

## **DESARROLLO METODOLÓGICO PARA LA DIMENSIÓN DE LA OPINIÓN EN EL MARCO DE UN MODELO DE CALIDAD DE VIDA URBANA.**

**C. Discoli<sup>1</sup>, I. Martini<sup>1</sup>, L. Dicroce<sup>3</sup>, J. Ramírez Casas<sup>2</sup>, J. Esparza<sup>2</sup>, B. Brea<sup>3</sup>, San Juan<sup>1</sup>, E. Rosenfeld<sup>1</sup>.**

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](mailto:jimenaramirezcasas@gmail.com), [discoli@rocketmail.com](mailto:discoli@rocketmail.com)

**RESUMEN:** Se presentan los avances metodológicos relacionados a los mecanismos de evaluación de la opinión de los habitantes en el marco de un modelo de Calidad de Vida Urbana. Se trabaja en el desarrollo de herramientas de recolección orientados a configurar un sistema de evaluación que incluya diferentes fuentes de información generalmente subjetivas. Se profundiza sobre la sistematización y normalización de los resultados, advirtiendo fortalezas y debilidades de cada herramienta, con el objeto de mejorar la representatividad territorial 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 universo 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, 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 las diferentes cualidades del mismo.

A los efectos de entender la estructura del Modelo de Calidad de Vida Urbana, se muestra en la Figura 1 los componentes principales desagregados en: los servicios urbanos y el equipamiento y los aspectos urbano-ambientales. Estas dimensiones contienen diferentes aspectos que intervienen en la dinámica urbana. Cada uno de estos aspectos, identificados en el modelo como niveles de integración (N) es analizado a partir de tres dimensiones: *Calificación, Cobertura/área de influencia y Opinión/Percepción.*

Con la intención 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. De esta manera, en este trabajo se plantea incluir mecanismos alternativos en el proceso de evaluación de la opinión/percepción que sirvan como complemento a la metodología desarrollada, a los efectos de poder medir con una representatividad razonable la distribución de la opinión/percepción en el territorio.

---

<sup>1</sup> Investigador CONICET; <sup>2</sup> Becario ANPCyT; <sup>3</sup> Becario CONICET.



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

**METODOLOGÍA PARA LA DIMENSIÓN DE LA OPINIÓN: HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN.**

Para profundizar en el componente de la opinión/percepción de los usuarios planteamos evaluar las herramientas utilizadas hasta el momento y la formulación de otras alternativas. La Figura 2 sintetiza gráficamente y conceptualmente la estructura metodológica del MCVU en cuanto a la evaluación de la opinión/percepción en el MCVU. Para ello se definieron las fuentes, las herramientas de recolección de la información, su procesamiento y los posibles resultados a obtener. En este trabajo, planteamos profundizar en las herramientas de recolección a partir del análisis de los métodos cuantitativos y cualitativos. La Figura 3 sintetiza las herramientas de recolección de la información.

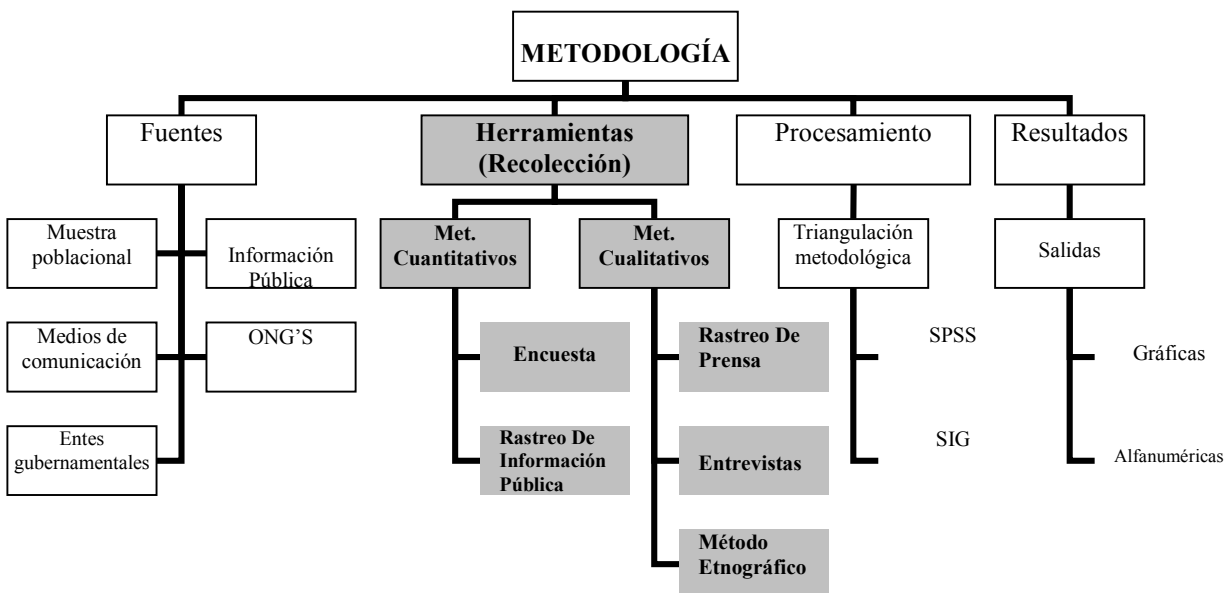


Figura 2. Estructura metodológica-conceptual del Modelo de Calidad de Vida Urbana.

Reconocidas las “fuentes” de análisis, entendemos que la “recolección” de la información debe responder a métodos cualitativos y cuantitativos, cuya instrumentación puede ser independiente o combinada. Durante la etapa de “procesamiento” en algunos casos, se hace énfasis en la triangulación metodológica. Esto se debe a que, todos los métodos presentan ventajas y desventajas y sesgos en la recolección de la información. Estos pueden ser neutralizados por medio de la triangulación. La posibilidad de trabajar con triangulación metodológica se debe a que nos permite estudiar un mismo fenómeno utilizando distintos métodos, que bien pueden centrarse en un mismo objeto de estudio en su totalidad, o abarcar distintos aspectos del mismo. Es pertinente recalcar, que la triangulación metodológica como estrategia de investigación, presenta diversas modalidades, en este caso particular hacemos referencia al manejo conjunto de diversas fuentes de información, que generan datos cuantificables y no cuantificables.

Aclarados algunos aspectos instrumentales de la metodología precisaremos sobre la etapa de “recolección”, a los efectos de comenzar a profundizar las dimensiones de opinión/percepción de los usuarios. Utilizando como referencia la Figura 3, describiremos los métodos propuestos.

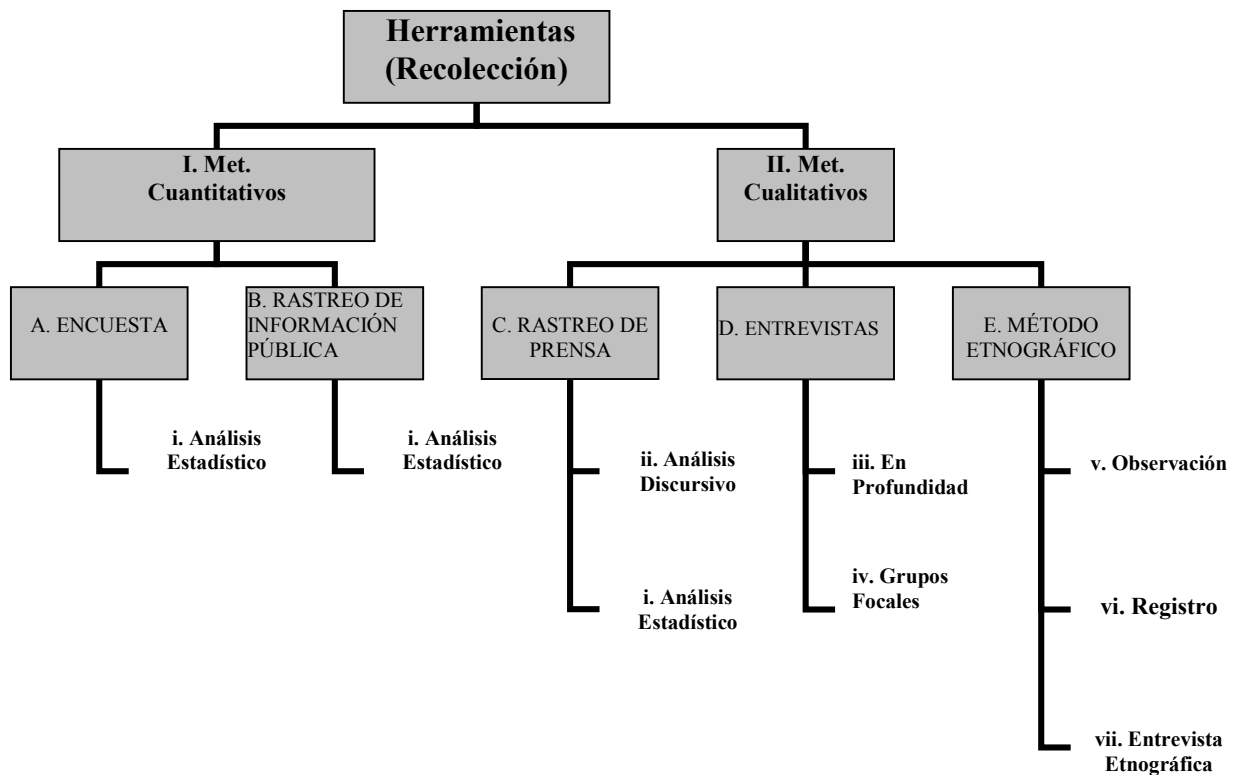


Figura 3. Estructura metodológica-conceptual del Modelo de Calidad de Vida Urbana. Detalle de las herramientas de recolección.

*I. Métodos cuantitativos:* La investigación hace énfasis en la evaluación de los procesos a partir de una fundamentación que valore por métodos cuantificables los fenómenos estudiados. Este método debe asegurar las vías de verificación y de reproducción. Bajo esta perspectiva cuantitativa se plantearon los siguientes instrumentos:

A. *Encuesta:* Esta herramienta se planteó con el objeto de conformar un instrumento que contemple clara y detalladamente la totalidad de los requerimientos previstos en los objetivos del Modelo de Calidad de Vida Urbana, estructurando el formato de la encuesta por áreas temáticas. Dado el volumen de información requerida, se debió realizar un importante trabajo de síntesis con el objeto de minimizar los tiempos de entrevista con cada “jefe de hogar”. La diversidad de ítems cubre los aspectos de: localización, socio-económicos habituales (usos y costumbres y equipamiento del hogar), los relacionados con el ambiente, la tecnología (constructivo y energético) y las condiciones del entorno en cuanto a la disponibilidad de servicios y a los aspectos ambientales.

X. PERCEPCIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LAS REDES DE SERVICIOS INFRAESTRUCTURALES DOMICILIARIOS											
A. Satisfacción con el servicio actual			B. Satisfacción con respecto a la situación previa a la privatización			C. Satisfacción con respecto a sus expectativas					
<b>RED DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>			<b>RED DE GAS NATURAL</b>			<b>RED DE AGUA CORRIENTE</b>					
Instalación	A	B	C	Instalación	A	B	C	Instalación	A	B	C
a. Rapidez de la instalación / conexión	4	2	4	a. Rapidez de la instalación / conexión	4	4	4	a. Rapidez de la instalación / conexión	3	4	3
b. Cumplimiento de plazos	4	2	4	b. Cumplimiento de plazos	4	4	4	b. Cumplimiento de plazos	3	4	3
Suministro	A	B	C	Suministro	A	B	C	Suministro	A	B	C
a. Tensión	4	4	4	a. Presión	4	4	4	a. Presión	*	4	4
b. Frecuencia de cortes	5	3	3	b. Calidad (¿casiempre siempre igual?)	4	4	-	b. Calidad	4	3	3
c. Estabilidad de la tensión	4	4	-	a. Rapidez de respuesta a pedidos de arreglo	-	-	-	c. Frecuencia de cortes	4	3	3
Reparaciones	A	B	C	Reparaciones	A	B	C	d. Estabilidad de la presión	3	4	-
a. Rapidez de respuesta a pedidos de arreglo	-	-	-	a. Rapidez de respuesta a pedidos de arreglo	-	-	-	a. Rapidez de respuesta a pedidos de arreglo	-	-	-
b. Trámites para reparar fallas	-	-	-	b. Trámites para reparar fallas	-	-	-	b. Trámites para reparar fallas	-	-	-
c. Cumplimiento de plazos	-	-	-	c. Cumplimiento de plazos	-	-	-	c. Cumplimiento de plazos	4	4	-
d. Calidad de la reparación	-	-	-	d. Calidad de la reparación	-	-	-	d. Calidad de la reparación	4	4	-
Atención comercial	A	B	C	Atención comercial	A	B	C	Atención comercial	A	B	C
a. Oficinas accesibles / horarios accesibles	4	2	2	a. Oficinas accesibles / horarios accesibles	4	2	4	a. Oficinas accesibles / horarios accesibles	4	4	-
b. Calidad de la atención al cliente	4	2	2	b. Calidad de la atención al cliente	4	2	2	b. Calidad de la atención al cliente	4	4	-
c. Colas / tiempos de espera	4	2	2	c. Colas / tiempos de espera	3	2	2	c. Colas / tiempos de espera	4	4	-
d. Simplicidad de los trámites	4	2	2	d. Simplicidad de los trámites	4	3	3	d. Simplicidad de los trámites	4	4	-
f. Información al usuario	4	2	2	f. Información al usuario	4	3	3	f. Información al usuario	4	4	-
Precios	A	B	C	Precios	A	B	C	Precios	A	B	C
Nivel de tarifas	2	4	3	Nivel de tarifas	3	4	3	Nivel de tarifas	4	4	4
REFERENCIAS: 1. Muy malo / 2. Malo / 3. Regular / 4. Bueno / 5. Muy bueno			REFERENCIAS: 1. Muy malo / 2. Malo / 3. Regular / 4. Bueno / 5. Muy bueno			REFERENCIAS: 1. Muy malo / 2. Malo / 3. Regular / 4. Bueno / 5. Muy bueno					
OBSERVACIONES			OBSERVACIONES			OBSERVACIONES			* SERVICIO BUENO / BUENA INVERSIÓN / RESOLUCIÓN VEZUNO		

Figura 4. Ejemplo de planilla para trabajo de campo (encuesta).

En estos términos, se focalizó principalmente en las siguientes áreas temáticas: a. Identificación; b. Localización; c. Características de la vivienda; d. Datos de los ocupantes del hogar; e. Opinión sobre el equipamiento urbano; f. Opinión sobre los servicios urbanos (considerando los escenarios previos a la privatización, posteriores y la situación con respecto a sus expectativas); g. Percepción ambiental (discriminada en diferentes aspectos). La Figura 4 muestra un detalle referenciando la opinión sobre los servicios urbanos.

Con las variables analizadas, se construyeron mapas a partir de áreas homogéneas teniendo en cuenta los puntos, interpolando los datos según los lineamientos de la técnica de Polígonos de Thiessen. Las salidas gráficas muestran una distribución detallada, discriminando la opinión en: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y/o Muy Bueno. Con el objeto de poder ser comparadas con los otros mecanismos de evaluación planteados, (rastreo de prensa, entrevistas y métodos etnográficos), los resultados se territorializaron en función de la existencia e inexistencia de quejas agrupando las áreas con opinión Regular, Malo y Muy Malo por un lado y las de opinión Buena y Muy Buena por el otro. Este mecanismo permite una discriminación de la opinión/percepción según su calificación en función de la valoración de la información a partir de la conceptualización de cada uno de los encuestados, permitiendo relevar y territorializar no solamente las quejas sino también las opiniones buenas o muy buenas, en el caso de que existiesen.

B. *Rastreo de información pública.* Como complemento a los datos obtenidos de la encuesta, se rastreo y relevó información de acceso público. Esto es, datos generados por la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) y por los censos de población y económicos, con el fin de contextualizar la información propia. Asimismo, se rastreo información en las empresas de servicios (EDELAP). Se tuvo acceso a la base de datos del Centro de Investigaciones de Suelos y Agua de uso Agropecuario (CISAUA) y al PROSIGA<sup>2</sup>, Proyecto Sistema de Información Geográfica de la República Argentina.

II. *Métodos Cualitativos:* la investigación cualitativa hace énfasis en las características de los procesos y los significados de los fenómenos que son observados empíricamente, así como en la construcción social de la realidad y en las relaciones sociales, culturales y psicológicas que le dan sentido a los fenómenos estudiados. Bajo esta perspectiva cualitativa se propusieron las siguientes herramientas:

C. *Rastreo de Prensa:* El avance en el proceso de investigación y la consecuente profundización en la recolección de información, nos instó a considerar otras maneras de corroborar –contrastar– los datos iniciales, además de permitir un acercamiento más específico a las dimensiones del contexto urbano analizado. En este punto propusimos como alternativa metodológica, el “Rastreo de Prensa”. Para el Gran La Plata propusimos hacer un seguimiento de medios gráficos, particularmente el matutino El Día<sup>3</sup>. Diario que, por ejemplo, en sus servicios *on-line* (via internet), ofrece a los lectores –en su calidad de vecinos/consumidores/usuarios de los servicios urbanos– la posibilidad de registrar sus denuncias. El registro 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, puesto que en el formato de transcripción de la denuncia explícita la dirección y/o el barrio donde se presenta el problema que se está evidenciando. La Figura 5 muestra el portal de “El defensor de los Vecinos”, la recopilación de información a través de las

<sup>2</sup> [www.sig.gov.ar](http://www.sig.gov.ar): El PROSIGA, se propone permitir el uso de información en un esquema multidimensional conjuntamente con su representación gráfica, para el análisis y conocimiento del usuario final a través de una plataforma única de simple interfaz.

<sup>3</sup> Versión electrónica del diario EL DIA. <http://www.eldia.com.ar/>

noticias periodísticas publicadas, permitió identificar y evaluar variables de análisis en el marco de la estructura del modelo. La Figura 6 muestra la sección “La ciudad: defensor de los vecinos” en soporte papel.



Figura 5. “El defensor de los Vecinos” del matutino



Figura 6. Sección “La ciudad” del matutino El Día de La Plata.

El uso de esta información en el MCVU, ha permitido ampliar y contrastar los datos con los que se trabajó en las primeras fases de investigación. El rastreo de prensa, realizado sistemáticamente desde el mes de abril de 2006, sigue los lineamientos trazados en el diseño esquemático que conforma el modelo, equivalente a los indicadores construidos a partir del diseño de la encuesta. Debido a la dispersión de información se utilizó el SPSS 13 para Windows. Se construyó una base de datos que nos permitió clasificar cada denuncia en función de: discriminación del problema, fecha, ubicación (a nivel de barrio y calle) y fuente. Estas se agruparon según los componentes urbanos que intervienen en el modelo (servicios urbanos/equipamiento y aspectos urbano-ambientales), desagregados en los diferentes niveles de integración (n) según la estructura del Modelo de Calidad de Vida Urbana. De esta manera, se establece una segunda instancia en la cual cada componente se convierte en un factor numérico normalizado, asignando una escala única de medición para cada variable. Así la información de carácter subjetivo implícita en las denuncias se procesa para incorporar estos datos en una base alfanumérica que permite el procesamiento estadístico y su posterior *georeferenciación*. 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.

La recopilación de información por medio de las noticias periodísticas en soporte papel, permitió establecer y reconocer variables de análisis posible dentro de la estructura del modelo.

D. *Entrevistas*: De manera simultánea consideramos otras alternativas, con el propósito de perfeccionar el MCVU y establecer sistemas que mejoren y diversifiquen las posibilidades de obtener información básica de entrada en términos de opinión/percepción. En este sentido, consideramos como fuentes de información a las oficinas gubernamentales orientadas a canalizar y concentrar demandas (Defensoría del Consumidor, Control Urbano) y Organizaciones sociales no específicas que por motivos colectivos canalizan demandas locales de índole urbana (ONG's clubes, asociaciones vecinales, asambleas vecinales, barriales y/o ambientales). Para acceder a estas fuentes, planteamos el uso de herramientas de investigación cualitativas, como es el caso de las entrevistas. No sólo *entrevistas en profundidad*, dirigidas a algunos informantes claves – expertos en el tema, usuarios/consumidores, agentes gubernamentales y no gubernamentales-. También planeamos realizar entrevistas de *grupos focales*, en los barrios y zonas del área de estudio, que presentan más “problemas”, para profundizar en las cuestiones más subjetivas y difícilmente aprehensibles, esto es, en los temas sensibles que hacen a la insatisfacción de los usuarios/consumidores. Las características de ambos instrumentos son:

i. *Entrevistas en profundidad*: se encuentran dentro del tipo semi-estructurado. Puesto que giran en torno a la dimensión “opinión” y plantean interrogantes específicos, lo que permite focalizar el tema sobre la dimensión, y no desviarse del propósito. Sin embargo, el carácter semi-estructurado, permite que los entrevistados den sus puntos de vista y hagan los aportes que consideren pertinentes. Es importante recalcar, que este tipo de entrevista esta planteada para dirigirla a informantes claves.

ii. *Grupos Focales*: Las entrevistas en Grupos Focales, se plantean como una estrategia de contraste de resultados y de verificación de tendencias, reveladas en la información recogida con los otros instrumentos. En este punto es primordial señalar que los grupos focales generan datos e información sobre la base de la discusión grupal espontánea sobre un tema específico y que al ser entrevistas grupales, la presencia de otros en igualdad de condiciones funciona como un disparador para los participantes quienes se ven motivados a exponer sus puntos de vista particulares sobre un tema.

E. *Método Etnográfico*: Adicionalmente y como complemento, se plantea el uso de algunas herramientas de la metodología específica de la disciplina antropológica: el *método etnográfico*. Su finalidad, es obtener la perspectiva de los actores y del

grupo social y cultural. En este caso el objetivo está encaminado a describir el comportamiento de los usuarios/consumidores, patrones de uso, formas de apropiación, entre otros, con relación a algunos aspectos específicos, como por ejemplo el uso y apropiación de los espacios públicos o los patrones culturales que se generan en los servicios públicos de transporte.

Descriptas las herramientas metodológicas desarrolladas hasta el momento, la Tabla 1 muestra un posible abordaje metodológico (tipo de fuente, herramienta de recolección, procesamiento y salida) para las tres dimensiones del modelo (calificación, cobertura/área de influencia y opinión /percepción).

DIMENSIÓN	FUENTE	HERRAMIENTA	PROCESAMIENTO	SALIDA
CALIFICACIÓN	Muestra poblacional	Encuesta	SPSS	
OPINIÓN/ PERCEPCIÓN	Medios de Comunicación ONG's Entes Gubernamentales	Rastreo de Prensa Entrevistas Método Etnográfico	Análisis Discursivo SPSS SIG	
COBERTURA/ ÁREA DE INFLUENCIA	Muestra poblacional Información pública	Encuesta Rastreo de Información Pública	SPSS SIG	

Figura 7. Opinión por escenarios de EE

Figura 8. Localización de la opinión de la muestra

Figura 9. Territorialización de la Opinión.

Tabla 1 . Síntesis metodológica. Fuente-Herramienta-Procesamiento

A continuación, se incluyen como ejemplo los tipos de resultados a obtener de aquellas herramientas que han tenido un mayor desarrollo.

## RESULTADOS

En primer término evaluamos la pertinencia y ventajas de los instrumentos *Cuantitativos* de recolección de la información implementados en las primeras etapas de la investigación.

La aplicación del cuestionario permitió establecer un diagnóstico de la situación de los servicios urbanos y equipamiento y la detección de patologías urbano-ambientales en el área urbana del Gran La Plata. Los datos obtenidos, integraron la base en que se fundamentó el análisis estadístico y espacial. Se generaron mapas de áreas homogéneas a partir de los puntos (hogares encuestados), y para su territorialización, los datos se interpolaron según la técnica de Polígonos de Thiessen. Se debe remarcar que este instrumento permite desagregar la opinión en diferentes categorías (Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo y Muy Malo) debido a que existe un diálogo con el afectado.

El tratamiento estadístico ha permitido obtener información discriminada y establecer los primeros patrones de opinión/percepción a nivel territorial tanto para las quejas como para las opiniones/percepciones positivas. La representatividad de la muestra se configuró oportunamente en función de algoritmos básicos orientados a determinar tamaños de muestras. En este caso se consideró una representatividad entre el 5 y 10 %, con un tamaño cuyo número de encuesta oscilaba entre 140 y 400 casos. Las Figuras 7, 8 y 9 muestran algunos de los resultados obtenidos en términos de opinión para el servicio de Energía eléctrica (EE) en sus tres escenarios, la localización puntual de las encuestas y su territorialización. Los detalles se han publicado en (Rosenfeld E. et al. 2002) y (Rosenfeld E. et al. 2005).

La representación espacial de la información trazó los lineamientos a seguir en las posteriores fases de la investigación, advirtiendo la necesidad de implementar otras instrumentaciones complementarias y compatibles. Por tratarse de puntos, este instrumento metodológico manifestó algunas limitaciones en cuanto a su representatividad en el territorio, que se consideran relevantes: 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). De esta manera, la representación espacial de la información, trazó el rumbo a seguir en las posteriores fases de la investigación.

El rastreo de información pública, se utilizó con dos propósitos específicos. En primer término, se decidió clasificar y ordenar la información en la misma escala del INDEC, en los censos y Encuesta Permanente de Hogares (EPH), tomando como unidad territorial “la manzana”, para que los mapas temáticos generados, como resultados sean de fácil manejo en la gestión territorial. Específicamente para la dimensión cobertura, se usaron mapas y datos generados por el PROSIGA (Proyecto Sistema de Información Geográfica de la República Argentina). Finalmente, la información recolectada en las empresas de servicios, nos sirvió para contrastar y verificar los resultados que arrojó la muestra poblacional sobre la que trabajamos.

En segundo término la implementación de alguno de los instrumentos *Cualitativos* desarrollados permite complementar los métodos de sistematización de la opinión/percepción.

Los medios de Comunicación cubren dos tipos de información: “los hechos” (las noticias) y las secciones de “Denuncia” de los usuarios. Estas han sido una invaluable fuente ya que cuentan con un gran volumen de información, permitiendo identificar tendencias y patrones en los comportamientos, usos y percepciones de los usuarios/consumidores de Servicios Urbanos.

Los datos relevados en la versión electrónica de los medios de comunicación se clasifican según los niveles de integración del modelo la denuncia en una base georreferenciada, y se establece en este caso la existencia de un problema. (Ver Figura 3). La valoración de la opinión/percepción difiere de la encuesta estructurada (esta permite categorizaciones), dado que no existe un diálogo con el afectado. En consecuencia se asienta y normaliza la existencia o inexistencia del problema. El acceso remoto (vía Internet) genera restricciones fundamentalmente en aquellos usuarios de bajos recursos, advirtiendo en consecuencia un sesgo en los tipos de quejas y en la localización de las mismas. Por ejemplo, predominan las quejas relacionadas a servicios de energía, mantenimiento de infraestructura, convivencia intermediana, etc.; y existe una presencia de localizaciones mayoritariamente de las zonas urbanas más consolidadas. Ver Tabla 2. La Figura 10 muestra la existencia o inexistencia de problemas referentes a la energía eléctrica.

En el caso de los medios gráficos en soporte papel, las quejas publicadas se localizan gráficamente en un mapa de la región. En este caso se clasifican de forma equivalente al medio virtual y se valora la opinión/percepción bajo los mismos criterios (existencia/inexistencia). Este tipo de instrumento permite un mayor acceso a los habitantes de menores recursos que acceden al mismo luego de haber agotado todas las vías a su alcance (reclamos a delegaciones municipales, etc.). De hecho, los damnificados no necesitan trasladarse dado que algunos medios gráficos cuentan con un cronograma de visitas ya estipulado barrio por barrio. A diferencia del medio por vías internet, las quejas recurrentes responden a problemas de infraestructura muy básica (falta de accesos, veredas, agua, etc.) y se localizan mayoritariamente en las zonas de menor consolidación. La Tabla 3 y la Figura 11 muestran algunos resultados referentes a la existencia e inexistencia del servicio de energía eléctrica, advirtiendo el problema en la zona más alejada.

Si se observan los mapas resultantes de los diferentes instrumentos, se aprecian en algunos casos coincidencias y en otros se complementan en función de las características descritas en cada uno de ellos. Esta situación avala la necesidad de instrumentar los diferentes mecanismos a los efectos de obtener mayores precisiones en el componente de opinión/percepción del MCVU.

## CONCLUSIONES

Dada la complejidad de la dimensión opinión/percepción en el marco del MCVU, consideramos necesario desarrollar herramientas de evaluación que se complementen convenientemente, a los efectos de poder considerar la diversidad de aspectos. Siguiendo el camino trazado por los nuevos datos procesados, profundizamos en algunos aspectos significativos y coyunturales de la situación urbano-ambiental desde la perspectiva de los usuarios.

diario	fecha	n	variable	problema	discprob	barrio	calle
1	14-JUN-2006	1	3	Baja tensión de ene	2	0	479 y 140
1	14-JUN-2006	1	3	Baja tensión de ene	2	0	492 y 140
1	14-JUN-2006	1	2	Carece de gas natur	5	0	479 y 140
1	14-JUN-2006	1	2	Carece de gas natur	5	0	492 y 140
1	30-OCT-2006	2	11	Carece de cloacas	8	0	492 y 140
1	30-OCT-2006	2	11	Carece de cloacas	8	0	479 y 140
1	14-JUN-2006	5	57	Fallas en el sistema	39	0	479 y 140

Tabla 2. Base de datos en SPSS. Soporte electrónico.

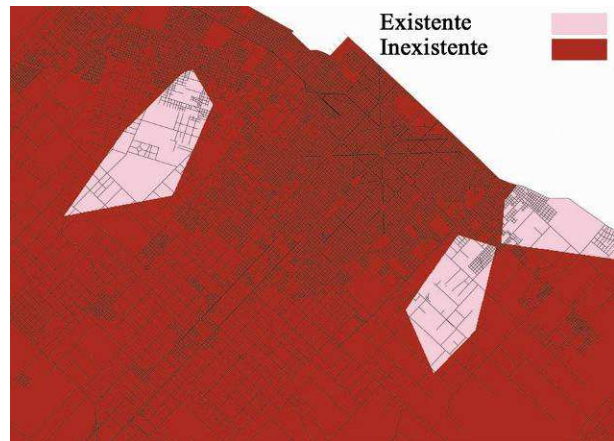


Figura 10. Soporte electrónico. Diario el Día.

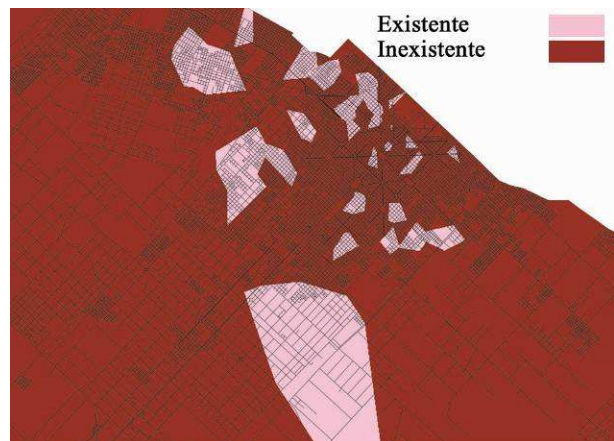


Figura 11. Soporte papel. Diario el Día.

N1	N2	N3	N4	N5
Electricidad	Cloacas	Teléfono	Desagüe	Seguridad
Electricidad por Red	Cloacas Red	Teléfono	Desagüe pluviales	Seguridad Vial
Gas	Agua	Veredas de las Calles	Basuras	Inundaciones
Gas Natural por Red	Agua Comuna	Transporte	Reciclaje	
		Transporte Píederos	Reciclaje de residuos sólidos	
			Infraestructura	
			Infraestructura Pública	
			Alumbrado	
			Alumbrado Público	
			Seguridad	
			Seguridad Pública	

Tabla 3. Soporte papel. Defensor de los vecinos. Diario el Día. Variables discriminadas.

En cuanto a los instrumentos cualitativos, debemos resaltar que las herramientas metodológicas aportadas nos permitirán ampliar el análisis y profundizar en los aspectos más subjetivos (y de difícil cuantificación). Dada la diversidad instrumental, entendemos que el trabajo con las ONG's, las asambleas ambientales y otros grupos sociales merece en un futuro mediato ser abordado con los instrumentos metodológicos planteados y aún no implementados: entrevistas en profundidad, entrevistas de grupo focal, observación participante.

En cuanto a los instrumentos cuantitativos, cada uno de ellos ha demostrado complementariedad. En el caso de la encuesta estructurada, al ser de carácter restringido (muestras), requiere de un proceso de territorialización (expansión), que puede registrar algunas incongruencias fundamentalmente en la situación de borde.

Pero la posibilidad de contar con un contacto directo con los usuarios, permite diversificar con mayor precisión los rangos de valoración. En el caso de los medios de comunicación, cuentan con una mayor representación territorial, por su pasividad y por su accionar (visitas barriales). Ambos se complementan en la localización, ya que el primer instrumento representa fundamentalmente a la zona consolidada y el segundo a las de menor consolidación sintetizando quejas de índole primaria (carencia básica de infraestructura y servicios).

Finalmente, consideramos que todos ellos permiten enriquecer la visión interdisciplinaria de la temática (calidad de vida urbana), sin olvidar como fin último intentar mejorar la gestión urbana.

## REFERENCIAS

- 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. (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. et. al (2006). Herramientas metodológicas para valorar la opinión de los usuarios en el marco de un modelo de calidad de vida urbana. Avances en Energías renovables y Medio Ambiente. Vol. 10, CD, ISSN 0329-5184.
- 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.
- 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, N° 6. ISSN 0117-6554. Polis Revista on line de la Universidad Bolivariana de Chile
- 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.
- Ramírez Casas, J y Brea, B. (2007). Modelo de calidad de vida urbana y atlas energético ambiental. Las mismas fuentes para diferentes metodologías. Ponencia presentada en las IV Jornadas de Jóvenes Investigadores del Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. (En prensa).
- Ramírez Casas, J. (2006). Avances metodológicos en el marco de un modelo de Calidad de Vida Urbana. Reflexiones acerca de las fuentes de información. Ponencia presentada en las Jornadas de Becarios, en el Marco de las Jornadas de Investigación de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo. Universidad Nacional de La Plata.
- Ramírez Casas, J. (2006). Avances metodológicos en el marco de un Modelo de Calidad de Vida Urbana: la opinión de los usuarios. Revista Estudios del Hábitat. Apartado Comunicación de Becarios. ISSN 0328-929X. Instituto de Estudios del Hábitat, FAU-UNLP. (En prensa).
- 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.
- 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 work introduces the methodology advance in relation to the evaluation mechanism of the habitants' point of view in the Urban Life Quality framework. Different tools were developed guided to obtain an evaluation system which includes different information sources, generally subjective ones. It explores about systematization and normalization of the possible results, advising fortress and weakness of each tool, with the purpose to improve the territorial representativity of Opinion/Perception factor, included in the model algorithms.

**Keywords:** Urban Life Quality Model, Perception, Opinion, Methodology tools.