	Total	Brecha	Total	¿Con que frecuencia con la que usted...?
Ser tolerante con las opiniones diferentes	87%	-60%	28%	Siempre es tolerante con las opiniones diferentes a la suya
Ser amable con los demás	92%	-45%	47%	Siempre es amable con los demás
Ayudar a las personas más necesitadas	89%	-64%	25%	Siempre ayuda a las personas más necesitadas





¿Qué tan importantes son para usted los aspectos que hacen a las formas de relacionarnos?

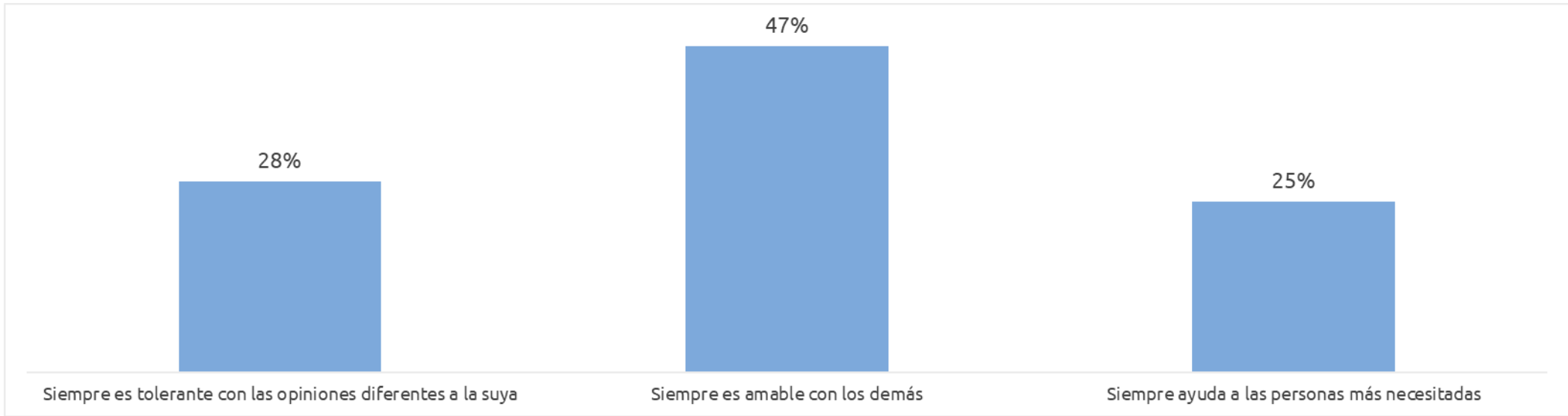


¿Qué tan importante es para usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Ser tolerante con las opiniones diferentes	87%	87%	87%	88%	86%	88%	83%	87%	95%	87%	87%	87%
Ser amable con los demás	92%	93%	92%	89%	91%	93%	88%	94%	95%	94%	89%	92%
Ayudar a las personas más necesitadas	88%	93%	87%	88%	86%	92%	85%	91%	94%	92%	85%	89%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En celeste los valores más altos por segmento



¿Con qué frecuencia usted cumple con los aspectos que hacen a las formas de relacionarnos?



¿Con que frecuencia con la que usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Siempre es tolerante con las opiniones diferentes a la suya	29%	25%	28%	26%	28%	27%	25%	30%	29%	28%	26%	28%
Siempre es amable con los demás	54%	42%	43%	41%	45%	49%	44%	51%	46%	51%	42%	47%
Siempre ayuda a las personas más necesitadas	31%	21%	21%	18%	25%	24%	24%	26%	24%	32%	15%	25%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En naranja los valores más bajos por segmento

8.

SEGURIDAD CIUDADANA



CAPTURA
consulting



Con brechas de más del 77%, la dimensión de seguridad ciudadana presenta bajos niveles de cumplimiento, pese a que la importancia se puntúa por encima del 86%.

¿Qué tan importante es para usted...?	Total	Brecha	Total	¿Con que frecuencia con la que usted...?
La ciudad cuente con iluminación pública de calles y plazuelas	93%	-77%	16%	Siempre reclama la falta de iluminación en calles y plazuelas de su barrio
Conocer a los vecinos para vivir en un barrio más seguro	86%	-81%	5%	Siempre comparte con sus vecinos





¿Qué tan importantes son para usted los aspectos que hacen a la seguridad ciudadana?

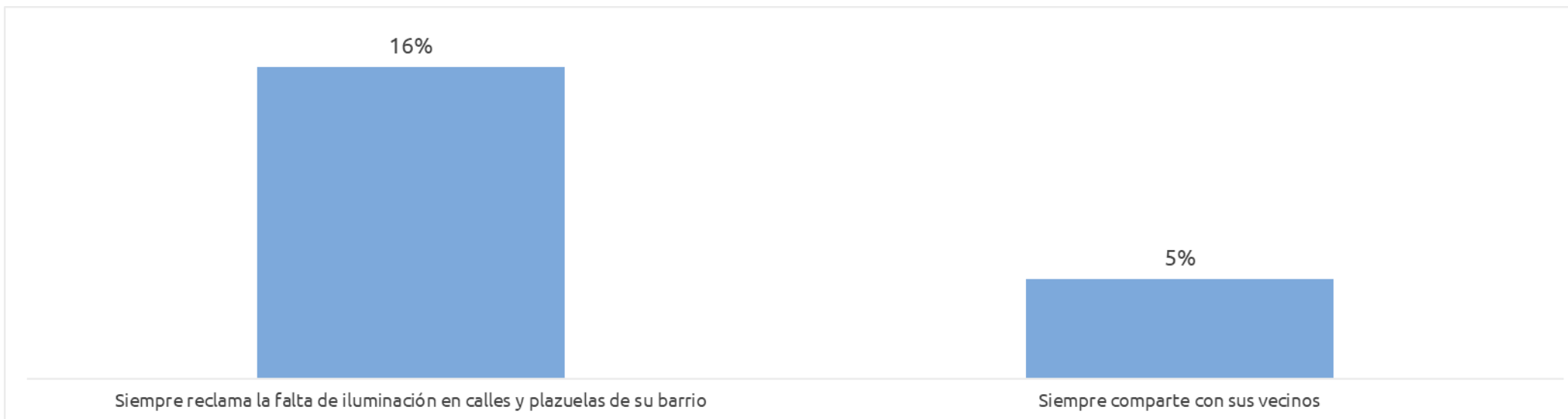


¿Qué tan importante es para usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
La ciudad cuente con iluminación pública de calles y plazuelas	93%	93%	93%	96%	93%	94%	91%	94%	98%	94%	93%	93%
Conocer a los vecinos para vivir en un barrio más seguro	88%	85%	85%	86%	85%	87%	83%	87%	92%	89%	82%	86%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En celeste los valores más altos por segmento



¿Con qué frecuencia usted cumple con los aspectos que hacen a la seguridad ciudadana?



¿Con que frecuencia con la que usted...?	CIUDAD				SEXO		EDAD			NSE		Total
	SCZ	LPZ	EAL	CBBA	Hombre	Mujer	18 A 29	30 A 44	45 A 65	BAJA	MEDIA	
Siempre reclama la falta de iluminación en calles y plazuelas de su barrio	16%	14%	20%	13%	16%	17%	14%	15%	24%	20%	12%	16%
Siempre comparte con sus vecinos	6%	4%	7%	3%	6%	4%	5%	4%	8%	7%	3%	5%
Casos	375	197	206	159	469	469	381	378	180	553	385	938

* En naranja los valores más bajos por segmento

9.

CONCLUSIONES FINALES



CAPTURA
consulting

Conclusiones



- El ICC del 2023 es de 32, 1%, que indica una baja cultura de los ciudadanos que residen en las cuatro ciudades más importantes y pobladas de Bolivia.
- Los indicadores sobre la importancia que las personas otorgan a los aspectos que hacen a la cultura ciudadana, muestran calificaciones por encima del 80% (excepto en lo relativo a comprar de ambulantes, aspecto que es importante solo para el 50% de la población), es decir, todo aquello que hace al buen vivir en las ciudades les es importante a sus habitantes.
- Sin embargo, al revisar los niveles de cumplimiento de estos atributos, se aprecia que once, de dieciocho, marcan por debajo del 50%. Los restantes siete van desde el 55% al 72%. En ninguno de los aspectos se llega a un 80% de cumplimiento.
- Los aspectos de la cultura ciudadana que menos se cumplen son: el compartir con los vecinos(5%), la denuncia de la destrucción o robo del mobiliario público (7%), evitar la compra de ambulantes (9%), informarse de los planes municipales para su ciudad (10%), separar la basura para reciclar (15%), y reclamar la falta de iluminación en los barrios (16%)

Conclusiones

- Los atributos que tienen mayor nivel de cumplimiento son, desde la declaración de los ciudadanos, el nunca arrojar basura en la calle (72%), siempre votar en las elecciones (68%), nunca cruzar con el semáforo en rojo (63%), siempre pagar los impuestos (61%), nunca quemar hojas ni basura (61%), nunca estacionar en doble fila (57%), y siempre respetar los cruces de peatones no pasos de cebra (55%).
- Con cumplimientos entre el 20 y el 50%, encontramos al ayudar siempre a los necesitados (25%), hacer el mantenimiento de las aceras para mantenerlas transitables (25%), ser tolerante con las opiniones de los demás (28%), no armar musicones y fiestas (30%), y siempre ser amable con los demás (47%).
- Finalmente, las brechas más grandes entre la importancia que dan los ciudadanos y el nivel en el que cumplen los aspectos que hacen a la cultura ciudadana, y por ende a la buena convivencia, son: separar la basura para reciclar (71%), conocer los planes municipales para la ciudad (73%), reclamar por la iluminación pública de los barrios (77%), conocer y compartir con los vecinos (81%), cuidar el mobiliario urbano y denunciar su destrucción (85).



¡Gracias por su atención!



©2021 Captura - Todos los derechos reservados. Los resultados del estudio son confidenciales y destinados para uso interno y exclusivo del cliente. Su eventual difusión por cualquier medio requiere la aprobación escrita de Captura Consulting y deberá ceñirse a las políticas de difusión de la misma, las cuales están a difusión de la misma, las cuales están a disposición de los interesados, a fin de garantizar que la misma se realice apropiadamente.



CAPTURA
consulting

Inteligencia aplicada a
la gestión del
marketing

Santa Cruz - Phone (591) (3) 3360606
La Paz - Phone (591) (2) 2912941