

## ANÁLISIS METODOLÓGICO DE LAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE LA OPINIÓN / PERCEPCIÓN EN EL MARCO DE UN MODELO DE CALIDAD DE VIDA URBANA.

**J. Esparza<sup>4</sup>, L. Dicroce<sup>2</sup>, I. Martini<sup>1</sup>, E. Rosenfeld<sup>1</sup>, C. Discoli<sup>1</sup>, J. Ramírez Casas<sup>3</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: [jessicaesparza@hotmail.com](mailto:jessicaesparza@hotmail.com); [discoli@rocketmail.com](mailto:discoli@rocketmail.com)

**RESUMEN:** Este trabajo presenta los resultados del análisis de las herramientas de evaluación de la opinión / percepción obtenidos a partir de la utilización de un Modelo de Calidad de Vida Urbana (MCVU). La metodología desarrollada se encuentra orientada a configurar un sistema integrador de la valoración de la opinión de los usuarios respecto a los servicios urbanos y/o patologías ambientales considerados en el Modelo. Se presenta la sistematización y normalización de los resultados obtenidos, advirtiendo las características específicas de cada herramienta. Profundizar en el análisis metodológico de las herramientas de evaluación de la opinión / percepción nos ha permitido ampliar el estudio de los aspectos más subjetivos, demostrando complementariedad entre ellos.

**Palabras clave:** Modelo de Calidad de Vida Urbana-Percepción/Opinión-Evaluación metodológica.

### INTRODUCCIÓN

La calidad de vida urbana de los habitantes, ha sido conceptualmente estudiada en el marco de una metodología de evaluación, cuya implementación se instrumentó a partir de un modelo que interpreta e integra los sistemas urbano-edilicios, los recursos críticos y el medio ambiente. El diseño del Modelo de Calidad de Vida Urbana (MCVU), (Discoli C., 2006-2008), ha permitido establecer para nuestro contexto, las necesidades básicas insatisfechas de la población donde la integración de los servicios urbanos (infraestructura y servicios), los aspectos ambientales y la interacción entre la oferta y la demanda, permiten obtener datos cuali - cuantitativos representados en el territorio.

El universo de análisis del Modelo, corresponde a centros urbanos medios en sus diferentes escalas y consolidaciones, sobre los cuales se cuenta con información primaria compatible con los requerimientos del MCVU. En este caso, el área de aplicación 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 y una población total que supera los 650.000 habitantes. El desarrollo teórico metodológico ha sido detallado en trabajos anteriores y expuesto en ámbitos científicos y académicos específicos. (Rosenfeld E. et al., 2000), (Rosenfeld E. et al., 2001), (Rosenfeld E. et al., 2002), (Discoli C. et al., 2005), (Discoli C. et al. 2006), y en estudios previos (Pirez P. et al. 1997-2000).

La estructura conceptual del MCVU se distribuye en diferentes aspectos desagregados en servicios urbanos y equipamiento y en aspectos urbano-ambientales, las cuales contienen diferentes dimensiones que intervienen en la dinámica urbana. Cada uno de estos aspectos, identificados en el Modelo como niveles de integración (N1-N6) son analizados a partir de tres dimensiones: *Calificación*, *Cobertura / Área de influencia* y *Opinión / Percepción*. A efectos de mejorar la capacidad de evaluación las cualidades intrínsecas de los servicios urbanos y/o patologías urbano-ambientales considerados en el Modelo, se han establecido sistemas metodológicos que permitan cualificar y cuantificar la información obtenida en términos de la opinión / percepción de los usuarios con su localización territorial. Cabe destacar que la *Calificación* resultante de cada aspecto es afectada por la *Cobertura* del servicio, incorporando como factor de corrección la *Opinión / Percepción*.

Estos mecanismos se nutren de concepciones y declaraciones subjetivas, 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 (Montesino J., 2003). El propósito fundamental del MCVU es establecer niveles de calidad de vida, detectar y diferenciar sectores con necesidades insatisfechas. La Figura 1 presenta la estructura conceptual del Modelo.

En este trabajo se plantea profundizar en la variable Opinión / Percepción del Modelo, la cual permite analizar y evaluar el estado de la situación urbana. En este sentido, se pretende conjugar diferentes dimensiones que sean capaces de cualificar y cuantificar el estado de bienestar de los usuarios, donde el factor de la opinión respecto a la calidad de los servicios, se presenta como una herramienta posible de ser ponderada a partir de la obtención del dato, su procesamiento y su resultado. Este proceso depende fundamentalmente de la confiabilidad, la variedad y la selección de la información con la que se cuenta.

---

<sup>1</sup>Investigador CONICET; <sup>2</sup>Becario CONICET; <sup>3</sup>Becario ANPCyT; <sup>4</sup>Becario UNLP.

En consecuencia, se pretende profundizar en el factor de la opinión / percepción de los habitantes con respecto a la prestación de servicios urbanos y en los aspectos urbanos y ambientales a partir del grado de satisfacción de los mismos. La información que se recaba se incluye como un factor dentro de los algoritmos del Modelo, lo que permite reconocer situaciones heterogéneas de representatividad en función de la experiencia de cada usuario según su localización en el territorio.

La implementación del MCVU requiere sistematizar y ajustar los mecanismos de evaluación de las dimensiones subjetivas, a los efectos de normalizar la opinión / percepción en función de la estructura del mismo (Discoli C. et. al 2005-2007), ya que constituyen un elemento fundamental en la construcción de los indicadores de calidad de vida urbana. (Figura 1).

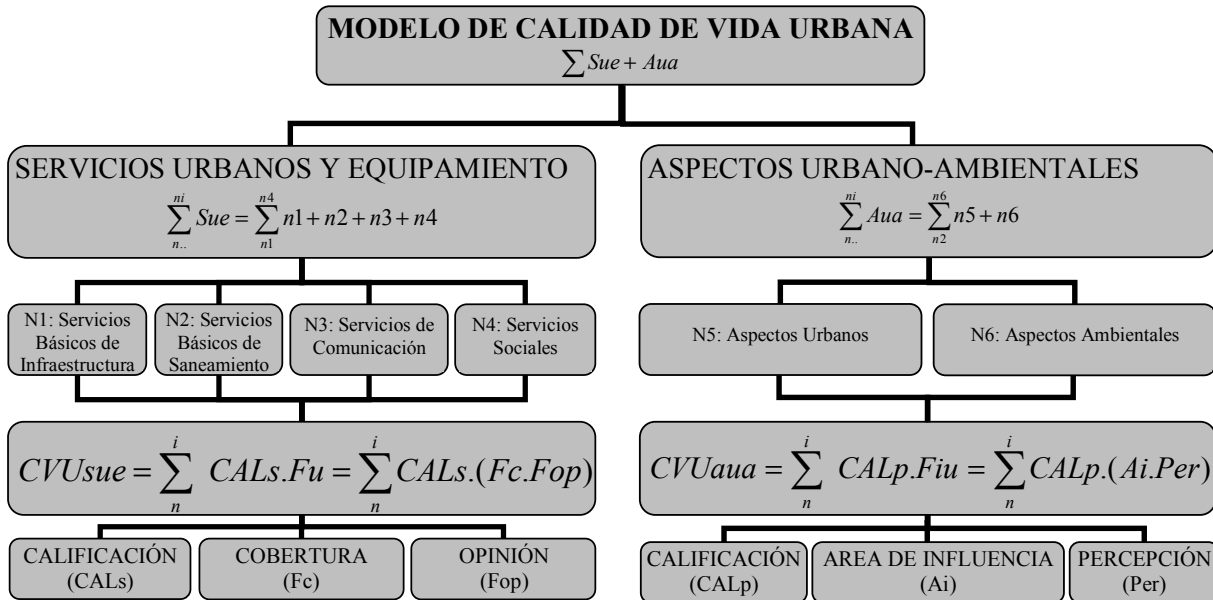


Figura 1. Estructura conceptual del Modelo de Calidad de Vida Urbana.

### LAS HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN PARA LA EVALUACION DE LA OPINIÓN / PERCEPCIÓN.

A los efectos de profundizar en los aspectos metodológicos de recolección de la información referidos a la opinión / percepción incluidos en el marco del MCVU, se propone sistematizar y normalizar los resultados obtenidos hasta el momento, determinando la pertinencia de cada herramienta utilizada para la recolección de la información en las diferentes situaciones urbanas y en función de las variables analizadas.

La evaluación de las herramientas utilizadas permite reconocer la pertinencia de la opinión / percepción en el Marco del MCVU en su situación georreferencial, reconociendo y midiendo la representatividad en el territorio para poder comparar y verificar los resultados obtenidos a partir de la información procesada. La Figura 2 sintetiza gráficamente y conceptualmente la estructura metodológica del MCVU en cuanto a la evaluación de la opinión / percepción. Para ello se definieron las fuentes, las herramientas de recolección de la información, su procesamiento y los posibles resultados a obtener.

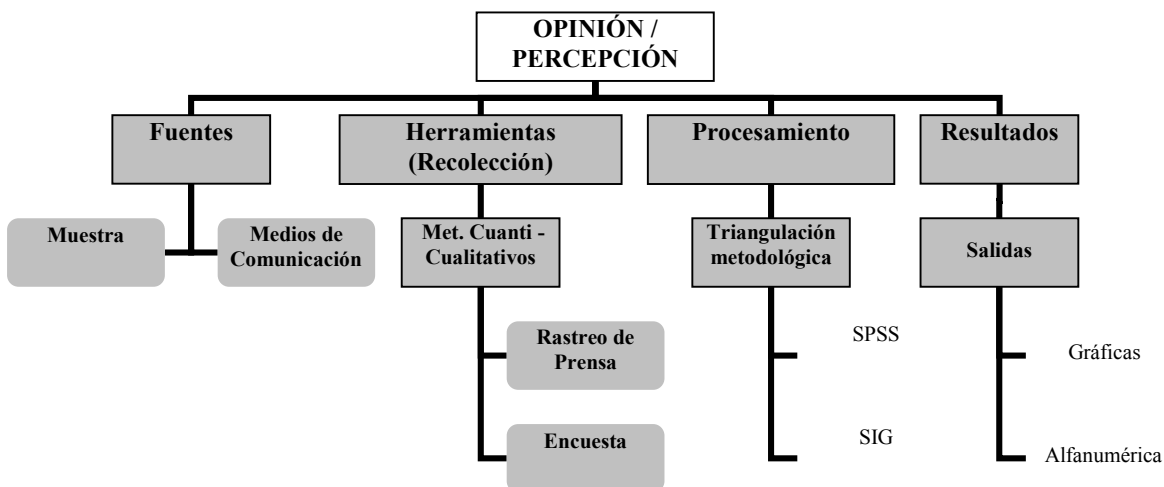


Figura 2. Estructura metodológica de la recolección de la información en el marco de la opinión / percepción.

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 ya que todos los métodos presentan ventajas y desventajas respecto a la recolección de la información. 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. (Ramírez Casas, J. et. al 2006).

El desarrollo y profundización de las herramientas planteadas como fuentes de recolección, obliga a considerar y complementar la evaluación de las diferentes utilidades de los datos iniciales, permitiendo un acercamiento específico a las dimensiones de la realidad urbana que se están analizando. Estos se abordan a partir del análisis de los métodos cuali y cuantitativos mencionados con anterioridad. En este trabajo se analizarán particularmente dos tipos de herramientas: *I. Rastreo de Prensa (en Soporte Papel y Soporte Electrónico)* y *II. Encuestas (Muestra por Hogares)*.

*i. Rastreo de Prensa:* En este sentido, propusimos como alternativa metodológica el seguimiento de medios gráficos, particularmente el matutino “El Día”<sup>1</sup>, lo que permite un acercamiento más específico a las dimensiones urbanas analizadas. Dicho diario, admite reconocer dos tipos de información: *ia. Soporte Papel* y *ib. Soporte Electrónico*.

*ia. Soporte Papel:* la editorial del diario organiza un apartado de problemáticas urbanas, en donde se establece una serie de demandas específicas por medio de las cuales los vecinos deben responder otorgando un orden de prioridades a la solución del problema. Los vecinos, en su calidad de usuarios, reconocen ante el entrevistador la calidad de los servicios del barrio. Aquí se identifica por un lado, la existencia o no de un servicio y la calidad de su prestación por el otro.

Este sistema de evaluación nos permitió asignar una calificación a cada servicio, donde la escala de 0 a 1 determina el nivel de satisfacción del usuario concibiendo el indicador 1 como techo de esa escala (Bueno o Cubierto), 0,5 (Regular o Deficiente), 0,1 (Malo o Inexistente o Degradante) y 0 (Sin Dato). Ver Tabla 1.

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, por consiguiente, esta dependerá y variara de acuerdo al barrio en donde se sitúe el entrevistador.

Las demandas que se tratan en el Defensor de los Vecinos, son re-estructuradas en el MCVU y agrupadas por niveles de integración. Como se puede observar, en este caso, sólo se pudo obtener información de los niveles de integración N1, N2, N3, N4 y N5, no así los aspectos ambientales contemplados en N6.

Fecha	N1		N2		N3			N4						N5	
	Energ. Elect.	Gas por Red	Red Cloacal	Agua por Red	Tel. Domic.	Estado Calles	Transp. Púb.	Desagües Pluv.	Rec. Residuos	Perd. Agua Púb.	Infraest. Púb.	Seg. Púb.	Alumb. Púb.	Seg. Vial	Inund.
10/11/2006	1	1	1	1	1	0,1	1	0	0	0	0	0,1	0,1	0	0,1
15/11/2006	1	1	0,1	1	1	0,1	1	0	0	0	0	0	0	0	0,1
16/10/2006	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,1	0,1	0,1	0,1	0	0
25/10/2006	1	1	1	1	0,5	0,5	0,1	0,1	0,1	0	0	0	0,1	0,1	0,1
27/09/2006	1	1	1	0,5	0,5	0,1	0,1	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0

Tabla 1. Elaboración propia. Fuente: Defensor de los Vecinos, Diario El Día en Soporte Papel.

*ib. Soporte Electrónico:* en sus servicios on-line (vía internet), este diario también ofrece a los lectores, en su calidad de vecinos/consumidores/usuarios de los servicios urbanos, la posibilidad de registrar sus denuncias. La recopilación detallada y sistémica de la información, proveniente de internet, permitió establecer dentro de la estructura del MCVU la individualización de las variables, como componentes de cada uno de los niveles (N1-N6) establecidos en el Modelo.

La lectura de la información recopilada desde Abril de 2006, permitió reconocer, en una primera aproximación, la demanda cuantitativa / cualitativa de cada servicio, donde se reconocieron las problemáticas específicas sobre las cuales opinan los usuarios. Esto permite reconocer cuál es la problemática de un determinado lugar e incluso cuando una queja es reiterada.

Para poder medir la existencia o no de una determinada problemática en los aspectos mencionados, se utilizó el Programa estadístico SPSS 13 para sistematizar los componentes de cada noticia periodística. De esta manera, se establece una segunda instancia en la cual cada componente de la tabla en SPSS 13, ha sido convertida en un factor numérico, con el objeto de simplificar la lectura, asignando una escala única de medición para cada variable. Esto permitió identificar y georreferenciar por medio de Arc GIS 9, la existencia de la opinión del usuario en cada una de las variables.

En la Tabla 2 se presenta la síntesis de datos obtenidos y que serán georreferenciados posteriormente: *i. Fuente*, *ii. N* (niveles de integración para la discriminación de la información), *iii. Variable* (componentes discriminatorios de cada uno de los

<sup>1</sup> Versión electrónica del diario EL DIA. <http://www.eldia.com.ar/>.

niveles), Ej.: Energía eléctrica por red (3), iv. *Problema* (discriminación detallada de los componentes de cada nivel), Ej.: Baja tensión, v. *Barrio* y vi. *Calle*.

FUENTE	FECHA	N	Variable	Problema	Barrio	Calle
El Día	14/06/2006	1	3	Baja tensión	Centro	14 y 58
El Día	16/06/2006	1	3	Baja tensión	Los Hornos	139 y 64
El Día	25/06/2006	1	2	Carece de gas natural	Villa Castells	10 y 25
El Día	03/07/2006	1	2	Carece de gas natural	Villa Elisa	472 y 140
El Día	12/07/2006	2	11	Carece de cloacas	Villa Elisa	468 y 139
El Día	21/07/2006	2	11	Carece de cloacas	Los Hornos	137 y 58

Tabla2. Elaboración propia. Fuente: El Defensor de los vecinos, diario El Día en Soporte Electrónico.

ii. **Encuestas** (Muestra por Hogares): en este caso, se trabajó específicamente con las respuestas obtenidas de un rastreo de información puerta a puerta. Esto permitió reconocer la información de manera detallada y sistematizada. (Rosenfeld E., et.al, 2002). Se realizó un muestreo distribuido en el territorio, el cuál responde a puntos de opinión.

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: disponibilidad de servicios y aspectos ambientales. 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 aplicación de la *Encuesta* permitió establecer un diagnóstico de la situación de los servicios urbanos y equipamiento y la detección de patologías urbano-ambientales. Se generaron mapas de áreas homogéneas a partir de los puntos establecidos (hogares encuestados), aplicando técnicas de expansión (Polígonos de Thiessen). Como mecanismo de evaluación, los resultados de la encuesta han sido normalizados de acuerdo a los objetivos del Modelo de calidad de vida urbana.

Los datos obtenidos por la encuesta han sido registrados y sistematizados a partir de la utilización del Arc GIS 9, donde la discriminación del problema por parte del encuestado se ha realizado de la siguiente manera: Muy Bueno (como techo de la calificación y al cual se le otorga 1.00 para su posterior procesamiento), Bueno (0.75), Regular (0.5), Malo (0.25), Muy Malo (0.00). Posteriormente establecimos una asignación a cada parámetro de calificación para poder determinar la existencia o inexistencia de la queja y su resultado georreferenciado.

Las Figuras 3, 4 y 5 muestran algunos de los resultados obtenidos en términos de opinión para el servicio de Energía eléctrica (EE): la localización puntual de las encuestas (muestras de hogares), la territorialización de la opinión y la discriminación de la opinión en función de las variables consideradas en dos escenarios (previo y posterior a la privatización).

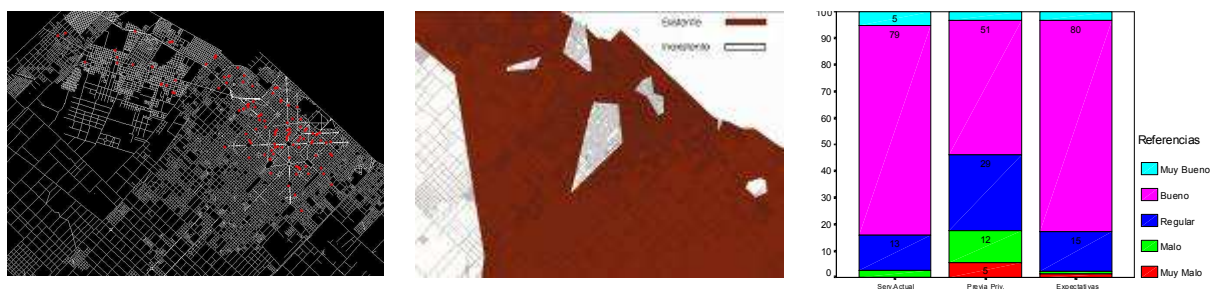


Fig. 3. Territorialización de la opinión. Fig. 4. Localización de la opinión (queja) Fig. 5. Opinión por escenarios de E.E.

## RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos a partir de la territorialización de la información se sintetizan en la Figura 6, la cual nos permite analizar, comparar y/o verificar las potencialidades de cada una de las herramientas. Se presentan salidas de los distintos niveles de integración a partir de la utilización de las herramientas de evaluación planteadas. En el caso de N1 (Servicios básicos de infraestructura) se analizó el servicio de *Energía eléctrica*, en N2 (Servicios básicos de saneamiento) se analizó el servicio de *Red cloacal*, en N3 (Servicios de comunicación), el servicio de *Transporte público de pasajeros* y N4 (Servicios sociales), se analizó el Servicio de *Recolección de residuos*.



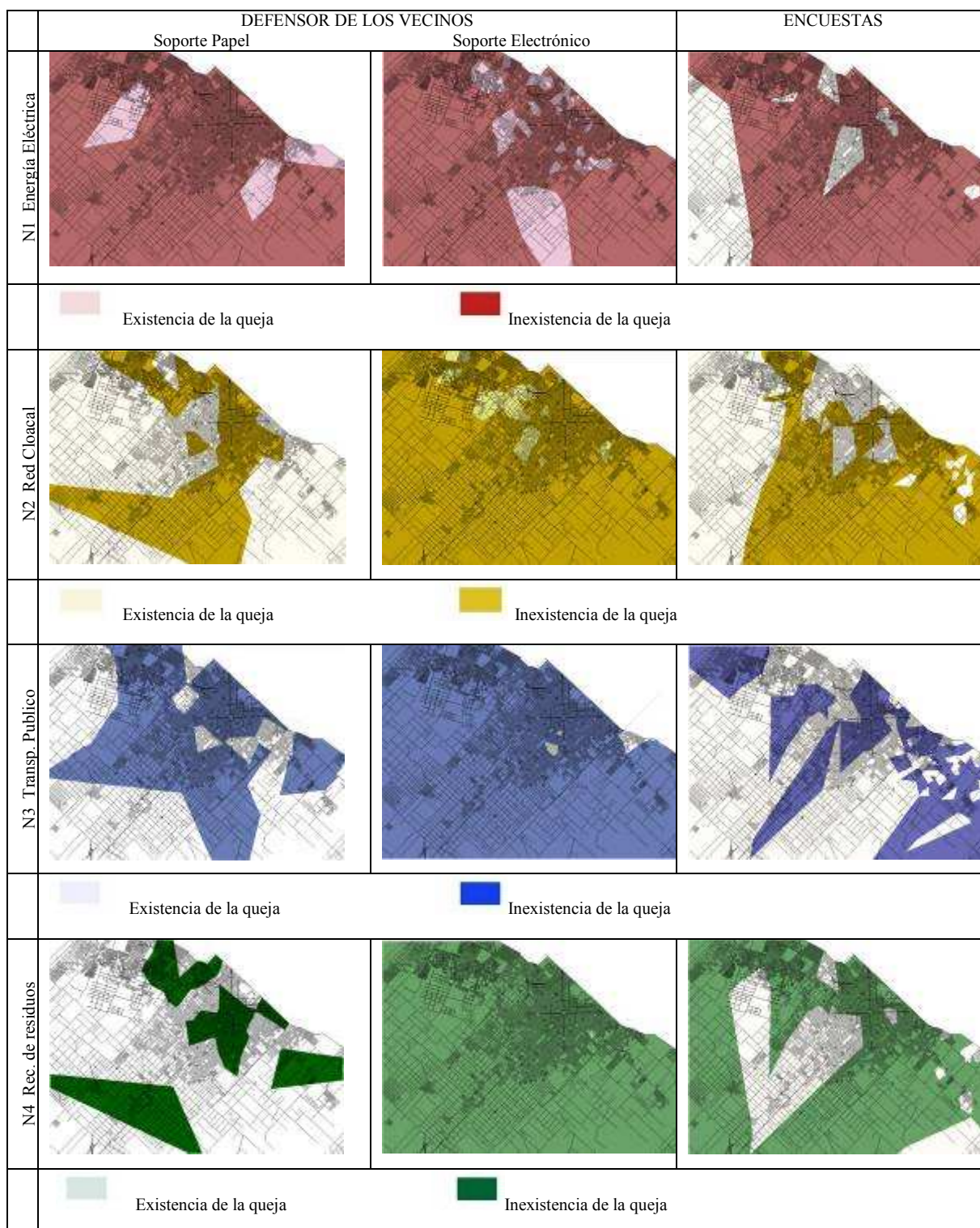


Figura 6. Resultados de Opinión / percepción a partir de la utilización de las tres herramientas planteadas.

Cabe destacar que en los tres sistemas de recolección de la información, es necesario entender la pertinencia de la cantidad y calidad de la información obtenida, así como su complementariedad. En todos ellos, se ha trabajado con diferentes sistemas informáticos para su resultado final y georreferenciación. Los sistemas utilizados son el SPSS 13 para Windows, el Arc GIS 9 (Sistema de Información Georreferenciada) y el Project, para obtener por medio de Polígonos de Thiessen la distribución de la información en el territorio.

A partir de la territorialización de las demandas (mapas) resultante del estudio del *Defensor de los vecinos* en su versión papel, se ha observado que la información aparece distribuida por áreas homogéneas de representatividad sobre el territorio. Las zonas que presentan homogeneidad de demandas (quejas) son aquellas áreas de consolidación media y baja, ya que generalmente, las denuncias en este medio son realizadas por usuarios de bajos recursos, los cuales no tienen acceso a otra forma de denuncia o han agotado las instancias formales o administrativas de denuncias (municipalidad, empresa prestadora

del servicio, etc.). Se entiende, que los usuarios que habitan zonas de alta densidad, expresan sus demandas por otros medios, lo que implica entender este mecanismo de denuncia como complementario de otros en estos casos.

Otras de las causas de este resultado, es que el diario no solo concurre a zonas periféricas, sino que las problemáticas tratadas allí son específicas. Es decir, el diario acude a los barrios con un cronograma de visitas estipulado y un listado de demandas a tratar, lo que genera mapas de demandas con cierta especificidad. Las denuncias realizadas a este medio, son por la inexistencia de un servicio o falencias en la prestación del mismo, generalmente en el caso de servicios básicos como en la red energía eléctrica, red cloacal y red de gas, entre otros. Éstas se realizan por un grupo de vecinos convocados por una causa común, en donde las denuncias son grupales e identifican la problemática de todo un barrio y no de una sola persona. La información se encuentra distribuida por sectores de mayor heterogeneidad, dado que las denuncias son específicas y delimitadas, ya que la problemática se presenta por zonas (por ejemplo 4, 7, 600 y 604) y no en una calle (12 e/ 49 y 50).

En este caso, las problemáticas están identificadas por la existencia o no de un servicio, a partir de las quejas de los vecinos, pero el diario reconoce de la misma manera la prestación o existencia del mismo.

Unas de las características de este medio, es que las demandas pueden llegar a ser presentadas con cierta inclinación editorial, ya que el diario puede actuar con cierto fallo mediático.

En la versión *electrónica del Defensor de los vecinos*, las demandas (quejas) se identifican principalmente en las áreas de alta densidad (casco urbano). Esto se debe particularmente a que el acceso del usuario a este tipo de denuncias es solamente por vía electrónica, lo que implica un determinado conocimiento tecnológico y acceso económico al mismo. Las denuncias se realizan por medio de la página Web del diario, en donde el usuario presenta su queja, de manera anónima si este lo requiere.

A diferencia del anterior, el usuario puede presentar cualquier tipo de demanda, desde diferentes barrios y de manera individual. Ello se reconoce en los mapas de la Figura 6, donde la distribución de la queja se encuentra esparcida en pequeños sectores heterogéneos de opinión. Este mecanismo permite reconocer la problemática puntual, es decir, el usuario no solo reconoce que la prestación del servicio tiene falencias, sino cual es el tipo de falla. Por ejemplo, en el caso de *Energía eléctrica*, el problema que se presenta puede ser por baja tensión, cortes periódicos o falla en los transformadores. La cantidad de información con la que se este trabajando, es parte elemental de este análisis, debido a la ramificación de la queja sobre el territorio.

De la misma manera que el anterior, en la versión electrónica, solo quedan registradas las quejas, no así los comentarios positivos. No es sensible a la opinión positiva sobre la prestación de los servicios, pero los mensajes publicados no son susceptibles de sufrir modificación por algún tipo de tendencia editorial, ya que se publica lo que el usuario escribe en el mensaje.

Cabe destacar, que los mecanismos del *Rastro de prensa*, son complementarios entre sí. Se puede entender que tratan problemáticas diferentes y en áreas diferentes y de esta manera, presentan el panorama general de la región estudiada.

Por otro lado, la *Encuesta* representa muestras de hogares, lo que evidencia una distribución más equitativa en el territorio de la opinión de los usuarios. (Figura 6). Se ha verificado por su diversidad territorial, una representatividad distribuida no solo en los sectores con alta consolidación, sino también en los de media y baja.

A diferencia del *Rastreo de prensa*, aquí hay un diálogo directo con el usuario. Esto permite reconocer quién y de qué manera opina, y diversificar de esta manera con mayor precisión los rangos de valoración que este puede hacer sobre la prestación de un servicio (Muy Bueno-Muy Malo). Se puede reconocer una valoración negativa o positiva de cada uno de los usuarios.

El uso de *Encuestas* (muestras urbanas) permite una distribución más equitativa en el territorio, pero al ser restringidas, requiere para su procesamiento un sistema de expansión territorial, para poder reconocer la situación real de la región.

A partir de lo observado en la etapa de procesamiento de la información y sus posteriores resultados observados en la Figura 6, consideramos convenientemente su complementariedad, a los efectos de poder considerar la diversidad de aspectos. Se comprende que por la variedad de fuentes y herramientas resulta necesario pensar y desarrollar un sistema cuyo resultado final sea la integración de las tres herramientas estudiadas, para poder reconocer una situación global de la problemática observada.

La Figura 7 presenta el resultado conceptual de la superposición de demandas en el estudio de la Red cloacal, a partir del cual se reconocen las zonas coincidentes o no de las problemáticas estudiadas en las tres herramientas de recolección utilizadas.

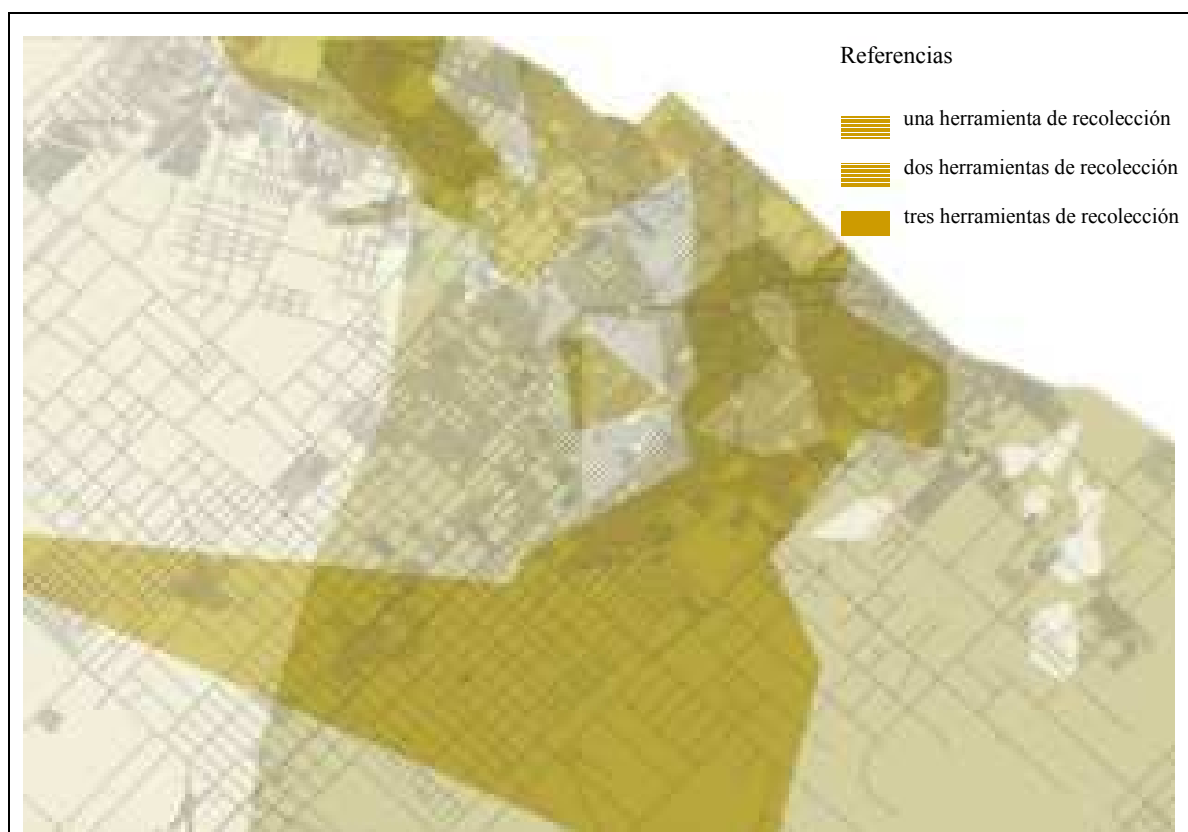


Figura 7. Superposición y complementariedad de las herramientas utilizadas en el caso de Red cloacal.

De acuerdo a lo establecido, se pretende seguir con el camino trazado por los nuevos datos procesados, profundizando en los aspectos significativos y coyunturales de la situación urbano-ambiental desde la perspectiva de los usuarios en el reconocimiento integral de los problemas urbanos.

A partir de la diversidad y/o similitud de las opiniones que indican los mapas, respecto a las tendencias de oferta/demanda de los servicios, se pudo reconocer que ha sido un factor influyente en la valoración de la calidad de los mismos, reconociendo que este es un estado procesal y que sus incumbencias se deben seguir estudiando y desarrollando a tales fines.

## 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.
- 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. (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 results of the analysis of the opinion / perception evaluation tools obtained from the utilization of an Urban Life Quality Model. The developed methodology is guided to configure an integration system of users opinion valuation about urban services and environmental pathologies studied in the model. The systematization and normalization of the obtained results are presented, taking into account the specific characteristic of each tool. To explore in the methodological analysis of the opinion / perception evaluation tools have allowed to deepen in the study of the subjective aspects, proving complementarily between them.

**Key Words:** Urban Life Quality Model – Perception / Opinion – Methodological evaluation.