

HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS PARA VALORAR LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS EN EL MARCO DE UN MODELO DE CALIDAD DE VIDA URBANA.

C. Discoli¹, J. Ramírez Casas², L. Dicroce³, D. Barbero² I. Martini¹, G. San Juan¹, E. Rosenfeld¹.

Unidad de Investigación N°2 del Instituto de Estudios del Hábitat (IDEHAB)

Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad Nacional de La Plata (FAU-UNLP)

Calle 47 N°162, CC 478. La Plata (1900), Argentina. Tel/fax +54-0221-4236587/90 int 254.

<http://www.energiayambiente.com.ar> e-mail: jimenaramirezcasas@gmail.com, discoli@rocketmail.com

RESUMEN: En este trabajo se presenta una síntesis de los avances metodológicos de un modelo de Calidad de Vida Urbana, particularmente en los mecanismos de evaluación de la Opinión de los ciudadanos. Se exploran y desarrollan herramientas orientadas a configurar un sistema de evaluación que permita incluir diferentes fuentes de información generalmente subjetiva. La sistematización y normalización de la misma permitirá contar con un instrumento orientado a perfeccionar y dar mayor representatividad al factor de Opinión/Percepción incluido en los algoritmos del modelo.

Palabras clave: Modelo de Calidad de Vida Urbana-Percepción-Opinión-Herramientas Metodológicas

INTRODUCCIÓN

Este trabajo plantea avances en el Modelo de Calidad de Vida Urbana (MCVU) desarrollado en el marco de los proyectos de investigación ANPCyT (Discoli, 2005), FAU-UNLP (Discoli, 2006) y estudios anteriores (Pirez et al, 1997-2000). El diseño del modelo consideró la integración de los sistemas urbanos abarcando los recursos críticos de infraestructura y servicios; los aspectos ambientales y la interacción con la cobertura, el área de influencia y la opinión de la demanda-percepción a partir de los datos obtenidos de la aplicación de encuestas estructuradas. El MCVU está formulado para aplicarse en áreas urbanas intermedias. En este caso, el ámbito de análisis es el Gran La Plata área urbana caracterizada por tener un casco consolidado con diversas densidades de ocupación y una periferia de baja densidad habitacional. El desarrollo teórico metodológico ha sido detallado en trabajos anteriores y expuesto en ámbitos científicos y académicos específicos. (Rosenfeld et al., 2000), (Rosenfeld et al., 2001), (Rosenfeld et al., 2002), (Discoli et al., 2005).

El propósito fundamental del MCVU está encaminado a establecer niveles de calidad de vida y detectar y diferenciar sectores con necesidades insatisfechas. Esta diferenciación se evalúa a partir de verificar la existencia o inexistencia de un servicio y/o patología ambiental, posteriormente se establece su estado a través de la opinión y/o percepción de los usuarios. En una primera instancia se relevó específicamente con instrumentos que detallaron cada situación por medio de la declaración de vivencias de los usuarios en cuanto a las diferentes características que configuran cualquier servicio urbano o situación ambiental. Así se definió el estado de cada servicio o patología a partir de valorar en términos de satisfacción diferentes cualidades del mismo.

Con el objeto de perfeccionar el modelo y establecer sistemas que mejoren y diversifiquen las posibilidades de obtener información básica de entrada en términos de opinión/percepción, se consideraron diferentes mecanismos para sistematizar y precisar las demandas relacionadas a los servicios y a la percepción ambiental. Cualquiera de éstos mecanismos se nutre de concepciones y declaraciones individuales, que deben ser procesadas con el objeto de establecer demandas con cierta representatividad en el ámbito colectivo, con el fin de definir tendencias que caractericen los diferentes sectores del Área metropolitana. En consecuencia la inclusión de diversos mecanismos en el proceso de evaluación de la opinión/percepción requiere considerar y complementar herramientas metodológicas de otras disciplinas a los efectos de medir con una representatividad razonable distribuida en el territorio. En estos términos consideramos como fuentes aptas para la evaluación:

- i. Instrumentos que se estructuran especialmente para recavar información específica que involucra una o más de una temática, o dirigida a un área urbana definida (encuestas estructuradas y/o abiertas);
- ii. El relevamiento y sistematización de información dispersa asentada en diferentes medios de comunicación;
- iii. Oficinas gubernamentales orientadas a canalizar y concentrar demandas (Defensoría del consumidor, Control Urbano, etc.);
- iv. Organizaciones sociales no específicas que por motivos colectivos canalizan demandas locales de índole urbana (ONG, clubes, movimientos vecinales).

¹ Investigador CONICET; ² Becario ANPCyT; ³ Becario UNLP

La figura 1 sintetiza gráficamente y conceptualmente la estructura del MCVU, resaltando el sector en que se incorporan nuevas herramientas metodológicas de evaluación.

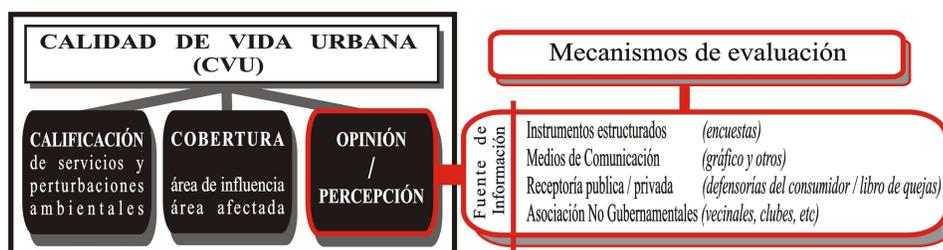


Figura 1. Estructura conceptual del Modelo de Calidad de Vida Urbana

ALTERNATIVAS METODOLÓGICAS.

Estas herramientas pueden ser utilizadas individual o simultáneamente, de acuerdo con la disponibilidad de información específica. En las primeras fases de la investigación se utilizó la primera opción “*Encuesta estructurada*”. En principio, la aplicación del cuestionario estructurado permitió diagnosticar la situación de los servicios urbanos y detectar patologías ambientales en el área urbana del Gran La Plata. Los detalles se han publicado en (Rosenfeld et al., 2002) y (Discoli et al., 2005). El análisis posterior de los datos manifestó algunas limitaciones, para cumplir uno de los objetivos principales del modelo: la territorialización. Los datos obtenidos, integraron la base en que se fundamentó el análisis espacial que generó los mapas de áreas homogéneas a partir de los puntos, interpolando los datos según los lineamientos de la técnica Polígonos de Thiessen. De esta manera, la representación espacial de la información marcó los pasos a seguir en las posteriores fases de la investigación, pero no fue todo lo precisa y detallada que se necesitaba para ajustar las otras herramientas metodológicas del modelo. En efecto, al incorporar nuevos datos y profundizar en el análisis de la situación del área metropolitana en cuestión, se detectaron algunos cambios en la situación descrita. Por citar un ejemplo, las redes de servicios domiciliarios se extendieron de manera significativa en los últimos 5 años. Así áreas que, en su momento se presentaban deficientes en la cobertura de las redes domiciliarias en la actualidad presentan una cobertura mayor. De igual forma el aumento en la demanda de servicios, consecuencia del crecimiento urbano no planificado, hace que áreas en las que no era necesaria la extensión de la cobertura, ahora presenten deficiencias. En consecuencia, la aplicación de este instrumento metodológico manifestó una de las limitaciones que se consideran relevantes bajo la perspectiva de las ciencias sociales: la distancia entre pautas reales e ideales, y las dudas que generan los “procedimientos aplicados masivamente y en un breve lapso como *las encuestas y los censos que proveen información puntual sobre una muestra extendida, a través de cuestionarios de duración limitada –se empiezan y se terminan generalmente en una misma sesión–*” (Guber, R. 2004)

El desarrollo y profundización de las herramientas planteadas en principio como fuentes de recolección de información, nos obliga a contemplar otras maneras de corroborar –contrastar– la utilidad de los datos iniciales, además de permitir un acercamiento más específico a las dimensiones de la realidad urbano que estamos analizando. Otras investigaciones en el área temática de la Calidad de Vida, han utilizado herramientas y procedimientos metodológicos que son de posible adaptación, previa reformulación. Así, “*El análisis de medios de comunicación*” nos permite acercarnos a las situaciones descritas en el diagnóstico inicial, desde otra perspectiva, siguiendo los planteamientos plasmados por el investigador chileno, J.L. Montesino, en su trabajo diseñado para investigar la calidad de vida en la capital chilena: “El estudio se fundamenta en la revisión de los principales hechos noticiosos aparecidos en diversos diarios capitalinos, los cuales fueron revisados, clasificados y analizados de acuerdo a una lista de temas de calidad de vida.” (Montesino, 2003).

Para el Gran La Plata, hemos decidido hacer un seguimiento de medios gráficos, particularmente el matutino El Día². Diario que en sus servicios on-line ofrece a los lectores –en su calidad de vecinos/consumidores/usuarios de los servicios urbanos– la posibilidad de registrar sus denuncias. El registro³ y almacenamiento de las denuncias permite al diario realizar tareas de investigación periodística, en los temas que son prioritarios para la comunidad platense. Esta base de datos conformada por las denuncias admite referenciación espacial, ya que en el formato de transcripción de la denuncia explícita la dirección y/o el barrio donde se presenta el problema que se está denunciando.

El uso de esta información en el MCVU, ha permitido ampliar y contrastar los datos con los que veníamos trabajando en las previas fases de investigación. El volumen de la base de datos aumentó considerablemente y en líneas generales nos permite adelantar que uno de los aspectos en los que los usuarios están más insatisfechos, es en la labor de fiscalización y control de gestión que tendrían que ejercer los entes gubernamentales. De hecho, la mayoría de las denuncias y reclamos, reiteran que se recurre a la denuncia mediática, después de agotar las instancias legítimas de reclamos en las delegaciones, la oficina de Control Urbano, la defensoría del Consumidor. Una primera reflexión que surge de esta situación, es que los ciudadanos confían poco en los mecanismos establecidos desde el estado para la evaluación de la gestión pública de los servicios urbanos.

² Versión electrónica del diario EL DIA. <http://www.eldia.com.ar/>

³ Registro: conjunto de datos relacionados entre sí, que constituyen una unidad de información en una base de datos.

El rastreo de prensa, realizado sistemáticamente desde el mes de abril de 2006, no se hace de manera aleatoria, sino que sigue los lineamientos trazados en el diseño esquemático que conforma el modelo: las dimensiones consideradas, haciendo énfasis en los aspectos energéticos y ambientales (los indicadores elegidos en el diseño de la encuesta estructurada). El procesamiento de los datos consignados en las denuncias registradas, se lleva a cabo siguiendo una matriz de datos construida a partir de la estructura del MCVU, que se describe sintéticamente en el esquema planteado por esta tabla. Así la información, de carácter subjetivo contenida en las denuncias se procesa para incorporar estos datos en una base alfanumérica que permita georreferenciarlos desde la particularidad de la demanda.

Registro	Fecha	Ubicación	Servicios Urbanos y Equipamiento	Aspectos Urbano-Ambientales	Nivel Jerárquico de Integración correspondiente. (n)					
					n1	n2	n3	n4	n5	n6

Tabla 1. Esquema de la estructura de la base de datos.

Si bien, esta información con respecto a la opinión es muy compleja para analizar, consideramos importante hacerlo porque como se ha mencionado, la implementación del Modelo de Calidad de Vida Urbana requiere sistematizar y ajustar los mecanismos de evaluación de las dimensiones subjetivas, a los efectos de poder normalizar la respuesta de opinión/percepción en función de las estructuras numéricas del mismo; ya que son un elemento fundamental en la elaboración de los Índices de Calidad de Vida. Es de igual manera relevante recordar que el proyecto marco de esta investigación persigue como fin último- y principal- mejorar la gestión urbana.

CONCLUSIÓN

Las reflexiones que han surgido en los avances de esta nueva etapa de la investigación permiten inferir las potencialidades de la metodología propuesta con el fin de profundizar el análisis. Ajustar las herramientas específicas de recolección de información, permite ampliar el tamaño de la muestra, mejorando su representatividad. Los datos surgidos en la implementación de las herramientas de recolección podrán ser analizados dentro del mismo entorno metodológico del Modelo de Calidad de Vida Urbana.

REFERENCIAS

- Discoli C. (2005-2007) “Proyecto Sistema de diagnóstico de necesidades básicas en infraestructuras, servicios y calidad ambiental en la escala urbana regional. PICT 2003 N° 13-14509.
- Discoli C. (2006-2008) “Proyecto Modelo de Calidad de Vida Urbana. Diagnóstico de necesidades básicas en infraestructura, servicios y calidad ambiental para áreas urbanas con demandas insatisfechas. FAU-UNLP,
- Discoli C. et al. (2005). Urban integration and disintegration forces: The habitants / users perception in an urban life quality model for the surroundings of La Plata, Buenos Aires, Argentine. 42 nd. ISoCaRP Congress, Istanbul, Turkey.
- Guber, Rosana (2004) “El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo”. 2ª edición Paidós, Buenos Aires.
- Pirez P. et al (1997-2000) “Proyecto REDES. Políticas de uso racional de la energía en áreas metropolitanas y sus efectos en la dimensión ambiental”. PIP-CONICET-FAU-UNLP.
- Montesino, José Leopoldo (2003) “Temas de calidad de vida a través de la prensa de Santiago: salud, educación, transportes, legislación-justicia y vivienda-urbanismo en los años 1999-2000”. Volumen 2, Nro 6. ISSN 0117-6554. Polis Revista on line de la Universidad Bolivariana de Chile
- Rosenfeld E. et al. (2000). “Índice de calidad de vida urbana para una gestión territorial sustentable”. Revista Avances en Energías Renovables y Medio Ambiente. ISSN 0329-5184. Volumen 4, Nro 2, pp. 01.35-38. Revista de la Asociación Argentina de Energías Renovables y Ambiente.
- Rosenfeld E., et al. (2001). “Estudio del comportamiento de redes e infraestructura y servicios de la aglomeración del gran Buenos Aires-La Plata. Evaluación de eficiencia energética y calidad de Vida Urbana”. Revista Avances en Energías Renovables y Medio Ambiente. ISSN 0329-5184. Volumen 5, pp. 07.61-66. Revista de la Asociación Argentina de Energías Renovables y Ambiente.
- Rosenfeld E. et al. (2002). “Modelo de calidad de vida urbana. Determinación de índices y especialización de áreas homogéneas.” Revista Avances en Energías Renovables y Medio Ambiente. ISSN 0329-5184. Volumen 6. Revista de la Asociación Argentina de Energías Renovables y Ambiente.

ABSTRACT: This article presents an overview of recent methodological advances in a model of urban life's quality, mainly regarding to mechanisms of evaluation of citizens opinion. In the text, the author explores and develops tools to configuring an evaluation system that allows different sources of information, principally subject sources. The systematization and normalization of information will be an important methodological tool that will refine and increase the public opinion's representativity algorithm model developed.

Keywords: Urban Life Quality model – Perception - Opinion - Methodological Tools.