



Entendemos lo que el consumidor quiere



En DTRENDS, nos apasiona entender a las personas.

Nuestra misión es conectar a las personas con los tomadores de decisión. Usamos nuestra comprensión profunda y única de los paraguayos, para asesorar estratégicamente a quienes toman decisiones en el mundo privado y público.

Entendemos que las personas son al mismo tiempo consumidores/as, ciudadanos/as y trabajadores/as como tales compran, consumen, deciden, se expresan, votan.

Ayudamos a nuestros clientes, para que sus decisiones de marketing, experiencia, comunicaciones o asuntos públicos, se basen en una correcta comprensión del Paraguay de hoy y de los paraguayos.





INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

SAN BERNARDINO

es una ciudad ubicada en el Departamento de Cordillera, a orillas del lago Ypacaraí, a unos 50 kilómetros de Asunción. Es conocida como un popular centro turístico y de vacaciones para personas de Gran Asunción. Dada su ubicación y características, se considera que San Bernardino podría atraer más residentes de los que capta actualmente.

Nuestra investigación tiene como propósito identificar las razones subyacentes detrás de esta situación de modo de contribuir a fomentar la migración a la ciudad.



OBJETIVOS

El objetivo de la investigación es identificar las posibles barreras, así como posibles catalizadores, a la mayor captación de residentes en San Bernardino. Con base en estos insumos, las autoridades podrán tomar decisiones informadas y formular estrategias efectivas para atraer a más residentes.

Esto se puede traducir más específicamente en la realización de un análisis FODA de la problemática. Identificaremos las fortalezas que podrían atraer a nuevos residentes, las oportunidades que no se han aprovechado plenamente, las debilidades que pueden estar obstaculizando el crecimiento y las amenazas que podrían impactar negativamente en el futuro.

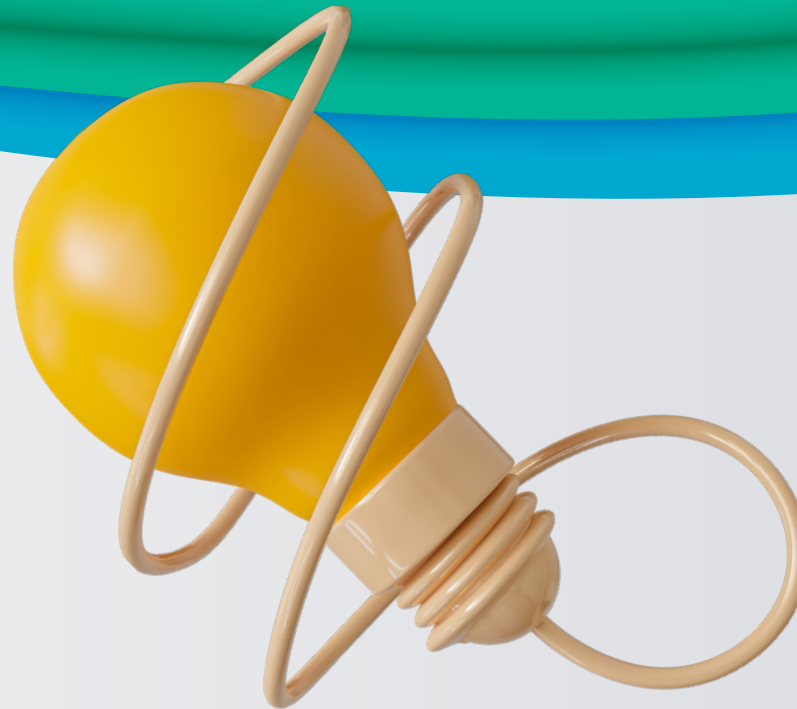
En este marco también nos proponemos identificar segmentos de público que puedan tener más o menos potencialidad para residir en San Bernardino y las razones.



HIPÓTESIS

Estas hipótesis proporcionan un punto de partida para la investigación y pueden ayudar a identificar las razones subyacentes del crecimiento de residentes por debajo de lo esperado.

La investigación pretende contribuir a confirmar o refutar estas hipótesis así como identificar otras posibles razones no cubiertas aquí.



1 Falta de promoción y conocimiento

A pesar de sus atractivos naturales y ubicación cercana a Asunción, San Bernardino podría no estar promocionándose adecuadamente como destino para vivir, lo que limita el conocimiento entre potenciales migrantes.

2 Infraestructura limitada

La falta de infraestructura básica, como servicios de transporte público, hospitales, escuelas, servicios públicos, y buena conexión a internet podría disuadir a las personas de establecerse en San Bernardino.

3 Acceso limitado a servicios y comodidades

La falta de acceso a servicios recreativos, culturales y de entretenimiento podría disminuir el atractivo de la ciudad para potenciales migrantes.

4 Desarrollo urbano desordenado

El crecimiento no planificado y desordenado de la ciudad podría afectar la calidad de vida y la comodidad de los residentes, lo que desalentaría la migración.

5 Costo de vida elevado

A pesar de su atractivo, los costos de vivir en San Bernardino podrían ser más altos en comparación con otras áreas cercanas, lo que podría ser una barrera para atraer a nuevos residentes.

6 Limitaciones de empleo

La falta de oportunidades laborales o la escasez de empleos bien remunerados podrían hacer que las personas busquen establecerse en ciudades más grandes y desarrolladas, como Asunción.

7 Barreras socio-culturales

Existen posibles diferencias culturales o barreras sociales que pueden dificultar la integración de nuevos residentes en la comunidad de San Bernardino.

8 Inseguridad

Si la percepción de seguridad en San Bernardino es baja o si se han reportado incidentes delictivos, esto podría influir en la decisión de las personas de no mudarse a la ciudad.

9 Competencia con otras ciudades

La competencia con otras ciudades turísticas o balnearios cercanos podría reducir la cantidad de personas que eligen San Bernardino como su destino para vivir.



METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

Para alcanzar los objetivos se proponen **tres componentes** de investigación.

Información secundaria y entrevistas a informantes calificados

Este es un componente necesario y dependiendo de los resultados podría ser el único o el punto de partida para las siguientes fases de investigación. Se realizará una revisión de la información disponible asociada a los objetivos e hipótesis.

Adicionalmente se entrevistarán informantes calificados (10-15 entrevistas) tales como:

- x Desarrolladores inmobiliarios**
- x Urbanistas**
- x Profesionales o analistas con conocimientos de la zona**
- x Autoridades locales**
- x Referentes locales**

Llevar adelante las entrevistas requerirá el apoyo de la contraparte para confeccionar el listado y facilitar el contacto con los potenciales informantes.

La perspectiva de los residentes y visitantes de San Bernardino

Dos segmentos de públicos creemos que pueden aportar a la comprensión de la problemática:

- **Residentes** de San Bernardino: aportarán a comprender el proceso de decisión de instalación y los elementos atractivos de San Bernardino.
- **Visitantes** que han ido y valoran San Bernardino (con casa de vacaciones y sin casa allí): aportarán a comprender elementos atractivos, potenciales barreras a instalarse o eventualmente la proyección futura de instalación.

Cada segmento será abordado mediante la realización de entrevistas en profundidad (4-5 entrevistas en cada segmento) junto con una encuesta de 500 casos en cada segmento. Se realizará un diseño probabilístico de puntos de muestra, protocolo de selección sistemático de hogares y cuotas para la selección del entrevistado.

METODOLOGÍA

Será necesario el apoyo de la contraparte para suministrando información para el diseño de la muestra: idealmente un archivo listando las manzanas y la información sobre ellas (cantidad de viviendas/hogares/población de residentes y no residentes a nivel de manzana) y su vínculo con mapas que permitan identificar las manzanas muestreadas.

Algunas temáticas a priori a cubrir en el **cuestionario de encuesta a residentes** de San Bernardino:

- Caracterización de residencia en San Bernardino (hace cuánto tiempo reside, desde dónde llegó).
- Motivos de elección de San Bernardino como lugar de residencia.
- Importancia y satisfacción con infraestructura y servicios en San Bernardino.
- Predisposición a mantenerse en San Bernardino o migrar (y motivos en este último caso).
- Caracterización del hogar.

Algunas temáticas a priori a cubrir en el **cuestionario de encuesta a visitantes** de San Bernardino:

- Caracterización de visita a San Bernardino (tiene casa o no, frecuencia de visita).
- Motivos de elección de San Bernardino como lugar de visita
- Caracterización de ciudad de origen: de dónde viene. Importancia y satisfacción con infraestructura y servicios de su ciudad
- Predisposición a migrar a San Bernardino y motivos
- Caracterización del hogar

Encuesta en Gran Asunción

Una encuesta en Gran Asunción nos permitirá caracterizar una de las principales fuentes de potenciales residentes de San Bernardino, cuantificando entre otros aspectos:

- **Vínculo** con San Bernardino: conoce, ha visitado, vacaciona regularmente.
- **Importancia y satisfacción** con infraestructura y servicios de su ciudad.
- **Predisposición a residir** en San Bernardino (y motivos por sí o por no).
- **Identificación de segmentos** con potencial a residir en San Bernardino.

Como primera aproximación que podrá ajustarse con la contraparte, la encuesta se realizará a personas entre 25 y 65 años de edad residentes en localidades y barrios de Gran Asunción considerados de mayor potencial como residentes por su perfil socioeconómico. Se realizará un diseño probabilístico de puntos de muestra, protocolo de selección sistemático de hogares y cuotas de sexo y edad para la selección del entrevistado. La muestra sugerida es de 500 casos.

Proceso con los cuestionarios de encuestas

Equipos Consultores será responsable del diseño del cuestionario (para residentes, no residentes que valoran San Bernardino y habitantes de Gran Asunción. El proceso de trabajo será el siguiente:

- Reunión de trabajo con la contraparte donde se mapean las temáticas de interés y se ajustan las expectativas.
- Equipos Consultores elabora un cuestionario preliminar en base a los insumos previos (reunión con la contraparte y fase de mapeo).
- La contraparte aprueba el cuestionario preliminar
- Se realizan 1 a 3 “entrevistas cognitivas” por cuestionario para evaluar la comprensión de las preguntas
- Se ajuste eventualmente el cuestionario
- La contraparte aprueba el cuestionario final.



ENTREGABLE



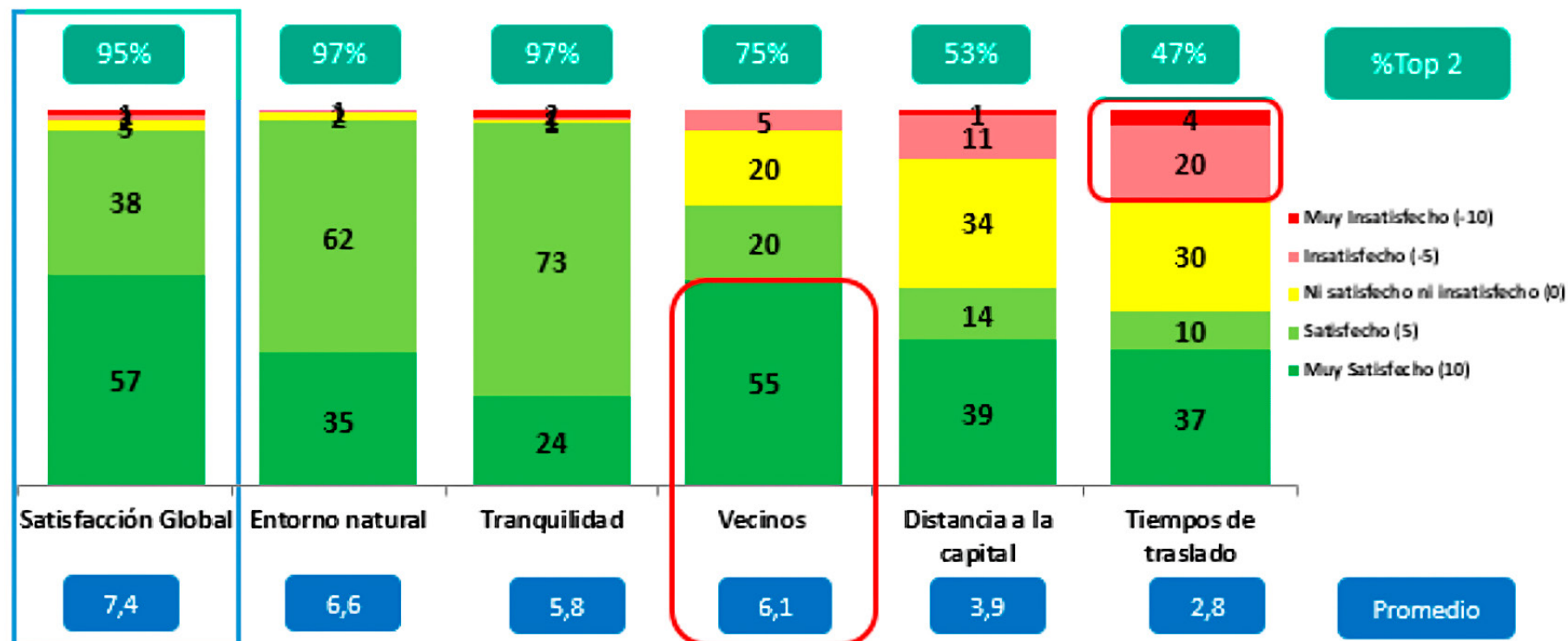
Informe de investigación en formato Power Point o Word según preferencia y una presentación de resultados.

A modo de ilustrativo, a continuación se presentan algunos tipos resultados de un informe de este tipo.

Satisfacción con Aspectos de la vida en [Barrio/Ciudad] (%)

P8. ¿Cuán satisfecho diría que se encuentra con los siguientes aspectos de la vida en [Barrio/Ciudad]?

Los residentes se encuentran prácticamente todos satisfechos con el Entorno Natural y la Tranquilidad. El “entorno social”, medido a través de los Vecinos, arroja resultados interesantes. Si bien un grupo menor (20%) se muestra indiferente y tal vez con poco contacto con vecinos, para la mayoría es un elemento de alta satisfacción, de hecho es el atributo con mayor proporción de “Muy satisfechos”. En el otro extremo, los Tiempos de Traslado tiene los mayores niveles de insatisfacción.



Base: Total encuestados (n=134)

Nota: La respuesta de "No sabe" se incluye en NI..., se trata de 1 caso en Tiempos de Traslado

Motivos de insatisfacción

A pesar de ser pocas respuestas, parecen haber dos tipos de motivos: 1) Problemas concretos (perros, ruidos, circular rápido) y 2) Quejas por los "quejosos"

"Hay vecinos con tendencia a quejarse por todo y terminan molestando por dicha razón. Creo que el problema es que se retrasmiten las quejas sin evaluar antes si la misma es procedente"

"Porque las quejas son permanentes y siempre alguno se queja por algo irrelevante. Porque circulan rápido por la calle y es un problema para la seguridad de niños que andan solos. Porque hay perros sueltos"

"Individualismo"

**VECINOS
6%
Insatisfechos o Muy Insatisfechos**

"Es alarmante como muchos vecinos siempre están pendientes de otros vecinos para ver si incumplen alguna regla o algo que les molesta para denunciarlo en la administración".

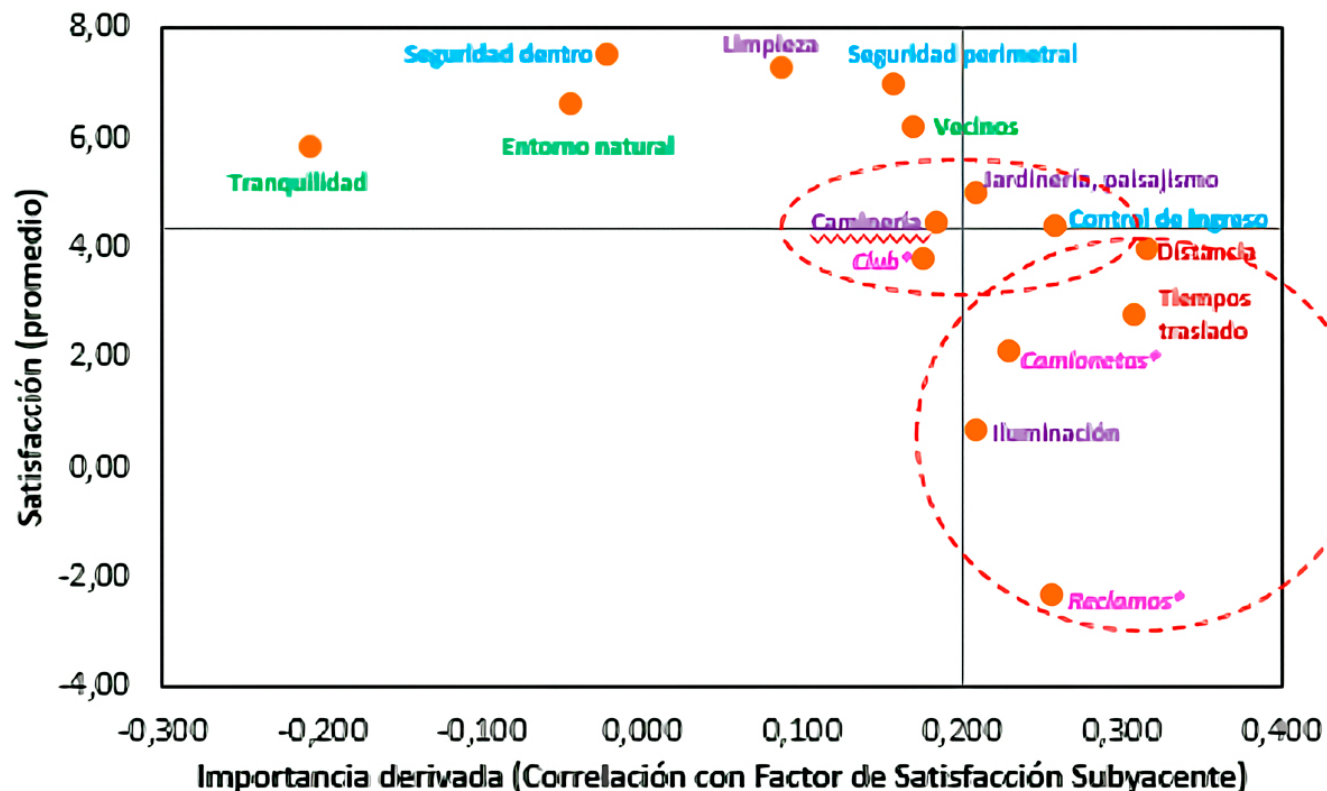
"Tenemos un vecino que tiene 2 perros que ladran todo el tiempo. Sus ladridos comienzan 7am a pesar de nuestras quejas todavía no han solucionado nuestra disconformidad"

"Por los mismos motivos mencionados en cuanto a la 'tranquilidad'. Fiestas sin control que molestan al resto de los vecinos (no hablo de asados o reuniones, me refiero a fiestas con discotecas con música muy alta y hasta incluso carpas en el jardín para recibir a muchas personas). ES TOTALMENTE INACEPTABLE"

P9. (Si está "Ins" o "Muy ins") ¿Por qué se encuentra....con....?

Matriz Satisfacción - Importancia

Según la Matriz, las prioridades de mejora son aquellas que se ubican más próximas al vértice inferior derecho, es decir, tiene alta relación con la satisfacción y están mal evaluadas



	Beta
Distancia	0,306
Servicios	0,206
Seguridad	0,174
Tranquilidad	-0,074

Nota: El elemento Reclamos tiene como particularidad que probablemente se genera por una insatisfacción con otros elementos

Nota: El corte de los ejes que forma los cuadrantes corresponde al promedio simple de las satisfacciones de todos los elementos y el nivel de correlación 0,2 considerado como un umbral a partir del cual la fuerza de la correlación es "moderada".

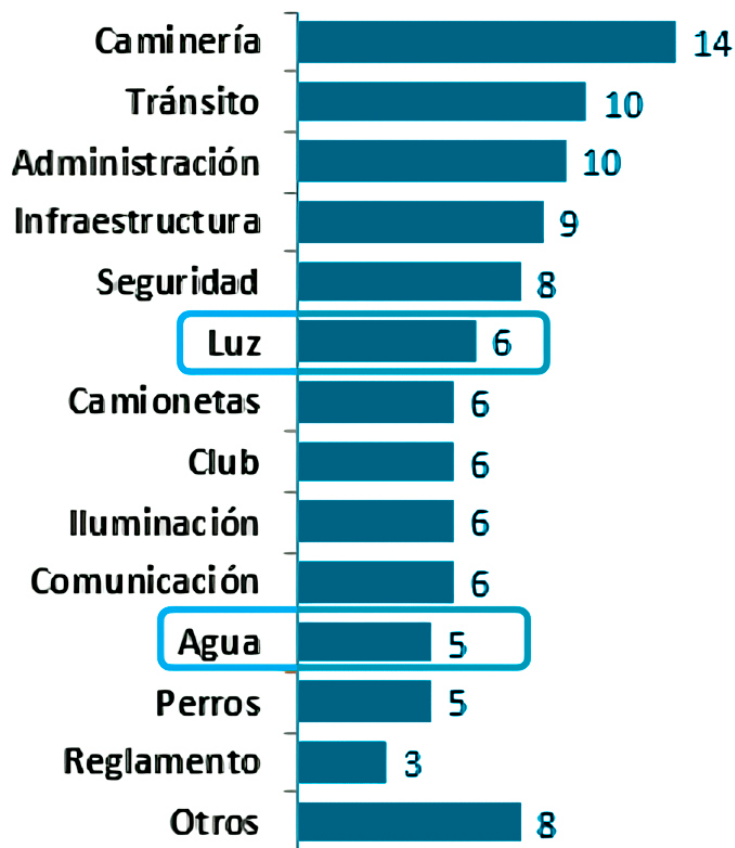
*Estos atributos solo corresponden a quienes usan el servicio o realizaron reclamos

Comentarios de encuestados

De 133 encuestas completas, 78 dejaron comentarios (59%), además llegaron dos comentarios de residentes por fuera de la encuesta. Los comentarios fueron revisados y codificados. Se obtuvieron 125 "menciones" sobre diversos temas.

Prácticamente todos los refieren a propuesta de mejoras/reclamos. Son un insumo relevante pues aparecen temas considerados previamente,

Tema del comentario (% de menciones)



Categoría	Principales temas
Caminería	Arreglo de caminos, pavimentación y conexión entre barrios
Tránsito	Conexión con ruta y control de velocidad
Administración	Atención a reclamos, gestión de gastos, cumplir promesas, toma de <u>decisiones</u>
Infraestructura	Seguridad callada, parada ómnibus, saneamiento, sistema digital acceso, <u>cartellería</u> , juegos niños, sendero para caminar, arreglo zanjas y paisajismo
Seguridad	Cuidar la seguridad, calidad del personal
Luz	Mall servicio, cortes, costos, Lenrico
Camionetas	Optimizar servicio, frecuencias, coordinación entre barrios
Club	Cuota para los que no juegan golf, sodos verano, horario restaurante, canchas fútbol y tenis
Iluminación	Mejorar iluminación
Comunicación	Mejorar comunicación, integración
Agua	Mall servicio, pérdidas, cortes, presión
Perros	Control de perros sueltos
Reglamento	Controlar cumplimiento, volumen música
Otros	Olores, basura, extintores, encuesta, reflexiones