
Actores sociales y calidad de vida desde la percepción ciudadana*

Fecha de recepción: 3 de agosto de 2013
Fecha de aceptación: 30 de noviembre de 2013

Mauricio Rojas Betancur**
Raquel Méndez Villamizar***
Íngrid Paola Blanco****

Resumen

Desde el tema de calidad de vida, la ciudad es un hecho administrativo con actores visibles y representativos para el ciudadano. En este artículo se exponen algunos de los resultados sobre la investigación de calidad de vida en el área metropolitana de Bucaramanga (Colombia) en la perspectiva del ciudadano. Se aplicó un instrumento multipropósito a 349 habitantes de la ciudad mediante selección por muestreo aleatorio simple, cubriendo los cuatro municipios que actualmente integran la ciudad. Se destaca la pésima imagen que para el ciudadano tienen los actores del sector público, especialmente los políticos, el concejo municipal, los guardas de tránsito y la Alcaldía, situación clave para el análisis real de la calidad de vida para el ciudadano.

Palabras clave: calidad de vida, subjetividad, percepción, ciudadanía, representación social.

* Artículo producto de la investigación que hace parte del proyecto *Calidad de vida en Bucaramanga, Colombia, la perspectiva del ciudadano*, del Grupo de Investigación en Población, Medio Ambiente y Desarrollo, de la Escuela de Trabajo Social, de la Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia.

** Sociólogo, magíster en Salud Pública y doctor en Ciencias Sociales. Profesor asociado de la Escuela de Trabajo Social, de la Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. Correo electrónico: hmrojasb@uis.edu.co

*** Trabajadora Social y magíster en Estudios del Desarrollo. Profesora de la Escuela de Trabajo Social, de la Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. Correo electrónico: rmendezv@uis.edu.co

**** Estudiante de Trabajo Social de la Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. Semillero del Grupo de Investigación en Población, Medio Ambiente y Desarrollo. Correo electrónico:ingridpaola.blanco@gmail.com

CÓMO CITAR: Rojas Betancur, M., Méndez Villamizar, R. y Blanco, I. P. (2014). Actores sociales y calidad de vida desde la percepción ciudadana. *Tendencias & Retos*, 19 (1), 87-102.

Social Actors and Quality of Life from Citizen Perception

Abstract

From the issue of quality of life, the city is an administrative fact with visible and representative actors for the public. This paper presents some of the results about the research on quality of life in the metropolitan area of Bucaramanga (Colombia) from the perspective of citizens. A multipurpose instrument was applied to 349 city residents selected by simple random sampling, which covered the four municipalities that currently make up the city. The terrible image that citizens have of actors from the public sector is highlighted, particularly of politicians, the city council, the traffic police and City Hall, which is key to the actual analysis of the quality of life for citizens.

Keywords: Quality of life, subjectivity, perception, citizenship, social representation.

Atores sociais e qualidade de vida a partir da percepção cidadã

Resumo

Desde o tema de qualidade de vida, a cidade é um fato administrativo com atores visíveis e representativos para o cidadão. Neste artigo se expõem alguns dos resultados sobre a investigação de qualidade de vida na área metropolitana de Bucaramanga (na Colômbia) na perspectiva do cidadão. Aplicou-se um instrumento multipropósito a 349 habitantes da cidade através do selecionamento por amostragem aleatória simples, que cobriu os quatro municípios que atualmente integram a cidade. Destaca-se a péssima imagem que para o cidadão tem os atores do setor público, especialmente os políticos, o conselho municipal, os guardas de trânsito e a Prefeitura, situação chave para a análise real da qualidade de vida para o cidadão.

Palavras chave: qualidade de vida, subjetividade, percepção, cidadania, representação social.

Introducción

La calidad de vida se asocia al tema del desarrollo y del bienestar individual y colectivo e incluye diversos temas y aspectos de la vida cotidiana, relacionados con las condiciones objetivas y subjetivas de las personas en un contexto social e históricamente determinado. Sirve, además, de recurso metodológico para establecer los indicadores y las comparaciones respecto al nivel de vida y el punto adecuado donde unas condiciones de vida se consideran mínimos necesarios para el desarrollo y el bienestar.

Por otra parte, la medición sobre calidad de vida es un tema muy relativo según la intencionalidad científica, técnica o política y el lugar propio donde se proponen medidas de normalización. El énfasis en indicadores materiales como calidad de la vivienda, de los servicios públicos, el empleo, el amoblamiento urbano y la situación ambiental en general ponen el relieve en equiparar calidad de vida con las condiciones de vida de la población. Este enfoque ha dominado los procesos de análisis desde la década de los cincuenta, y si bien el concepto y su instrumentalidad han evolucionado, subyace la idea de que es la medida más racional y válida para señalar el estado general de una población, de una comunidad, de una ciudad. El tema de calidad de vida también ha sido estudiado en profundidad en poblaciones específicas que por procesos de enfermedad o de condiciones de diversidad cultural o de desventaja económica y social tienen características excepcionales respecto a la población general y que, por ello, requieren un proceso de análisis especial sobre calidad de vida.

Adicionalmente, la medición sobre la calidad de vida cubre ámbitos territoriales en diferente escala geográfica: países, regiones, ciudades, localidades. Esto sirve como recurso de referenciación y de comparación de grandes conglomerados sociales, visto en dimensiones y estándares que admiten la comparabilidad y el análisis de procesos intrínsecos de la calidad de vida según aspectos sociodemográficos como la edad, la educación, la ubicación e incluso el género, la ideología o la religión.

En las ciudades, la calidad de vida puede asumirse como una representación social que por reflejo o autoreferencia permite establecer unos indicadores básicos respecto a las condiciones generales y diferenciales sobre las situaciones de vida y las percepciones sociales en cuanto a los temas del bienestar individual y colectivo. La mirada sobre la calidad de vida en la ciudad puede ser abordada desde diferentes metodologías; usualmente se realiza desde la contabilidad social respecto a la existencia de una infraestructura social y al acceso, la calidad y justicia social en el disfrute de las condiciones de desarrollo que esta ofrece al ciudadano. Por otra parte, se ausculta el tema desde la perspectiva de los habitantes de la ciudad como una forma de evaluación social que constituye el ámbito de las representaciones sociales, sobre aspectos considerados objetivos o subjetivos.

Este artículo de investigación se centra en la dimensión subjetiva de la evaluación de la calidad de vida sobre los actores sociales más visibles en términos de su responsabilidad en el desarrollo de la ciudad, todo ello desde la percepción del ciudadano considerada en el ámbito de las representaciones

sociales y buscando una lectura más cercana al individuo que habita y significa la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana (AMB), más allá de los indicadores de condiciones materiales de vida de la población, desde donde tradicionalmente se establece su configuración. Si bien la metodología de la investigación utiliza como fuente principal el cuestionario estructurado, se entiende más como una indagación conceptual y no consultiva (Hall, 2010), que pretende aportar elementos reflexivos sobre algunos aspectos subjetivos que aporta el ciudadano como fuente original de vivencia de los diversos procesos sociales.

1. Metodología

La investigación de donde se deriva este artículo se inscribe en el diseño transversal-correlacional (Hernández Sampieri, 2010), cuya información se obtiene a partir de una encuesta poblacional con un instrumento diseñado por los investigadores en el cual se considera el aporte de diferentes estudios (Rojas, 2011; Sheldon, Cummins y Kamble, 2010; Veenhoven, 2001). Se incluyó, además, información de composición, escala de valor y calificación de los ítems: evaluación de servicios, seguridad, desempeño institucional, opinión sobre calidad de vida en la ciudad.

Para el desarrollo de los objetivos se consideró necesario establecer medidas de correlación y de asociación entre las variables de composición y aquellas representaciones y percepciones que adquieren un tratamiento estadístico como variables dependientes de acuerdo con las variables de composición asumidas como variables independientes. Se define para ello una población de referencia compuesta por el total de habitantes del AMB, que incluye los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta; habitantes mayores de 15 años de edad y con al menos cinco años de residencia en la ciudad, como criterios de inclusión (tabla 1).

Tomando esta población como referencia, se calculó un subconjunto a partir de la técnica de muestreo aleatorio simple (Hernández Sampieri, 2010), definiendo un parámetro población p , como la proporción de los habitantes de AMB que sienten deterioro en su calidad de vida. Para ello se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(p * q)}{e^{\frac{2^{N-1}}{z^2} + (p+q)}}$$

Tabla 1. Población total mayor de 15 años 2011

	Bucaramanga	Floridablanca	Girón	Piedecuesta	Totales
Totales	404.728	200.671	118.472	100.239	824.110

Fuente: DANE (2011).

Durante el proceso de aplicación del instrumento se establecieron, además de la ponderación muestral por municipio de residencia, los siguientes criterios con el fin de buscar una mayor representatividad de la muestra de acuerdo con la distribución general de la población:

1. Proporción similar de hombres y mujeres.
2. Mayor número de pobladores en estratos de vivienda medios (3 y 4).
3. Mayor grupo de pobladores entre 20 y 35 años de edad.
4. Diferentes niveles educativos

Para el presente estudio se diseñó una encuesta multipropósito por aplicación directa al ciudadano, que contiene diferentes ítems y escalas de medición respecto a los aspectos que se consideran más relevantes en el estudio de la calidad de vida. En total el cuestionario consta de 72 preguntas y 81 variables, sin considerar el número de variables o de indicadores construidos a partir de las recodificaciones. De estas variables cuatro fueron abiertas: lo más positivo y lo más negativo de la ciudad, la responsabilidad por lo más negativo y los aspectos más urgentes para la ciudad; variables que fueron codificadas en abanicos de acuerdo con la aparición y repetición de respuestas. Las 77 variables restantes fueron cerradas y precodificadas.

2. Resultados

2.1. La administración, los actores y la cultura ciudadana desde la subjetividad en la calidad de vida en el AMB

La ciudad es, además de una realidad histórica, un discurso administrativo. Se construye y se legitima una estructura para

administrar la ciudad desde el precepto de la planificación y la imposición de la necesidad del control ciudadano como garantía para el desarrollo y la seguridad ciudadana (Ruiz, 1997).

Para el ciudadano esta estructura tiene referentes concretos en las personas que ostentan identidades de poder por sus cargos o identidades de administración por su función específica, y que encarnan las estructuras del poder técnico para el control de la ciudad. Son personajes sociales por cuanto tienen una representación colectiva en un ámbito institucional en particular por el ejercicio del poder: Gobierno, Policía, Fiscalía, Ejército, Concejo Municipal, etc., o por el ejercicio de otro tipo de funciones sociales: profesores, personal de tránsito, líderes espirituales, personal de salud y políticos de oficio, entre otros.

En este aparte de investigación se propuso una evaluación de esas representaciones a partir de personajes visibles que encargan el poder y las funciones en la administración de la ciudad y quienes, en última instancia, representan para el ciudadano lo plausible y lo reprochable en la medida de calidad de vida.

Se trata de evaluar la imagen de personajes que para el ciudadano son fundamentales en los diferentes procesos urbanos de planificación, control y funciones enmarcadas en lo institucional como hábitos vitales de la comunidad, no de la persona en sentido individual, sino sobre lo que representan en términos sociales sobre la manera como evaluamos y presentamos a las personas como “personajes sociales” que adquieren una identidad específica según el lugar que ocupan en

los sistemas de interacción social, como lo formula Erwing Goffman (1993). Son personajes sociales que, además de un significado, representan un rol específico que es comunicado a través de la interacción como unidad de comunicación; no en relación con la persona, sino con lo que para el ciudadano representa en el ámbito de los resultados y de las expectativas que se construyen colectivamente sobre los roles institucionales.

Estas representaciones sobre los personajes urbanos que tienen, desde el ciudadano, una alta incidencia en los resultados tangibles sobre la ciudad se cuantifican, de tal manera que ofrezcan una imagen completa y comparativa respecto a la legitimidad de dichas investiduras. La escala de medición empleada es una calificación general de evaluación de desempeño, con un rango de variación de cero a diez puntos.

En términos generales se definió incluir aquellos actores sociales de mayor visibilidad en términos ciudadanos, descartando nombres o cargos específicos, pues se trata de representaciones sociales. En primera instancia, de acuerdo con los resultados globales, la peor calificación la llevan los políticos con 2,6 puntos de 10 posibles. El significado de político para el ciudadano lleva implícito el imaginario de pertenencia de todas aquellas personas que se dedican al ámbito público como forma de vida y que, tradicionalmente, se asume de manera peyorativa desde el ciudadano: los políticos que encarnan socialmente los peores vicios de la corrupción y la disolución de sus funciones en estereotipos de perte-

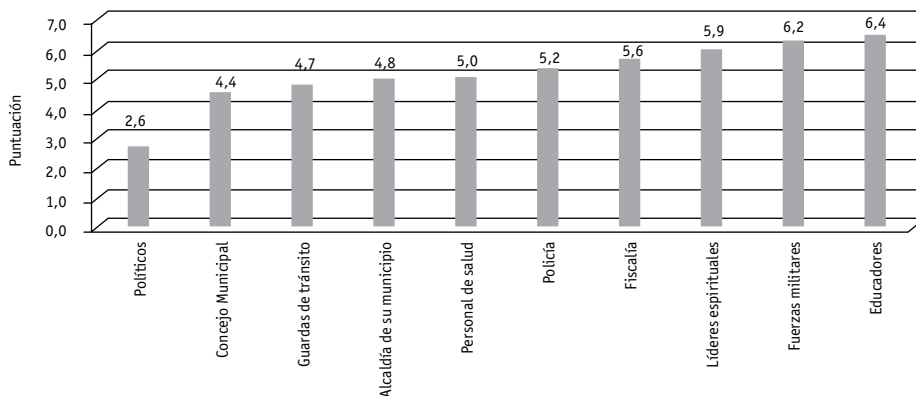
nencia a una clase social de dirigentes importantes, pero ampliamente desprestigiada (Rojas, Correa y Castañeda, 2005).

El Concejo Municipal es órgano administrativo que aparece en el segundo lugar de los peores calificados en el AMB con 4,4 puntos. Teniendo en cuenta que el concejo municipal es una corporación administrativa que junto a la Alcaldía constituyen los órganos de gobierno en el ámbito municipal. De ellos depende, en buena medida, el desarrollo de un proyecto urbano y por tanto son actores del orden administrativo más importantes, entre otras cosas, porque son elegidos por mandato popular. Las alcaldías, en este sentido, sacaron la tercera puntuación más baja, con 4,8 puntos, menos de la mitad de la escala general empleada, lo que implica una visión bastante negativa por parte del ciudadano respecto a los administradores más importantes de la ciudad.

El personal de salud, otra función esencial en la administración de lo público, apenas logra la mitad de la calificación, 5 puntos. La crisis de administración hospitalaria pública, sumada a los problemas del sistema general de seguridad social, el tema de corrupción en las empresas prestadoras de servicios, EPS, así como los problemas en la atención en salud al ciudadano, configura la imagen más recurrente en el ciudadano para otorgar una calificación tan regular a estos personajes (figura 1).

La Policía, que cumple funciones de control y protección ciudadana, aparece a continuación en la jerarquía de calificación con 5,2 puntos; la Fiscalía, que tiene funciones de control social y jurídico, con 5,6; los líderes espirituales, considerando la

Figura 1. Calidad de vida en el AMB, calificación desempeño actores urbanos (n = 349)



Fuente: elaboración propia.

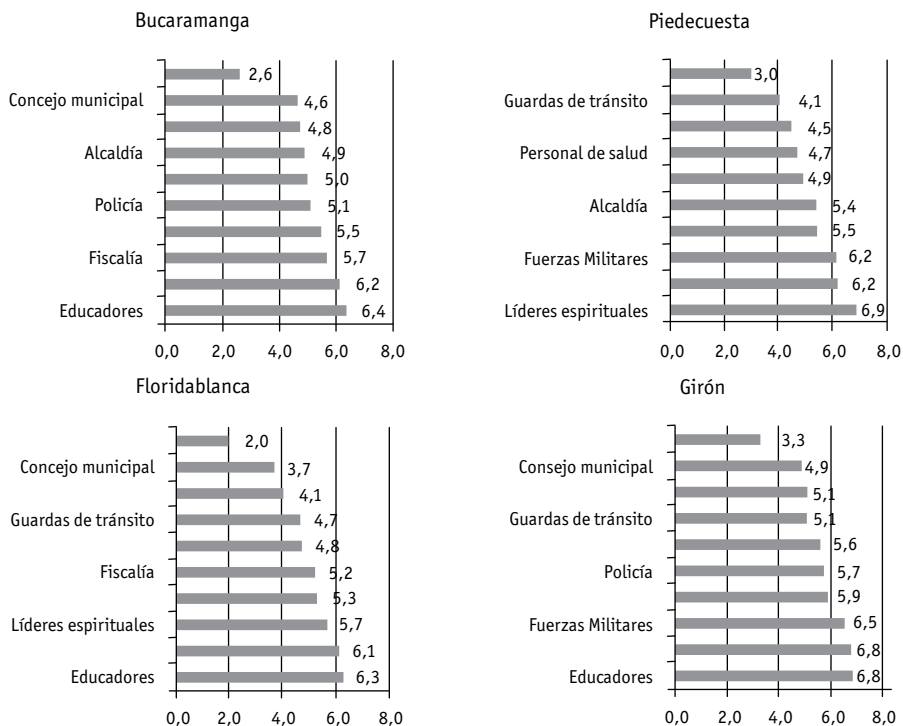
religión como una importante institución social, las Fuerzas Militares y los educadores completan el cuadro de desempeño ciudadano. Las Fuerzas Militares y los educadores tienen la mejor calificación absoluta en todo el cuadro presentado. En el AMB estas imágenes se complementan en el sentido del alto orgullo social respecto a los que representa la milicia y el buen sistema de educación pública y privada que caracteriza a la ciudad.

Sin embargo, en términos generales, para el ciudadano del AMB, estos actores no cumplen, o cumplen a medias, su desempeño social. La puntuación más alta es apenas de 6,4 puntos, lograda por los educadores; asunto muy preocupante que plantea el interrogante por el desempeño de la administración de la ciudad (figura 2).

Si bien por municipio de residencia no se presenta una asociación estadísticamente significativa entre los actores y la calificación del desempeño, es interesante mostrar cómo se configuran en cada caso las evaluaciones (figura 3). En los cuatro municipios que integran el AMB, los políticos presentan la menor calificación absoluta y los educadores la más alta, exceptuando la situación del municipio de Piedecuesta donde la mejor calificación la obtienen los líderes espirituales (aquellos que trabajan con la gestión de la esperanza).

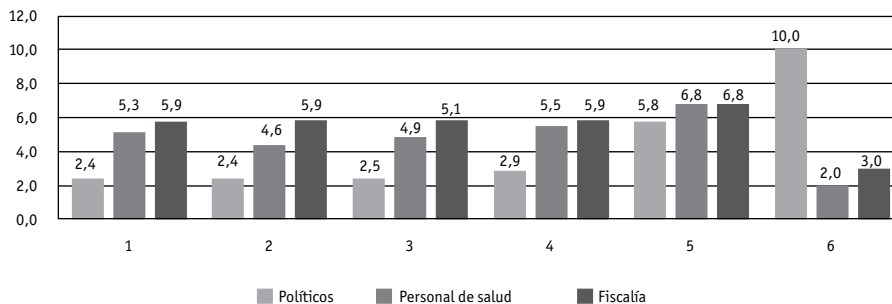
Por estrato socioeconómico de la vivienda de las personas entrevistadas, se encontraron diferencias importantes en tres actores específicos: políticos, personal de salud y Fiscalía. Para los dos estratos más altos, cinco y seis, la calificación absoluta para los políticos es muy alta (5,8 en el estrato cinco y 10 en el seis). En el estrato seis, la calificación del personal de salud fue muy baja en relación con el resto de la población, solo un 2,0; la misma situación se presentó con el tema de la Fiscalía, en cuyo caso la puntuación más baja también se presentó en el estrato más alto.

Figura 2. Calidad de vida en el AMB, calificación de desempeño de actores sociales por municipio



Fuente: elaboración propia.

Figura 3. Calidad de vida en el AMB, evaluación del desempeño de actores sociales (modelo Anova: 0,05; n = 349)



Fuente: elaboración propia.

Las calificaciones de estos actores están relacionadas con otras tensiones esenciales en la calidad de vida desde el punto de vista del ciudadano. Al respecto, es importante evaluar en la misma escala de calificación otros elementos que complementan este análisis de la administración, los actores y la cultura ciudadana.

Para ello se indagó sobre aspectos como el cumplimiento en las obras públicas, la capacidad para la atención de emergencias, el estado general de la malla vial y las oportunidades laborales; pero también cuestiones de la cultura local como el respeto a las normas de tránsito, respeto a los peatones, seguridad en el centro urbano y el respeto por los niños y adultos mayores (figura 4).

Figura 4. Calidad de vida en el AMB, evaluación de otros aspectos relacionados con la administración y la cultura ciudadana (n = 349)



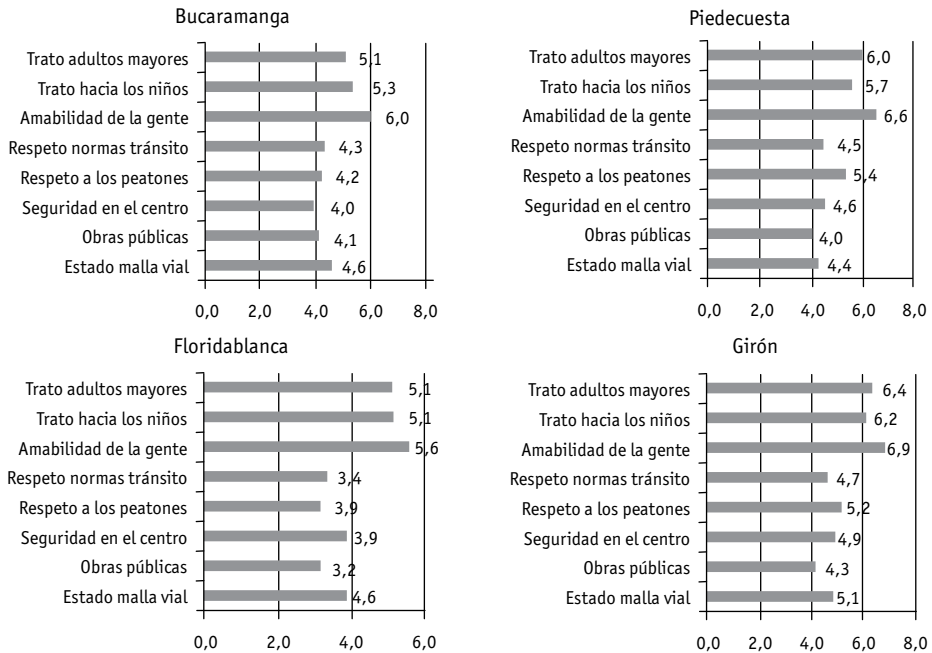
Fuente: elaboración propia.

En la línea del análisis de la administración y de los actores, estos otros aspectos sobre la calidad de vida en el AMB guardan una buena consistencia interna. Los aspectos peor calificados tienen que ver con el cumplimiento en las obras públicas, el problema de la seguridad en el centro urbano, el respeto por las normas de tránsito y por los peatones en las vías públicas de la ciudad, seguido del estado general de la malla vial urbana y la capacidad de atención de emergencias en la ciudad. Todos estos aspectos obtuvieron una baja calificación absoluta en la escala empleada.

Un aspecto calificado como intermedio tiene que ver con las oportunidades laborales en la ciudad, y es calificado con 5,1 puntos. Este es un tema no solo referido a la administración o el control, sino además a la estructura económica de la ciudad. Bucaramanga es la tercera ciudad en Colombia, después de Barranquilla y Bogotá, con menor tasa de desempleo urbano, lugar que comparte con Cartagena y Villavicencio, con una tasa de 10,1 %, la media nacional se ubicó en 11 % en abril de 2012 (DANE, 2012).

Por otra parte, los tres aspectos mejor calificados en este tema resultaron ser el trato hacia los adultos mayores —aunque los datos de medicina legal indican otra situación en el AMB— (El Espectador, 2012), niños y niñas en la ciudad, con 5,4 puntos, y el mejor entre todos fue la amabilidad de la gente, con 6,1 puntos. Nótese, sin embargo, que las calificaciones en general fueron muy bajas, no solo en el tema de obras, seguridad, respeto por el peatón, malla vial, sino también en los temas de cultura del cuidado del adulto mayor y de la niñez, pues todos ellos alcanzan medidas regulares o malas en la escala propuesta (figura 5).

Figura 5. Calidad de vida en el AMB, calificación de otros aspectos relacionados con la administración y la cultura ciudadana por municipio



Fuente: elaboración propia.

Por municipios del AMB existen diferencias estadísticamente significativas en varios de los ítems examinados, como puede observarse en tabla 2. Mientras en Bucaramanga y Piedecuesta las calificaciones son más homogéneas entre sí, en Floridablanca y Girón se presenta una mayor heterogeneidad. Internamente puede observarse que el trato a los adultos mayores y la amabilidad de la gente son mejores calificados en Piedecuesta y Girón que en los otros dos municipios.

Tabla 2. Análisis de varianza

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Estado general de la malla vial	53,282	3	17,761	3,874	0,010*
Cumplimiento en la realización de obras públicas	64,235	3	21,412	4,150	0,007*
Seguridad en el centro de la ciudad	47,847	3	15,949	3,168	0,025*
Respeto a los peatones en las vías públicas	107,861	3	35,954	6,774	0,000*
Respeto a las normas de tránsito	82,629	3	27,543	5,340	0,001*
Amabilidad de la gente en la ciudad	66,148	3	22,049	4,707	0,003*
Trato hacia los niños y niñas	35,864	3	11,955	2,790	0,041*
Trato hacia los adultos mayores	88,954	3	29,651	6,418	0,000*

*Significancia al 0,05.

Fuente: elaboración propia.

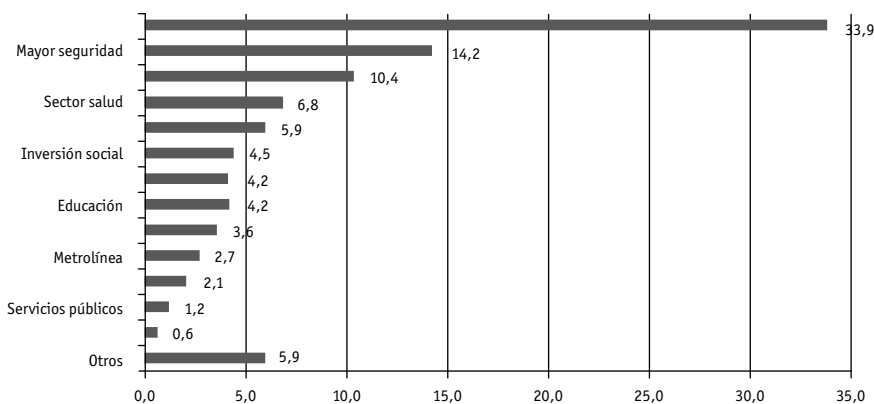
El trato hacia los niños y niñas es mejor en Girón y Piedecuesta que en Bucaramanga y Floridablanca, mientras que es muy baja la calificación sobre el respeto a las normas de tránsito en Floridablanca, municipio que también califica muy por debajo del resto el cumplimiento en la realización de obras públicas y el estado de la malla vial. En síntesis, los peores resultados de la calificación se producen entre los habitantes de Floridablanca, mientras que los mejores, en todos los aspectos, en el municipio de Girón (figura 6).

La categoría infraestructura vial, que aquí engloba las diversas opiniones, está compuesta por expresiones como la necesidad de realizar nuevas vías, temas de pavimentación en sectores específicos de la ciudad, realización de puentes peatonales, semaforización, realización de nuevos proyectos circunvalares, mitigación de los riesgos de accidentalidad en tránsito. Las necesidades anteriores surgen a partir de la inconformidad con la movilidad de la ciudad, siendo esta última una de las preocupaciones más sentidas por los ciudadanos. El total de necesidades en este sentido representó el 33,9% de la muestra del estudio.

El tema de la seguridad en la ciudad, como se ha presentado en este informe, aparece en segundo lugar, con el 14,2%; en él se encuentran expresiones ciudadanas respecto al mayor control de ciertas zonas consideradas como de mayor inseguridad, como el centro urbano y algunos asentamientos periféricos. Incluso se habla de mayor solidaridad entre vecinos y ciudadanos para incrementar la seguridad en la ciudad y se asocia este problema de seguridad con el aumento de la pobreza en el AMB.

Otro aspecto que requiere una urgente intervención es el que articula diferentes asuntos y preocupaciones alrededor de lo ambiental: manejo de basuras, disposición de desechos sólidos, calidad del aire, contaminación auditiva, relleno sanitario, reciclaje; estos constituyen algunos de los elementos de alta preocupación urbana en el AMB. Otro elemento

Figura 6. Calidad de vida en el AMB, las inversiones más urgentes desde el ciudadano para la calidad de vida en el AMB (n = 349)



Fuente: elaboración propia.

urgente es el tema del sector salud: la crisis hospitalaria en el ciudad, especialmente en el sistema público, los problemas de atención y cobertura, las instalaciones y el servicio en salud en general conforman esta preocupación y la necesidad de medidas urgentes para el ciudadano, no solamente en el AMB, pues es un problema común en todo el país (Beltrán López, 2011).

Seguidamente aparecen los temas de empleo, atención social y marginalidad, educación y cultura ciudadana, cambios en el sistema integrado de transporte, Metrolínea, vivienda y servicios públicos que, aunque con un bajo porcentaje, representan las necesidades de la comunidad en el AMB.

De una manera más cualitativa, en la tabla 3 se muestra la priorización de las acciones más urgentes por municipios del AMB. En los temas de infraestructura vial y empleo, los habitantes de Floridablanca hacen especial énfasis en dichos aspectos, mientras que los habitantes de Girón se inclinan más por la urgencia de atender temas como seguridad, medio ambiente, salud y servicios públicos, En Piedecuesta las prioridades se expresan más en términos de marginalidad, cultura ciudadana, Metrolínea (que aún no habilita el tramo hasta este municipio) y vivienda. Los habitantes de Bucaramanga hacen énfasis en educación y además en infraestructura vial, sector salud, empleo y cultura ciudadana.

Tabla 3. Calidad de vida en el AMB, las inversiones más urgentes desde el ciudadano, orden de prioridad según municipio (n = 349)

Necesidad de inversión	Orden de prioridad según municipios de AMB			
Infraestructura vial	Floridablanca	Bucaramanga	Piedecuesta	Girón
Mayor seguridad	Girón	Piedecuesta	Bucaramanga	Floridablanca
Conciencia ambiental	Girón	Piedecuesta	Bucaramanga	Floridablanca
Sector salud	Girón	Bucaramanga	Piedecuesta	Floridablanca
Empleo	Floridablanca	Bucaramanga	Girón	Piedecuesta
Inversión social	Bucaramanga	Piedecuesta	Floridablanca	Girón
Marginalidad	Piedecuesta	Girón	Bucaramanga	Floridablanca
Educación	Bucaramanga	Floridablanca	Piedecuesta	Girón
Cultura ciudadana	Piedecuesta	Bucaramanga	Floridablanca	Girón
Metro línea	Piedecuesta	Floridablanca	Bucaramanga	Girón
Vivienda	Piedecuesta	Girón	Bucaramanga	Floridablanca
Servicios públicos	Girón	Piedecuesta	Floridablanca	Bucaramanga

Fuente: elaboración propia.

3. Discusión

Un aspecto problemático en el campo conceptual para el estudio de la calidad de vida en contextos urbanos es la selección de indicadores para el análisis de un constructo general, aunque, como lo plantea Veenhoven, el término *calidad de vida* es menos global de lo que parece; de ahí que debemos emplearlo únicamente como indicativo y basar nuestro razonamiento y nuestras medidas en otros aspectos distintos (2001, p. 18).

Bucaramanga se ha destacado entre los estudios e índices de calidad de vida (ICV) por ser una ciudad de buenas condiciones generales para la población, comparativamente con las demás ciudades y regiones del país (Camargo, Orozco y Herrera Villabona, 2009). El ICV constituye una medida del logro de bienestar en la población. Es un indicador que corresponde a la medición de estándares de vida y permite comparar personas, regiones y municipios en una escala donde cero son los más pobres y cien los más ricos.

En el contexto colombiano, la ciudad de Bucaramanga ha presentado históricamente muy buenos indicadores sobre calidad de vida (AMB, 2011), inversión y competitividad, el Consejo Privado de Competitividad destacó para 2009 que Bucaramanga se encuentra entre las cuatro ciudades con mejor calidad de vida en Colombia “debido a los buenos resultados que obtiene en servicios públicos, ambiente económico, salud, educación, entorno ambiental y seguridad”, por encima de Cali (2009).

Actualmente se encuentra clasificada en el *ranking* de las 100 ciudades emergentes del planeta con mayor atractivo para

la inversión, según la firma india Tholons (2010). También hace parte de la Red Mundial de Ciudades Sostenibles (Urbelac Network) del Banco Interamericano de Desarrollo (Ardila, 2010) y en el contexto nacional se presenta como la ciudad con menor índice de pobreza (18,5%), en contraste con el 45,5% para Colombia en 2009 (Mesep, 2010).

Sin embargo, son escasos los estudios que permiten evaluar los ICV desde la percepción ciudadana (Galindo Benítez, 2011), desde aspectos más subjetivos en relación con lo que las personas sienten y expresan respecto a su ciudad (Carrión, 2002), a los procesos actuales que se perciben como problemáticos y como positivos para el ciudadano. Es crucial, entonces, conocer la opinión de las personas que cotidianamente viven la ciudad en contraste con los indicadores cuantitativos de calidad de vida.

Acercarse a las imágenes sociales sobre calidad de vida en la ciudad implica entender que la opinión ciudadana sobre el tema se compone de lo intra y lo intersubjetivo, lo que es muy propio sobre el sujeto y lo que este comparte en relación con las expectativas sociales (Bernardi, 2006). En el ámbito de las representaciones sociales dichas imágenes son expresadas como conceptos del ciudadano mediadas por las opiniones socialmente esperadas.

Para ello, las representaciones sociales se pueden definir desde una de sus fuentes más representativas (Moscovici, 1984), como mecanismos explicativos que se construyen a través de dos elementos concretos: el anclaje, como proceso de categorización y de clasificación que permite nombrar las personas y las cosas. El otro proceso,

denominado *objetivación*, permite transformar los productos del pensamiento en entidades concretas y los conceptos, en imágenes. Desde esta perspectiva, lo que los ciudadanos expresan sobre la calidad de vida tiene profundas raíces en la manera como ellos realizan sus trayectorias urbanas, sumado al contexto citadino concreto y a las expectativas de vida de la población en una ciudad como Bucaramanga.

Las imágenes sociales expuestas a través de una reconstrucción cuantitativa son sistemas cognitivos que permiten, además de lo anterior, auscultar los estereotipos, normas y valores, principios interpretativos y orientadores de la acción, y tienen fuerza normativa sobre la vida cotidiana de los ciudadanos, siendo construcciones simbólicas como maneras específicas de entender y comunicar la realidad, que influyen y a la vez son determinadas por las personas por medio de sus interacciones (Araya, 2002).

Estos contextos de la vida cotidiana del individuo, especialmente de vivienda y trabajo, incluso pueden ser más significativos que el concepto general de ciudad del ciudadano (Ruiz, 1997) y de ellos se desprende una visión de ciudad, acepción que refuerza el argumento de que la subjetividad sobre la concepción de ciudad puede estar constituida básicamente por el contexto cercano donde el ciudadano desarrolla sus actividades cotidianas.

Pero también la ciudad es administrada. Las decisiones públicas respecto al desarrollo, la inversión pública y la acción de las instituciones tienen una alta incidencia en el tema de calidad de vida, especialmente considerando la responsabilidad otorgada al Estado respecto a la situación de bienes-

tar, protección y desarrollo de los derechos ciudadanos. También la ciudad tiene un gobierno que actúa desde el marco jurídico nacional y realiza unos planes y esquemas de intervención pública que indudablemente marcan la percepción ciudadana, siendo el factor administrativo y de gobierno una alta carga en la medición de la percepción ciudadana.

Conclusiones

La distinción entre lo objetivo y lo subjetivo en la percepción de la calidad de vida hace referencia a las expresiones del ciudadano sobre objetos sociales impersonales, estandarizados como elementos de la ciudad comunes y necesarios (vivienda, servicios públicos, ingreso, medio ambiente, instituciones), es decir, lo objetivo, y que se entienden hoy como medidas básicas de bienestar y factores fijos de calidad de vida. Este aspecto domina la configuración social del concepto para el propio ciudadano, pero construido desde un discurso institucional.

Bucaramanga, en el contexto colombiano, ha presentado históricamente muy buenos indicadores sobre calidad de vida, inversión y competitividad; sin embargo, no existen estudios que consulten y analicen el tipo de representaciones sociales del ciudadano respecto a sus condiciones de vida, salvo en poblaciones clínicas o en grupos específicos o marginales (Camargo, Orozco y Herrera Villabona, 2009).

Sobre los actores sociales y otros aspectos de la calidad de vida en Bucaramanga, se destaca de acuerdo con los resultados globales que la peor calificación la llevan los políticos, el concejo municipal, los guardas de

tránsito, la Alcaldía, el personal de salud. La Policía, la Fiscalía, los líderes espirituales, las Fuerzas Militares y los educadores obtuvieron un puntaje de buen desempeño, por encima de cinco puntos.

Es fundamental evaluar la calidad de vida desde la percepción ciudadana, desde los aspectos subjetivos en relación con lo que las personas sienten y expresan respecto a su ciudad, a los procesos y situaciones que se perciben como problemáticos y como positivos para el ciudadano y que no necesariamente pueden coincidir con la versión oficial de la calidad de vida en la ciudad: seguridad, servicios, desempeño institucional, infraestructura urbana, servicios públicos y la relación con los temas de mayor sensibilidad, como educación, salud, contaminación, inseguridad, movilidad, eficacia administrativa, entre otros.

Los aspectos peor calificados por el ciudadano tienen que ver con el cumplimiento en las obras públicas, el problema de la seguridad en el centro urbano, el respeto por las normas de tránsito y por los peatones en las vías públicas de la ciudad, seguido del estado general de la malla vial urbana y la capacidad de atención de emergencias en la ciudad. Todos estos aspectos obtuvieron una baja calificación absoluta en la escala empleada. Por otra parte, los tres aspectos mejor calificados fueron el trato hacia los adultos mayores, niños y niñas en la ciudad, y el mejor entre todos fue la amabilidad de la gente.

Finalmente, más allá del ámbito individual de la subjetividad en los procesos de construcción de las imágenes sociales en representaciones atravesadas por recursos autobiográficos, el cuadro de la medición de calidad

de vida desde la perspectiva del ciudadano está afectado por el contexto urbano y por las diferentes decisiones en el orden político que pretenden imponer un discurso específico para la administración de la ciudad.

El contexto urbano contiene los sistemas sociales, ordena los ritmos urbanos y define la capacidad social para legitimar un discurso sobre ciudad. Su identidad se construye al ritmo histórico de la propia ciudad, las comunidades afirman su identidad, su vecindad y sus procesos sobre ciudad en un contexto específico. El barrio, la cuadra, el conjunto habitacional son un referente de contexto esencial en la imagen que constituye el ciudadano sobre la ciudad.

Referencias

- Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) (2011). *Informe de calidad de vida en el área metropolitana de Bucaramanga, 2007-2010*. Bucaramanga: Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB).
- Araya, S. (2002). *Las representaciones sociales. Ejes teóricos para su discusión*. Costa Rica: Flacso.
- Ardila, E. (2010). *La ciudad de la inversión*. Bucaramanga: Vanguardia.
- Beltrán López, U. (2011). ¿La "última peor" crisis hospitalaria en Colombia? *Zona Cero*. Recuperado de <http://ulahybeltranlopez.blogspot.com/2011/09/la-ultima-peor-crisis-hospitalaria-en.html>
- Bernardi, R. (2006). *Sobre espejos y lámparas: implicancias de la comunicación en el proceso de subjetivación*. Recuperado de www.apuruguay-org/bol_pdf/bol-bernardi-1.pdf
- Camargo, D., Orozco, L. y Herrera Villabona, E. (2009). Factores asociados a la calidad de vida en adolescentes de Bucaramanga. *Revista Salud UIS*, 41(1), 33-45.
- Carrión, F.E. (2002). *Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad?* Quito: Flacso-OPS/OMS.

- Consejo Privado de Competitividad. (2009). *Tercer informe de competitividad*. Recuperado de http://www.summit-americas.org/newsletter/2009/nl_sp_0209.htm#SIRG
- DANE. (2012). Indicadores económicos. Recuperado de [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=351&Itemid=139): http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=351&Itemid=139
- El Espectador* (2012). Urge visibilizar la violencia al adulto mayor. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/judicial/articulo-332226-urge-visibilizar-violencia-al-adulto-mayor>
- Galindo Benítez, M. (2011). Índice de calidad de vida: recuperadores de la cooperativa reciclaje y servicios (Coopreser), Bucaramanga, Santander. *Revista UIS Humanidades*, 39(1), 153-167.
- Goffman, E. (1993). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Hall, J. (2010). A Framework to Measure the Progress of Societies. *OECD Statistics Working Paper*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1787/5km4k7mnrkzw-en>
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México: MacGraw-Hill.
- Mesep. (2010). Segundo informe sobre la pobreza en Colombia. *Misión para el Empalme de las Series de Empleo, Pobreza y Desigualdad*. <http://historico.elpais.com.co/paisonline/notas/Mayo012010/1pobreza.html>
- Moscovici, S. (1984). The phenomenon of social representations. En R. F. (comp.), *Social representations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rojas, M. (2011). *Calidad de vida en Bucaramanga, Colombia: la perspectiva del ciudadano*. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.
- Rojas, M., Correa, C. y Castañeda, R. (2005). *La corrupción en Ibagué: un problema de otros*. Ibagué: Universidad de Ibagué.
- Ruiz, J. (1997). *La teoría social de la ciudad: elementos para un marco conceptual y de referencia para la investigación urbana*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Sheldon, K., Cummins, R. y Kamble, S. (2010). Life Balance and Well-Being: Testing a Novel Conceptual and Measurement Approach. *Journal of Personality*, 78(4), 1093-1134.
- Tholons (2010). *Tholons Top 100 Outsourcing Cities 2010*. Recuperado de http://www.tholons.com/nl_pdf/CEO_Spotlight_October2010.pdf
- Veenhoven, R. (2001). Calidad de vida y felicidad: no es exactamente lo mismo. En G. D., *'Qualita' della vita e felicità* (traducido al español por Catalina Aguiló) (pp. 67-95). Torino: Centro Scientifico.