

27

Fecha de presentación: enero, 2017

Fecha de aceptación: febrero, 2017

Fecha de publicación: abril, 2017

EVALUACIÓN

DE LA CALIDAD DE VIDA URBANA EN LA CIUDAD DE CIENFUEGOS DESDE UNA DIMENSIÓN SUBJETIVA

ASSESSMENT OF URBAN LIFE QUALITY IN THE CIENFUEGOS CITY FROM A SUBJECTIVE DIMENSION

MSc. Daylí Covas Varela¹

E-mail: dcovas@ucf.edu.cu

Dr. C. Gilberto Hernández Pérez²

E-mail: ghdez@uclv.edu.cu

Ing. Daisy María López Calaña³

E-mail: innovacion@tabacocfg.co.cu

¹Universidad de Cienfuegos. Cuba.

²Universidad de Las Villas. Cuba.

³Empresa de Tabaco. División Cienfuegos. Cuba.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Covas Varela, D., Hernández Pérez, G., & López Calaña, D. M. (2017). Evaluación de la calidad de vida urbana en la ciudad de Cienfuegos desde una dimensión subjetiva. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 193-201. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito diseñar un procedimiento para la evaluación de la satisfacción del ciudadano respecto a su calidad de vida urbana a través de indicadores de percepción. Se utiliza como objeto de estudio a los habitantes de los trece consejos populares urbanos de la ciudad de Cienfuegos. La aplicación del procedimiento dota a los gobiernos locales de una herramienta de apoyo y retroalimentación para la toma de decisiones. Como resultado, los ciudadanos de Cienfuegos se encuentran insatisfechos con las actividades culturales y deportivas, los servicios de telefonía pública, comercio y gastronomía, la accesibilidad a productos alimenticios, los servicios de transporte urbano y la economía familiar. Se determina que el consejo popular Buena Vista es la zona como mayor índice de insatisfacción de sus habitantes. Los consejos populares de Pastorita y Junco Sur son las zonas de mayor satisfacción.

Palabras clave: Calidad de vida urbana, indicadores, dimensión subjetiva, ciudadanos.

ABSTRACT

The present work aims to design a procedure for citizen satisfaction with respect to the urban life quality through perception indicators. It is used as an object of study the inhabitants of the thirteen communities in the Cienfuegos city. The application of the procedure provides local governments with a tool to support and feedback for decision-making. As a result, Cienfuegos citizens are dissatisfied with cultural and sports activities, public telephone services, commerce and gastronomy, accessibility to food products, urban transport services and family economy. It is determined that the Buena Vista Community has the highest rate of inhabitant dissatisfaction. Pastorita and Junco Sur are the areas of greatest satisfaction.

Keywords: Urban Life Quality, indicators, subjective dimension, citizens.

INTRODUCCIÓN

El estudio de la calidad de vida (CV) es multidisciplinario desde sus raíces en los años 30 (Wish, 1986). Es un concepto de actualidad del cual no existe una sola definición consensuada por diferentes autores, lo que diversifica las formas de aplicarla a las políticas territoriales y urbanas (Gómez, 2009).

El bienestar del individuo se obtiene a partir de la satisfacción de sus necesidades básicas. Existen diferentes visiones acerca de cuáles son esas necesidades, pero cualesquiera que sean, existe consenso en que son de carácter universal. Son las formas de satisfacerlas las que varían en función de distintos contextos socio-culturales. La satisfacción por parte de la población, implica acciones sobre el medio natural y sobre el medio artificial en sus diferentes escalas: local, regional y global.

“Si bien el concepto general de calidad de vida es de uso relativamente reciente, el concepto particular de calidad de vida urbana es aún más nuevo y no cuenta con una lectura homogénea y única; por el contrario, cada una de las disciplinas o miradas que lo abordan lo hacen desde su propia perspectiva, a partir de la cual establecen las relaciones entre el concepto y el contexto específico que desean analizar”. (Torres, 2010)

El incremento de la población urbana ha aumentado el interés de su medición en este ámbito (Hernández, 2014; Royuela, 2011). Tal es el caso de ciudades de México (Tello & Aguilar, 2013); España (González, Cárcaba & Ventura, 2011); Irán (Azizi & Taghinia, 2011); Islas del Mediterráneo (Aretano, Petrosillo, Zaccarelli, Semeraro & Zurlini, 2013). Cuba no está exenta de esta tendencia, pues según la Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI) el índice de urbanización está en un 76,9% (República de Cuba. Oficina Nacional de Estadística e Información, 2015) y más del 77% de la población vive en ciudades (República de Cuba. Oficina Nacional de Estadística e Información, 2014).

Dentro del ámbito local, la forma de entender la calidad de vida urbana difiere sustancialmente de la entendidas para las zonas rurales por lo que a la hora de llevar a cabo evaluaciones del nivel de calidad de vida, el modo de aproximarlos no puede ser el mismo en un territorio rural que en uno urbano (Henderson, 2002).

Otro de los factores es el énfasis de las políticas en el desarrollo económico, por una creciente competencia por parte de los centros urbanos para atraer inversores y recursos humanos calificados para sus sectores de servicios. Estos intereses convergentes presionan a la elevación de los niveles de calidad de vida urbana

(CVU) en la agenda estratégica de las administraciones públicas en los niveles locales, regionales y nacionales. En este sentido, Schlesinger, Cervera, Alves & Vázquez, (2016), la evaluación de la CV percibida es un instrumento de orientación estratégica al servicio público.

La investigación de González, Cárcaba & Ventura (2011), sostiene en esta línea que las condiciones del municipio en el que un individuo vive, van a tener un impacto fuerte en su calidad de vida, y que además, muchos servicios e infraestructuras que tienen una repercusión importante en el bienestar de la población, van a ser competencia de estas entidades locales. En un sentido similar se expresan Clayton, Bailey & Chapain (2011), que argumentan que la acción a nivel local es fundamental para reducir las disparidades sociales que tanto afectan a la calidad de vida.

El comportamiento de la generación, disponibilidad y acceso a los satisfactores se evalúa en términos de indicadores, ello se basa en la existencia de una relación imperfecta entre dos dimensiones, según el criterio de Chacón (2004): la objetiva, basada en los distintos componentes de desarrollo integral de una comunidad o ciudad, una afirmación totalmente imparcial, no tocada por experiencias anteriores o gustos de los ciudadanos; la subjetiva, que no es más que la percepción que tiene el ciudadano de su calidad de vida, que nace de la necesidad de conocer y evaluar directamente la apreciación y las características del sujeto en relación al nivel de vida.

El estudio de Mikkelsen & Di Nucci (2015), destaca estas dos dimensiones. Leva (2005), enfatiza como factores de relevancia: identificar cuáles son las necesidades esenciales de los individuos y qué satisfactores les responden; particularidades de las relaciones individuo-sociedad en la ciudad en el momento que se quiera definir y estudiar.

En correspondencia con esto Gómez (2009), define la CVU de la siguiente forma: *“el grado de bienestar y satisfacción de las necesidades...y las necesidades deben ser consideradas a partir de las clasificaciones existentes (superiores, inferiores, físicas, mentales, existenciales, sociales, objetivas, subjetivas, etc.)”.*

Algunos estudios como el de Chacón (2004); Leva (2005); y Gómez (2009), refieren la presencia de una dimensión subjetiva en la evaluación de la CVU. Esta dimensión nace de la necesidad de conocer y evaluar directamente la percepción y las características del sujeto en relación con el nivel de vida, basándose en la existencia de una relación imperfecta entre condiciones objetivas de vida y la percepción que tiene el individuo (Chacón, 2004).

En la literatura referenciada no se ha encontrado estudio orientado a la percepción de la CVU en Cuba. Las administraciones municipales en el país no cuentan con una herramienta, método, mecanismo o técnica que les permita evaluar el resultado de su gestión en la CV y orientar integralmente su trabajo hacia su mejoramiento porque no conocen cómo influir y gestionar los recursos hacia los lugares de mayor impacto. Solo cuentan con dos mecanismos de retroalimentación de la opinión pública: las asambleas de rendición de cuenta y las oficinas de atención a la población. Existe además una creciente insatisfacción de la población con los servicios urbanos recibidos en su localidad, se evidencia en el número de quejas recibidas por estas dos vías.

En la ciudad de Cienfuegos se han desarrollado estudios orientados a evaluar calidad percibida de diferentes servicios como el de Curbelo (2013), con el diseño de un procedimiento para la evaluación la calidad percibida en los servicios de asistencia en salud; González (2015), evalúa la calidad percibida en los servicios bancarios; Mazaira (2011), analiza los núcleos familiares de la provincia de Cienfuegos, con el objetivo de evaluar el bienestar social; y Covas (2013), define los factores determinantes en la CVU del ciudadano cienfueguero.

Conocer la percepción sobre la CVU contribuye a dotar a los gobiernos locales de herramientas para orientarlos en la toma de decisiones y distribuir los recursos hacia los lugares de mayor impacto. Es por ello, unido a la voluntad política del país (PCC, 2011) de atribuir mayores facultades a los gobiernos locales, es que se encamina esta investigación.

Se diseña un procedimiento que permite evaluar la percepción y la satisfacción del ciudadano sobre su CVU en la ciudad de Cienfuegos. Con los resultados de este estudio de la dimensión subjetiva, el gobierno local puede trazar estrategias con el objetivo de satisfacer las necesidades del ciudadano. Además constituye una retroalimentación de la opinión pública que permite medir el desempeño de los gobiernos locales respecto a la gestión urbana.

DESARROLLO

El procedimiento que se diseña está estructurado de forma que facilite su correcta aplicación y el cumplimiento de los objetivos descritos anteriormente. Está concebido para ser aplicado a ciudadanos de diferentes edades, razas, nivel educacional, entre otros, que residen en la ciudad de Cienfuegos. Se han de definir diferentes factores acorde a las características propias de la gestión urbana que ejecutan los decisores a escala local y con el

resultado de los análisis estadísticos, estimar la satisfacción ciudadana respecto a su CV.

La figura 1 muestra el procedimiento que se compone de cuatro etapas y nueve pasos.

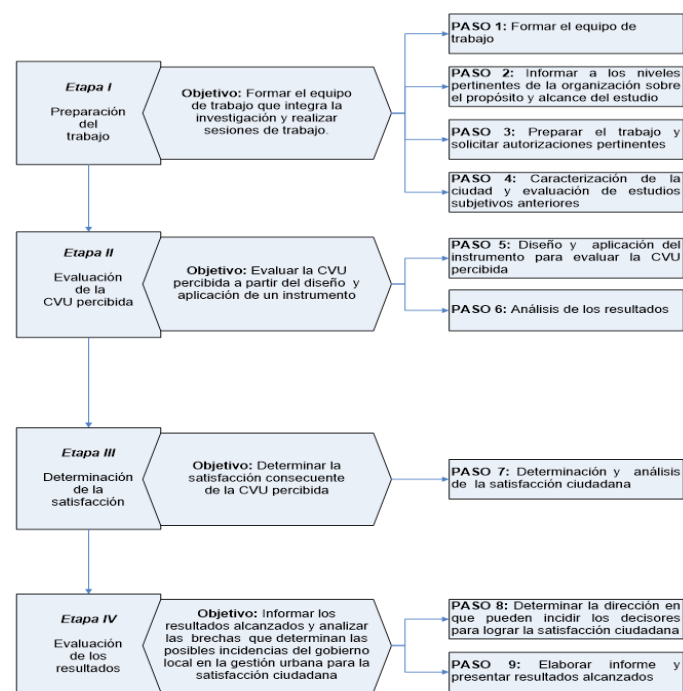


Figura 1. Procedimiento para la evaluación de la CVU percibida.

A continuación se describen cada una de las etapas y pasos del procedimiento.

Etapa I

La primera etapa tiene como objetivo organizar todo el trabajo que se desarrolla posteriormente con la aplicación del procedimiento para evaluar la CVU percibida por los ciudadanos de la ciudad objeto de estudio. En el **paso 1** se han de designar a las personas que participan en el desarrollo de la investigación. El equipo debe estar conformado por los decisores a escala local que son los que realizan la gestión urbana, miembros del Consejo de Administración Municipal y Provincial (CAM y CAP); trabajadores del gobierno local, expertos en la actividad de gestión local; especialistas en el tema desde el punto de vista científico.

El **paso 2**, consiste en realizar sesiones de trabajo para familiarizar al equipo que trabaja de conjunto e informar a todos los implicados sobre la importancia del desarrollo de este estudio y su alcance. Para preparar el trabajo (**paso 3**) se han de realizar entrevistas, encuestas, se debe proponer a la dirección local de la ciudad un cronograma de actividades a desarrollar en la investigación, se identifica en cada fase: fecha, responsable, recursos

necesarios, tarea a desarrollar; además como se van a desarrollar encuestas a los ciudadanos cienfuegueros debe pedirse la autorización al gobierno y al partido para realizar esta actividad.

Como **paso 4** y último de esta etapa, se realiza una caracterización de la ciudad objeto de estudio, del que debe conocerse cuáles son los aspectos demográficos, geográficos, políticos, económicos y sociales que lo caracterizan y también debe realizarse un estudio para mostrar resultados anteriores de estudios de percepción relacionados con la temática en la ciudad.

Etapa II

En la segunda etapa se siguen los **pasos 5 y 6**, con el propósito de diseñar un instrumento que permita evaluar la CVU percibida por los ciudadanos, con fiabilidad y validez del instrumento comprobadas, que permite determinar la percepción de los ciudadanos en cuanto a su CV.

Etapa III

En la tercera etapa en que se desarrolla el **paso 7** del procedimiento se determina la satisfacción, teniendo en cuenta las variables en estudio, que forman parte del instrumento diseñado, se consideran los análisis estadísticos pertinentes.

Etapa IV

En la cuarta etapa, **paso 8 y 9**, se elabora un informe que es presentado al CAM y CAP, se muestran los resultados obtenidos con la aplicación del procedimiento y además, se propone la dirección que deben tomar los decisores una vez mostradas las brechas que determinan la satisfacción ciudadana con el objetivo de que se actúe en los lugares de mayor impacto.

Para dar cumplimiento al objetivo que persigue la aplicación del procedimiento, se detalla en la figura 2 el uso de diferentes herramientas.



Figura 2. Herramientas básicas para la aplicación del procedimiento de evaluación de CVU percibida.

Por la importancia que se le confiere, durante la aplicación del procedimiento, al diseño del instrumento de evaluación de la CVU percibida que se ha de realizar en el **paso 5**, se presenta en la figura 3 la propuesta de Curbelo, Pérez & Varela (2011), que se toma como referencia. Dicho procedimiento tiene un total de VII etapas y 16 pasos que parten de la revisión de la literatura para la identificación de características a evaluar, la consulta sobre estas a los expertos, el diseño del instrumento, el estudio de sus propiedades métricas y el análisis de los resultados. El mismo certifica que el paso 6, a partir de la primera evaluación, aporte resultados fiables y válidos que permitan disponer de acciones a emprender en relación con la mejora de la CVU percibida e incrementar la satisfacción de los ciudadanos.

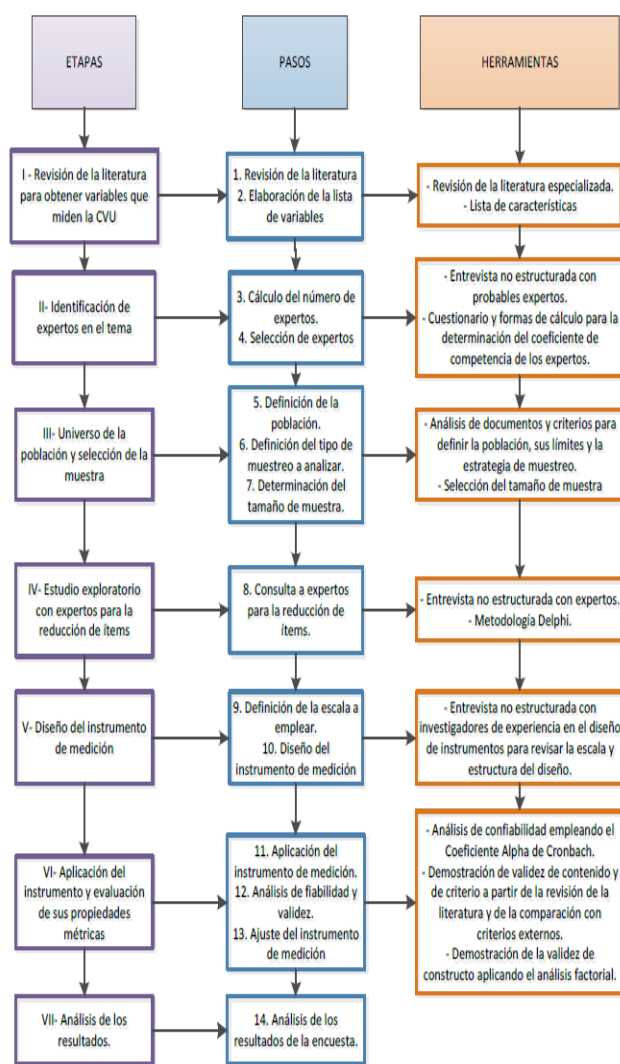


Figura 3. Procedimiento metodológico para el diseño de instrumentos de medición.

Fuente: Curbelo, Pérez & Varela (2011).

Resultados

Etapa I: Preparación del trabajo

Paso 1: Formar equipos de trabajo

Una vez que han sido establecidas las pautas para la investigación, se conforma el equipo de trabajo, queda estructurado por especialistas que serán consultados para la recopilación de información y el apoyo para la aplicación del instrumento que se diseña, estas personas pueden ser miembros de la ONEI en Cienfuegos, delegados de los Consejos de Administración Provincial y Municipal, representantes de los Consejos Populares y otros especialistas en el tema, que han posibilitado información de gran valor para el desarrollo de la investigación.

Paso 2: Informar al equipo de trabajo sobre el propósito del estudio y su alcance

Después que se designe el equipo de trabajo que ofrece soporte al estudio, en la etapa anterior, se indica a los especialistas, su responsabilidad en cuanto al aporte de valoraciones sobre las variables que se deben tener presentes en el cuestionario.

Paso 3: Preparar el trabajo y solicitar autorizaciones pertinentes

Con vistas a diseñar e implementar un instrumento que permita estimar el nivel de satisfacción de los ciudadanos residentes en la ciudad y contribuir al mejoramiento y/o mantenimiento de las buenas condiciones de vida se solicitan las autorizaciones pertinentes a los organismos, organizaciones y empresas implicadas para su aporte en el estudio y se delimitan también técnicas de recopilación de información, utilizadas en cada una de las etapas de la investigación entre las que destacan: la entrevista, la revisión de documentos y la observación directa, las cuales permiten la elaboración del diagrama SIPOC y el diagrama de flujo del proceso para el diseño del instrumento.

Paso 4: Caracterización de la ciudad y evaluación de estudios subjetivos anteriores

Caracterización del municipio objeto de estudio: Cienfuegos

Las principales actividades económicas tradicionales han sido la industria, construcción, transporte y turismo, así como la vida marítima por su excelente puerto. En los últimos años, estas actividades se han ido modificando, por las condiciones de crisis económica, pero se han dado pasos para la recuperación de sectores que han estado presente desde los inicios en la localidad. Cuenta con 19 Consejos Populares, 13 son considerados urbanos, lo que representa aproximadamente un 68% del total.

Con el fin de aplicar una encuesta para conocer qué aprecian los pobladores de esos 13 Consejos Populares Urbanos: Reina, Centro Histórico, Punta Gorda, San Lázaro, La Gloria, La Juanita, La Juanita II, Junco Sur, Tulipán, La Barrera, Buena Vista, Pueblo Grifo y Pastorita, se realiza una evaluación de estudios subjetivos ejecutados con anterioridad en el municipio.

Evaluación de estudios subjetivos anteriores

Sobre percepción de calidad de servicios, que implique a gran cantidad de pobladores, y la influencia de ellos en su CVU, existen pocos estudios en el municipio, aunque en los últimos años, varios autores han apostado en el territorio al desarrollo de investigaciones que tributen al logro de tal objetivo, conocer lo que piensan los ciudadanos sobre un factor determinado.

Estudios que se refieren en el apartado: introducción como Mazaira (2011); Curbelo (2013), y Covas (2013), son antecedentes consultados en esta investigación. Esta última es tomada como principal referencia ya que en este estudio se inicia el diseño de un instrumento que permite evaluar la CVU que aprecian los pobladores cienfuegueros, con el fin de estimar un índice de satisfacción ciudadana.

Etapa II: Evaluación de la CVU percibida

Paso 5: Diseño y aplicación del instrumento para evaluar la CVU percibida

En el diseño del instrumento para evaluar CVU percibida se aplica el procedimiento de Curbelo, Pérez & Varela (2011). Seguidamente se desarrollan cada una de sus etapas.

Etapa 1: Revisión de la literatura para la obtención de variables relacionadas con la CVU, en las ciudades de tipo I.

Para establecer las variables que han de integrar el cuestionario en la evaluación de la CVU en Cienfuegos, se aplica en primer lugar, el método deductivo (Leva, 2005), es un argumento en el que la conclusión se infiere necesariamente de las premisas, es decir, de estudios consultados en la literatura. Se elabora la lista que incluye 4 dimensiones: infraestructura urbana, indicadores sociales, indicadores medio-ambientales y los de desarrollo económico. La lista es presentada con 19 variables.

Etapa 2: Identificación de expertos en el tema que se analiza.

El número de expertos calculados es de 10, a partir del cálculo que se realiza. Es importante denotar que todos poseen un alto nivel de competencia y vastos conocimientos en el tema que se analiza en este estudio, sobre CVU.

Etapa 3: El universo de la población y la selección de la muestra

Para el estudio se define como población: cantidad de ciudadanos que residen en los 13 Consejos Populares Urbanos del municipio de Cienfuegos. Como tipo de muestreo se selecciona el muestreo estratificado, se seleccionan de forma aleatoria las personas a encuestar por cada uno de los 13 consejos populares.

Teniendo en cuenta la cantidad de ciudadanos totales que residen en cada consejo popular, el total de personas a las que se debe aplicar la encuesta es de 766 mayores de 16 años. La figura 4 muestra la estratificación por consejo popular según la cantidad de habitantes.

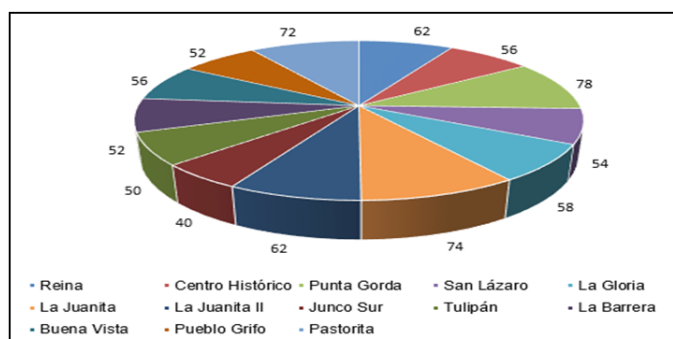


Figura 4. Cantidad de habitantes a encuestar por Consejo popular.

Etapa 4: Estudio exploratorio con expertos

En esta etapa se presenta a los expertos la lista de ítems a considerar en el estudio, con el propósito de que ofrezcan sus valoraciones sobre la eliminación de factores que consideren no deben ser evaluados, o la sugerencia de algunos que no se encuentran. De los 18 indicadores de CVU que se pretenden medir, 17 son pertinentes y consecuentes para la evaluación, la lista de ítems sufre algunas modificaciones. La lista definitiva de variables se presenta a continuación:

1. Servicios de salud.
2. Servicios educacionales.
3. Actividades de cultura.
4. Actividades deportivas.
5. Seguridad ciudadana.
6. Calidad de la vivienda.
7. Servicio eléctrico.
8. Servicio telefónico público.
9. Servicio telefónico privado.

10. Servicios de acueducto y alcantarillado.
11. Servicio de recolección de desechos sólidos.
12. Servicios de comercio y gastronomía.
13. Accesibilidad a productos alimenticios.
14. Servicios de transporte urbano.
15. Economía familiar.
16. Calidad del medio ambiente (aire, ruido).
17. Percepción de la CVU en general.

Etapa 5: Diseño del instrumento de medición.

El instrumento que se diseña es un cuestionario para evaluar el nivel de importancia que los ciudadanos les confieren a diferentes factores o características que influyen en la determinación de la CVU. Esta encuesta tiene una escala de tipo Likert del 1 al 3, se trata de una herramienta operativa, donde 1 es Satisfecho, 2 es Medianamente satisfecho y 3 es Insatisfecho.

Etapa 6: Evaluación de las propiedades métricas y aplicación del instrumento.

En esta etapa se valida el procedimiento diseñado, se ajusta según lo requiera y se aplica. Los análisis realizados al instrumento demuestran alta fiabilidad con un coeficiente Alpha de Cronbach igual a 0,706. La validez de contenido queda demostrada a través del consenso que existe entre todos los expertos cuando quedaron las 17 variables definitivas en el estudio exploratorio con expertos de la etapa 4. La validez de constructo se determina mediante procedimiento denominado análisis factorial, como se realiza en Curbelo (2013). Este posibilita agrupar las variables, de acuerdo con sus relaciones, en un conjunto de factores representativos que explican un alto porcentaje de la varianza.

Los supuestos que se comprueban y que se cumplen son:

- Tamaño muestral: debe ser cinco veces mayor que el número de variables por lo que es aceptable ya que se utiliza una muestra igual a 766 personas, número superior a cinco veces 17.
- La significación asintótica de la prueba de esfericidad de Barlett es igual a 0.000 menor que 0.5, la matriz de correlación no es una matriz identidad y existe correlación entre las variables.
- La diagonal principal de la matriz de correlaciones antimétrica contiene todos los valores de la medida de adecuación muestral (MSA) para cada una de las variables mayor que 0.5, supuesto que se cumple en las comunalidades.

- La medida de adecuación muestral (Índice KMO de Kaiser- Meyer –Olkin) es igual a 0.797 superior a 0.5, indica una fuerte relación entre las variables.

Del análisis anterior resulta que el instrumento posee buena fiabilidad y validez.

Paso 6: Análisis de los resultados

La aplicación de la encuesta a nivel general y a nivel de consejo popular muestra ciertas diferencias con respecto a la percepción de los ciudadanos que cambian según el lugar donde viven.

La figura 5 muestra el análisis descriptivo de la evaluación de la CVU percibida por los ciudadanos del municipio de Cienfuegos. En general se evidencia que los factores de CVU que mayormente afectan al ciudadano son las actividades culturales, actividades deportivas, los servicios de telefonía pública, los servicios de comercio y gastronomía, accesibilidad a productos alimenticios, los servicios de transporte urbano y la economía familiar; presentan parámetros de moda y mediana de 3 (insatisfechos). La CVU de los cienfuegueros se encuentra afectada por los restantes factores en un menor grado que los demás, estos parámetros son evaluados con una moda de 2 (medianamente satisfechos).

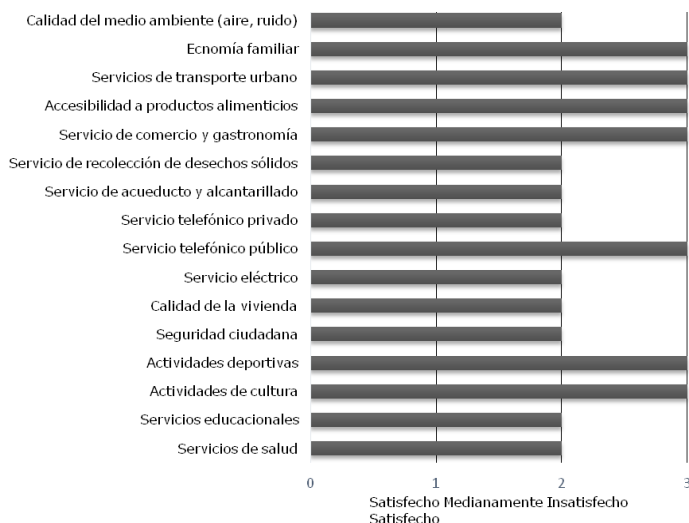


Figura 5. Evaluación de la CVU percibida por los ciudadanos cienfuegueros.

Se obtienen también los resultados de la CVU que perciben los ciudadanos de cada uno de los 13 consejos populares objeto de estudio.

Etapa III: Determinación de la satisfacción

Paso 7: Determinación y análisis de la satisfacción ciudadana

Para determinar la satisfacción general que poseen los ciudadanos cienfuegueros sobre su CVU, se considera la

variable número 17 del cuestionario aplicado, se ha creado con el fin de conocer de forma global la percepción de los encuestados en cuanto su CVU. Para obtener este índice de satisfacción se acude a datos porcentuales de las tablas de frecuencia de la variable calidad de vida Urbana (17) de cada consejo popular.

La figura 6 muestra que los consejos populares de mayor porcentaje de insatisfacción por parte de los encuestados son La Barrera, Buena Vista y La Juanita, Buena Vista es la zona más insatisfecha con solo 11% de satisfacción de sus habitantes. Las zonas más satisfechas son los consejos populares de Pastorita y Junco Sur.

Una vez identificadas las zonas de mayor satisfacción y los problemas que se encuentran afectando a los ciudadanos se decide analizar las causas determinantes a esos problemas a partir de la construcción de nuevos instrumentos.

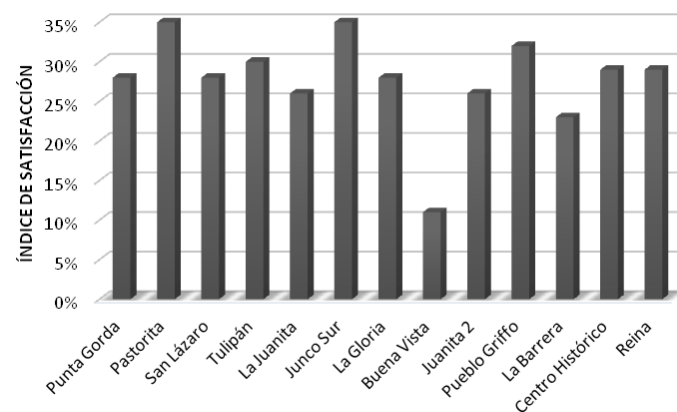


Figura 6. Índice de satisfacción ciudadana respecto a su CVU.

Etapa IV: Evaluación de los resultados

Paso 8: Determinación de la dirección en que pueden incidir los decisores para lograr la satisfacción ciudadana.

En pasos anteriores se han determinado las principales inquietudes de los ciudadanos por consejo popular, así como zonas de mayores problemas en cuanto a satisfacción de CVU. Para la aplicación de este instrumento se ha seleccionado como objeto de prueba al CP Buena Vista por todo lo explicado con anterioridad, solo se le aplica la encuesta que agrupa aquellos factores de mayor grado de insatisfacción seleccionados por los encuestados.

Se diseña un instrumento siguiendo el mismo procedimiento descrito anteriormente, se utilizan los mismos expertos. Es aplicado a 192 ciudadanos de ese consejo popular. Se evalúan las propiedades métricas del instrumento, se determina fiabilidad y validez.

Se aplica la encuesta a la muestra seleccionada, se tiene en cuenta para el análisis de los resultados los datos obtenidos de las tablas de frecuencia, se identifica como criterio relevante la mediana en cada una de las variables analizadas, se puede apreciar que los principales factores que afectan la CVU de los ciudadanos son:

- El municipio donde residen no posee un parque automovilístico que les permita el transporte a cualquier hora del día,
- Los medios de transporte interurbano que pone a disposición el municipio no poseen las condiciones mínimas para realizar el viaje,
- La frecuencia con la que reciben agua no les permite cubrir sus necesidades,
- La calidad del agua no es la esperada,
- La Empresa de Acueducto y Alcantarillado en ocasiones no ha reaccionado con rapidez y amplitud ante las averías que se presentan,
- La inexistencia de centros recreativos cercanos a la zona de residencia objeto de estudio,
- La ausencia de atractivas propuestas culturales,
- Los cines de la localidad no proyecta un buen número de películas de interés para el ciudadano,
- La poca variedad de infraestructuras deportivas cercanas a la zona que se analiza,
- La poca existencia de centros que propician la participación pública en temas de cultura,
- Los talleres que ofrecen los centros de cultura de la ciudad en ocasiones no resultan de interés para las personas,
- Las actividades que ofrecen los centros culturales del municipio, no tienen precios accesibles.

Paso 9: Elaboración del informe y presentación de los resultados alcanzados

Con el objetivo de dar a conocer el avance que representa este estudio para los gobiernos municipales de distintas localidades se confecciona un informe con los diferentes resultados alcanzados durante la investigación y se presenta a la Asamblea Municipal y la Asamblea Provincial de la ciudad de Cienfuegos.

CONCLUSIONES

Se diseña e implementa un procedimiento, a partir de los estudios nacionales e internacionales consultados, permite medir la CVU desde su dimensión subjetiva a partir

de indicadores de percepción y la obtención de un índice de satisfacción.

La aplicación del instrumento en la ciudad de Cienfuegos de manera general y a nivel de consejo popular muestra diferencias en la percepción de los ciudadanos con su CVU, cambia según el lugar donde viven, el Consejo Popular Buena Vista es la zona más insatisfecha y los de mayor satisfacción los habitantes de Pastorita y Junco Sur.

La implementación del procedimiento deviene en una herramienta de apoyo a los gobiernos locales de las ciudades para la toma de decisiones y como mecanismo de retroalimentación de la opinión pública para evaluar el desempeño de su gestión urbana, lo cual le imprime importancia y pertinencia a esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aretano, R., Petrosillo, I., Zaccarelli N., Semeraro, T., & Zurini G. (2013). People perception of landscape change effects on ecosystem services in small Mediterranean islands: A combination of subjective and objective assessments. *Landscape and Urban Planning*, 112, 63-73. Recuperado de http://www.academia.edu/31182711/People_perception_of_landscape_change_effects_on_ecosystem_services_in_small_Mediterranean_islands_A_combination_of_subjective_and_objective_assessments
- Azizi, H., Momeni, M., & Taghinia, M. (2011). *Quality of life indices assessment for disabled and elderly people: Case study of Teheran*. Paper presented at the 16th international conference on urban planning, regional development and information society, North Rhine-Westphalia. Germany. http://programm.corp.at/cdrom2011/papers2011/CORP2011_96.pdf
- Clayton N., Bailey, D., & Chapain, C. (2011). *The Recession and Beyond. Local and Regional Responses to the Downturn. Local Government Studies*, 38(2), 275-277. recuperado de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03003930.2012.662794?src=recsys&journalCode=flgs20>
- Covas Varela, D. (2013). *Estudio de lalidad de vida Urbana en ciudades de tipo I en Cuba*. (Tesis de Maestría). Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.
- Curbelo Martínez. D. (2013). *Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de servicios de asistencia en salud. Caso de estudio: hospital provincial de Cienfuegos*. (Tesis de Maestría). Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos.

- Curbelo Martínez, D., Pérez de Armas, M., & Varela Izquierdo, N. (2011). Diseño y aplicación de un instrumento para la evaluación del Contexto de Aprendizaje en organizaciones de avanzada del territorio de Cienfuegos. *Revista de Ingeniería Industrial*, 32(2), 123–131. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433576006.pdf>
- Chacón R. M. (2004). Localidad de vida y la planificación urbana. *Revista Urbana*(34), 111–121.
- Gómez Piñero F. (2009). Aproximación al sistema de indicadores de calidad de la vida urbana. *Lurralde: Investigación y Espacio*, 32, 281–299. Recuperado de <https://www.ingeba.org/lurralde/lurranet/lur32/32pineiro/32pineiro.pdf.pdf>
- González, E., Cárcaba, A., & Ventura, J. (2011). The importance of the geographic level of analysis in the assessment of the quality of life: the case of Spain. *Social Indicators Research*, 102(2), 209–228.
- González Álvarez R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113–135.
- Henderson V. (2002). Urban primacy, external costs and quality of life. *Resource and Energy Economics*, 24(1), 95–106.
- Hernández Rejón, E. M. (2014). Sustentabilidad y calidad de vida Urbana. *Revista de Comunicación de la SEECI, Diciembre*(Número extraordinario), 159–169.
- Leva G. (2005). *Indicadores de calidad de vida Urbana. Teoría y metodología*. 1ra Edición. H. Metroplis (Ed.) (pp. 101). http://www.institutodeestudiosurbanos.info/dmdocuments/cendocieu/coleccion_digital/Observatorios_Urbanos/Indicadores_Calidad_Vida_Leva_G-2005.pdf
- Mazaira Rodríguez Z. (2011). *Estudio del bienestar social de las familias: el caso de la provincia de Cienfuegos*. (Tesis de Doctorado). La Habana: Universidad de La Habana.-
- Mikkelsen, C., & Di Nucci, J. (2015). Qualitative Methodologies in Geography, Contributions to the Study of Quality of Life. *Qualitative Studies in Quality of Life. Social Indicators Research Series*55, 63–95.
- República de Cuba. Oficina Nacional de Estadística e Información. (2014). Anuario Estadístico Cuba 2014 (Edición 2015). La Habana: ONEI.
- República de Cuba. Oficina Nacional de Estadística e Información. (2015). Panorama territorial Cuba 2015 (Edición Abril 2016). La Habana: ONEI.
- República de Cuba. Partido Comunista de Cuba. (2011). *Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución*. La Habana: PCC. Recuperado de [http://www.cubadebate.cu/noticias/201\(VII/\(\)\)9/descargue-en-cubadebate-el-proyecto-de-lineamientos-de-la-politica-economica-y-social-del-pcc/](http://www.cubadebate.cu/noticias/201(VII/())9/descargue-en-cubadebate-el-proyecto-de-lineamientos-de-la-politica-economica-y-social-del-pcc/)
- Royuela, V. (2011). Modelling quality of life and population growth. The case of the Barcelona metropolitan area. *Spatial Economic Analysis*, 6(1), 83–109. Recuperado de <http://econpapers.repec.org/RePEc:taf:specan:v:6:y:2011:i:1:p:83-109>
- Schlesinger, W., Cervera Taulet, A., Alves, H., & Vázquez Burguete, J. L. (2016). An Approach to Measuring Perceived Quality of Life in the City Through a Formative Multidimensional Perspective. *Entrepreneurial and Innovative Practices in Public Institutions. Applying Quality of Life Research*. Springer International Publishing. Recuperado de http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-32091-5_4
- Tello Campos, A., & Aguilar Martínez, A. G. (2013). Regeneración y calidad de vida Urbana en el centro antiguo de las ciudades de Montreal y México: una comparación. *Economía, Sociedad y Territorio*, 13(41), 121–149. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/111/11124810004.pdf>
- Torres, C. A. (2010). Calidad de Vida: realidad y percepción. *Revista Bitácora* 17(2), 7–12. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/748/74816991001.pdf>
- Wish Bailin, N. (1986). Are we really measuring the quality of life? Well-being has subjective dimensions, as well as objective ones. *American Journal of Economic and Sociology*, 45(1), 93–100.