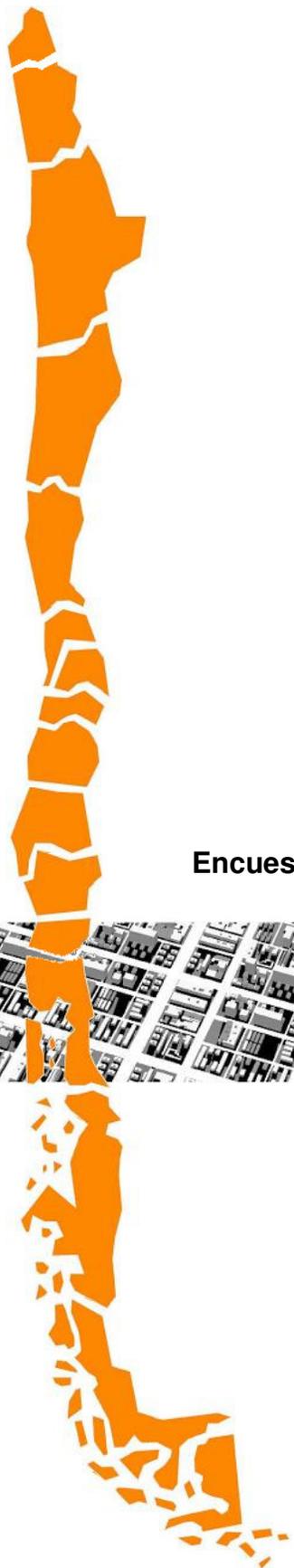




Gobierno de Chile  
**MINVU**



**Encuesta Nacional de Percepción de Calidad de Vida Urbana 2007  
Elementos Conceptuales y Áreas Temáticas**



**Marzo 2009**



# Encuesta Nacional de Percepción de Calidad de Vida Urbana Elementos Conceptuales y Áreas temáticas

Observatorio Urbano. Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos. MINVU

## **Contexto general: Calidad de Vida, Concepto y Medición**

La mejora de las ciudades para ofrecer una buena calidad de vida a sus habitantes es uno de los componentes centrales de la política urbana del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

No obstante, hablar de calidad de vida presenta enormes desafíos conceptuales en la medida que no existe una definición unívoca al respecto y, por lo tanto, implica que no existe un camino único en la realización de diagnósticos adecuados que permitan caracterizar la calidad de vida de las ciudades chilenas.

Una buena calidad de vida se asocia al bienestar de las personas, por lo tanto, a la satisfacción de una serie de requerimientos de los ciudadanos que varían en función de las expectativas y de las valoraciones que hacen de la situación, así como también en relación a las características de cada territorio, por lo tanto, de las necesidades específicas que surgen como conjunción de variables medioambientales, identitarias, socioeconómicas y culturales.

Lo anterior significa que existen distintas necesidades y distintas maneras de satisfacerlas, no obstante, cuando hablamos de calidad de vida urbana es posible decir que nos referimos a los niveles de satisfacción de una serie de requerimientos que son considerados como universales para alcanzar un mínimo de bienestar.

De esta forma, la calidad de vida específicamente *urbana*, necesariamente hace referencia al espacio habitable, al hábitat, y a las interacciones sociales que éste enmarca, por lo tanto, se le otorga a la noción de calidad de vida una dimensión física, espacial, y una dimensión histórico-social. Esta última abarca tanto la experiencia individual como la convivencia intersubjetiva, es decir, la manera de experimentar la vida en las comunas, ciudades y barrios en base a las expectativas socialmente construidas y lo que se cree necesario, bello, seguro y habitable. De ahí la relevancia de rescatar la percepción de los ciudadanos a partir de sus evaluaciones e identificación de problemas y prioridades de mejoramiento de su entorno urbano.

Esta perspectiva del tema se ha materializado en intentos de medición de calidad de vida urbana mediante indicadores subjetivos los que se han constituido en una línea de investigación que ha tomado mucha fuerza en la última década, como un intento de aproximarse a la percepción y evaluación de los individuos en relación con las características del entorno urbano.

Se ha establecido como buena práctica el realizar este tipo de estudios, a través de consultas a los habitantes sobre los indicadores objetivos, como "*una perspectiva explicativa y complementaria de muchas de las variables objetivas*"<sup>1</sup>, aproximándose a las preocupaciones y necesidades detectadas por los ciudadanos.

---

<sup>1</sup> Leva Germán, Indicadores de Calidad de Vida Urbana. Teoría y Metodología. Universidad Nacional de Quilmes, Argentina 2005.

El esfuerzo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo por capturar la visión que los propios ciudadanos tienen de su entorno, se inspira en los estudios similares realizados por el Urban Audit, agencia de análisis urbano asociada a EUROSTAT (Instituto de Estadísticas de la Unión Europea), quienes abordan el tema realizando encuestas de percepción en más de un centenar de ciudades europeas desde mediados de los años 90.

De este modo, la Encuesta Nacional de Percepción de Calidad de Vida Urbana 2007, se enmarca dentro de mediciones de tipo subjetivo, y pretende conocer la percepción de los habitantes acerca de una serie de servicios y equipamientos que forman parte del entorno urbano de las ciudades chilenas y que son materia relevante para la gestión sectorial.

Así, en esta encuesta, la definición de calidad de vida se vincula a los aspectos o elementos físicos de la ciudad que contribuyen a satisfacer necesidades, tales como las vías, las edificaciones, el espacio de uso público, los equipamientos comerciales, y los servicios de salud y educación como elementos que son objeto de política pública urbana.

No tiene como propósito cuantificar el acceso a estos, sino más bien indagar en la evaluación subjetiva sobre el acceso y características de los mismos, utilizando parámetros perceptuales de agrado y desagrado ante diferentes dimensiones de la vida en las comunas, ciudades y barrios, además de la valoración de la infraestructura urbana, en particular su accesibilidad, localización y calidad.

Los objetivos específicos que guiaron el trabajo de esta encuesta, realizada en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística, fueron los siguientes:

- Conocer los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto al equipamiento, la infraestructura y servicios de las comunas y barrios donde habitan.
- Conocer la frecuencia de uso de la infraestructura y los servicios urbanos.
- Conocer el nivel de participación e información respecto a medidas que apuntan a mejorar el entorno urbano.

### ***Áreas Temáticas: contenidos y precisiones para la interpretación de los datos***

La encuesta trata cinco áreas temáticas analizadas en dos niveles territoriales para los que son representativos los datos, vale decir: comunas y tipo de ciudad.

Las cinco áreas temáticas son:

- ***Evaluación de la Infraestructura y el Entorno Barrial***
- ***Evaluación de los Equipamientos y Servicios Urbanos a través de la satisfacción y cercanía***
- ***Frecuencia de uso del Equipamiento y Servicios Urbanos y Desplazamientos Intercomunales para su uso***
- ***Participación y Manejo de Información sobre Temas Urbanos***
- ***Principales Problemas y Prioridades de Mejoramiento Urbano***

La Encuesta de Percepción de Calidad de Vida Urbana 2007 fue aplicada en 103 comunas del país, por lo que existe información para cada una de ellas con un nivel aceptable de representatividad estadística<sup>2</sup>. Lo anterior implica que es posible hacer una descripción de la percepción que los habitantes de estas 103 comunas tienen de sus ciudades.

**Se eligió la comuna como límite territorial**, en la medida que este es el nivel administrativo donde se toman muchas de las decisiones de mejoramiento y gestión urbana y para generar información complementaria a los indicadores ya existentes. No obstante, las preguntas del cuestionario fueron realizadas, en gran parte de los casos, a nivel comunal y barrial. Lo anterior significa que se pidió a los consultados que evaluaran tanto aspectos de su comuna como de sus entornos más inmediatos, los barrios.

Ello se justifica en una de las premisas de intentar medir la calidad de vida desde una perspectiva subjetiva: el contexto urbano no es plano y posee diferencias en su interior, por lo que es necesario considerar contextos micro sociales, contextos de relaciones “cara a cara” entre “conocidos”, el nivel del “barrio”.

**El concepto de barrio**, al igual que el de calidad de vida, es difícil de abordar y para efectos de esta encuesta es entendido como una unidad territorial donde se enmarca la experiencia cotidiana, asociada a las residencias de las personas que habitan una ciudad. Además, está vinculado a la identificación de las personas con ese espacio, al sentido de pertenencia, así como al uso habitual que se da al comercio, los espacios de entretención y encuentro social a pequeña escala.

Puede observarse que la definición de barrio no tiene como criterio inequívoco los límites territoriales, sino que se relaciona con factores asociados a la experiencia subjetiva del territorio. Por ello, para efectos de esta encuesta el barrio corresponde a lo que el encuestado considere como tal.

A diferencia del nivel comunal, los datos no pueden tratarse para hablar de barrios específicos, pues la muestra se compone de personas seleccionadas aleatoriamente de toda la comuna, por lo tanto, contiene a personas de distintos barrios. En ese sentido, al interpretar los datos de barrio, no podemos caracterizar a un barrio en particular, sino que hablar de las tendencias generales en la mayoría de los barrios de la comuna (por ejemplo: al establecer que el 60% de personas se encuentra satisfecha con los vecinos en el barrio, se debe interpretar que en la mayoría de los barrios de esa comuna hay una cantidad considerable de personas que esta contento con sus vecinos).

**Los resultados también pueden desagregarse por tipo de ciudad** según la tipología del Ministerio de Vivienda y Urbanismo propuesta por Observatorio Urbano<sup>3</sup>. La muestra es representativa para las Ciudades Metropolitanas, Intermedias Mayores e Intermedias Menores. Los resultados para dicha desagregación se encuentran en la página del INE y pueden solicitarse con las graficaciones pertinentes al Observatorio Urbano. La muestra no resulta representativa para todas las Ciudades Pequeñas, sino solo para algunas comunas en la que se encuestó personas de ésta categoría de ciudades.

---

<sup>2</sup> Alrededor del 10%, para más detalles ver informe metodológico en [www.observatoriourbano.cl](http://www.observatoriourbano.cl)

<sup>3</sup> Más detalles ver [www.observatoriourbano.cl](http://www.observatoriourbano.cl)

## **1) Evaluación de la Infraestructura y el Entorno Barrial**

Las operaciones que apuntan a la regeneración urbana son parte importante de la gestión del Ministerio de Vivienda Urbanismo, así como también del quehacer municipal, por ello es fundamental conocer la calidad de los espacios urbanos desde la perspectiva de los propios ciudadanos.

La encuesta de Percepción de Calidad de Vida Urbana 2007 contempló una serie de preguntas destinadas a evaluar la calidad de diversos aspectos de la comuna y el barrio, utilizando una escala que contempló las categorías muy buena, buena, regular, mala, muy mala, no existe, no sabe y no responde.

**Los elementos evaluados a nivel de barrio** fueron los siguientes: veredas, calles, plazas y parques, iluminación de veredas y calles, colectores de aguas lluvias y paraderos de locomoción colectiva. También se consultó por la satisfacción con aspectos cualitativos como seguridad, tranquilidad, belleza, limpieza y vecinos.

**Los elementos evaluados a nivel de comuna** fueron los siguientes: veredas, calles y avenidas, plazas y parques, carreteras y autopistas, colectores de aguas lluvias, iluminación de veredas, calles y avenidas.

## **2) Evaluación de los Equipamientos y Servicios Urbanos a través de la satisfacción y cercanía**

La encuesta indagó sobre los niveles de satisfacción con el **equipamiento de las comunas** incluidas en la muestra<sup>4</sup>. Al consultar se puso énfasis en que las personas no debían evaluar el servicio otorgado por las instituciones, sino el equipamiento disponible para brindar el servicio.

Así, se pidió señalar los niveles de satisfacción con centros de atención primaria, hospitales y clínicas, lugares para la práctica de deportes, transporte público, lugares para actividades culturales, establecimientos de educación básica y media que se encuentran en la comuna de residencia de los encuestados.

**A nivel de barrio** se consultó sobre el equipamiento de jardines infantiles, lugares para la práctica de deportes, centros de pago y/o cajeros automáticos, sedes sociales y otros lugares para el encuentro comunitario. También se indagó sobre los niveles de satisfacción con los servicios de recolección de basura, los establecimientos de comercio menor y las farmacias.

Además de los niveles de satisfacción con ciertos equipamientos comunales, la encuesta contempló **la ubicación y/o cercanía a distintos lugares** según la percepción de los informantes, entendiendo como cerca la proximidad a pie desde la vivienda. Se preguntó por la cercanía a seis tipos de equipamiento: consultorios y clínicas; establecimientos educacionales; comercio; plazas, parques y paseos peatonales como una sola categoría; lugares de práctica de deportes; y sedes sociales y otros lugares para el encuentro comunitario.

---

<sup>4</sup>La escala fue la siguiente: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, o muy insatisfecho. Se entendió equipamiento como espacios o edificaciones donde la población satisface necesidades colectivas tales como áreas verdes, y espacios y edificaciones para la realización de actividades culturales, recreación y turismo, entre otras.

### **3) Frecuencia de uso del Equipamiento y servicios y Desplazamientos Intercomunales para su uso**

Los niveles de satisfacción con el equipamiento comunal no sólo se vinculan con las expectativas de las personas, las características objetivas de éste y la localización, sino que también al uso que le dan los vecinos a estos recintos al interior de su comuna. De hecho es fundamental tener antecedentes al respecto, como una manera de objetivar los niveles de satisfacción con estos recintos.

Es importante esclarecer que, en este caso, la relación entre satisfacción y uso no es unidireccional y puede darse que las personas estén insatisfechas sin conocer el equipamiento, es decir, sin usarlo, o puede ser que no lo usen porque es de mala calidad, porque están insatisfechos con el equipamiento y/ servicios.

**A nivel de comuna** se preguntó por la frecuencia de uso de parques y plazas, centros deportivos, transporte público, instituciones financieras, comerciales, supermercados o grandes tiendas por departamentos, lugares para actividades culturales, sedes sociales y lugares para el encuentro comunitario (junta de vecinos, multicanchas, centros juveniles, entre otros).

**A nivel de barrio** se preguntó por la frecuencia de uso de parques y plazas, centros deportivos, centros de pago o cajero automático, lugares para compra de alimentos (tiendas minoristas) y farmacias.

Se utilizó la siguiente escala: Todos o casi todos los días, al menos una vez por semana, mensualmente, nunca o casi nunca, no existe.

La frecuencia de uso de equipamientos e infraestructura comunal y servicios puede vincularse a la calidad que estos tengan y, por tanto, a los niveles de satisfacción de las personas, así como también a la cercanía. Ambos elementos, como se vio más arriba, están tratados en la encuesta y, a su vez, pueden relacionarse con los desplazamientos intercomunales que realizan las personas. Así por ejemplo, personas que viven en ciudades metropolitanas, en límites intercomunales, en ocasiones le queda más cerca ir a la comuna contigua a la de residencia para satisfacer sus necesidades de atención de salud. Otra posibilidad es que no le guste el servicio de su comuna o, en comunas más pequeñas, que el servicio no exista.

La encuesta también contempló dichos **desplazamientos intercomunales**, a través de una única pregunta del cuestionario que fue realizada a todos los miembros del hogar de 15 años y más. Se consultó por la comuna en la que cada miembro del hogar realizaba las siguientes actividades: trabajar, estudiar, trámites habituales, compras habituales, actividades recreativas habituales, y atención habitual de salud, lo que implica que, sólo para esta pregunta, se consultó a 17.016 personas<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Las categorías de respuesta fueron: comuna de residencia, otra comuna de la misma región, otra comuna de otra región. Las categorías que excluyeron respuestas fueron: no realiza la actividad, no sabe, no responde.

Cabe señalar que la muestra se compone de 6.200 personas que fueron seleccionadas aleatoriamente al interior de sus hogares. Ello significa que primero se seleccionaron 6.200 viviendas y, al interior de ellas, a una persona, escogida mediante el método "Kish", que respondió cada pregunta en función de su percepción de la ciudad (para mayores detalles ver informe metodológico en sección documentos del sitio [www.observatoriourbano.cl](http://www.observatoriourbano.cl)). No obstante lo anterior, en la pregunta número dos, se pidió a todos los miembros mayores de 15 años del hogar del informante que señalaran la comuna donde realizaban algunas actividades. Si las personas no se encontraban presentes al momento de la encuesta, el informante seleccionado mediante el método Kish dio la información requerida.

Respecto a algunas de las actividades mencionadas se preguntó, solo al informante principal, **cuanto tiempo empleaba en desplazarse en un día normal** y el medio de transporte utilizado<sup>6</sup>.

#### **4) Participación y Manejo de Información sobre Temas Urbanos**

La nueva política urbano-habitacional tiene como uno de sus componentes fundamentales la participación de los ciudadanos en la construcción de su propia ciudad, por ende, es un elemento fundamental en la planificación urbana.

En este nuevo contexto, vigente a partir del 2002, se encuentra el programa de actualización de instrumentos de planificación territorial, que busca modernizar la aplicación de la planificación urbana actualizando los contenidos de los instrumentos utilizados para ello, así como también los procedimientos para su construcción, incorporando como variable fundamental los procesos de participación y coordinación multisectorial. Ello implica descentralizar la gestión urbana e incorporar a los ciudadanos en el proceso de construcción de su hábitat<sup>7</sup>.

Teniendo presente la línea de trabajo anterior y la vitalidad para el éxito de las políticas del MINVU, la Encuesta de Percepción de Calidad de Vida Urbana 2007 contempló una serie de preguntas destinadas a indagar sobre la participación ciudadana, entendida ésta como el involucramiento cotidiano en iniciativas de desarrollo local de diversa índole, impulsadas desde el municipio y/o privados<sup>8</sup>.

En primero término, se consultó por la adhesión a una serie de organizaciones comunitarias que, en general, poseen la característica de ser permanentes en el tiempo<sup>9</sup>.

También se indagó sobre la participación **en organizaciones comunitarias con fines más acotados** y ligados a beneficios más directos para el sector donde se vive. Se consultó por la participación en comité de pavimentación, comité de ahorro para la vivienda, capacitación para el trabajo, postulación a fondo concursable asociado a algún proyecto de mejora del sector donde vive, medidas colectivas contra la delincuencia, actividades culturales y otras organizaciones.

Por otro lado, la encuesta contempló preguntas relativas al manejo de información en materia urbana. Este punto es de vital importancia pues el acceso a muchos de los beneficios asociados a distintos programas del MINVU, y también de otras instituciones, dependen de estar informado sobre la existencia de dichos beneficios, las formas de acceder, los requisitos, así como también de la oferta de infraestructura y servicios.

---

<sup>6</sup> La escala fue la siguiente: hasta 15 minutos, entre 15 minutos y media hora, más de una hora.

<sup>7</sup> División de Desarrollo Urbano, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, "Política Nacional de Desarrollo Urbano: Ciudades Sustentables", Borrador de Trabajo N° 1, 2007.

<sup>8</sup> Ballón, Eduardo. Desarrollo local y participación: la necesidad de problematizar el "participacionismo". En Revista Urbana y Desarrollo, Año 9, N° 22, Diciembre, 2003, Buenos Aires.

<sup>9</sup> Las organizaciones contempladas fueron las siguientes : junta de vecinos, centro de madres, centro de apoderados, organizaciones de iglesia, club deportivo, partido político, asamblea de copropietarios o junta de vigilancia, asociaciones deportivas, grupos artísticos, asociaciones benéficas, asociaciones para preservar la naturaleza, asociaciones para mejorar la calidad de vida, asociaciones de defensa de los derechos civiles, grupo de adultos mayores, otra.

Dado lo anterior, fue necesario **indagar en la forma en que las personas se enteran de lo que pasa en materia de mejoramiento urbano**. Se consultó por los dos principales medios del siguiente listado: radio, vecinos, prensa escrita, Internet, televisión, boletines municipales, organizaciones sociales, observación directa, actividad organizada por la Municipalidad, feria u otra actividad social del barrio.

Considerando la **relevancia del interés por informarse y la comprensión de la información como un elemento clave para la participación, la encuesta contempló preguntas en esta dirección**. De esta manera, se consultó por el interés en lo que se decide en el Municipio en materia de mejoramiento urbano y el nivel de comprensión al respecto. La escala utilizada fue: siempre, algunas veces, rara vez y nunca.

### **5) Principales Problemas y Prioridades de Mejoramiento Urbano**

La relevancia del concepto de Participación en la política urbana y habitacional, no solo dice relación con la modalidad concursable de algunos programas, sino que también con la identificación consensuada de los problemas, integrando a los vecinos como actores fundamentales en la descripción del déficit y prioridades de mejoramiento que tienen para su entorno más cercano.

Las definiciones estratégicas del MINVU plantean explícitamente lo anterior, trazándose como objetivo la búsqueda de la integración de los ciudadanos en la mejora de su propia calidad de vida buscando "(...) fortalecer los procesos de participación ciudadana en el desarrollo de obras urbanas, planes, proyectos integrados y recuperación de barrios (...) mediante intervenciones participativas en la definición de necesidades y priorización de acciones"<sup>10</sup>.

Ello implica la consideración de la identificación de carencias y soluciones realizadas por los vecinos y, por tanto, significa considerar estos elementos como un factor relevante en las distintas dimensiones de la calidad de vida del sector.

Dado lo anterior, **la encuesta indagó sobre la existencia de una serie de problemas ligados al deterioro urbano y ambiental**. Se pidió a los consultados que evaluaran el nivel de importancia de distintos problemas a través de la escala: no existe, no tiene mayor importancia, importante, grave, muy grave. Los problemas fueron los siguientes: malos olores, smog, rayados en paredes, aguas servidas, carencia de áreas verdes, calles y veredas sin pavimentar, inundaciones, destrucción del patrimonio, basuras y vertederos ilegales.

Además de indagar sobre la evaluación de distintos problemas de las comunas incluidas en la muestra, la encuesta pidió a las personas que identificaran tres obras urbanas o actividades que consideraran necesarias para su barrio en orden de prioridad<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Ministerio de Vivienda y Urbanismo, "Definiciones Estratégicas", 2008.

<sup>11</sup> La pregunta pide al encuestado que de las obras y actividades que se le mencionan señale las tres que considere necesarias para su barrio en orden de importancia (primer, segundo y tercer lugar). Se excluyeron de la graficación las categorías "no sabe" y "no responde", dada la baja frecuencia

Documento elaborado por Alejandra Rivas Espinosa  
Revisado por Sergio León Balza. Santiago de Chile. Marzo 2009

